COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 16.2.2005
COM(2005) 47 definitivo

2005/0007 (COD)

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

relativo ai diritti delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo

(testo rilevante ai fini del SEE)

(presentata dalla Commissione)

RELAZIONE

1. INTRODUZIONE

1. I cittadini europei hanno tratto notevoli vantaggi dal mercato unico del trasporto aereo, tra cui una più ampia scelta di destinazioni e vettori e tariffe più basse. Il mercato unico ha reso accessibile il trasporto aereo alla maggior parte dei cittadini, che spesso oggi devono prendere l'aereo per partecipare attivamente alla vita economica e sociale. L'aereo è spesso indispensabile, ad esempio, per motivi di lavoro, visite a parenti e amici o per svago e turismo; le difficoltà di accesso al trasporto aereo possono gravemente ostacolare l'integrazione di molti cittadini, a danno dell'intera società. Di conseguenza, le persone che si trovano in una condizione svantaggiata a causa della loro mobilità ridotta, dovuta a disabilità, età o altri fattori, devono beneficiare di opportunità paragonabili per quanto riguarda i viaggi in aereo. I passeggeri a mobilità ridotta dovrebbero avere la certezza che le loro esigenze saranno debitamente prese in considerazione ovunque vadano nell'Unione europea, con qualunque compagnia aerea volino e qualsiasi aeroporto utilizzino.

2. La Commissione ha quindi assegnato la massima priorità alla garanzia dei diritti delle persone a mobilità ridotta. Già nel 2000 ha affrontato il problema in termini generali in una comunicazione sulla protezione dei passeggeri del trasporto aereo[1], mentre nel 2001 ha annunciato l'intenzione di intervenire in materia di diritti degli utenti nel Libro bianco sulla politica europea dei trasporti fino al 2010[2] e nel 2002 ha pubblicato un documento di consultazione sui contratti tra compagnie aeree e passeggeri in cui sono state trattate questioni operative[3]. Questo documento ha individuato alcuni possibili miglioramenti da apportare alla tutela dei diritti dei passeggeri, invitando i soggetti interessati ad indicare quali aspetti richiedevano l'intervento dell'Unione europea. Dopo un attento esame delle numerose risposte ricevute e un'audizione dei soggetti interessati, la Commissione è giunta alla conclusione che la protezione delle persone a mobilità ridotta deve costituire la priorità principale.

3. La Commissione ritiene tuttavia che la politica a favore delle persone a mobilità ridotta non debba essere limitata al trasporto aereo. Ha sostenuto programmi di ricerca concernenti l'adeguamento di vari modi di trasporto alle loro esigenze, riguardanti tra l'altro gli autobus a pianale ribassato e l'accessibilità di pullman, autobus a lunga percorrenza e treni, che sono stati o saranno oggetto di iniziative legislative[4]. Nel settore ferroviario sono state avviate

---

1 Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio sulla protezione dei passeggeri del trasporto aereo nell'Unione europea - COM(2000) 365, 21.6.2000.

2 La politica europea dei trasporti fino al 2010: il momento delle scelte - COM(2001) 370, 12.9.2001.

3 I contratti delle compagnie aeree con i passeggeri. Documento di consultazione della Direzione generale dell'Energia e dei trasporti del 21.6.2002. Per consultare il documento summenzionato, le risposte e una sintesi dettagliata delle reazioni: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/consult_contract_en.htm.

4 Direttiva 2001/85/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 novembre 2001, relativa alle disposizioni speciali da applicare ai veicoli adibiti al trasporto passeggeri aventi più di otto posti a sedere oltre al sedile del conducente e recante modifica delle direttive 70/156/CEE e 97/27/CE (GU L 42 del 13.2.2002); Decisione della Commissione, del 30 maggio 2002, relativa alle specifiche tecniche d'interoperabilità per il sottosistema materiale rotabile del sistema ferroviario transeuropeo ad alta velocità di cui all'articolo 6, paragrafo 1, della direttiva 96/48/CE (GU L 275 del 11.10.2002); Decisione della Commissione, del 30 maggio 2002, relativa alle specifiche tecniche d'interoperabilità per il sottosistema infrastruttura del sistema ferroviario transeuropeo ad alta velocità di cui all'articolo 6, paragrafo 1, della direttiva 96/48/CE (GU L 245 del 12.9.2002).

diverse azioni. Innanzi tutto, sulla base della direttiva relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario transeuropeo convenzionale[5] sono in fase di elaborazione specifiche tecniche di interoperabilità riguardanti l'accessibilità per le persone a mobilità ridotta, al fine di consentire alla Commissione di adottare una decisione nel corso del 2005. In secondo luogo, come annunciato nella comunicazione su uno spazio ferroviario europeo integrato[6], nel marzo 2004 la Commissione ha adottato una proposta di regolamento sui diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario internazionale[7] ivi comprese le persone a mobilità ridotta. Quanto al trasporto marittimo, la direttiva modificata relativa alle disposizioni e norme di sicurezza per le navi da passeggeri ha introdotto obblighi riguardanti la sicurezza delle persone a mobilità ridotta[8].

4. Queste iniziative devono essere considerate nel contesto della politica comunitaria in materia di lotta alla discriminazione. L'articolo 21 della carta dei diritti fondamentali stabilisce il principio generale secondo cui è vietata qualsiasi forma di discriminazione basata, in particolare, sul sesso, la razza, il colore della pelle o l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, l'appartenenza a una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, gli handicap, l'età o le tendenze sessuali. Inoltre, in forza dell'articolo 13 del trattato CE la Comunità può prendere i provvedimenti opportuni per combattere nei settori di competenza comunitaria le discriminazione fondate sul sesso, la razza o l'origine etnica, la religione o le convinzioni personali, gli handicap, l'età o le tendenze sessuali. Il 27 novembre 2000 il Consiglio ha adottato la direttiva 2000/78/CE[9] che stabilisce un quadro generale per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro. La direttiva vieta qualsiasi discriminazione diretta o indiretta basata su religione o convinzioni personali, handicap, età o tendenze sessuali[10]. Quanto alla disabilità, la direttiva in oggetto riconosce che l'assenza di soluzioni ragionevoli per i disabili sul posto di lavoro può essere considerata come una forma di discriminazione. Ai fini pratici questo obbligo impone ai datori di lavoro di adottare misure positive per assicurare che le persone disabili ricevano un trattamento equo. La Commissione ha adottato l'iniziativa di dichiarare il 2003 "anno europeo delle persone con disabilità", iniziativa che in seguito è stata condivisa anche dal Consiglio. Per ottenere risultati anche dopo il 2003 e giungere a un approccio sostenibile ed efficace nei confronti delle questioni connesse alla disabilità, nell'ottobre 2003 la Commissione ha adottato la comunicazione "Pari opportunità per le persone con disabilità: un Piano d'azione europeo" [COM(2003) 650]. Inoltre ritiene necessario affrontare gli atteggiamenti negativi, compiere opera di sensibilizzazione, promuovere gli scambi di esperienze e rafforzare la cooperazione fra tutti i soggetti interessati.

---

5 Direttiva 2001/16/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 marzo 2001, relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario transeuropeo convenzionale - GU L 110 del 20.4.2001.

6 Comunicazione della Commissione al Consiglio e al Parlamento europeo- Verso uno spazio ferroviario europeo integrato - COM(2002) 18, 23.1.2002.

7 Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario internazionale - COM(2004) 143, 3.3.2004.

