C/2024/5992

4.10.2024

COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE

Applicazione degli orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo

(C/2024/5992)

INDICE

Pagina

1. Introduzione ... 3

2. Principi guida ... 4

2.1. 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 ... 4

2.1.1. Divieto di rifiutare di accettare una prenotazione per una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta o di imbarcarla ... 4

2.1.2. Divieto di imporre condizioni o tariffe speciali per i viaggi delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta ... 5

2.2. Assistenza speciale gratuita ... 5

2.3. Sicurezza aerea ... 5

2.4. Cooperazione con organizzazioni che rappresentano persone con disabilità e persone a mobilità ridotta ... 5

2.5. Assistenza continua e di alta qualità adeguata alle esigenze specifiche di ogni singolo passeggero ... 6

2.6. Fornitura di informazioni in formati accessibili ... 6

3. Ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 1107/2006 ... 7

3.1. Ambito di applicazione territoriale ... 7

3.2. Ambito di applicazione *ratione personae* ... 7

3.2.1. La definizione di persone con disabilità e persone a mobilità ridotta ... 7

3.2.2. Richiesta alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di una prova della loro condizione ... 8

3.2.3. Fattori che possono costituire una potenziale causa di mobilità ridotta ... 9

4. Formazione ... 9

5. Norme applicabili alla preparazione del viaggio ... 10

5.1. Accessibilità dei siti web e dei servizi per dispositivi mobili di aeroporti e vettori aerei, comprese le applicazioni mobili ... 10

5.2. Informazioni sulle norme di sicurezza e sulle restrizioni applicate dalle compagnie aeree in relazione al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta ... 11

5.3. Prenotazione ... 11

5.4. Notifica preventiva delle esigenze di assistenza ... 12

5.4.1. Notifica preventiva dell'esigenza di assistenza ... 12

5.4.2. Obbligo per i vettori aerei, i loro agenti e gli operatori turistici di agevolare la notifica preventiva e di trasmetterla ai soggetti appropriati 13

5.5. Rifiuto della prenotazione o dell'imbarco 14

5.6. Obbligo di disporre di un accompagnatore che agisce in qualità di assistente per la sicurezza 15

5.7. Viaggiare con un cane da assistenza riconosciuto 16

5.8. Prenotazione di posti a sedere 17

5.9. Trasmissione di informazioni all'aeroporto e al vettore aereo operativo 17

6. Assistenza in aeroporto 18

6.1. Designazione di punti di incontro 18

6.2. Soggetti che dovrebbero fornire assistenza alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta negli aeroporti 19

6.3. Oneri specifici a carico degli utenti aeroportuali per finanziare l'assistenza 19

6.4. Fornitura di assistenza in aeroporto() 21

6.5. Norme di qualità aeroportuali 24

6.6. Obbligo per i vettori aerei di prestare particolare attenzione alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta in caso di ritardi e cancellazioni 25

6.7. Salute e sicurezza del personale addetto all'assistenza 25

7. Rifiuto di imbarcare un passeggero con disabilità o un passeggero a mobilità ridotta e subordinazione dell'imbarco di tali passeggeri all'accompagnamento di un assistente per la sicurezza che viaggi con loro 26

8. Assistenza fornita dal vettore aereo 26

8.1. Trasporto in cabina di cani da assistenza riconosciuti 26

8.2. Trasporto di attrezzature per la mobilità 27

8.3. Trasporto di apparecchi medici 27

8.4. Posti a sedere che soddisfano le esigenze particolari delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta 28

8.5. Posti a sedere per le persone che accompagnano persone con disabilità e persone a mobilità ridotta 28

8.6. Comunicazione delle informazioni essenziali in merito al volo 29

8.7. Assistenza al fine di raggiungere i servizi igienici 29

9. Perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità 29

10. Reclami 30

11. Il ruolo degli organismi nazionali di applicazione: monitoraggio e verifica del rispetto delle norme 31

1. **INTRODUZIONE**

Il regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio ([1]) è entrato in vigore il 15 agosto 2006 ed è divenuto pienamente applicabile il 26 luglio 2008 ([2]).

Gli articoli 21 e 26 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea ([3]) riconoscono il diritto delle persone con disabilità alla non discriminazione, all'autonomia, all'inserimento sociale e professionale e alla partecipazione alla vita della comunità. L'articolo 9 della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità sancisce il principio di accessibilità e impone agli Stati Parti di adottare misure adeguate a garantire alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, l'accesso ad attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico, compresi i trasporti ([4]). Il regolamento (CE) n. 1107/2006 svolge un ruolo importante nell'attuazione di tali diritti fondamentali in quanto stabilisce regole per tutelare dalla discriminazione le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo; inoltre garantisce che dette persone ricevano l'assistenza di cui necessitano per poter viaggiare su base di uguaglianza con gli altri cittadini.

Il regolamento (CE) n. 1107/2006 ha apportato innegabili vantaggi alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Tuttavia alcune delle sue disposizioni sono state interpretate e applicate in modo diverso dagli organismi nazionali responsabili dell'applicazione del regolamento (CE) n. 1107/2006, dagli aeroporti e dai vettori aerei. Nel 2012 la Commissione ha pubblicato la prima edizione dei suoi orientamenti interpretativi ([5]) al fine di fornire orientamenti sull'interpretazione e sull'applicazione di una serie di disposizioni del regolamento (CE) n. 1107/2006. Da allora gli organismi nazionali di applicazione, i vettori aerei, gli aeroporti, i passeggeri e le loro associazioni hanno sollevato quesiti non contemplati negli orientamenti interpretativi del 2012. La recente valutazione del regolamento (CE) n. 1107/2006 effettuata dalla Commissione nel 2021 ha inoltre consentito di concludere che è necessario interpretare disposizioni che non erano contemplate dagli orientamenti interpretativi del 2012 ([6]).

Oltre agli obblighi di cui al regolamento (CE) n. 1107/2006, la conferenza europea dell'aviazione civile (*European Civil Aviation Conference* - ECAC) ha adottato diverse norme e raccomandazioni in questo settore ([7]). In particolare la sezione 5 del documento dell'ECAC *Policy Statement in the Field of Civil Aviation Facilitation* contiene orientamenti sull'agevolazione del trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta ([8]). L'articolo 9, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006 specifica che, nel fissare le loro norme di qualità, i gestori aeroportuali devono tenere conto del codice di buona condotta dell'ECAC per l'assistenza a terra di persone a mobilità ridotta (*Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility*), che è uno degli allegati del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5. Inoltre il considerando 10 del regolamento (CE) n. 1107/2006 stabilisce che, nell'organizzare l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta nonché la formazione del personale, gli aeroporti e i vettori aerei dovrebbero rispettare il documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5, al momento dell'adozione del regolamento (CE) n. 1107/2006.

([1]) Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (GU L 204 del 26.7.2006, pag. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([2]) Gli articoli 3 e 4 del regolamento (CE) n. 1107/2006 hanno iniziato ad applicarsi a decorrere dal 26 luglio 2007.

([3]) GU C 326 del 26.10.2012, pag. 400, ELI: http://data.europa.eu/eli/treaty/char_2012/oj.

([4]) () https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with disabilities.html. L'Unione europea e i suoi Stati membri sono tutti parti della convenzione.

