I DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)

REG. (CE) n. 1107/2006

L'Unione Europea ha predisposto regole comuni - contenute nel **Regolamento (CE) n. 1107/2006** - applicabili in tutti gli aeroporti comunitari - per garantire ai **passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)** di poter fruire nel trasporto aereo di un servizio adeguato alle proprie esigenze e senza alcuna forma di discriminazione.

Il Regolamento prevede l'**assistenza obbligatoria** e **gratuita** per tutti i PRM e si applica a tutti i voli (di linea, charter, low cost):

- in partenza o in transito da un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera);
- in partenza da un aeroporto non comunitario con destinazione un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera), nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria (oppure norvegese, islandese o svizzera).

Chi sono i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)?

La tutela è riconosciuta a *"qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona".*

Con l'approvazione nel 2012 delle Linee Guida interpretative del Reg. (CE) n. 1107/2006 la Commissione Europea, sulla definizione di PRM, ha precisato che:

- gli anziani rientrano nella categoria dei PRM indipendentemente da ogni altra condizione di salute o di disabilità;
- l'obesità e lo stato di gravidanza non rappresentano di per sé una condizione oggettiva di handicap ma rientrano nei PRM solo nell'ipotesi in cui condizioni specifiche siano tali da ridurne la mobilità;
- l'infant rientra nella tutela prevista dal Reg. (CE) n. 1107/2006;
- il minore non accompagnato è tutelato da apposita normativa dedicata.

Che cosa deve fare il PRM per ricevere assistenza?

Deve effettuare la richiesta del servizio alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con cui effettua la prenotazione, che hanno poi l'obbligo di trasmetterla al gestore degli aeroporti di partenza, arrivo ed eventuale transito.

È raccomandato effettuare la richiesta dell'assistenza al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto in quanto, per ragioni di sicurezza aeronautica, il numero dei posti dedicato a bordo è limitato.

In ogni caso la richiesta deve essere fatta **almeno 48 ore prima della partenza**.

Il gestore dell'aeroporto di partenza, arrivo ed eventuale transito, farà del suo meglio per assistere nel minor tempo possibile anche **in caso di mancata o ritardata prenotazione**, ma **i tempi di attesa potrebbero allungarsi e si potrebbe non essere imbarcati** dalla compagnia aerea per esaurimento dei posti dedicati regolarmente prenotati.

È possibile rifiutare la prenotazione del volo o l'imbarco di un passeggero a causa della disabilità o della mobilità ridotta?

La compagnia aerea, l'agenzia di viaggio o il tour operator **non possono rifiutare** la prenotazione o l'imbarco **se non in casi eccezionali**, e solo per:

- motivi di sicurezza;
- impossibilità di imbarco, sbarco o trasporto della persona dovuta alle dimensioni della cabina passeggeri dell'aereo o dei portelloni.

Ricorrendo tali casi la compagnia aerea dovrà informare immediatamente il passeggero sulle motivazioni del rifiuto e, su richiesta dell'interessato, ha l'obbligo di formalizzarle per iscritto entro 5 giorni lavorativi. In tal caso il passeggero e l'eventuale accompagnatore il cui imbarco sia stato negato hanno diritto al rimborso del biglietto o alla riprotezione ai sensi del Reg. (CE) 261/2004.

Ove necessario per ragioni di sicurezza, può essere richiesto al PRM di farsi **accompagnare** da una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria.

Che cosa deve fare il PRM all'arrivo in aeroporto?

Sia all'interno che all'esterno dell'aeroporto sono previsti appositi **punti designati** - segnalati in modo chiaro e in formato accessibile - presso i quali i passeggeri comunicano il proprio arrivo e ricevono l'assistenza prenotata. L'assistenza è prevista nell'aeroporto di partenza, arrivo e transito.

Il passeggero deve presentarsi in aeroporto entro l'orario indicato dalla compagnia aerea, dall'agenzia di viaggio o dal tour operator. Se non vi è stata alcuna comunicazione, è comunque necessario presentarsi in aeroporto, al punto designato, con almeno 2 ore di anticipo, oppure 1 ora se ci si presenta direttamente ai banchi di registrazione (check-in).

A chi spetta fornire assistenza al PRM in aeroporto?

