

Fwd: Fw:Fwd: [1848] Diritti dei viaggiatori disabili o a mobilità ridotta in aereo: come farli rispettare

A perasana@libero.it <perasana@libero.it>



n. 1848

Diritti dei viaggiatori disabili o a mobilità ridotta in aereo: come farli rispettare

Altro Consumo del 31/08/2023

Le persone con disabilità o con mobilità ridotta hanno diritto alla libera circolazione senza discriminazioni e senza costi aggiuntivi. Un regolamento dell'Unione europea stabilisce le forme di assistenza che devono essere garantite dalle compagnie aeree perché questo diritto sia garantito. È importante conoscerle per farle rispettare.

Le cronache di quest'estate bollente ci hanno messo di fronte all'ennesima discriminazione di un disabile, in questo caso un malato di Sla che non ha potuto imbarcarsi sul volo che aveva prenotato perché la compagnia aerea non gli consentiva di portare a bordo l'indispensabile respiratore. Una violazione del regolamento europeo (n.1107/2006) che tutela il diritto delle persone con disabilità e quelle a mobilità ridotta alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione. In pratica, devono avere la possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini e non esserne escluse se non per motivi giustificati di sicurezza previsti dalla legge.

Le regole ci sono e non sono certo nuove, visto che il regolamento europeo risale al 2006, ben 17 anni fa, quindi le compagnie aeree hanno avuto tutto il tempo per attrezzarsi in modo da rispettarle. Per i passeggeri è importante conoscere le regole per farle rispettare e non subire discriminazioni.

Quali diritti?

Per garantire l'utilizzo del mezzo aereo senza discriminazioni e senza costi aggiuntivi l'Unione europea ha disposto regole comuni in tutti gli aeroporti comunitari che prevedono l'assistenza dedicata per rispondere alle esigenze specifiche delle persone con disabilità, a mobilità ridotta o anziani. Il Regolamento Ue si applica a tutti i voli (di linea e non) in partenza o in transito da un aeroporto comunitario e a tutti i voli (di linea e non) in partenza da un aeroporto situato in un Paese extra-Ue con destinazione un aeroporto Ue, se la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria. Una compagnia aerea non può rifiutare al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta in arrivo e partenza per un aeroporto dell'Unione europea la possibilità di prenotare e l'imbarco, purché il passeggero sia in possesso di un biglietto valido e di una prenotazione. La compagnia aerea può rifiutare la prenotazione o l'imbarco solo in casi eccezionali: per motivi di sicurezza, ma attenzione la compagnia aerea ha l'obbligo di rendere disponibili le proprie norme di sicurezza in materia e le eventuali restrizioni. se le dimensioni dell'aereo o dei suoi portelloni rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto.

In questo caso la compagnia aerea informa immediatamente il passeggero sulle motivazioni del rifiuto e, su richiesta della persona interessata, deve formalizzarle per iscritto, entro 5 giorni lavorativi. Al passeggero cui sia stato rifiutato l'imbarco e all'eventuale accompagnatore deve essere offerto dalla compagnia aerea il rimborso del biglietto o un volo alternativo.

Quale assistenza?

Il regolamento europeo stabilisce che le compagnie aeree e le società di gestione degli aeroporti hanno l'obbligo di assistere gratuitamente tutti i viaggiatori con disabilità o con mobilità ridotta. Assistenza che deve essere fornita prima, durante e dopo il viaggio aereo e quindi: con il bagaglio, all'imbarco e alla

consegna; per salire e a scendere dall'aereo; durante il volo; in aeroporto prima e dopo il volo. Al fine di ottenere il miglior servizio possibile, il consiglio è quello di informare per tempo - almeno 48 ore prima della partenza - la compagnia aerea, in modo da permettere di organizzare l'assistenza. e il viaggio. Andrà infatti specificata l'assistenza di cui si necessita, così come la presenza di eventuali accompagnatori o di cani guida.

