

Regolamento (CE) N. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo

Analisi sintetica a cura di Gabriele Favagrossa - FISH

La mobilità è un requisito fondamentale per garantire l'autonomia e l'inclusione delle persone con disabilità e non può prescindere dall'accessibilità delle reti di trasporto a tutti i livelli.

Su tale materia negli ultimi tempi l'Unione Europea ha assunto l'iniziativa, cominciando a normare i diritti dei passeggeri con disabilità, per garantire loro tutele uniformi, valide in tutti gli Stati membri.

Il primo a entrare in vigore il 26 luglio del 2008 è stato il Regolamento (CE) N. 1107/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativo ai diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

Esso stabilisce una serie di norme che mirano da un lato a evitare comportamenti discriminatori nei confronti dei passeggeri con disabilità e dall'altro a garantire loro un'assistenza di elevata qualità.

Il Regolamento ha un ambito di applicazione unicamente europeo: riguarda infatti le società di gestione degli aeroporti situati nel territorio di uno Stato membro dell'Unione Europea e le compagnie aeree comunitarie (ART. 1).

Trattandosi di uno strumento di tutela molto importante, ma ancora poco conosciuto dal mondo della disabilità, ne evidenzieremo qui per sommi capi i punti più significativi, invitando i lettori a scaricare il testo completo della norma sul sito www.enac-italia.it nella sezione "I Diritti dei Passeggeri", dove è consultabile anche un video esplicativo.

Il Regolamento (CE) N. 1107/2006 stabilisce in primo luogo che una compagnia aerea o un operatore turistico non possono rifiutarsi – per motivi di disabilità – di accettare una prenotazione o di imbarcare una persona con disabilità per un volo in partenza o in arrivo a un aeroporto dell'Unione Europea (ART. 3).

Il rifiuto della prenotazione o dell'imbarco è ammesso solo per determinate ragioni di sicurezza. In tal caso, la non accettazione della prenotazione implica per la compagnia aerea il dovere di proporre un'alternativa accettabile, mentre il rifiuto all'imbarco garantisce al passeggero con disabilità il diritto al rimborso del biglietto o a un volo alternativo. In tali circostanze inoltre la compagnia aerea deve informare immediatamente la persona con disabilità delle ragioni del rifiuto e - su richiesta - deve comunicare tali ragioni per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta stessa (ART. 4).

Da Regolamento, ogni società di gestione di un aeroporto comunitario deve designare i punti di arrivo e di partenza - sia all'interno che all'esterno dei terminal - presso cui le persone con disabilità possano agevolmente annunciare il proprio arrivo in aeroporto e chiedere assistenza (ART. 5).

Il gestore aeroportuale deve inoltre garantire un adeguato servizio di assistenza al passeggero con disabilità per tutti gli aspetti inerenti gli spostamenti in aeroporto, il check-in, l'imbarco, lo sbarco, il transito, il ritiro dei bagagli, l'uso dei servizi igienici ecc. A tal proposito si consiglia un'attenta lettura dell'ALLEGATO I del Regolamento, dove sono elencati tutti i servizi di assistenza a cui si ha diritto in aeroporto.

Per usufruirne, il passeggero con disabilità è però tenuto a inoltrare richiesta di assistenza alla compagnia aerea almeno 48 ore prima dell'ora di partenza del volo e a presentarsi in aeroporto col dovuto anticipo.

Qualora il viaggiatore non comunichi nei tempi stabiliti la sua richiesta di assistenza, il gestore aeroportuale dovrà comunque compiere tutti gli sforzi ragionevoli per garantirla (ART. 7).

Esso è inoltre tenuto a definire e pubblicare precisi standard di qualità per i servizi di assistenza erogati al passeggero disabile (ART. 9).

Anche le compagnie aeree sono tenute a fornire alcuni servizi di assistenza, come specificato in dettaglio nell'ALLEGATO II del Regolamento. Si tratta di aspetti riguardanti il trasporto in cabina dei cani di assistenza, il trasporto in aereo di dispositivi per la mobilità e/o apparecchi medici, l'assegnazione del posto più idoneo per sé e per un eventuale accompagnatore, l'assistenza per raggiungere i servizi igienici, le informazioni essenziali sul volo in formato accessibile (ART. 10).