8 Direttiva 2003/24/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 aprile 2003, che modifica la direttiva 98/18/CE del Consiglio relativa alle disposizioni e norme di sicurezza per le navi da passeggeri - GU L 123 del 17.5.2003.

9 GU L 303 del 2.12.2000, pag. 16.

10 La discriminazione basata sul sesso e sull'origine etnica e sociale è oggetto di altre direttive.

2. RISULTATI DELLA CONSULTAZIONE

5. Il documento di consultazione della Commissione sui contratti delle compagnie aeree ha suscitato numerose reazioni. La Commissione ha ricevuto 47 contributi da diversi soggetti interessati, in particolare compagnie aeree e loro associazioni di categoria, organizzazioni dei consumatori, ministeri e agenzie governative. Dalla consultazione è emerso che il principio secondo cui la legislazione comunitaria deve proteggere i diritti delle persone a mobilità ridotta beneficia di un largo consenso. Si è registrato inoltre un accordo di massima sul fatto che il rifiuto ingiustificato di trasportare un passeggero a causa della sua mobilità deve essere vietato per prevenire qualsiasi trattamento iniquo. D'altra parte tutti sono d'accordo che i vettori devono avere la possibilità di rifiutare il trasporto per ragioni di sicurezza, a condizione che il rifiuto sia giustificato e conforme alla legge al fine di evitare qualsiasi abuso. Il consenso riguarda anche il fatto che l'assistenza di cui i passeggeri a mobilità ridotta hanno bisogno nel trasporto aereo non deve essere a pagamento, ma che i costi devono essere ripartiti fra tutti i passeggeri.

6. Visto l'ampio consenso, l'ostacolo principale è stato il profondo disaccordo sulla questione se l'assistenza negli aeroporti debba essere garantita dalle compagnie aeree o degli aeroporti. Le compagnie aeree sono inclini a ritenere che gli aeroporti debbano fornire assistenza prima e dopo il volo, in quanto rientra fra le loro competenze. L'assistenza dovrebbe essere organizzata in modo centralizzato in ogni aeroporto e finanziata imponendo una tassa su ogni compagnia aerea, in proporzione al numero di passeggeri trasportati in provenienza o a destinazione dell'aeroporto in questione Gli aeroporti sostengono invece che l'assistenza è di competenza delle compagnie aeree, in quanto sono loro ad avere contatti con i passeggeri e ad essere in possesso delle informazioni concernenti i passeggeri a mobilità ridotta e le loro esigenze.

7. Il dibattito è in corso da qualche tempo, ma la questione non è stata risolta. Gli impegni volontari[11] delle compagnie aeree e degli aeroporti disciplinano il trattamento delle persone a mobilità ridotta ma non rispondono al quesito riguardante la responsabilità dell'assistenza negli aeroporti. Vista l'importanza della mobilità per l'integrazione sociale, la questione non può rimanere irrisolta e deve essere definita con misure legislative. La Commissione ha pertanto deciso di presentare la presente proposta di regolamento per conseguire due obiettivi fondamentali: evitare i trattamenti iniqui, vale a dire il rifiuto del trasporto a causa della mobilità ridotta dei passeggeri, e garantire la fornitura gratuita dell'assistenza di cui i passeggeri a mobilità ridotta hanno bisogno per viaggiare in aereo.

8. La Commissione riconosce la serietà dell'impegno della maggior parte delle compagnie aeree e degli aeroporti per soddisfare le esigenze delle persone a mobilità ridotta. In questo campo il trasporto aereo ha compiuto progressi più significativi rispetto a quasi tutti gli altri settori. Riconosce inoltre il prezioso lavoro svolto dalla Conferenza europea dell'aviazione civile nel corso degli anni per agevolare il trasporto delle persone a mobilità ridotta[12]. Intende tuttavia garantire che vengano applicate le migliori pratiche in tutti gli aeroporti comunitari e su tutti i voli in partenza da tali aeroporti anche per il futuro, nonostante l'aumento del numero di passeggeri a mobilità ridotta, dovuto all'invecchiamento della popolazione, e

---

11 "Airline Passenger Service Commitment and Airport Voluntary Commitment on Passenger Service", documento presentato alla Conferenza europea dell'aviazione civile/Dialogo con l'unione europea, Lisbona, 10 maggio 2001.

12 Conferenza europea dell'aviazione civile: documento 30, parte 1 Facilitazione, con in allegato il codice di buona condotta riguardante il trattamento a terra delle persone a mobilità ridotta.

nonostante le continue pressioni che spingono le compagnie aeree a ridurre i costi per rimanere competitive.

3. ELEMENTI DI REGOLAMENTAZIONE

Clausola di trattamento equo

9. Per evitare di addebitare alle persone a mobilità ridotta la totalità dei costi di assistenza, soluzione che sarebbe del tutto inaccettabile, le compagnie aeree potrebbe essere tentate di rifiutare di trasportarle per ridurre i costi. Le compagnie potrebbero anche temere i rischi potenziali in materia di sicurezza o la reazione ingiustificata di altri passeggeri. Pur non affermando che tali pratiche siano diffuse, la Commissione ritiene che i passeggeri debbano avere la garanzia di non vedersi rifiutare il trasporto a causa della loro mobilità ridotta. Una compagnia aerea o un operatore turistico potrebbero rifiutare di accettare prenotazioni da parte di persone a mobilità ridotta o di imbarcarle sull'aereo. La Commissione propone quindi che sui voli in partenza dagli aeroporti situati nel territorio di uno Stato membro al quale si applica il trattato sia vietato rifiutare prenotazioni o negare l'imbarco a passeggeri a causa della loro mobilità ridotta. Il divieto di rifiutare la prenotazione o l'imbarco si applica anche quando i passeggeri partono da un aeroporto situato in un paese terzo per raggiungere un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro al quale si applica il trattato, se il volo in questione fa parte di un viaggio iniziato nella Comunità e se il vettore effettivo è comunitario.

10. Tuttavia, detta garanzia non può essere assoluta. Il trasporto di persone con mobilità fortemente ridotta o di un numero elevato di passeggeri a mobilità ridotta sullo stesso volo può porre problemi rispetto ai requisiti di sicurezza debitamente stabiliti. Per esempio, l'evacuazione di un aeromobile in caso di emergenza potrebbe risultare eccessivamente lenta e difficoltosa. Di conseguenza, il regolamento proposto dovrebbe consentire alle compagnie aeree e ai vettori di rifiutare il trasporto per ottemperare alle norme di sicurezza obbligatorie. Per evitare qualsiasi abuso, i vettori devono tuttavia essere tenuti a informare per iscritto i passeggeri ai quali è stato rifiutato il trasporto circa le ragioni del rifiuto e a rendere pubbliche le norme di sicurezza che applicano in materia di trasporto delle persone a mobilità ridotta.

Assistenza in aeroporto: alcune precisazioni

11. Per prendere l'aereo le persone a mobilità ridotta possono necessitare di un'assistenza specifica che risponda alle loro esigenze particolari. Per esempio, possono avere bisogno di aiuto per spostarsi dal punto di arrivo all'aeroporto fino all'aereo e, una volta a destinazione, dall'aereo fino all'uscita dell'aeroporto. Talvolta l'assistenza consiste nel mettere a disposizione una sedia a rotelle con un assistente al banco dell'accettazione, ma questo approccio è semplicistico e non tiene conto delle diverse esigenze personali.