Gli obblighi della compagnia aerea

La normativa prevede che la compagnia aerea debba:

- consentire alla persona disabile o con mobilità ridotta di segnalare facilmente al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto di viaggio le proprie necessità in termini di assistenza;
- informare il passeggero con disabilità e o con mobilità ridotta sulle norme di sicurezza che applica al suo trasporto, nonché le eventuali restrizioni anche quelle riguardanti il trasporto di attrezzature per la mobilità;
- informare sui voli e sui servizi di assistenza disponibili e dare la possibilità di prenotare utilizzando i mezzi messi a disposizione dalla tecnologia (internet, mail...);
- dare la possibilità di trasportare in cabina i cani da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale;
- dare la possibilità di trasportare, oltre agli apparecchi medici, al massimo due dispositivi di mobilità (attenzione i dispositivi costituiti da una coppia di elementi, come le stampelle, sono conteggiati come un unico dispositivo) comprese sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di 48 ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aereo;
- accedere alle informazioni essenziali sul volo; mettere a disposizione i posti a sedere tenendo conto delle esigenze delle singole persone con disabilità o a mobilità ridotta, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e limitatamente alla disponibilità;
- dare assistenza, se necessario, per raggiungere i servizi igienici a bordo;
- consentire che l'eventuale accompagnatore possa sedere vicino alla persona con disabilità o a mobilità ridotta. In particolare, l'accompagnatore, qualora il passeggero non sia indipendente, dovrà sedere accanto o comunque il più vicino possibile compatibilmente con la configurazione della cabina e le norme di sicurezza;
- dare a bordo l'assistenza per prendere i voli in coincidenza.

In aeroporto, gli obblighi della società di gestione aeroportuale

In aeroporto ai passeggeri con disabilità o con mobilità ridotta devono essere garantiti dalla società di gestione aeroportuale:

- la possibilità di comunicare l'arrivo all'aeroporto e la richiesta di assistenza ai punti designati all'interno e all'esterno dei terminal;
- lo spostamento da un punto designato al banco dell'accettazione;
- l'adempimento delle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli;
- lo spostamento dal banco dell'accettazione all'aereo, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- l'imbarco e lo sbarco dall'aereo, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- lo spostamento dal portellone dell'aereo al posto a sedere e viceversa;
- di poter riporre a bordo e recuperare il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato;
- lo spostamento dall'aereo alla sala ritiro bagagli e il ritiro dei bagagli, completando i controlli per l'immigrazione e doganali;
- lo spostamento dalla sala ritiro bagagli a un punto designato; l'assistenza per prendere i voli in coincidenza, se in transito;
- l'assistenza per recarsi ai servizi igienici in caso di necessità; se richiesto dal passeggero l'assistenza dal proprio accompagnatore compresi sbarco e imbarco;
- l'assistenza a terra per tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, previo preavviso di 48 ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aereo; la sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita;
- l'assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti.

Come farsi valere

Le norme esistono e sono chiare. Tuttavia, la loro applicazione non è sempre garantita come abbiamo visto nei casi recenti. Come difendersi? Si può presentare reclamo alla compagnia aerea o alla società di gestione aeroportuale incaricata del servizio. Il reclamo deve essere inoltrato: - alla società di gestione aeroportuale per la mancata o inadeguata assistenza a terra;

- alla compagnia aerea per problematiche relative alla prenotazione o all'acquisto e per la mancata assistenza a bordo.

In caso di mancata risposta entro 6 settimane o di risposta non soddisfacente, si può presentare ricorso all'ENAC, Ente nazionale per l'aviazione civile, che può sanzionare chi ha causato il disservizio. Scarica il modulo online per fare ricorso L'Enac può sanzionare la compagnia aerea, ma non può riconoscere un risarcimento direttamente al passeggero.

Per ottenere un risarcimento, il passeggero dovrà rivolgersi alla compagnia aerea o alla società di gestione aeroportuale, eventualmente anche citandola in giudizio (giudice di pace o tribunale a seconda del valore della causa).

contributo tecnico di *Maurizio Amerelli* e di *Adelia Piva*