Nel caso specifico in cui le sedie a rotelle o altre attrezzature per agevolare la mobilità vengano perse o danneggiate durante la gestione in aeroporto o a bordo degli aeromobili, il passeggero cui appartengono ha diritto al risarcimento (ART. 12).

Più in generale, è prevista una specifica procedura di reclamo a disposizione del viaggiatore: se ritiene che il Regolamento sia stato violato in qualche punto, la persona con disabilità può richiamare l'attenzione del gestore aeroportuale o della compagnia aerea, a seconda del caso; qualora il passeggero non riesca a ottenere soddisfazione in tal modo, i reclami riguardanti la presunta infrazione possono essere presentati presso l'organismo di controllo competente a livello nazionale (ART. 15).

Il passeggero può anche scegliere di presentare reclamo contemporaneamente sia al gestore aeroportuale o vettore aereo che all'organismo di controllo nazionale.

Nel caso dell'Italia tale organismo di vigilanza è l'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) e le modalità per sporgere reclamo sono consultabili sul sito www.enac-italia.it nella sezione "I Diritti dei Passeggeri" - "Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta" - "Reclami".

Il nostro paese, con Decreto Legislativo D.Lgs. 24 febbraio 2009 n. 24 in materia di "Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1107/2006", ha già provveduto a definire le sanzioni pecuniarie a carico dei gestori aeroportuali e delle compagnie aeree che compiano infrazioni al Regolamento stesso.

Va infine evidenziato che sia i gestori aeroportuali che le compagnie aeree sono tenuti a realizzare corsi di formazione e di aggiornamento rivolti sia al personale che fornisce assistenza diretta ai passeggeri con disabilità, sia al personale che in aeroporto lavora a contatto con tutti i viaggiatori. Tale formazione deve avere ad oggetto una serie di aspetti predefiniti, legati alle esigenze dei passeggeri con disabilità e alle modalità più consone per soddisfarle (ART. 11).

Oltre a fornire utili strumenti di tutela per i singoli viaggiatori, il Regolamento (CE) n. 1107/2006 ha il merito di introdurre alcune significative aperture, che potrebbero promuovere un ruolo più attivo e partecipativo delle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità.

Infatti sono almeno tre i punti del Regolamento in cui si prevede che i gestori aeroportuali e le compagnie aeree debbano far ricorso alla collaborazione delle associazioni della disabilità:

- nella designazione dei punti di arrivo e partenza in aeroporto in cui poter richiedere assistenza;

- nella fissazione degli standard di qualità dell'assistenza per i passeggeri con disabilità;
- nell'erogazione di corsi di formazione e aggiornamento per il personale di assistenza e per quello aeroportuale.

In particolare, gli standard di qualità dell'assistenza e la formazione del personale sono argomenti di importanza cruciale per garantire un buon servizio ai passeggeri con disabilità; sono inoltre temi su cui le associazioni della disabilità – in virtù della loro competenza - potrebbero fornire un contributo tecnico molto significativo.

Tuttavia nel nostro paese questa opportunità risulta finora poco praticata e ancora tutta da valorizzare.

Su tali temi, come FISH (Federazione Italiana Superamento Handicap) abbiamo fornito consulenza ad alcuni aeroporti italiani nell'ultimo anno, ma siamo tuttora in attesa di ricevere da ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) una fotografia dettagliata della situazione di applicazione del Regolamento a livello di intero paese.

In particolare siamo in attesa di conoscere:

- quali gestori aeroportuali e compagnie aeree in Italia abbiano effettivamente collaborato con le associazioni della disabilità sui punti previsti dal Regolamento;
- con che modalità tali gestori aeroportuali e compagnie aeree abbiano recepito gli standard minimi di qualità e le indicazioni sulla formazione del personale contenuti rispettivamente negli Allegati 1 e 2 della Circolare ENAC del 08-07-2008;
- quante segnalazioni di reclamo siano pervenute a ENAC dall'entrata in vigore del Regolamento a oggi;
- quante sanzioni pecuniarie e di che tipo siano già state comminate a carico dei gestori aeroportuali e delle compagnie aeree che hanno commesso infrazioni.

In assenza di queste risposte è tuttora impossibile tracciare nel nostro paese un bilancio realistico dell'applicazione e del rispetto del Regolamento (CE) n. 1107/2006, a un anno e mezzo dalla sua entrata in vigore.