([5]) Documento di lavoro dei servizi della Commissione dell'11 giugno 2012, Orientamenti interpretativi per l'applicazione del regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, SWD(2012) 171 final, https://transport.ec.europa.eu/system/files/2016-09/2012-06-11-swd-2012-171_it.pdf.

([6]) Documento di lavoro dei servizi della Commissione, *Evaluation of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air* (SWD(2021) 417 final). https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) L'ECAC è un'organizzazione intergovernativa istituita dall'Organizzazione per l'aviazione civile internazionale (ICAO) e dal Consiglio d'Europa. Attualmente conta 44 Stati membri, compresi tutti i 27 Stati membri dell'UE. Il suo obiettivo è armonizzare le politiche e le pratiche in materia di aviazione civile tra i suoi Stati membri e, al tempo stesso, promuovere la comprensione delle questioni politiche tra i suoi Stati membri e altre parti del mondo.

([8]) ECAC, Documento 30, parte I, sezione 5. La versione più recente del documento (13ª edizione, dicembre 2023) è disponibile al seguente indirizzo: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Un ulteriore atto legislativo dell'UE che conferisce diritti alle persone con disabilità e che è pertinente nel contesto del trasporto aereo è la direttiva (UE) 2019/882 sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi ([9]) (atto europeo sull'accessibilità), che stabilisce i requisiti di accessibilità per i prodotti e i servizi principali. Taluni requisiti di accessibilità di cui alla direttiva (UE) 2019/882 integrano il regolamento (CE) n. 1107/2006.

I presenti orientamenti interpretativi mirano a chiarire le disposizioni del regolamento (CE) n. 1107/2006 e a promuovere le migliori pratiche al fine di garantire una migliore attuazione e un'applicazione più efficace e coerente delle disposizioni di detto regolamento. Tuttavia i presenti orientamenti interpretativi non sono intesi a coprire tutte le disposizioni in modo esaustivo e non creano nuove disposizioni giuridiche. È opportuno altresì rilevare che gli orientamenti interpretativi non sono giuridicamente vincolanti e non incidono sull'interpretazione del diritto dell'UE fornita dalla Corte di giustizia dell'Unione europea. I presenti orientamenti interpretativi sostituiscono quelli del 2012.

2. **PRINCIPI GUIDA**

2.1. **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**

Il considerando 1 del regolamento (CE) n. 1107/2006 afferma che 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; afferma inoltre che tale diritto si applica al trasporto aereo così come agli altri aspetti della vita.

2.1.1. ***Divieto di rifiutare di accettare una prenotazione per una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta o di imbarcarla***

L'articolo 3 del regolamento (CE) n. 1107/2006 stabilisce che un vettore aereo, un suo agente o un operatore turistico non può rifiutare di accettare una prenotazione per un volo per persone con disabilità o persone a mobilità ridotta oppure di imbarcarle per motivi di disabilità o mobilità ridotta.

L'articolo 4, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006 prevede due deroghe al divieto di cui all'articolo 3 di tale regolamento:

i) se non è possibile trasportare la persona interessata rispettando gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla normativa internazionale, dell'UE ([10]) o nazionale ovvero gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dall'autorità che ha rilasciato il certificato di operatore aereo al vettore aereo in questione;

ii) se le dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto della persona interessata.

L'articolo 4, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1107/2006 impone ai vettori aerei, ai loro agenti e agli operatori turistici di mettere a disposizione del pubblico le norme di sicurezza che si applicano al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta. Tali norme dovrebbero essere semplici, chiare e facilmente reperibili ([11]).

L'articolo 4, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 1107/2006 stabilisce che, se rifiutano di accettare una prenotazione per persone con disabilità e persone a mobilità ridotta o di imbarcarle, i vettori aerei, i loro agenti o gli operatori turistici sono tenuti a informare tali persone delle ragioni specifiche del rifiuto. Tali ragioni devono basarsi esclusivamente su una delle due deroghe di cui all'articolo 4 del regolamento. Se il rifiuto è basato su una deroga di cui all'articolo 4, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006, un vettore aereo o il suo agente o un operatore turistico è tenuto, a norma dell'articolo 4, paragrafo 1, a compiere sforzi ragionevoli per proporre un'alternativa accettabile alla persona in questione.

L'articolo 10, in combinato disposto con l'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006, obbliga i vettori aerei a trasportare le attrezzature per la mobilità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Il rifiuto di trasportare attrezzature per la mobilità ha spesso conseguenze analoghe a quelle del rifiuto di trasportare persone con disabilità e persone a mobilità ridotta.

([9]) Direttiva (UE) 2019/882 del parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (GU L 151 del 7.6.2019, pag. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) Regolamento (UE) n. 965/2012 della Commissione, del 5 ottobre 2012, che stabilisce i requisiti tecnici e le procedure amministrative per quanto riguarda le operazioni di volo ai sensi del regolamento (CE) n. 216/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 296 del 25.10.2012, pag. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) Cfr. punto 5.2.2 per le informazioni minime da pubblicare.

Per giustificare il rifiuto del trasporto di attrezzature per la mobilità possono essere invocati soltanto i motivi di cui all'articolo 4, paragrafo 1, e all'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006 relativi alle dimensioni dell'aeromobile e dei suoi portelloni nonché alle norme applicabili in materia di sicurezza del trasporto di merci pericolose per via aerea e alla legislazione in materia di sicurezza aerea.

2.1.2. *Divieto di imporre condizioni o tariffe speciali per i viaggi delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta*

Il principio generale di non discriminazione sancito dall'articolo 1, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006 impedisce ai vettori di imporre condizioni speciali di viaggio per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta.

Di conseguenza, a norma dell'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006, i vettori aerei possono esigere che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta siano accompagnate da un'altra persona qualora necessitino di assistenza per adempiere gli obblighi in materia di sicurezza applicabili.

2.2. **Assistenza speciale gratuita**

Per offrire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta la possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini, è necessario fornire loro assistenza, negli aeroporti e a bordo degli aeromobili, in modo da soddisfare le loro esigenze specifiche ([12]). Ai fini dell'inclusione sociale, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono ricevere tale assistenza senza oneri aggiuntivi, a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, e dell'articolo 10 del regolamento (CE) n. 1107/2006. Di conseguenza i vettori aerei, i loro agenti, gli agenti di viaggio, gli operatori turistici e i gestori aeroportuali non possono applicare una maggiorazione del prezzo a una persona con disabilità o a mobilità ridotta per l'assistenza in aeroporto o a bordo di un aeromobile.

2.3. **Sicurezza aerea**

Il principio fondamentale della sicurezza aerea per tutti i passeggeri e i membri dell'equipaggio deve essere rispettato e non può essere compromesso. Tuttavia è opportuno garantire che tale principio sia attuato, ove possibile, in modo da tenere conto delle esigenze particolari delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e del loro diritto di accedere ai trasporti su base di uguaglianza con gli altri, facendo in modo che ciò non abbia un impatto sproporzionato sulla loro capacità di viaggiare. Le norme in materia di sicurezza aerea dovrebbero essere applicate in modo trasparente e coerente.