12. In primo luogo, secondo quest'ottica la persona a mobilità ridotta è un disabile che non può camminare e che quindi ha bisogno di una sedia a rotelle. Sebbene questo possa essere vero in alcuni casi, altre persone soffrono di disabilità che non incidono sulla capacità di camminare, come in caso di cecità o sordità. Queste persone hanno bisogno piuttosto di una guida per orientarsi o di informazioni essenziali comunicate in una forma accessibile, per esempio per quanto riguarda il banco dell'accettazione, i gate di imbarco e l'orario d'imbarco. D'altra parte, i passeggeri che hanno bisogno di aiuto per spostarsi all'interno di un aeroporto non sempre hanno una disabilità. Per esempio, molti anziani non hanno bisogno di assistenza nella vita quotidiana, ma non sono in grado di percorrere a piedi lunghe distanze negli

aeroporti. Le dimensioni sempre più ampie degli aeroporti moderni e la loro struttura sempre più complessa, spingono persone, che di norma sono autonome, a chiedere assistenza. Nell'ambito dei lavori sulla facilitazione, la conferenza europea dell'aviazione civile ha elaborato una definizione che tiene conto di questa diversità, che la Commissione applica nella presente proposta.

13. In secondo luogo, l'assistenza non inizia necessariamente al banco dell'accettazione al momento della partenza né termina nella sale del ritiro dei bagagli dopo l'atterraggio. Alcuni passeggeri a mobilità ridotta possono arrivare nei parcheggi, alla fermata dell'autobus o alla stazione ed avere bisogno di aiuto per arrivare ai banchi dell'accettazione, così come possono necessitare di aiuto per andare dalla sala ritiro bagagli, dove spesso non usufruiscono di assistenza, fino all'uscita. I passeggeri che effettuano un trasferimento fra due voli possono avere bisogno di assistenza per spostarsi da una porta d'imbarco all'altra o anche da un terminal all'altro. Inoltre, le persone a mobilità ridotta possono necessitare di un aiuto di altro tipo, per esempio per completare le procedure all'accettazione, per i controlli di sicurezza o del passaporto, per il ritiro dei bagagli e il passaggio alla dogana. Ciò non significa che tutti i passeggeri a mobilità ridotta richiedono servizi di questa portata. Tuttavia, questi servizi devono essere disponibili su richiesta. Questo non significa neanche che l'assistenza debba essere fornita in tutto l'aeroporto, ma piuttosto fra i punti dove è più probabile che i passeggeri a mobilità ridotta la richiedano.

14. Per offrire alle persone a mobilità ridotta la possibilità concreta di viaggiare in aereo, l'interpretazione del concetto di assistenza deve essere ampia. Per assicurare che tutti i servizi siano sempre disponibili, il regolamento proposto deve stabilire un elenco standard di servizi che devono essere disponibili negli aeroporti comunitari. Ai fini dell'equità e dell'inclusione sociale, il costo dell'assistenza non deve essere addebitato alle persone a mobilità ridotta ma ripartito fra tutti i passeggeri del trasporto aereo. Come illustrato in precedenza, la consultazione ha dimostrato che le parti interessate sostengono questo principio, ma le compagnie aeree e gli aeroporti sono in disaccordo sulle responsabilità in materia di organizzazione e di finanziamento dell'assistenza. La questione può essere risolta esclusivamente tramite misure di diritto comunitario.

Assistenza in aeroporto: le opzioni

15. Per garantire un'assistenza ottimale ai passeggeri a mobilità ridotta in arrivo o in partenza dagli aeroporti situati negli Stati membri, è opportuno attribuire la responsabilità dell'assistenza agli aeroporti o alle compagnie aeree? Per usufruire pienamente delle possibilità offerte dal trasporto aereo le persone a mobilità ridotta devono avere la certezza di ricevere l'assistenza necessaria, indipendentemente dall'aeroporto e dalla compagnia aerea utilizzati. Il clima di fiducia necessario si instaurerà solo garantendo un'assistenza gratuita di elevata qualità in tutti gli aeroporti degli Stati membri. I passeggeri a mobilità ridotta devono inoltre avere la certezza di beneficiare di un aiuto e un'assistenza dello stesso tipo e di elevato livello, indipendentemente dalla compagnia aerea con cui viaggiano.

16. Un obiettivo concreto sarebbe garantire che l'assistenza sia fornita in modo esteso e senza soluzione di continuità in tutti gli aeroporti. Per questo motivo le interruzioni dei servizi e i trasferimenti da un fornitore all'altro devono essere, per quanto possibile, evitati, in quanto causano ritardi e costringono i passeggeri ad attendere nuovi assistenti. La fornitura di un servizio continuo a un costo ragionevole sarebbe notevolmente agevolata se un unico ente fosse responsabile dell'assistenza in ogni aeroporto. Così facendo, si potrebbero inoltre

sfruttare le economie di scala, per esempio per la fornitura e l'utilizzo di veicoli e dispositivi di sollevamento.

17. L'ente gestore assume ampie responsabilità in tutto l'aeroporto, sarebbe dunque adatto a fornire un servizio globale e continuo. La Commissione propone pertanto che questo ente assuma la responsabilità dell'organizzazione e del finanziamento dell'assistenza di cui le persone a mobilità ridotta hanno bisogno per viaggiare in aereo. Potrebbe fornire direttamente servizi di assistenza o appaltarli. Quanto all'altra opzione, sarebbe impensabile chiedere a una compagnia aerea di fornire assistenza in un aeroporto ai passeggeri propri e di altri vettori, non solo nei terminal usati dalla compagnia ma anche in altri.

18. Un secondo obiettivo è evitare di spingere le compagnie aeree a ridurre il numero di persone a mobilità ridotta che trasportano. Se le compagnie aeree fossero responsabili di fornire assistenza in ogni aeroporto servito e dovessero quindi sostenere costi approssimativamente proporzionali al numero di passeggeri a mobilità ridotta trasportati, alcune potrebbero cercare di trasportarne il meno possibile. Pur non potendo rifiutarne il trasporto senza violare la clausola di trattamento equo, potrebbero scoraggiare le persone a mobilità ridotta fornendo un servizio scadente o non rispettando le norme di sicurezza. Le persone a mobilità ridotta inizierebbero ben presto a evitare le compagnie aeree che si sono guadagnate una reputazione simile. La maggior parte dei vettori eviterebbe di certo il ricorso a simili pratiche, ma se alcune le adottassero risparmiando notevolmente sui costi, le altre sarebbero spinte a fare altrettanto, riducendo così le possibilità concrete per le persone a mobilità ridotta di viaggiare in aereo.

19. Questa tendenza può essere evitata imponendo alle compagnie aeree una tassa proporzionale al numero di passeggeri trasportati da o verso un aeroporto, indipendentemente dal numero di persone a mobilità ridotta trasportate. Tale approccio ridurrebbe drasticamente le ragioni che spingono le compagnie aeree a limitare al massimo il numero di persone trasportate (senza eliminarle completamente, in quanto le compagnie aeree dovrebbero fornire una certa assistenza a bordo degli aeromobili). A tal fine, si potrebbe istituire in ogni aeroporto un sistema centralizzato il cui responsabile potrebbe imporre a tutte le compagnie aeree che utilizzano l'aeroporto una tassa, proporzionale al numero di passeggeri trasportati. Anche in questo caso il gestore aeroportuale è il più adatto per applicare tale tassa, che deve essere commisurata ai costi, trasparente e fissata previa consultazione con i vettori aerei. Tutte le compagnie aeree che utilizzano un aeroporto sarebbero tenute a pagarla, indipendentemente dal fatto che si tratti di vettori comunitari o di paesi terzi.