Il gestore aeroportuale deve prestare gratuitamente al passeggero le forme di assistenza che consentono di:

- comunicare il proprio arrivo in aeroporto, utilizzando i punti designati del terminal;
- spostarsi da un punto designato al check-in;
- adempiere le formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli;
- espletare i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- imbarcarsi e sbarcare dall'aereo, mediante elevatori, sedie a rotelle, ecc.;
- procedere dal portellone dell'aereo al posto a sedere e viceversa;
- riporre e recuperare il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato;
- recarsi a ritirare il bagaglio nell'area riconsegna, espletando i controlli necessari;
- essere accompagnati ad un punto designato;
- prendere i voli in coincidenza con assistenza all'interno dei terminal e tra di essi;
- potersi recare ai servizi igienici in caso di necessità;
- poter essere assistito in aeroporto, su richiesta, dal proprio accompagnatore;
- ricevere, previo preavviso di 48 ore, assistenza a terra per tutte le attrezzature necessarie per la mobilità;
- ricevere assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno;
- poter accedere alle informazioni sui voli.

A chi spetta fornire assistenza al PRM durante il volo?

La compagnia aerea deve garantire gratuitamente al passeggero le seguenti forme di assistenza:

- trasporto in cabina dei cani da assistenza riconosciuti;
- trasporto degli apparecchi medici e, al massimo, di altri due dispositivi di mobilità, previo preavviso di 48 ore, in base allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile e nel rispetto della normativa relativa al trasporto di merci pericolose;
- comunicazione, in formati accessibili, delle informazioni essenziali sul volo;
- realizzazione di ogni sforzo ragionevole al fine di attribuire i posti a sedere tenendo conto delle esigenze del passeggero nel rispetto della disponibilità e dei requisiti di sicurezza;
- assistenza, se necessario, per raggiungere i servizi igienici;
- realizzazione di ogni ragionevole sforzo al fine di attribuire all'eventuale accompagnatore un posto a sedere vicino al passeggero.

Che cosa fare in caso di mancata o non adeguata assistenza?

In caso di **mancata o non adeguata assistenza a terra**, è possibile presentare reclamo alla **società di gestione aeroportuale** o alla compagnia aerea, nel caso in cui risulti che il disservizio sia imputabile alla mancata trasmissione delle informazioni da parte di quest'ultima alla società di gestione.

In caso, invece, di problematiche relative alla prenotazione/acquisto del biglietto aereo, e per mancata o non adeguata assistenza **a bordo** dell'aereo, il **reclamo** va presentato alla **compagnia aerea.**

Con l'adozione del decreto legislativo n.130/2015 il legislatore italiano ha dato attuazione alla Direttiva ADR (2013/11/UE) sulla risoluzione alternativa/stragiudiziale delle controversie dei consumatori. Inoltre il Centro Europeo Consumatori fornisce assistenza per l'accesso agli organismi ADR transfrontalieri ed è il punto di contatto nazionale per la piattaforma europea di risoluzione on line delle controversie.

È possibile contattare le Organizzazioni descritte all'interno del pieghevole, in base alle rispettive competenze.

Pubblicazione in collaborazione con:

ENAC – Ente Nazionale per l'Aviazione Civile

ASSAEROPORTI – Associazione Italiana Gestori Aeroporti

Progetto gestito da:

ADICONSUM – Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Verbraucherzentrale Südtirol – Centro Tutela Consumatori Utenti

co-finanziato da:

European Commission

Ministero dello Sviluppo Economico

AUTONOME PROVINZ BOZEN SÜDTIROL – PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE – PROVINZIA AUTONOMA DE BULSAN SÜDTIROL

ECC-Net

CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ITALIA

I DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA NEL TRASPORTO AEREO

REG. (CE) n. 1107/2006

L'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, agisce quale unica Autorità di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile in Italia, nel rispetto dei poteri derivanti dal Codice della Navigazione.

L'Ente ha la sede centrale a Roma ed è rappresentato, nei maggiori aeroporti italiani, dalle Direzioni Aeroportuali.

Gli obiettivi primari del mandato istituzionale sono posti in evidenza nella Mission dell'Ente:

"Nello svolgimento della propria attività istituzionale di regolazione e di controllo del settore aereo l'Ente promuove lo sviluppo dell'aviazione civile, garantendo al Paese, in particolare agli utenti e alle imprese, la sicurezza dei voli, la tutela dei diritti, la qualità dei servizi e l'equa competitività nel rispetto dell'ambiente".

La centralità del passeggero è uno dei motori dell'operato dell'Ente che svolge, attraverso azioni regolamentari e sanzionatorie, attività di garanzia per la tutela dei diritti e degli standard di qualità che devono essere rispettati da tutti i soggetti pubblici e privati che operano nel settore.

