

La Legge per Tutti del 02.07.2019

## **Diritti dei passeggeri disabili**

Quali sono i diritti del disabile che viaggia in treno, in aereo o col pullman? Quale persona può definirsi disabile?

La legge tutela le persone che, a causa della propria patologia, non possono godere delle stesse opportunità degli altri individui. È la Costituzione stessa ad imporre all'ordinamento giuridico una serie di norme che possano agevolare tutti coloro che, senza un adeguato sostegno, non potrebbero inserirsi all'interno del mondo lavorativo né della società. Quando si parla di aiuto ai disabili e ai portatori di handicap ci si riferisce non soltanto agli assegni di invalidità e all'indennità di accompagnamento, ma anche a quelle norme che ne consentono l'inclusione sociale, come ad esempio la possibilità di poter usufruire del trasporto pubblico. Forse non lo sai, ma esistono alcuni precisi diritti dei passeggeri disabili. Quali sono? Cosa può rivendicare un disabile quando viaggia su di un mezzo pubblico? Se l'argomento ti riguarda personalmente, oppure se il tema semplicemente ti interessa, allora ti invito a proseguire nella lettura: scopriremo insieme quali sono i diritti dei passeggeri disabili.

Indice:

- 1 - Disabile: chi è?
- 2 - Diritti della persona disabile che viaggia in autobus
- 3 - Diritti dei disabili in treno
- 4 - Diritti dei disabili che viaggiano in aereo

**DISABILE: CHI E'?**

Partiamo innanzitutto col fornire una definizione di disabile. La persona disabile è colei che, a causa della propria menomazione, vive una condizione di svantaggio all'interno della società. Lo stato di disabilità riguarda coloro che hanno una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e che è tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione.

### **DIRITTI DELLA PERSONA DISABILE CHE VIAGGIA IN AUTOBUS.**

Cominciamo a vedere quali sono i diritti dei passeggeri disabili che viaggiano in autobus. La materia è disciplinata da un regolamento europeo del 2013 [1], il quale stabilisce i seguenti principi:

- i vettori (cioè, coloro che offre servizi regolari o occasionali di trasporto al pubblico) non possono richiedere ai disabili un costo aggiuntivo sulle prenotazioni o l'acquisto di biglietti;
- i trasportatori non possono rifiutare di accettare i passeggeri a bordo a causa della loro disabilità o ridotta mobilità, a meno che non vi sia una comprovata ragione per motivi di sicurezza o altre cause;
- nei servizi a lunga percorrenza (quelli che superano i 250 km), se si decide di non far salire a bordo della vettura il disabile, occorre chiarire quale sia il motivo del rifiuto e fornire al passeggero con disabilità un'alternativa per affrontare il viaggio. Al passeggero disabile spetta il diritto al rimborso o reinstradamento, se aveva precedentemente dichiarato le sue esigenze;
- nel caso di viaggi a lungo termine, chi gestisce le stazioni (per tali dovendosi intendere le fermate per l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri, dotate di strutture tra le quali il banco

dell'accettazione, la sala d'attesa o la biglietteria) deve dare assistenza ai passeggeri disabili;

- i disabili hanno diritto al risarcimento per perdita o attrezzature per la mobilità. Se, durante il viaggio, la carrozzina o l'altro dispositivo di assistenza viene danneggiato o perso, il vettore è tenuto a pagare un risarcimento che corrisponde al valore della sostituzione o della riparazione e se è necessario, il vettore dovrà effettuare la riparazione o il cambio in contemporanea con l'avvenuta perdita.

- i passeggeri disabili hanno tre mesi di tempo per presentare eventuali reclami. Il vettore, invece, ha tre mesi di tempo per fornire una risposta al reclamo presentato dal passeggero. I termini non si applicano nel caso di risarcimento per decesso.

### **DIRITTI DEI DISABILI IN TRENO.**

Le persone affette da disabilità hanno diritto a viaggiare in treno in condizioni che permettono loro di poter soddisfare le proprie esigenze. Gran parte delle stazioni ferroviarie presenti sul territorio italiano (o almeno, le maggiori), hanno realizzato interventi di natura strutturale e tecnologica per favorire la mobilità e l'uso dei servizi nelle stazioni da parte dei clienti con disabilità, provvedendo ai necessari adeguamenti per il superamento delle barriere architettoniche.