20. In virtù del regolamento, i gestori aeroportuali sarebbero quindi tenuti a fornire servizi specifici per passeggeri a mobilità ridotta (cfr. l'allegato I della proposta), per conseguire determinati obiettivi sociali Ciò non significa imporre un unico modello di assistenza per tutte le circostanze; al contrario, la flessibilità aumenterebbe. In primo luogo, le norme di qualità non verrebbero imposte a livello centrale, ogni gestore le definirebbe autonomamente insieme alle risorse collegate necessarie, previa consultazione con i vettori che utilizzano l'aeroporto e le organizzazioni che rappresentano i passeggeri a mobilità ridotta. Questo approccio permetterebbe di adattare le norme e le specifiche alle dimensioni e alle forme dei vari aeroporti nonché ai tipi di aeromobile utilizzati.

21. In secondo luogo, il regolamento proposto lascerebbe ad ogni gestore la libertà di scegliere se fornire assistenza direttamente o appaltarne i servizi a fornitori, tra cui le

compagnie aeree, a condizione che siano rispettati i requisiti della legislazione comunitaria in materia di appalti pubblici[13]. Se il gestore decide di appaltare a terzi la fornitura di assistenza, può scegliere se assegnare un contratto unico o suddividerlo tra vari fornitori in base al terminal, alla compagnia aerea o al criterio ritenuto più opportuno. È opportuno notare che i servizi forniti ai gestori aeroportuali non rientrano nel campo di applicazione della direttiva relativa all'accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità[14]. Quest'ultima riguarda i servizi prestati da fornitori agli utenti degli aeroporti (essenzialmente i vettori aerei), con l'obiettivo di creare libero accesso al mercato entro certi limiti. I due atti quindi non si sovrapporrebbero e non solleverebbero problemi di coerenza.

Assistenza a bordo degli aeromobili

22. Alcuni servizi per passeggeri a mobilità ridotta sono forniti a bordo, quindi sono per loro stessa natura di competenza dei vettori arerei. Si tratta per esempio del trasporto di sedie a rotelle e di altre attrezzature per agevolare la mobilità, così come del trasporto di cani guida per i non vedenti, che quasi tutte le compagnie aeree ammettono in cabina (cfr. l'allegato II della proposta di regolamento). In caso di voli in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro, la Commissione propone di imporre alle compagnie aeree di fornire questi servizi gratuitamente.

Notifica della necessità di assistenza

23. Conoscere in anticipo le esigenze specifiche dei passeggeri a mobilità ridotta aiuterebbe gli aeroporti e le compagnie aeree a organizzare l'assistenza, fornire un servizio tempestivo e ottimizzare le risorse disponibili. Oggi spesso non ricevono un preavviso e devono quindi organizzarsi come meglio possono. Sarebbe eccessivo imporre il preavviso come requisito per la fornitura di assistenza, visto che attualmente molti aeroporti e compagnie aeree forniscono un servizio soddisfacente anche senza preavviso. La legislazione comunitaria dovrebbe invece incoraggiare i passeggeri a fornire un preavviso, senza tuttavia introdurre un obbligo in tal senso. La Commissione propone una soluzione di compromesso. Se i passeggeri a mobilità ridotta segnalassero le loro esigenze con un certo preavviso, gli aeroporti sarebbero costretti a fornire l'assistenza necessaria. In assenza di preavviso, sarebbero tenuti soltanto a fare del loro meglio per assicurare che i passeggeri prendano l'aereo. Questa misura incoraggerebbe i passeggeri a fornire un preavviso, senza tuttavia imporre un obbligo, misura che sarebbe considerata come un passo indietro rispetto alla situazione attuale.

Applicazione

24. I passeggeri a mobilità ridotta si trovano in una posizione svantaggiata: se le compagnie aeree o gli aeroporti non rispettano i loro obblighi, quindi, sarà necessaria una rigorosa applicazione del regolamento proposto. La proposta della Commissione include pertanto un articolo che impone agli Stati membri di stabilire sanzioni in caso di inosservanza delle norme e designare organismi responsabili dell'applicazione del regolamento e del trattamento delle denunce dei passeggeri. Queste disposizioni sono peraltro molto simili a quelle contenute nel regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di compensazione ed

---

[13] Direttiva 93/38/CEE del Consiglio, del 14 giugno 1993, che coordina le procedure di appalto degli enti erogatori di acqua e di energia, degli enti che forniscono servizi di trasporto nonché degli enti che operano nel settore delle telecomunicazioni - GU L 199 del 9.8.1993.

[14] Direttiva 96/67/CE del Consiglio del 15 ottobre 1996 relativa all'accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità - GU L 272 del 25.10.1996.

assistenza ai passeggeri del trasporto aereo in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato[15].

4. SUSSIDIARIETÀ E PROPORZIONALITÀ

25. La Comunità ha istituito un mercato interno del trasporto aereo in cui i vettori operano nel rispetto di norme uniformi che disciplinano non solo l'accesso al mercato ma anche la protezione dei passeggeri. Come altri passeggeri del trasporto aereo, anche molte persone a mobilità ridotta viaggiano tra gli Stati membri, e pertanto trarrebbero notevoli vantaggi da un sistema di protezione armonizzato ad alto livello. Senza una regolamentazione armonizzata, nel migliore dei casi beneficerebbero di diritti diversi da uno Stato all'altro e, nel peggiore dei casi, non avrebbero alcuna protezione giuridica. Inoltre avrebbero difficoltà a conoscere i loro diritti nei vari Stati europei e quindi a invocare il loro rispetto. Quanto alle compagnie aeree, in assenza di armonizzazione, dovrebbero operare rispettando norme diverse, sostenendo costi più elevati e attuando procedure complesse. Le norme nazionali, pur in grado di fornire un elevato livello di protezione, non conseguirebbero i principali obiettivi comunitari e potrebbero anche ostacolarne la realizzazione.

26. Da tempo la Comunità riconosce la necessità di norme armonizzate in materia di protezione dei passeggeri nel trasporto aereo. Ha adottato diversi testi legislativi in materia di compensazione in caso di negato imbarco[16], sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti[17] e, più di recente, in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato[18]. Inoltre, la Comunità ha adottato misure legislative sui circuiti "tutto compreso" che spesso comprendono il trasporto aereo[19]. La proposta di regolamento sarebbe quindi l'ultimo di una serie di atti. L'unico strumento a disposizione della Comunità per istituire diritti per i passeggeri del trasporto aereo è la legislazione.

27. I passeggeri, gli aeroporti e le compagnie aeree trarrebbero vantaggi da norme precise e complete. Visto che il trasporto aereo è un'industria dal profilo marcatamente internazionale, le differenze fra le normative nazionali possono creare serie difficoltà. Inoltre, il fatto che spesso le decisioni riguardanti i diritti dei passeggeri debbano essere prese rapidamente sul posto rafforza vieppiù l'importanza di norme precise a livello comunitario. Di conseguenza, il regolamento è uno strumento più adatto di una direttiva, come si è constatato con altre misure destinate a proteggere i diritti dei passeggeri del trasporto aereo.

28. La Commissione ha limitato la proposta ad aree in cui norme comunitarie precise sono necessarie ed auspicate dai soggetti interessati. Il regolamento menziona l'assistenza che deve

---

15 Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 - GU L 46 del 17.2.2004.