2.4. **Cooperazione con organizzazioni che rappresentano persone con disabilità e persone a mobilità ridotta**

Sono in genere le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta a conoscere meglio le loro esigenze specifiche che insorgono quando viaggiano. È quindi buona prassi che i gestori aeroportuali e i vettori aerei instaurino un dialogo permanente con le organizzazioni che le rappresentano al fine di rispondere meglio alle loro esigenze in termini di mobilità.

Le disposizioni specifiche del regolamento (CE) n. 1107/2006 riportate di seguito impongono esplicitamente ai gestori aeroportuali di cooperare con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta.

L'articolo 5, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006 impone ai gestori aeroportuali di cooperare con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta nel designare i punti di arrivo e di partenza presso i quali le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta possono agevolmente annunciare il proprio arrivo in aeroporto e chiedere assistenza.

A norma dell'articolo 9, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006, quando adottano norme di qualità per l'assistenza, i gestori aeroportuali devono cooperare con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (tra gli altri organismi).

L'allegato 5-D del documento 30 dell'ECAC stabilisce che i gestori aeroportuali e i vettori aerei dovrebbero cooperare con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta nell'elaborazione dei loro programmi, delle loro politiche e delle loro procedure di formazione.

([12]) Cfr. considerando 4 del regolamento (CE) n. 1107/2006.

Quando consultano le organizzazioni delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, è preferibile che i vettori aerei e i gestori aeroportuali dialoghino con diverse organizzazioni che rappresentano un'ampia serie di disabilità e riduzioni della mobilità.

È consigliabile che i gestori aeroportuali e i vettori aerei coinvolgano anche le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta nella progettazione e nella valutazione dei servizi, comprese la fornitura di assistenza, le strutture e le attrezzature.

2.5. **Assistenza continua e di alta qualità adeguata alle esigenze specifiche di ogni singolo passeggero**

L'assistenza fornita deve corrispondere, nella misura del possibile, alle esigenze specifiche del singolo passeggero a norma dell'articolo 7, paragrafo 7, del regolamento (CE) n. 1107/2006.

In particolare la fornitura di una sedia a rotelle con un accompagnatore a tutte le persone con disabilità e a mobilità ridotta è un approccio semplificato che ignora la diversità delle esigenze. In tale contesto può figurare ad esempio la fornitura di orientamenti per i passeggeri ipovedenti e la fornitura di informazioni essenziali in un formato accessibile per i passeggeri ipoudenti. L'assistenza dovrebbe essere organizzata in modo da evitare interruzioni e ritardi, assicurando livelli di servizio elevati ed equivalenti in tutta l'UE ([13]). Ciò dovrebbe essere inteso come una fornitura di assistenza adeguata, confortevole, sicura e senza soluzione di continuità. I trasferimenti da un prestatore di assistenza a un altro dovrebbero pertanto essere evitati per quanto possibile, in quanto tali trasferimenti spesso provocano ritardi e costringono i passeggeri ad attendere nuovi accompagnatori. Il passeggero assistito non dovrebbe mai essere lasciato a terra, senza assistenza o senza custodia ([14]), salvo diverso accordo con il passeggero.

2.6. **Fornitura di informazioni in formati accessibili**

I vettori aerei e i gestori aeroportuali dovrebbero fornire tutte le informazioni essenziali ai passeggeri del trasporto aereo in formati alternativi accessibili anche alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Le informazioni fornite ai passeggeri dovrebbero essere accessibili per impostazione predefinita alle persone con disabilità (in particolare per quanto concerne i siti web, le applicazioni, le macchine per l'emissione di biglietti e gli sportelli di assistenza) e, a decorrere dal 28 giugno 2025, dovrebbero essere allineate ai requisiti di accessibilità di cui alla direttiva (UE) 2019/882.

Con «formati alternativi» si intende che le informazioni sono fornite contemporaneamente in formati diversi, in modo da essere accessibili a tutti (ad esempio se le informazioni sono fornite sia su uno schermo sia attraverso mezzi acustici, saranno accessibili tanto ai passeggeri non vedenti quanto a quelli non udenti). Tra i formati accessibili figurano, tra l'altro: caratteri di grandi dimensioni; versione Braille; caratteri goffrati in rilievo; versioni di facile lettura; formati audio quali i siti web; applicazioni mobili; formato video (dotato di sottotitoli e interpretazione nella lingua dei segni internazionale e nazionale) e altro formato elettronico. La comunicazione di informazioni a persone ipoudenti può essere agevolata dall'uso di telecoil e di informazioni visive (ad esempio pittogrammi). Le informazioni fornite potrebbero ad esempio essere visualizzate su monitor. È buona prassi fare in modo che il personale aeroportuale in servizio durante gli orari di apertura dell'aeroporto conosca le lingue dei segni nazionali e internazionali. Le informazioni dovrebbero essere fornite almeno nelle stesse lingue delle informazioni messe a disposizione degli altri passeggeri ([15]).

A norma dell'articolo 4, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1107/2006, i vettori aerei e i loro agenti devono mettere a disposizione del pubblico, in formati accessibili, le norme di sicurezza applicabili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, nonché le eventuali restrizioni al loro trasporto. Tali informazioni dovrebbero essere accessibili, chiare e facilmente reperibili (almeno sui siti web dei vettori aerei e dei loro agenti).

A norma dell'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006, i vettori aerei sono inoltre tenuti a comunicare tutte le informazioni essenziali relative a un volo in formati accessibili.

A norma dell'articolo 5, paragrafo 2, e dell'allegato I del regolamento (CE) n. 1107/2006, i gestori aeroportuali sono tenuti a fornire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, in formati accessibili, le informazioni di base sull'aeroporto di cui necessitano per prendere voli presso i punti designati di arrivo e partenza degli aeroporti.

([13]) Cfr. considerando 5 del regolamento (CE) n. 1107/2006.

([14]) L'allegato 5-D del documento 30 dell'ECAC specifica che le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta che necessitano di assistenza non dovrebbero essere lasciate senza custodia per più di 30 minuti.

([15]) Cfr. considerando 13 del regolamento (CE) n. 1107/2006.

A norma dell'allegato I del regolamento (CE) n. 1107/2006, i gestori aeroportuali devono fornire in formati accessibili le informazioni di cui le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta necessitano per prendere i loro voli.

A decorrere dal 28 giugno 2025 i gestori aeroportuali e i vettori aerei saranno tenuti a fornire informazioni sui trasporti (comprese informazioni di viaggio in tempo reale) conformemente ai requisiti di accessibilità di cui alla direttiva (UE) 2019/882. Tale obbligo si applica anche ai siti web, ai servizi per dispositivi mobili, ai sistemi di biglietteria intelligenti, ai terminali self-service e alle macchine per l'emissione di biglietti.

3. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO (CE) N. 1107/2006

3.1. Ambito di applicazione territoriale

L'articolo 1, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006 stabilisce che quest'ultimo si applica alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che utilizzino o intendano utilizzare i servizi aerei passeggeri commerciali in partenza, in transito o in arrivo presso un aeroporto, quando l'aeroporto è situato nel territorio di uno Stato membro al quale si applica il trattato ([16]).