L'ENAC è stato individuato dallo Stato italiano quale Organismo responsabile della corretta applicazione dei Regolamenti (CE) 261/2004 e (CE) 1107/2006, con il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti inadempienti.

Se a seguito di reclamo il passeggero non riceve risposte adeguate entro sei settimane potrà compilare on line gli appositi moduli di reclamo, disponibili sul sito web dell'Ente, attivando le verifiche volte all'accertamento di possibili violazioni ai soli fini sanzionatori e contribuendo al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza.

I reclami presentati verranno trattati dalle Sedi Enac dell'aeroporto nazionale dove si è verificato il disservizio, oppure dove il volo è atterrato per i disservizi occorsi in Paesi terzi, cioè al di fuori dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera.

Nel caso di disservizi occorsi invece in partenza da un Paese dell'Unione europea, dalla Norvegia, dalla Islanda e dalla Svizzera o per i voli in arrivo da Paesi terzi verso l'Unione europea (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera) si potrà presentare reclamo ai competenti Organismi responsabili.

Ai diritti dei passeggeri è dedicata un'ampia sezione nel sito istituzionale:
www.enac.gov.it

Assaeroporti è l'associazione confindustriale degli aeroporti italiani che rappresenta 34 società di gestione aeroportuale per 41 aeroporti presso le Istituzioni italiane ed europee. Le società associate accolgono all'anno oltre 157 milioni di passeggeri e gestiscono 1,4 milioni di voli e 985 mila tonnellate di merci.

Assaeroporti è delegata alla definizione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per il personale di terra del trasporto aereo, sezione specifica gestioni aeroportuali.

L'aeroporto è una organizzazione complessa che ha come obiettivo primario quello di accogliere passeggeri e merci su scala nazionale e internazionale ma anche di generare una ampia gamma di opportunità per l'utente stesso e per il territorio circostante.

Associata a Confindustria, Federtrasporto e all'IFSC, Assaeroporti è presente in Europa come membro di ACI EUROPE, l'associazione dei gestori aeroportuali europei.

Assaeroporti opera per:

- rappresentare la posizione dei gestori degli aeroporti, valorizzandone le funzioni nelle sedi più appropriate;
- interagire con le istituzioni di Governo italiane e comunitarie per assicurare lo sviluppo del settore del trasporto aereo anche attraverso una organica riforma dell'Aviazione Civile;
- favorire la collaborazione tra gli associati, anche attraverso la costituzione di gruppi di lavoro, al fine di contribuire al processo di miglioramento delle tecniche e delle procedure di gestione aeroportuale per garantire un livello di qualità delle attività aeroportuali;
- cooperare con le associazioni di settore che operano a livello comunitario al fine di acquisire, attraverso un continuo confronto, le migliori procedure europee;
- rappresentare a livello nazionale gli associati nelle trattative sindacali e stipulare il contratto collettivo nazionale di categoria.

La qualità del servizio offerto al passeggero è un fattore centrale che determina la competitività di un aeroporto sullo scacchiere internazionale del traffico aereo.
Assaeroporti, nell'ottica di una fattiva collaborazione con le Istituzioni e le Associazioni dei Consumatori, sostiene e promuove le iniziative dirette a tutelare e garantire i diritti dei passeggeri e la qualità dei servizi offerti dagli operatori del settore coinvolti.

Maggiori informazioni sulle attività dell'Associazione sul sito:
www.assaeroporti.net

Adiconsum (Associazione Difesa Consumatori e Ambiente) è un'Associazione dei Consumatori costituita nel 1987 su iniziativa della Cisl, presente su tutto il territorio nazionale con oltre 250 sedi di informazione e consulenza, dislocati a livello regionale, provinciale e locale.

È riconosciuta come Associazione dei Consumatori rappresentativa a livello nazionale ed è componente del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Adiconsum negozia e concerta condizioni di tutela individuale e collettiva dei consumatori, realizzando una costante attività di monitoraggio dei diversi settori di consumo, al fine di assicurare l'implementazione dei diritti dei consumatori, il rafforzamento della trasparenza del Mercato, anche attraverso un costante contrasto delle pratiche commerciali scorrette e delle possibili azioni fraudolente messe in atto a danno dei consumatori.