16 Regolamento (CEE) n. 295/91 del Consiglio, del 4 febbraio 1991, che stabilisce norme comuni relative ad un sistema di compensazione per negato imbarco nei trasporti aerei di linea. GU L 36 dell'8.2.1991.

17 Regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002, che modifica il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti - GU L 140 del 30.5.2002.

18 Regolamento (CE) n. 261/2004.

19 Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso» - GU L 158 del 23.6.1990.

essere fornita negli aeroporti e a bordo, ma non la definisce nei dettagli né specifica le modalità di fornitura. Non affronta altri aspetti come le infrastrutture a bordo degli aeromobili. La Commissione riconosce che un'armonizzazione più dettagliata sarebbe più proficua per i passeggeri a mobilità ridotta e i vettori aerei, ma ritiene che favorire l'armonizzazione mediante raccomandazioni riconosciute a livello internazionale garantirebbe una certa flessibilità e permetterebbe di adeguarsi a circostanze specifiche.

29. La Commissione ha quindi sostenuto i lavori della conferenza europea dell'aviazione civile sulla facilitazione del trasporto di persone a mobilità ridotta. Le raccomandazioni della conferenza costituiscono una guida completa all'assistenza alle persone a mobilità ridotta, includendo informazioni per i passeggeri e per il personale delle compagnie aeree e degli aeroporti nonché indicazioni su infrastrutture di comunicazione, formazione del personale, accessibilità degli aeroporti, disposizioni per le operazioni di imbarco e sbarco, assistenza a bordo, attrezzature nell'aeromobile e viaggi di gruppo. Il codice di buona condotta adottato di recente per l'assistenza a terra di persone a mobilità ridotta stabilisce ulteriori principi e norme.

30. La proposta della Commissione non tratta questi temi, per i quali le raccomandazioni sono più adatte, e riguarda solo le aree in cui l'esigenza di un'azione comunitaria è chiara e ampiamente accettata. È quindi commisurata all'obiettivo perseguito e adeguata alle circostanze in cui esso è perseguito.

5. VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE ED ECONOMICO

Impatto sociale

31. Le persone a mobilità ridotta comprendono non soltanto i disabili, che si calcola siano circa 45 milioni nella Comunità ovvero il 10% della popolazione, ma anche altre persone che non possono viaggiare in aereo senza assistenza. Spesso si tratta di anziani che non sono in grado di percorrere a piedi lunghe distanze nei grandi aeroporti moderni ma che sono autonomi per le esigenze di mobilità nella vita quotidiana. Si calcola che, in proporzione ai passeggeri che arrivano o partono negli aeroporti degli Stati membri, sia fornita assistenza a circa l'1% dei passeggeri di voli di linea[20] e all'1,6% dei viaggiatori di voli di altro tipo[21], per un totale annuo di circa sette milioni di interventi di assistenza. A lungo termine, l'invecchiamento della popolazione comporterà un aumento del numero di disabili – gli anziani presentano un'incidenza di disabilità molto superiore a quella della popolazione in generale – e delle persone non sufficientemente mobili per viaggiare in aereo senza assistenza.

32. La proposta dovrebbe contribuire alla realizzazione di un obiettivo sociale importante: offrire alle persone a mobilità ridotta le stesse possibilità di viaggiare in aereo degli altri cittadini, nonostante l'aumento del loro numero e la pressione della concorrenza sulle compagnie aeree. Senza queste opportunità non solo perderebbero i vantaggi diretti del trasporto aereo ma anche quello indiretto della piena partecipazione alla vita economica e sociale della comunità. Per esempio, non potrebbero viaggiare per lavoro, per andare a trovare

---

[20] Fonte: Associazione delle compagnie aeree europee rappresentante gli operatori di servizi di linea diversi da compagnie aeree regionali.

[21] Fonte: associazione internazionali dei vettori aerei rappresentante gli operatori di servizi charter.

parenti e amici o andare in vacanza come gli altri cittadini. Dovrebbero pertanto beneficiare di un'assistenza gratuita negli aeroporti e a bordo per soddisfare le loro esigenze particolari.

33. Il regolamento garantirebbe assistenza non soltanto per gli spostamenti dal banco della registrazione all'aeromobile e dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli, come avviene di norma attualmente, ma anche da un punto determinato di arrivo nell'aeroporto all'aeromobile e dall'aeromobile a un punto determinato di partenza nell'aeroporto. Assegnare la responsabilità a un unico ente in ogni aeroporto creerebbe le condizioni essenziali per un servizio uniforme, senza interruzioni o ritardi, anche quando un passeggero cambia di vettore ed è trasferito da un terminal all'altro.

34. Visto che il gestore ha ampie responsabilità in materia di servizi in tutto l'aeroporto, è più adatto a svolgere questo ruolo rispetto alle singole compagnie aeree, per questo motivo è stata formulata la proposta della Commissione. Nonostante lunghe discussioni, le compagnie aeree e gli aeroporti non sono riusciti a raggiungere un accordo su chi debba essere responsabile e molto probabilmente anche in futuro il disaccordo persisterà. Di conseguenza, se permane lo status quo, i passeggeri a mobilità ridotta beneficerebbero di un servizio che non sarebbe né completo né continuo.

Impatto economico

35. Ai passeggeri a mobilità ridotta deve essere garantita assistenza gratuita di livello elevato in tutti gli aeroporti, anche in futuro, nonostante i costi crescenti e la pressione alla quale sono soggette le compagnie aeree per ridurre i costi e rimanere competitive. Si calcola che l'assistenza in aeroporto per i passeggeri in sedia a rotelle in partenza e in arrivo costi 24[22] o 30 euro[23], una somma modesta se la spesa totale per le persone a mobilità ridotta fosse ripartita fra tutti i passeggeri in Europa (circa 590 milioni nel 2003). Attualmente le compagnie aeree di norma forniscono questo servizio gratuitamente, il regolamento non imporrebbe quindi nuovi costi al settore. Occorre tuttavia notare che non tutti i passeggeri a mobilità ridotta hanno bisogno di tutte queste forme di assistenza e, d'altra parte, il regolamento richiede l'estensione della gamma di servizi disponibili.

36. Attualmente fornire assistenza alle persone a mobilità ridotta incide sugli utili delle compagnie aeree, in particolare quando i passeggeri sono in possesso di un biglietto a tariffa ridotta. Tenendo conto della pressione della concorrenza che spinge a ridurre i costi e, a lungo termine, dell'aumento del numero di passeggeri a mobilità ridotta dovuto all'invecchiamento della popolazione, non è certo che le compagnie aeree possano continuare a fornire gli attuali livelli di assistenza negli aeroporti. La questione fondamentale è stabilire i criteri per ripartire i costi fra i vari soggetti limitando al minimo gli incentivi economici a ridurre il numero di persone a mobilità ridotta trasportate.

37. Mantenere il regime attuale non sarebbe una soluzione adeguata. Con il sistema attuale, ogni compagnia aerea fornisce un'assistenza limitata ai propri passeggeri, di solito gratuitamente. Per le compagnie aeree sarebbe economicamente vantaggioso ridurre al minimo il numero di persone a mobilità ridotta trasportate, una misura che potrebbe essere applicata senza infrangere il divieto di rifiutare il trasporto. Attualmente quasi tutti i vettori accettano la responsabilità del trasporto e dell'assistenza a persone a mobilità ridotta e

---

22 Fonte: associazione internazionale dei vettori aerei.

23 Fonte: associazione delle compagnie aeree europee.

sostengono costi elevati a tal fine. Tuttavia, se una compagnia dovesse cambiare strategia, la pressione della concorrenza obbligherebbe le altre a fare altrettanto o a far pagare l'assistenza. Entrambe le soluzioni sarebbero inaccettabili.