L'articolo 1, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1107/2006 estende l'ambito di applicazione degli articoli 3, 4 e 10 del regolamento ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo e in arrivo in un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro al quale si applica il trattato, se il volo è effettuato da un vettore aereo dell'UE. Il regolamento (CE) n. 1107/2006 non si applica pertanto ai voli operati da vettori aerei di paesi terzi (ossia vettori aerei privi di licenza di esercizio rilasciata da uno Stato membro dell'UE) che viaggiano da un aeroporto di un paese terzo verso un aeroporto situato nel territorio dell'UE.

3.2. Ambito di applicazione *ratione personae*

3.2.1. *La definizione di persone con disabilità e persone a mobilità ridotta*

L'articolo 2, lettera a), del regolamento (CE) n. 1107/2006 definisce una «persona con disabilità» o una «persona a mobilità ridotta» come «qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona».

Le persone con disabilità non sono un gruppo omogeneo e hanno esigenze diverse. Alcune possono avere più di una disabilità. Talune disabilità sono visibili, ma molte sono nascoste e non immediatamente evidenti per altre persone (ad esempio alcune patologie cognitive neurologiche e malattie croniche) ([17]). Diversi aeroporti hanno attuato la buona prassi di offrire alle persone con disabilità nascoste la possibilità di identificarsi come persone che necessitano di assistenza indossando un cordoncino, un braccialetto o un elemento analogo progettato in maniera adeguata.

Ai fini del regolamento (CE) n. 1107/2006, le disabilità possono essere permanenti o talvolta soltanto temporanee (ad esempio un arto rotto). I sintomi della disabilità possono essere intermittenti e pertanto le persone possono essere effettivamente invalidate o avere una mobilità ridotta in determinati momenti, ma essere perfettamente capaci in altri momenti.

([16]) A norma dell'articolo 355 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), il diritto dell'UE non si applica ai paesi e ai territori elencati nell'allegato II TFUE (cfr. allegato II TFUE https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX:12007L/TXT). Tali paesi e territori sono invece oggetto di uno speciale regime di associazione di cui alla parte quarta del TFUE. Inoltre, secondo l'atto di adesione della Danimarca, il diritto dell'Unione non si applica alle Isole Fær Øer. Le Isole Fær Øer devono pertanto essere considerate un paese terzo ai sensi del regolamento (CE) n. 1107/2006.
Al contrario, a norma dell'articolo 355 TFUE, le disposizioni del trattato si applicano ai dipartimenti d'oltremare francesi (ossia Guadalupa, Guyana francese, Martinica, Riunione, Saint-Barthélemy e Saint-Martin), alle Azzorre, a Madera e alle Isole Canarie. Tali territori fanno pertanto parte di uno Stato membro cui si applica il trattato ai sensi del regolamento (CE) n. 1107/2006.
Il regolamento (CE) n. 1107/2006 è applicabile anche all'Islanda e alla Norvegia (in conformità all'accordo sullo Spazio economico europeo) e alla Svizzera (in conformità all'accordo del 1999 tra la Comunità europea e la Confederazione svizzera sul trasporto aereo).

([17]) L'*Airport Council International* (ACI) *Europe* ha pubblicato nel 2024 i suoi orientamenti intitolati *Assisting passengers with non-visible disabilities*, destinati ai gestori aeroportuali. Tali orientamenti descrivono le disabilità nascoste più comuni e forniscono orientamenti pratici su come assistere le persone che presentano tali disabilità: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Le dimensioni e la complessità crescenti degli aeroporti e il tempo limitato a disposizione per arrivare a una porta d'imbarco possono fare sì che persone altrimenti autosufficienti richiedano assistenza. Pur non avendo bisogno di assistenza nella vita quotidiana, tali persone potrebbero non essere in grado di percorrere lunghe distanze a piedi negli aeroporti in un periodo di tempo limitato.

È pertanto consigliabile che i gestori aeroportuali utilizzino una configurazione aeroportuale di facile utilizzo, in cui sia semplice spostarsi e che sia dotata di una chiara segnaletica univoca, riducano al minimo le lunghe camminate e informino i passeggeri in merito a tutti i dettagli importanti dei loro voli e delle relative modifiche (ad esempio la porta d'imbarco) non appena tali informazioni diventino disponibili.

Quando le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta chiedono assistenza, ciascuna richiesta dovrebbe essere valutata in base al rispettivo contenuto al fine di garantire che l'assistenza sia proporzionata alle esigenze reali della persona interessata nell'ambiente specifico (aeroporto o aeromobile) e nelle condizioni di volo specifiche; è tuttavia previsto che l'assistenza sia fornita senza indebite restrizioni. In tale contesto è opportuno sottolineare che alcuni passeggeri possono aver bisogno di assistenza soltanto presso l'aeroporto stesso (o anche soltanto presso alcuni aeroporti, a seconda delle dimensioni e delle caratteristiche specifiche dell'aeroporto in questione), ma non a bordo dell'aeromobile.

Ciò significa che, se un vettore aereo limita il numero di passeggeri con disabilità a bordo al fine di rispettare le norme in materia di sicurezza aerea, può applicare tali limitazioni soltanto ai passeggeri che necessitano di assistenza a bordo e non alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che necessitano di assistenza soltanto in aeroporto per raggiungere la porta d'imbarco e, dopo l'arrivo, per lasciare l'aeroporto.

3.2.2. ***Richiesta alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di una prova della loro condizione***

Il regolamento (CE) n. 1107/2006 non impone alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di fornire prove della loro condizione per giustificare la loro richiesta di assistenza. I vettori aerei non sono pertanto autorizzati a richiedere tali prove come condizione preliminare per fornire assistenza.

Tuttavia può essere effettuata un'indagine speciale approfondita qualora un vettore aereo o il suo agente, un operatore turistico, un gestore aeroportuale o una società che fornisce assistenza speciale per conto di un gestore aeroportuale abbia ragionevoli motivi per sospettare un potenziale abuso da parte di un passeggero, mirato a beneficiare dell'assistenza gratuita. Tale richiesta di informazioni dovrebbe essere trattata con la massima cura e cautela, tenendo conto della dignità e del diritto alla tutela della vita privata del passeggero interessato. L'assistenza può essere rifiutata se viene individuato un abuso.

Se un passeggero è affetto da una patologia che ne minaccia il trasporto sicuro o minaccia la salute di altri passeggeri e dell'equipaggio ([18]), il vettore aereo, il suo agente o l'operatore turistico può chiedere un'autorizzazione medica per accertare che il passeggero sia idoneo a volare. È buona prassi che i vettori aerei accettino «carte di autorizzazione medica per i viaggiatori abituali (*frequent flyer*)», nelle quali un medico attesta che un passeggero affetto da una patologia cronica è idoneo a volare; in questo modo tale passeggero non dovrà ottenere un'autorizzazione medica per ciascun viaggio entro il periodo di validità di tale carta ([19]).

Qualora si accerti che una persona non è idonea al volo dal punto di vista medico (perché sussiste il rischio che il trasporto non possa essere effettuato in modo sicuro o perché potrebbe compromettere la sicurezza del volo), il vettore aereo è autorizzato a rifiutare il trasporto della persona in questione ([20]).

