

I diritti dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

Regolamento (CE) n. 1107/2006

Il Regolamento (CE) n. 1107/2006, che ha sancito i diritti dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo, si fonda sul principio che nel trasporto aereo, come negli altri aspetti della vita, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti di tutti gli altri cittadini alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione.

Per l'applicazione del Regolamento, l'Enac è stato individuato quale Organismo responsabile, elaborando, congiuntamente all'ANGLAT, alle Associazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta ed agli Operatori del settore, la Circolare GEN 02/08 di attuazione del Regolamento stesso.

Le tutele previste si applicano esclusivamente a tutti i voli (di linea, charter, low cost) in partenza o in transito da un aeroporto comunitario, in partenza da un aeroporto situato in un Paese non comunitario con destinazione un aeroporto dell'Unione europea, nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria.

Con tale atto, l'Unione Europea ha finalmente stabilito il divieto per le compagnie aeree di rifiutare la prenotazione o l'imbarco di un passeggero con disabilità o a mobilità ridotta (in possesso di un biglietto valido e di una prenotazione), ad eccezione di motivi legati alla sicurezza (regolamentati da norme nazionali, comunitarie o internazionali) o alle dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni, ove questi rendano fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto della persona. In tali casi la compagnia aerea, il suo agente o l'operatore turistico, sono tenute a comunicare le motivazioni del rifiuto, nonché compiere tutti gli sforzi necessari per offrire un'alternativa valida o il rimborso del biglietto al passeggero e al suo eventuale accompagnatore.

La compagnia aerea è tenuta a offrire gratuitamente l'assistenza al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta che abbia o meno richiesto il servizio (alla compagnia stessa, al suo agente o all'operatore turistico) con un preavviso di almeno 48 ore dal volo. E' tuttavia consigliabile effettuare tale richiesta al momento della prenotazione, per poter usufruire di un servizio adeguato alle proprie esigenze, già dal momento in cui si accede alla struttura aeroportuale.

Nel caso in cui al passeggero con disabilità siano stati causati disservizi a terra o a bordo dell'aeromobile, è possibile presentare reclamo ed eventuali richieste risarcitorie alle Compagnie Aeree e/o alle Società di Gestione degli aeroporti interessati.

Tale reclamo, potrà essere effettuato tramite l'apposito [modulo on line](#) ed inviato anche all'Enac ai recapiti che seguono.

I reclami e ogni eventuale richiesta di informazioni possono essere inviati a:

ENAC Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti

Ufficio Carta Diritti e Qualità Servizi Aeroportuali

e-mail: pax.disabili@enac.gov.it

www.enac.gov.it

Per le normative di riferimento www.enac.gov.it