38. La soluzione proposta eviterebbe questi problemi in quanto la tassa applicata a ogni compagnia aerea sarebbe proporzionale al numero totale di passeggeri imbarcati e sbarcati in un aeroporto. La tassa non dipenderebbe dal numero di passeggeri a mobilità ridotta trasportati, la compagnia aerea avrebbe quindi uno scarso incentivo economico a trasportarne di meno. La proposta imporrebbe un unico costo supplementare al settore, quello connesso all'assistenza estesa fornita su richiesta. Il principale effetto economico sarebbe una modifica delle modalità di organizzazione e finanziamento dell'assistenza negli aeroporti. La responsabilità sarebbe trasferita dai vettori aerei ai gestori aeroportuali. Tuttavia, i gestori non sosterrebbero i relativi costi direttamente ma li imputerebbero alle compagnie aeree che utilizzano i loro aeroporti. Le compagnie aeree trasferirebbero la tassa all'insieme dei loro passeggeri, ripartendola così fra un numero elevato di cittadini. Una persona a mobilità ridotta non sarà considerata un costo aggiuntivo ma accolta come un qualsiasi altro passeggero, dal momento della prenotazione del biglietto fino all'arrivo a destinazione.

6. COMMENTO AGLI ARTICOLI

L'articolo 1 stabilisce l'obiettivo e la portata generale del regolamento.

L'articolo 2 contiene la definizione dei termini utilizzati nel regolamento.

L'articolo 3 vieta ai vettori aerei o agli operatori turistici di rifiutare il trasporto di persone a mobilità ridotta a causa della loro mobilità ridotta. Esistono, tuttavia determinate eccezioni e deroghe, in particolare per ragioni di sicurezza giustificate stabilite dalla legge, di cui all'articolo 4.

L'articolo 5 riconosce alle persone a mobilità ridotta il diritto a un insieme di servizi di assistenza negli aeroporti di cui all'allegato I, in arrivo, in partenza e in transito; inoltre contiene disposizioni circa il preavviso di richiesta di assistenza.

L'articolo 6 assegna ai gestori aeroportuali la responsabilità di fornire gratuitamente l'assistenza di cui all'articolo 5 alle persone a mobilità ridotta e li autorizza ad applicare una tassa ai vettori aerei per finanziare tali servizi di assistenza.

L'articolo 7 stabilisce, previa opportuna consultazione, l'obbligo per il gestore aeroportuale di fissare norme di qualità per l'assistenza.

L'articolo 8 impone ai vettori aerei di fornire alle persone a mobilità ridotta assistenza gratuita a bordo, come specificato all'allegato II.

L'articolo 9 impone ai vettori aerei e agli operatori turistici di adottare determinate disposizioni riguardanti il preavviso di richiesta di assistenza.

L'articolo 10 vieta la limitazione o la soppressione di obblighi istituiti dal regolamento.

L'articolo 11 obbliga gli Stati membri a designare organismi incaricati di far applicare il regolamento e di trattare i reclami.

L’articolo 12 impone agli Stati membri di istituire delle sanzioni in caso di violazioni delle disposizioni.

L’articolo 13 prevede che la Commissione riferisca sull’operazione e sui risultati del regolamento.

L’articolo 14 stabilisce la data di entrata in vigore del regolamento.

2005/0007 (COD)

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

relativo ai diritti delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo

(testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato che istituisce la Comunità europea, in particolare l'articolo 80, paragrafo 2,

vista la proposta della Commissione[24],

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo[25],

visto il parere del Comitato delle regioni[26],

deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 251 del trattato[27],

considerando quanto segue:

(1) Tutti i cittadini dovrebbero beneficiare del mercato unico dei servizi aerei. Le persone che si trovano in una situazione svantaggiata a causa della loro mobilità ridotta, dovuta a disabilità, età o altri fattori, dovrebbero pertanto avere la possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini.

(2) Le persone a mobilità ridotta dovrebbero quindi avere accesso al trasporto e non essere escluse a causa della loro mancanza di mobilità, se non nel caso di ragioni giustificate di sicurezza previste dalla legge.

(3) Il presente regolamento non deve incidere sugli altri diritti dei passeggeri stabiliti dalla normativa comunitaria, in particolare dalla direttiva 90/314/CEE del Consiglio concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso"[28] e dal regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato[29].

(4) Per offrire alle persone a mobilità ridotta la possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini, è necessario fornire assistenza negli

---

24 GU C XX, XX, pag. XX
25 GU C XX, XX, pag. XX
26 GU C XX, XX, pag. XX
27 GU C XX, XX, pag. XX
28 GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.
29 GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1.

aeroporti e a bordo degli aeromobili per soddisfare le loro esigenze specifiche. Per favorire l'inclusione sociale, l'assistenza in questione deve essere fornita gratuitamente alle persone interessate.

(5) L'assistenza fornita negli aeroporti situati nel territorio di uno Stato membro al quale si applica il trattato deve, tra l'altro, permettere alle persone a mobilità ridotta di spostarsi da un determinato punto di arrivo in un aeroporto ad un aeromobile e dall'aeromobile a un determinato punto di partenza dall'aeroporto, incluso l'imbarco e lo sbarco. L'assistenza deve essere organizzata in modo da evitare interruzioni e ritardi, assicurando livelli di servizio elevati ed equivalenti in tutta la Comunità e ottimizzando le risorse, indipendentemente dall'aeroporto o dal vettore aereo coinvolto.

(6) A tal fine, l'assistenza negli aeroporti deve essere fornita da un ente centrale. L'incarico dovrebbe essere assegnato ai gestori aeroportuali, visto che svolgono un ruolo centrale nella fornitura di servizi negli aeroporti.

(7) L'assistenza deve essere finanziata in modo da ripartire i costi equamente fra tutti i passeggeri che utilizzano un aeroporto ed evitare di scoraggiare il trasporto di passeggeri a mobilità ridotta. Si ritiene che la modalità di finanziamento più efficace sia una tassa applicata ad ogni compagnia aerea che utilizza un determinato aeroporto, in proporzione al numero di passeggeri trasportati da e verso l'aeroporto in questione.

(8) Per offrire alle persone a mobilità ridotta possibilità concrete di viaggiare in aereo, i vettori devono fornire determinate forme di assistenza a bordo degli aeromobili.

(9) L'azione prevista intende garantire livelli di protezione ed assistenza elevati ed equivalenti in tutti gli Stati membri e assicurare che gli agenti economici operino in condizioni armonizzate all'interno di un mercato unico. Visto che gli obiettivi dell'azione non possono essere conseguiti in modo adeguato dagli Stati membri e possono dunque, date le dimensioni o gli effetti dell'azione in questione, essere realizzati meglio a livello comunitario, la Comunità può adottare misure, secondo il principio di sussidiarietà di cui all'articolo 5 del trattato. In virtù del principio di proporzionalità di cui allo stesso articolo, il presente regolamento non va al di là di quanto necessario per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

(10) Gli Stati membri devono istituire un sistema sanzionatorio in caso di violazione del presente regolamento e assicurare l'applicazione di dette sanzioni. Le sanzioni devono essere efficaci, proporzionate e dissuasive.