L'articolo 2, lettera j), del regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio ([21]) stabilisce inoltre che le compagnie aeree possono rifiutare il trasporto di persone che non sono idonee al volo da un punto di vista medico. Pertanto, i diritti dei passeggeri connessi al negato imbarco a norma del regolamento (CE) n. 261/2004 non si applicano a una persona cui è stato rifiutato l'imbarco per motivi ragionevoli (anche se il motivo del rifiuto era che la persona era considerata non idonea al volo dal punto di vista medico).

([18]) La risoluzione IATA 700 (*Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers*) (22ª edizione, giugno 2022) specifica le circostanze in cui potrebbe essere opportuno richiedere l'autorizzazione medica per il passeggero interessato.

([19]) Cfr. il punto 3.1.3 relativo alla carta medica del viaggiatore abituale (FREMEC) della risoluzione IATA 700 (*Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers*) (22ª edizione, giugno 2002).

([20]) Conformemente al punto voce CAT.GEN.MPA.105 (Responsabilità del comandante (del volo)) di cui all'allegato IV, capo A del regolamento (UE) n. 965/2012 della Commissione che stabilisce i requisiti tecnici e le procedure amministrative per quanto riguarda le operazioni di volo ai sensi del regolamento (CE) n. 216/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 296 del 25.10.2012, pag. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([21]) 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, pag. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

3.2.3. ***Fattori che possono costituire una potenziale causa di mobilità ridotta***

3.2.3.1. *Età*

Le minorazioni legate alla vecchiaia possono comportare una mobilità ridotta maggiore rispetto al passeggero medio. Se necessario, tale mobilità ridotta deve essere affrontata fornendo un'assistenza corrispondente.

Diversi vettori aerei forniscono un servizio per minori non accompagnati che consente ai minori di viaggiare da soli senza un adulto, un parente o un tutore, sotto la supervisione del personale delle compagnie aeree. Tali minori non accompagnati non rientrano nell'ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 1107/2006 e l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta non può sostituire il servizio per minori non accompagnati.

Le situazioni che coinvolgono adulti che viaggiano con bambini nella prima infanzia (in particolare neonati) la cui età potrebbe limitarne la mobilità all'aeroporto (ad esempio potrebbero non essere in grado di percorrere lunghe distanze in aeroporti di grandi dimensioni in breve tempo o di gestire scale in assenza di ascensori) non dovrebbero essere escluse dalla prestazione di assistenza a norma del regolamento (CE) n. 1107/2006. In tali situazioni può essere prestata assistenza per il trasporto dei bagagli all'aeroporto, affinché l'adulto accompagnatore possa concentrarsi sull'assistenza alla mobilità dei bambini nella prima infanzia.

3.2.3.2. *Gravidanza*

I vettori aerei non hanno l'obbligo di trasportare passeggere in stato di gravidanza quando motivi di salute o di sicurezza possono non consentire a questi ultimi di volare. Tuttavia, quando la mobilità di una passeggera in gravidanza è compromessa (ad esempio per quanto riguarda la capacità di muoversi rapidamente e facilmente attraverso un aeroporto di grandi dimensioni) e in particolare presso i punti di coincidenza, si può ritenere che una tale persona rientri nell'ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 1107/2006.

3.2.3.3. *Persone obese*

Se la condizione delle persone obese ne riduce in maniera evidente la mobilità (ad esempio impedendo loro di spostarsi agevolmente attraverso l'aeroporto o l'ambiente dell'aeromobile), tali persone possono essere considerate persone a mobilità ridotta. Come per qualsiasi altra categoria di persone a mobilità ridotta, gli obblighi in materia di sicurezza possono limitare l'accesso ai viaggi aerei per le persone obese (ad esempio in ragione della mancanza di disponibilità di posti a sedere adeguati, in termini di dimensioni o di solidità del sedile stesso oppure per quanto riguarda la cintura di sicurezza).

4. **FORMAZIONE**

La formazione è un elemento importante nel garantire la conformità alle prescrizioni di cui al regolamento (CE) n. 1107/2006. Il personale dei vettori aerei e dei gestori aeroportuali (compresi i subappaltatori che operano per loro conto) che si occupa direttamente dei viaggiatori deve ricevere un livello adeguato di formazione.

I gestori aeroportuali e i vettori aerei dovrebbero tenere conto del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5, nell'organizzazione della formazione del loro personale ([22]).

La formazione dovrebbe essere adattata ai particolari requisiti professionali e deve tenere conto dei pertinenti obblighi giuridici stabiliti nel regolamento (CE) n. 1107/2006 o in altre normative internazionali, dell'UE o nazionali.

Vi sono tre livelli di obblighi di formazione, conformemente all'articolo 11 del regolamento (CE) n. 1107/2006:

a) il personale che lavora per conto di gestori aeroportuali e vettori aerei (compresi i dipendenti di subappaltatori) che fornisce un'assistenza diretta alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta deve ricevere una formazione che gli fornisca conoscenze specifiche ed efficaci in merito alle modalità per soddisfare le necessità di tali passeggeri ([23]);

([22]) Cfr. considerando 10 del regolamento (CE) n. 1107/2006.

([23]) Ad esempio il personale degli agenti di prenotazione e dei call center dei vettori aerei dovrebbe ricevere una formazione specifica in merito a come cercare informazioni sulla disabilità o sulla riduzione della mobilità, a quali sono le tipiche esigenze di assistenza di una persona affetta dalla disabilità o dalla riduzione della mobilità specifica e a come registrare le informazioni relative all'assistenza e garantirne la corretta trasmissione.
Dovrebbero essere illustrati anche gli aspetti relativi alla salute e alla sicurezza della prestazione di assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta al fine di garantire che la salute e la sicurezza del personale non siano compromesse nel fornire assistenza.

b) il personale che lavora per conto di gestori aeroportuali o di vettori aerei dell'aeroporto e che ha contatti diretti con i viaggiatori in generale deve ricevere una formazione incentrata sulla disabilità e sull'uguaglianza nei confronti della disabilità ([24]). Tale obbligo di formazione è meno impegnativo e il livello di formazione è più generale rispetto alla formazione per il personale (di cui al paragrafo precedente) che fornisce assistenza diretta alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Esso si applica tuttavia a un gruppo più ampio di personale;

c) tutti i nuovi dipendenti dei vettori aerei e dei gestori aeroportuali (compresi quelli che non lavorano a diretto contatto con i viaggiatori) ([25]) devono ricevere una formazione sulla disabilità. Il livello e l'intensità della formazione dovrebbero dipendere dal fatto che il personale abbia o no contatti diretti con i viaggiatori. In assenza di tale contatto, la formazione potrebbe essere quella meno impegnativa e più generale dei tre tipi di formazione di cui all'articolo 11 del regolamento (CE) n. 1107/2006.

I gestori aeroportuali e i vettori aerei devono garantire che a tutto il loro personale siano offerti periodicamente corsi di aggiornamento.

Tutto il personale coinvolto nel trasporto aereo dovrebbe ricevere una formazione adeguata. Ad esempio gli agenti di viaggio dovrebbero ricevere una formazione che consenta loro di comprendere le esigenze e il tipo di assistenza richiesti dalle diverse categorie di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta. Analogamente il personale di sicurezza dovrebbe ricevere una formazione che consenta di effettuare i controlli di sicurezza nel massimo rispetto della dignità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.