Per il raggiungimento di tali scopi Adiconsum lavora in stretta sinergia con le competenti Istituzioni ed Authority nazionali ed europee, avendo nella propria mission l'attivazione di una Rete integrata con tutti i soggetti che a differente titolo hanno la tutela del consumatore come proprio obiettivo o possono contribuirvi.

Per promuovere correttezza e concorrenza leale tra aziende a favore dei consumatori, Adiconsum ha avviato un percorso di confronto e concertazione con tutte le Parti Sociali per individuare – attraverso strategie e attività operative congiunte - soluzioni innovative e condivise, anche rispetto alle criticità di sistema.

Adiconsum pone al centro del proprio agire:

- Formazione - Informazione
- Assistenza
- Concertazione e Negoziazione
- Individuazione di buone pratiche condivise
- Conciliazione paritetica dei contenziosi tra consumatori ed aziende

In caso di mancato riconoscimento dei propri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di Adiconsum, presenti su tutto il territorio italiano (www.adiconsum.it, alla voce "Dove siamo"), per poter ricevere: informazione sulle tutele previste, assistenza per la presentazione dei reclami, soluzioni stragiudiziali degli eventuali contenziosi (ADR fra cui la conciliazione paritetica).

Adiconsum, dal 2006, su incarico del Ministero dello Sviluppo Economico e della Commissione Europea – DG SANCO, Directorate General for Health & Consumers –, svolge assieme al CTCU (Centro Tutela Consumatori e Utenti) la funzione di CEC, Centro Europeo Consumatori, nodo italiano della rete comunitaria ECC-Net per informare ed assistere rispetto alle possibili problematiche di consumo transfrontaliero.
Sul sito www.adiconsum.it disponibili tutte le novità, le notizie di interesse consumeristico e le pubblicazioni dei diversi settori.

Il Centro Europeo Consumatori Italia fa parte della Rete ECC-Net, istituita dalla Commissio¬ne Europea in tutti gli Stati Membri, in Nor¬vegia e Islanda e cofinanziata con i governi nazionali con incarico di fornire consulenza e assistenza gratuita ai cittadini europei in caso di acquisti transfrontalieri nel Mercato Unico.

Le attività del Centro:

INFORMAZIONE:

Il Centro Europeo Consumatori ti aiuta a conoscere i tuoi diritti ed a farli rispettare
ASSISTENZA IN CASO DI RECLAMO:
Il Centro Europeo Consumatori ti fornisce indicazioni per sottoporre un reclamo e successivamente può dialogare con l'impresa avente sede in altro Stato Membro, in Norvegia o Islanda per esporre e vedere accolte le tue ragioni
ASSISTENZA IN CASO DI CONTROVERSIE:
Il Centro Europeo Consumatori si attiva per facilitare l'uso di strumenti conciliativi, di primaria importanza soprattutto a livello transfrontaliero: ti sostiene nel contenzioso transfrontaliero impegnandosi per indirizzarlo verso una soluzione extragiudiziale
SVILUPPO DELL'ADR:
Il Centro Europeo Consumatori promuove la diffusione del ricorso alla soluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo in ambito europeo
MONITORAGGIO E COOPERAZIONE NELL'AMBITO DELLA RETE ECC-NET:
Il Centro Europeo Consumatori lavora a stretto contatto con la Commissione Euro¬pea, le istituzioni nazionali a difesa dei consumatori e gli altri Centri Europei della Rete ECC-Net per migliorare la tutela dei consumatori nel Mercato Unico Europeo

È possibile contattare il Centro Europeo Consumatori:

- **per ottenere una consulenza gratuita suoi tuoi diritti in caso di controversie di consumo nazionali o in ambito europeo e suggerimenti per presentare un reclamo**
- **per ottenere assistenza gratuita nel contatto con la controparte, qualora abbia sede in altro Paese dell'UE, in Norvegia o Islanda e abbia già risposto negativamente – o non abbia risposto affatto – al tuo reclamo diretto.**

Per maggiori informazioni: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

LE SEDI DEL CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ITALIA:

Sede di Roma

VIALE DEGLI AMMIRAGLI 91
00136 ROMA
Tel: +39 06 442 38 090
Fax +39 06 441 70 285
E-mail: info@ecc-netitalia.it
Web: **www.ecc-netitalia.it**

Sede di Bolzano

VIA BRENNERO 3
39100 BOLZANO
Tel: +39 0471 98 09 39
Fax +39 0471 98 02 39
E-mail: info@euroconsumatori.org
Web: **www.euroconsumatori.org**