(11) Gli Stati membri devono verificare e assicurare il rispetto del presente regolamento nonché nominare un apposito organismo incaricato di farlo applicare. La verifica non deve incidere sul diritto delle persone a mobilità ridotta di ricorrere ai mezzi giudiziari di ricorso conformemente alla legislazione nazionale.

(12) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti in particolare dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

Articolo 1

Finalità e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento stabilisce una serie di regole per la tutela e l'assistenza delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

2. Le disposizioni del presente regolamento si applicano alle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo in arrivo, in partenza o in transito in un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro al quale si applica il trattato.

3. In deroga al paragrafo 2, gli articoli 3, 4 e 8 si applicano anche ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo e diretti ad un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro al quale si applica il trattato, se il volo fa parte di un viaggio iniziato nella Comunità e se è operato da un vettore comunitario.

4. Il presente regolamento non incide sui diritti dei passeggeri stabiliti dalla direttiva 90/314/CEE del Consiglio concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso" e dal regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

Articolo 2

Definizioni

Ai fini del presente regolamento si applicano le seguenti definizioni:

a) "persona a mobilità ridotta": qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di incapacità fisica (sensoriale o locomotoria) o intellettiva, per ragioni di età, per malattia o per qualsiasi altra causa di disabilità, e la cui condizione richieda un'attenzione particolare e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;

b) "vettore aereo": un'impresa di trasporto aereo munita di valida licenza di esercizio;

c) "vettore aereo operativo": un vettore aereo che opera o intende operare un volo in virtù di un contratto con un passeggero o per conto di un'altra persona, fisica o giuridica, che abbia concluso un contratto con tale passeggero;

d) "vettore comunitario": un vettore aereo munito di valida licenza di esercizio rilasciata da uno Stato membro ai sensi delle disposizioni del regolamento (CEE) n. 2407/92 del Consiglio, del 23 luglio 1992, sul rilascio delle licenze ai vettori aerei[30];

[30] GU L 240 del 24.8.1992, pag. 1.

e) “operatore turistico”: un organizzatore, ad esclusione di un vettore aereo, ai sensi dell'articolo 2, punto 2, della direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti “tutto compreso”;

f) “gestore aeroportuale”: un ente incaricato ai sensi della normativa nazionale di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali, coordinare e controllare le attività dei diversi operatori presenti nell’aeroporto o nel sistema aeroportuale interessato;

g) “utente aeroportuale” una persona fisica o giuridica responsabile del trasporto aereo di passeggeri da o verso l’aeroporto in questione;

h) “comitato degli utenti aeroportuali”: un comitato di rappresentanti degli utenti aeroportuali o organizzazioni che li rappresentano;

i) “prenotazione”: il fatto che il passeggero sia in possesso di un biglietto o di un altro titolo che attesti che la prenotazione è stata accettata e registrata dal vettore aereo o dall'operatore turistico.

Articolo 3

Divieto di rifiutare il trasporto

1. Un vettore aereo, un suo agente o un operatore turistico non può rifiutare di accettare una prenotazione, per un volo in partenza da un aeroporto al quale si applica il presente regolamento, di un passeggero a causa della sua mobilità ridotta.

2. Un vettore aereo, un suo agente o un operatore turistico non può rifiutare di imbarcare una persona a mobilità ridotta in partenza da un aeroporto al quale si applica il presente regolamento:

   a) se la persona è in possesso di una prenotazione per il volo in questione e si presenta alla registrazione:

   all’ora stabilita in anticipo e per iscritto (anche con mezzi elettronici) dal vettore aereo, dall’operatore turistico o da un agente di viaggio autorizzato, o

   qualora non sia stato stabilito un orario, non oltre sessanta minuti prima dell’orario di partenza pubblicato o

   b) se il vettore aereo o l'operatore turistico trasferisce la persona, per qualsiasi ragione, dal volo per cui possiede una prenotazione su un altro volo.

Articolo 4

Deroghe, condizioni speciali e informazioni

1. In deroga alle disposizioni dell’articolo 3, un vettore aereo, un suo agente o un operatore turistico può rifiutare di accettare una prenotazione per una persona a mobilità ridotta o di imbarcarla o può esigere che quest’ultima sia accompagnata da un’altra persona per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza debitamente

stabiliti per legge ovvero se le dimensioni dell'aeromobile o l'assenza giustificata di personale di bordo impediscono il trasporto di persone a mobilità ridotta, compresi l'imbarco e lo sbarco delle stesse.

2. Quando un vettore aereo, un suo agente o un operatore turistico esercita le deroghe di cui al paragrafo 1, informa per iscritto la persona a mobilità ridotta interessata dei motivi specifici, entro cinque giorni lavorativi da quando la prenotazione o l'imbarco è stato rifiutato o da quando è stata imposta la presenza di un accompagnatore.

3. Un vettore aereo o un suo agente rende immediatamente disponibili, su richiesta, le norme di sicurezza che applica al trasporto di persone a mobilità ridotta, nonché le eventuali restrizioni al loro trasporto o al trasporto di attrezzature per la mobilità dovute alle dimensioni dell'aeromobile o dell'assenza di personale di bordo. Un operatore turistico mette immediatamente a disposizione su richiesta le norme di sicurezza e le restrizioni per i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso" che esso organizza, vende o propone.

Articolo 5

Diritto all'assistenza negli aeroporti

1. Quando una persona a mobilità ridotta si presenta per la partenza in un aeroporto al quale si applica il presente regolamento, il gestore aeroportuale fornisce l'assistenza di cui all'allegato I, in modo che la persona possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione, a condizione che la richiesta di assistenza per le esigenze particolari della persona in questione siano state notificate al vettore aereo o all'operatore turistico almeno ventiquattro ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata.

2. In caso di mancata notifica ai sensi del paragrafo 1, il gestore compie tutti gli sforzi ragionevoli per offrire l'assistenza di cui all'allegato I in modo che la persona in questione possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione.

3. Le disposizioni dei paragrafi 1 e 2 si applicano a condizione che:

a) la persona si presenti alla registrazione:

- all'ora stabilita in anticipo e per iscritto (anche con mezzi elettronici) dal vettore aereo o dall'operatore turistico, o

- qualora non sia stato stabilito un orario, almeno un'ora prima dell'orario di partenza pubblicato, o

b) la persona arrivi a un punto designato ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 4:

- all'ora stabilita in anticipo e per iscritto (anche con mezzi elettronici) dal vettore aereo o dall'operatore turistico, o

- qualora non sia stato stabilito un orario, almeno due ore prima dell'orario di partenza pubblicato.

4. Qualora una persona a mobilità ridotta transiti in un aeroporto, o sia trasferita da un vettore aereo o da un operatore turistico dal volo per cui è in possesso di una prenotazione su un altro volo, il gestore compie tutti gli sforzi ragionevoli per fornire l'assistenza di cui all'allegato I, in modo che la persona in questione possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione.

5. Quando una persona a mobilità ridotta arriva in un aeroporto al quale si applica il presente regolamento, il gestore aeroportuale fornisce l'assistenza di cui all'allegato I, in modo che la persona in questione possa raggiungere il punto di partenza dall'aeroporto di cui all'articolo 6, paragrafo 4.

Articolo 6

Responsabilità in materia di assistenza negli aeroporti

1. Il gestore aeroportuale offre gratuitamente alle persone a mobilità ridotta l'assistenza di cui all'allegato I, fornendola direttamente o appaltandola a terzi.

2. Per finanziare tale assistenza, il gestore aeroportuale che fornisce assistenza ai sensi del paragrafo 1 può applicare una tassa ai vettori aerei che utilizzano l'aeroporto.