Le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero essere consultate in merito al contenuto dei programmi di formazione. Gli operatori aeroportuali e aerei dovrebbero prendere in considerazione la possibilità di coinvolgere tali organizzazioni nella valutazione del contenuto dei loro programmi di formazione e, ove possibile, nell'erogazione della formazione stessa ([26]).

Il documento 30, parte I, sezione 5, dell'ECAC contiene orientamenti sulla portata, il contenuto e l'organizzazione dei diversi programmi di formazione ([27]), che i vettori aerei e i gestori aeroportuali dovrebbero prendere in considerazione nella formulazione dei loro programmi di formazione ([28]).

5. **NORME APPLICABILI ALLA PREPARAZIONE DEL VIAGGIO**

5.1. **Accessibilità dei siti web e dei servizi per dispositivi mobili di aeroporti e vettori aerei, comprese le applicazioni mobili**

I siti web e i servizi per dispositivi mobili (comprese le applicazioni mobili di aeroporti e vettori aerei) svolgono un ruolo fondamentale nel fornire informazioni ai clienti quando prenotano biglietti aerei e nel notificare le esigenze di assistenza. La progettazione di tali siti web accessibili dovrebbe sempre tenere conto degli orientamenti internazionali esistenti ([29]) e delle norme dell'UE ([30]) ai fini del soddisfacimento delle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. L'allegato 5-J del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5, descrive in dettaglio le norme che gli aeroporti e i vettori aerei dovrebbero seguire per rendere i loro siti web e le loro applicazioni mobili accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Tali norme specificano in particolare che le informazioni per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero essere facilmente reperibili e riportate su un'unica pagina raggiungibile con un solo clic dalla pagina iniziale del sito web di un vettore aereo o di un aeroporto. A decorrere dal 28 giugno 2025 i gestori aeroportuali e i vettori aerei saranno tenuti a rendere i loro siti web e servizi per dispositivi mobili (comprese le applicazioni mobili) accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta su base di uguaglianza con tutti gli altri passeggeri (in linea con l'articolo 2, paragrafo 2, lettera c), punti i) e ii), della direttiva (UE) 2019/882).

([24]) In tale categoria dovrebbero figurare anche i comandanti di aeromobili, affinché possano prendere decisioni ben informate in merito all'imbarco di persone con disabilità o a mobilità ridotta. È opportuno prestare particolare attenzione alla formazione in materia di «disabilità nascoste».

([25]) Ad esempio, il personale che espleta servizi di assistenza a terra dovrebbe ricevere una formazione in materia di gestione delle attrezzature per la mobilità.

([26]) Cfr. allegato 5-G del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5.

([27]) Cfr. in particolare allegato 5-G del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5.

([28]) Cfr. considerando 10 del regolamento (CE) n. 1107/2006.

([29]) Cfr. attualmente il documento *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*: https://www.w3.org/TR/WCAG21/.

([30]) Cfr. ad esempio la norma europea armonizzata sull'accessibilità delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2. **Informazioni sulle norme di sicurezza e sulle restrizioni applicate dalle compagnie aeree in relazione al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta**

L'articolo 4, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1107/2006, stabilisce che «[u]n vettore aereo o un suo agente mette a disposizione del pubblico, in formati accessibili e almeno nelle stesse lingue rese disponibili ad altri passeggeri, le norme di sicurezza che applica al trasporto di persone con disabilità e 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». Tuttavia «[u]n operatore turistico mette a disposizione le norme di sicurezza e le restrizioni per i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso" che esso organizza, vende o propone».

Tali informazioni dovrebbero contemplare quanto meno ([31]): eventuali limitazioni relative ad obblighi in materia di sicurezza o limitazioni dovute alle dimensioni dell'aeromobile; situazioni in cui un accompagnatore è tenuto a fornire assistenza in materia di sicurezza; eventuale assenza di servizi igienici accessibili; eventuale assenza di braccioli mobili sui sedili lato corridoio; dimensioni del sedile e del corridoio in relazione agli obblighi in materia di sicurezza o alle dimensioni dell'aeromobile; informazioni sull'accessibilità all'interno dell'aeromobile; eventuale messa a disposizione da parte dell'aerolinea di sedie a rotelle di bordo per l'accesso ai servizi igienici; informazioni sul trasporto di apparecchi medici e cani da assistenza riconosciuti; informazioni sulla fornitura di ossigeno terapeutico; modalità per l'ottenimento di assistenza; modalità di presentazione di un reclamo. Il linguaggio impiegato dovrebbe essere semplice e chiaro. I vettori aerei dovrebbero rendere tali informazioni facilmente disponibili sulle pagine iniziali dei loro siti e tramite il servizio clienti, affinché le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta possano decidere con cognizione di causa se viaggiare su un volo specifico sulla base delle procedure di sicurezza e dell'assistenza prestata a bordo.

Ove possibile, tali informazioni dovrebbero essere messe a disposizione dei passeggeri prima che effettuino una prenotazione, o quanto meno non appena le informazioni sono disponibili.

5.3. **Prenotazione**

È opportuno che i clienti possano effettuare prenotazioni telefonicamente o via internet al fine di garantire una migliore notifica preventiva ai vettori aerei delle proprie esigenze di assistenza (anche attraverso i loro agenti e operatori turistici) e di consentire la massima accessibilità per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta. I vettori aerei, i loro agenti e operatori turistici che incoraggiano i clienti a prenotare esclusivamente su un sito web dovrebbero tener conto del fatto che talune persone potrebbero non essere in grado di accedere ai loro siti web per motivi legati alla loro disabilità ([32]).

È tuttavia possibile che le persone che prenotano i loro biglietti tramite siti web preferiscano spiegare al telefono l'assistenza necessaria in considerazione delle loro esigenze specifiche. Ciò consente agli agenti di prenotazione di porre domande pertinenti e di comprendere meglio le esigenze di assistenza del cliente. È buona prassi che i vettori aerei istituiscano apposite linee telefoniche gratuite (compresi servizi di ritrasmissione video nella lingua nazionale dei segni) e dispongano di un gruppo specializzato nella gestione delle questioni di accessibilità per le richieste di assistenza. Prima di accettare prenotazioni da persone con disabilità o da persone a mobilità ridotta, i vettori aerei, i loro agenti e operatori turistici dovrebbero compiere tutti gli sforzi ragionevoli per verificare se sussistono motivi di sicurezza che impediscano a tali persone di imbarcarsi sul relativo volo ([33]).

È consigliabile che gli altri intermediari seguano il medesimo approccio. La condivisione tempestiva di informazioni da parte dei vettori aerei con gli altri intermediari è essenziale per consentire ai passeggeri di essere informati in maniera corretta.

Gli agenti dei vettori aerei dovrebbero avvertire i clienti affinché controllino le restrizioni del vettore aereo in materia di sicurezza intrinseca ed estrinseca prima di volare, in quanto tali restrizioni potrebbero incidere sul trasporto di attrezzature mediche o per la mobilità (ad esempio alcuni tipi di batterie per le attrezzature per la mobilità). Per i viaggi con attrezzature per la mobilità, gli agenti dei vettori aerei dovrebbero fornire consulenza sulle norme in materia di responsabilità in caso di perdita o danneggiamento di tali attrezzature, affinché i clienti possano valutare se presentare o meno una dichiarazione speciale di interesse ([34]) o sottoscrivere una polizza assicurativa adeguata.