Quasi tutte le stazioni sono dotate di posti auto riservati ai disabili, e consentono un accesso privo di barriere almeno fino al primo marciapiede. Quasi tutti i treni dispongono di una carrozza dotata di posti attrezzati per il trasporto di due passeggeri su sedia a rotelle più due accompagnatori (riconoscibile all'esterno da apposito simbolo internazionale). L'accesso alle carrozze avviene tramite carrello elevatore, manovrato da personale appositamente incaricato. Come stabilito da apposita normativa europea [2], il trasporto ferroviario mette a disposizione dei passeggeri disabili un servizio di assistenza dedicato: si tratta delle cosiddette Sale Blu. Presenti nelle stazioni principali, le Sale Blu organizzano il servizio di assistenza per i disabili: prenotazione dei posti, guida in stazione e accompagnamento al treno, salita e discesa con carrelli elevatori, servizio gratuito di portabagagli a mano, ecc.

Sempre nell'ambito dei diritti dei passeggeri disabili che intendano viaggiare in treno rientra la cosiddetta Carta Blu: si tratta di una tessera gratuita nominativa, della durata di cinque anni, rilasciata presso le Sale Blu e le biglietterie delle stazioni. Essa è riservata ai titolari di indennità di accompagnamento (che spetta solamente agli invalidi totali particolarmente gravi) e di indennità di comunicazione (spettante a chi ha un sordità congenita o acquisita). La Carta Blu consente al titolare l'acquisto di un unico biglietto di tipo standard previsto per il treno utilizzato, valido per sé e per il proprio accompagnatore.

Infine, i non vedenti possono usufruire di apposite agevolazioni tariffarie per viaggi con o senza accompagnatore.

### **DIRITTI DEI DISABILI CHE VIAGGIANO IN AEREO.**

La normativa europea [3] si occupa di assicurare i diritti fondamentali dei passeggeri disabili anche nel trasporto aereo. Per tale ragione, in tutti gli aeroporti dell'Unione Europea vigono regole comuni che prevedono assistenza dedicata al fine di garantire la libera circolazione anche tramite l'utilizzo del mezzo aereo senza discriminazioni e senza costi aggiuntivi.

Secondo questa normativa, la compagnia aerea, il suo agente o un operatore turistico possono esigere che il passeggero disabile sia accompagnato da un'altra persona in grado di fornirgli l'assistenza personale necessaria. Non è previsto il trasporto a titolo gratuito dell'accompagnatore.

I passeggeri portatori di disabilità devono poter avere la possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini e, se in possesso di un biglietto valido e di una prenotazione, non esserne escluse se non per motivi giustificati di sicurezza previsti dalla legge.

Nello specifico, il rifiuto della prenotazione o dell'imbarco può avvenire solo per comprovati motivi di sicurezza oppure se le dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto del passeggero disabile o a mobilità ridotta. Il regolamento europeo prevede l'assistenza obbligatoria e gratuita per tutti i disabili e si applica a tutti i tipi di volo (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).

Al fine di assicurare la giusta tutela al passeggero disabile, la compagnia aerea, un suo agente o l'operatore turistico con cui il passeggero disabile o a mobilità ridotta effettua la prenotazione, deve prenotare il servizio almeno 36 ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata, comunicando le informazioni al gestore dell'aeroporto di partenza, arrivo e transito. Il gestore aeroportuale è tenuto a prestare ai passeggeri disabili o a mobilità ridotta tutte le forme di assistenza necessarie.

Il gestore aeroportuale deve designare, in modo chiaro, i punti di arrivo e di partenza sia all'interno che all'esterno dell'aerostazione per i passeggeri disabili o a mobilità ridotta, mettendo a loro disposizione le informazioni di base sull'aeroporto.

note:

- [1] Regolamento (CE) n. 181/2011.
- [2] Regolamento (CE) n. 1371/2007.
- [3] Regolamento (CE) n. 1107/2006.

di Mariano Acquaviva