3. La tassa di cui al paragrafo 2 deve essere commisurata ai costi, trasparente e stabilita previa consultazione con il comitato degli utenti aeroportuali dell'aeroporto, ove presente. La tassa è ripartita fra i vettori aerei che utilizzano un aeroporto in proporzione al numero di passeggeri che ciascuno di essi trasporta da e verso l'aeroporto in questione.

4. Previa consultazione degli utenti aeroportuali tramite il comitato degli utenti aeroportuali, ove presente, e delle organizzazioni che rappresentano i passeggeri a mobilità ridotta, il gestore aeroportuale designa i punti di arrivo e di partenza all'interno e all'esterno dei terminal in cui una persona a mobilità ridotta possa agevolmente annunciare il suo arrivo in aeroporto e chiedere assistenza. Tali punti sono ubicati almeno agli ingressi dei terminal, presso i banchi dell'accettazione, nelle stazioni ferroviarie, della metropolitana e degli autobus, nei posteggi dei taxi e nei parcheggi nelle immediate vicinanze dei terminal.

Articolo 7

Norme di qualità per l'assistenza

1. Ad eccezione degli aeroporti con un transito annuo di passeggeri inferiore a due milioni, il gestore fissa norme di qualità per l'assistenza (di cui all'allegato I) e stabilisce le risorse necessarie per rispettarle, previa consultazione degli utenti aeroportuali, mediante il comitato degli utenti aeroportuali, ove presente, e delle organizzazioni che rappresentano i passeggeri a mobilità ridotta. Nel fissare dette norme, si terrà pienamente conto delle politiche e dei codici di condotta riconosciuti a livello internazionale riguardanti l'agevolazione del trasporto di persone a mobilità ridotta. Il gestore aeroportuale pubblica le proprie norme di qualità.

2. Un vettore aereo e il gestore aeroportuale possono concordare che, per i passeggeri che il vettore aereo in questione trasporta da e verso l'aeroporto, il gestore fornirà un'assistenza di livello superiore a quello previsto dalle norme di cui al paragrafo 1 o servizi supplementari rispetto a quelli elencati all'allegato I. Per finanziare queste azioni, il gestore può applicare una tassa integrativa sul vettore aereo oltre a quella di cui all'articolo 6, paragrafo 2, che deve essere trasparente, commisurata ai costi e stabilita previa consultazione con il vettore aereo interessato.

Articolo 8

Assistenza da parte dei vettori aerei

Un vettore aereo fornisce gratuitamente l'assistenza di cui all'allegato II alle persone a mobilità ridotta in transito o in partenza da un aeroporto al quale si applica il presente regolamento, a condizione che tale persona soddisfi le condizioni di cui all'articolo 5, paragrafo 3.

Articolo 9

Notifica di richiesta di assistenza

1. I vettori aerei o gli operatori turistici adottano tutte le misure necessarie per fare in modo di ricevere le notifiche di richiesta di assistenza da parte delle persone a mobilità ridotta, in tutti i punti vendita nel territorio di uno Stato membro al quale si applica il trattato, compresa la vendita per telefono o via Internet.

2. Quando un vettore aereo o un operatore turistico riceve una notifica di richiesta di assistenza, la trasmette immediatamente:

   - ai gestori degli aeroporti di partenza, arrivo e transito, e

   - al vettore effettivo del volo, qualora la prenotazione non sia stata effettuata con il vettore in questione.

3. Subito dopo la partenza del volo, il vettore effettivo comunica al gestore dell'aeroporto di destinazione, qualora sia situato nel territorio di uno Stato membro al quale si applica il trattato, il numero di persone a mobilità ridotta che richiedono l'assistenza di cui all'allegato 1, specificando la natura dell'assistenza necessaria.

Articolo 10

Inammissibilità di deroghe

Gli obblighi nei confronti delle persone a mobilità ridotta stabiliti nel presente regolamento non sono soggetti a limitazioni o esclusioni.

Articolo 11

Violazioni

1. Ogni Stato membro designa un organismo responsabile dell'applicazione del presente regolamento per quanto riguarda i voli in partenza da o in arrivo negli aeroporti situati nel proprio territorio. Ove opportuno, tale organismo adotta le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti delle persone a mobilità ridotta, compreso il rispetto delle norme di qualità di cui all'articolo 7, paragrafo 1. Gli Stati membri informano la Commissione circa l'organismo designato.

2. I reclami riguardanti una presunta infrazione del presente regolamento possono essere presentati a qualsiasi organismo designato ai sensi del paragrafo 1 o a qualsiasi altro organismo competente designato da uno Stato membro. Gli Stati membri adottano misure per informare le persone a mobilità ridotta dei loro diritti istituiti dal presente regolamento e della possibilità di sporgere reclamo presso l'organismo designato.

Articolo 12

Sanzioni

Gli Stati membri stabiliscono le norme relative alle sanzioni applicabili alle infrazioni delle disposizioni del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per garantirne l'attuazione. Le sanzioni previste devono essere efficaci, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano le relative disposizioni alla Commissione entro la data di entrata in vigore e provvedono a notificare immediatamente le eventuali successive modificazioni.

Articolo 13

Relazioni

La Commissione riferisce al Parlamento europeo e al Consiglio entro il 1° gennaio 2010 in merito al funzionamento e agli effetti del presente regolamento. Se del caso, la relazione è accompagnata da apposite proposte legislative che attuano in modo più dettagliato le disposizioni del presente regolamento o lo modificano.

Articolo 14

Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore il …[31].

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a Bruxelles,

Per il Parlamento europeo	*Per il Consiglio*
Il presidente	*Il presidente*

[31] Un anno dopo la pubblicazione nella Gazzetta ufficiale.

ALLEGATO I

Assistenza da parte dei gestori aeroportuali

Assistenza e misure necessarie per consentire alle persone a mobilità ridotta di:

– comunicare il loro arrivo all'aeroporto e la richiesta di assistenza ai punti designati all'interno e all'esterno dei terminal di cui all'articolo 5, paragrafo 6;

– spostarsi da un punto designato al banco dell'accettazione;

– adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli;

– procedere dal banco dell'accettazione all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;

– imbarcarsi sull'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza necessaria;

– procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere;

– riporre e recuperare il bagaglio a bordo;

– procedere dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile;

– sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza necessaria;

– procedere dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritirare i bagagli, completando i controlli per l'immigrazione e doganali;

– procedere dalla sala ritiro bagagli a un punto designato;

– prendere i voli in coincidenza, se in transito, con assistenza a bordo e a terra, all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche.

Gestione a terra delle attrezzature per la mobilità, comprese sedie a rotelle elettriche (previo preavviso di ventiquattro ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile).

Sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita.

Assistenza a terra per cani guida certificati, ove opportuno.

Comunicazione delle informazioni sui voli in formato accessibile.

ALLEGATO II

Assistenza da parte dei vettori aerei

Trasporto in cabina dei cani di assistenza certificati, nel rispetto della regolamentazione nazionale e per voli di durata prevista inferiore a cinque ore.

Trasporto di un dispositivo di mobilità per passeggero a mobilità ridotta, comprese sedie a rotelle elettriche (previo preavviso di ventiquattro ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile).

Comunicazione delle informazioni sul volo in formato accessibile.

Su richiesta, attribuzione dei posti a sedere tenendo conto delle esigenze delle singole persone a mobilità ridotta, nel rispetto dei requisiti di sicurezza.