([31]) Cfr. allegato 5-J del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5.
([32]) Si dovrebbe inoltre prendere in considerazione la fornitura di un telefono testuale per consentire l'accessibilità da parte delle persone non udenti e ipoudenti.
([33]) Cfr. considerando 2 del regolamento (CE) n. 1107/2006.
([34]) Cfr. capitolo 9 dei presenti orientamenti interpretativi sul tema della dichiarazione speciale di interesse.

Quando offrono voli in coincidenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, i vettori aerei e gli agenti di viaggio dovrebbero garantire che i passeggeri dispongano di tempo sufficiente per raggiungere il volo in coincidenza, tenendo conto del fatto che potrebbero aver bisogno di più tempo rispetto ad altri passeggeri.

5.4. **Notifica preventiva delle esigenze di assistenza**

La notifica preventiva è essenziale per garantire che sia prestata un'assistenza adeguata alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che ne fanno richiesta. Grazie a tale notifica il personale competente è consapevole delle esigenze di tali persone, pronto a fornire le attrezzature necessarie e in grado di farlo, e le risorse dei vettori aerei e dei gestori aeroportuali sono utilizzate in modo efficace.

5.4.1. ***Notifica preventiva dell'esigenza di assistenza***

A norma dell'articolo 7, paragrafi 1 e 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006, al fine di avere diritto a ricevere un'assistenza corrispondente, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono notificare preventivamente, almeno 48 ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata, le loro esigenze di assistenza e, se del caso, la necessità di trasportare le loro attrezzature per la mobilità ([35]) e la necessità di essere accompagnate dal loro cane da assistenza riconosciuto. In tali casi, spetta al gestore aeroportuale garantire che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona in questione possa prendere il volo per il quale è in possesso di una prenotazione.

La notifica preventiva deve sempre essere gratuita, indipendentemente dal modo in cui viene effettuata la prenotazione o la notifica preventiva. Ad esempio, non è consentito imporre ai passeggeri di utilizzare linee telefoniche a tariffa maggiorata per notificare preventivamente le loro esigenze di assistenza.

Se una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta non notifica preventivamente l'esigenza di assistenza o la notifica meno di 48 ore prima dell'ora di partenza pubblicata, il gestore aeroportuale è comunque tenuto, a norma dell'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1107/2006, a compiere tutti gli sforzi ragionevoli per offrire l'assistenza in modo che la persona in questione possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione. Affinché sia prestata un'assistenza corrispondente, è opportuno condividere con il vettore aereo le informazioni seguenti:

(a) la natura e la descrizione delle esigenze di assistenza (in particolare per quanto riguarda gli accompagnatori), i bagagli e, se possibile, l'indicazione di quando e dove è richiesta l'assistenza;

(b) una descrizione di tutte le attrezzature per la mobilità, compresi dettagli in merito a quantità, modello, dimensioni, peso, tipo di batteria e potenza nominale in wattora, e il manuale di istruzioni (se disponibile);

(c) una descrizione di eventuali apparecchi medici (ad esempio ossigeno terapeutico, ventilatore o respiratore);

(d) eventualità o meno che il passeggero sia accompagnato da un cane da assistenza riconosciuto;

(e) eventuale necessità di una sedia a rotelle di bordo ([36]).

Ogni disabilità è diversa, pertanto le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero essere in grado di fornire informazioni supplementari a integrazione della loro richiesta di assistenza. È buona prassi per i vettori aerei, i loro agenti e gli operatori turistici consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di indicare le informazioni supplementari in «testo libero» nell'ambito della loro notifica preventiva, aggiungendole al codice di richiesta di servizi speciali (*special services request* - SSR) dell'Associazione internazionale del trasporto aereo (*International Air Transport Association* - IATA) che descrive in generale le loro esigenze di assistenza. Inoltre le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero altresì essere in grado di presentare facilmente tali informazioni supplementari dopo la richiesta iniziale di assistenza, tra l'altro attraverso la pagina «Gestisci la mia prenotazione» della pagina iniziale del sito web del vettore aereo, tramite posta elettronica al vettore aereo o al suo agente o all'operatore turistico, telefonando al vettore aereo o al suo agente o all'operatore turistico.

([35]) Cfr. allegati I e II del regolamento (CE) n. 1107/2006.

([36]) Il regolamento (CE) n. 1107/2006 non obbliga esplicitamente i vettori aerei a disporre di sedie a rotelle di bordo. Tuttavia il punto 5.5 del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5, raccomanda agli Stati membri dell'ECAC di imporre ai vettori aerei l'obbligo di disporre di almeno una sedia a rotelle di bordo degli aeromobili nuovi e degli aeromobili sottoposti a una ristrutturazione completa se l'aeromobile in questione ha almeno 100 posti a sedere.
L'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006 impone ai vettori aerei di fornire un'assistenza corrispondente alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta quando si spostano dal loro sedile ai servizi igienici, se necessario, e le sedie a rotelle di bordo costituiscono lo strumento principale per fornire tale assistenza.

Le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, gli organismi nazionali di applicazione, i vettori aerei, gli agenti di viaggio e i gestori aeroportuali dovrebbero svolgere un ruolo attivo nel sensibilizzare e incoraggiare le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta a notificare preventivamente, ove possibile, le loro esigenze di assistenza. Nel procedere in tal senso, dovrebbero avvertire in merito alle possibili conseguenze negative della mancata notifica preventiva delle loro esigenze. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero inoltre essere incoraggiate a notificare preventivamente le loro esigenze di assistenza, preferibilmente al momento della prenotazione del volo e, in ogni caso, almeno 48 ore prima della partenza prevista del volo. A tal fine può essere opportuno distribuire in aeroporto ai passeggeri che non hanno preventivamente notificato le loro esigenze di assistenza carte di piccole dimensioni (adatte alla conservazione in un portafoglio) recanti informazioni sulle modalità di notifica preventiva delle esigenze di assistenza e sulle possibili conseguenze negative della mancata notifica preventiva ([37]).

Al fine di consentire ai passeggeri di dimostrare di aver preventivamente notificato le loro esigenze di assistenza in tempo utile, è buona prassi che i vettori aerei, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici, nonché gli altri intermediari che ricevono notifiche preventive in materia di assistenza forniscano una conferma scritta del ricevimento della notifica al passeggero, ad esempio in formato elettronico (tramite posta elettronica) o sulla carta d'imbarco. Se il trasferimento della notifica tra il vettore aereo, l'agente di viaggio, l'operatore turistico e il gestore aeroportuale non riesce, il passeggero può presentare tale conferma scritta come prova prima facie del fatto che ha preventivamente notificato le proprie esigenze di assistenza in tempo utile e tramite metodi concordati.

5.4.2. ***Obbligo per i vettori aerei, i loro agenti e gli operatori turistici di agevolare la notifica preventiva e di trasmetterla ai soggetti appropriati***

L'articolo 6, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006 impone ai vettori aerei, ai loro agenti e agli operatori turistici di adottare tutte le misure necessarie per fare in modo di ricevere le notifiche di richiesta di assistenza da parte delle persone con disabilità o persone a mobilità ridotta in tutti i loro punti vendita nel territorio degli Stati membri cui si applica il trattato. Tale obbligo si applica anche alle vendite per telefono e via internet.

È inoltre buona prassi che gli altri intermediari seguano le norme di cui all'articolo 6, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006.

Alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta dovrebbero essere forniti mezzi di comunicazione alternativi (ad esempio pagina di prenotazione del sito web, chat web, posta elettronica e linea telefonica diretta ([38])), affinché possano notificare preventivamente le loro esigenze di assistenza. Ciò garantirà l'effettiva applicazione del diritto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta all'assistenza, sancito all'articolo 7, paragrafo 1, e all'articolo 10 del regolamento (CE) n. 1107/2006.

L'esigenza di assistenza a terra è spesso legata alla configurazione dei terminal degli aeroporti e alle distanze da percorrere a piedi. Un passeggero può quindi aver bisogno di assistenza alla partenza ma non all'arrivo e durante le coincidenze, o viceversa. I passeggeri dovrebbero pertanto essere in grado di notificare preventivamente l'assistenza di cui necessitano per ogni aeroporto di origine e/o di destinazione di ciascun segmento di volo, affinché i gestori aeroportuali possano ripartire meglio le loro risorse e fornire un'assistenza di qualità migliore.

Gli agenti di prenotazione delle compagnie aeree devono essere a conoscenza di eventuali norme e restrizioni che potrebbero impedire il trasporto del passeggero o la fornitura dell'assistenza necessaria. Devono inoltre essere in grado di richiedere al passeggero tutte le informazioni pertinenti necessarie per stabilire la natura dell'assistenza richiesta.

Oltre a formare i propri agenti di vendita e il personale addetto all'assistenza alla clientela che si trova a contatto con i passeggeri che necessitano di assistenza, i vettori aerei dovrebbero impegnarsi proattivamente con la loro rete di agenti di viaggio e operatori turistici per garantire una raccolta corretta di informazioni dai passeggeri che necessitano di assistenza.

È consigliabile che gli altri intermediari indipendenti siano a conoscenza di eventuali norme e restrizioni che potrebbero impedire il trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta o la fornitura dell'assistenza necessaria. Tali soggetti devono inoltre essere in grado di richiedere al passeggero tutte le informazioni pertinenti necessarie per stabilire la natura dell'assistenza richiesta. La comunicazione tempestiva di tali informazioni tra i vettori aerei e tali intermediari indipendenti è essenziale al fine di consentire ai passeggeri di essere adeguatamente informati (soprattutto in circostanze in cui si applicano condizioni e diritti specifici).

([37]) Cfr. allegato 5-H del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5.
([38]) Cfr. allegato 5-J del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5.

L'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006 stabilisce che la notifica delle particolari esigenze di assistenza di un passeggero riguarda anche un volo di ritorno, se il volo di andata e quello di ritorno sono stati acquistati con lo stesso vettore aereo. Ciò significa che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta non sono tenute a notificare preventivamente le loro esigenze in caso di volo di ritorno. È buona prassi registrare le esigenze di assistenza di un passeggero con disabilità o a mobilità ridotta permanente che viaggia spesso con il medesimo vettore aereo (con il consenso del passeggero) e utilizzare tali informazioni per le prenotazioni successive, in modo da evitare la necessità di effettuare una nuova notifica preventiva ogni volta che un passeggero prenota un volo.

Il trattamento dei dati personali, compresa la raccolta e la conservazione di tali dati durante la notifica preventiva delle esigenze di assistenza e la loro trasmissione al gestore aeroportuale o al vettore aereo operativo per adempiere gli obblighi di assistenza, deve rispettare pienamente la legislazione dell'UE in materia di protezione dei dati ([39]).

5.5. **Rifiuto della prenotazione o dell'imbarco**

Il divieto di rifiutare una prenotazione o l'imbarco di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta è uno dei principi guida sanciti dall'articolo 3 del regolamento (CE) n. 1107/2006 ([40]).

L'articolo 4, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006 stabilisce due deroghe a tale principio: a) se non è possibile trasportare la persona interessata rispettando gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legge o da una decisione dell'autorità che ha rilasciato il certificato di operatore aereo al vettore aereo in questione; b) se le dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto della persona interessata.

Queste due deroghe dovrebbero essere applicate soltanto se tutte le opzioni ragionevoli per consentire all'interessato di viaggiare sono state prese in considerazione e ritenute non praticabili.

In numerose situazioni, gli obblighi in materia di sicurezza possono essere soddisfatti con l'aiuto di un accompagnatore che agisce in qualità di assistente per la sicurezza. In tali situazioni, il vettore aereo, il suo agente o l'operatore turistico possono chiedere (a norma dell'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006) che il passeggero sia accompagnato da una persona in grado di fornire la necessaria assistenza in materia di sicurezza.

Il fatto che un passeggero non abbia notificato le sue esigenze di assistenza o non abbia fornito informazioni sufficienti su tali esigenze di assistenza non giustifica di per sé il rifiuto di accettare una prenotazione o l'imbarco di tali passeggeri.

Al fine di consentire ai passeggeri di prendere una decisione informata in merito a come prenotare un volo senza il rischio di vedersi rifiutare l'autorizzazione a salire a bordo di un aeromobile e per evitare che i vettori aerei rifiutino di imbarcare persone con disabilità o persone a mobilità ridotta, l'articolo 4, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1107/2006 stabilisce che i vettori aerei devono mettere a disposizione del pubblico, in formati accessibili, le norme di sicurezza che applicano al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta, nonché le eventuali restrizioni al trasporto di attrezzature per la mobilità dovute alle dimensioni dell'aeromobile.

Se un vettore aereo rifiuta una prenotazione o un imbarco per uno dei motivi di cui all'articolo 4, paragrafo 1, il vettore aereo, il suo agente o l'operatore turistico è tenuto, a norma della medesima disposizione, a compiere sforzi ragionevoli per offrire un'alternativa accettabile al passeggero. È buona norma che gli altri intermediari seguano la medesima prassi.

I vettori aerei sono tenuti a informare le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (preferibilmente nella fase di notifica preventiva ma in ogni caso non appena possibile) della loro intenzione di invocare una delle due deroghe di cui all'articolo 4, paragrafo 1. Il viaggiatore interessato potrà quindi adottare soluzioni alternative. Ciò deriva dalla formulazione dell'articolo 4, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 1107/2006, che prevede che tali informazioni siano fornite «immediatamente».

I vettori aerei dovrebbero pertanto informare in anticipo i passeggeri in merito a qualsiasi circostanza pertinente (quale un cambiamento del vettore operativo o dell'aeromobile) che possa incidere sulla loro capacità di trasportare persone con disabilità e persone a mobilità ridotta.

([39]) Cfr. considerando 12 del regolamento (CE) n. 1107/2006. Cfr. anche regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) Cfr. punto 2.1.1 dei presenti orientamenti.

A norma dell'articolo 4, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006, se a un passeggero è negato l'imbarco a causa di disabilità o di una mobilità ridotta, al passeggero e a qualsiasi persona che lo accompagna in qualità di assistente per la sicurezza richiesto dal vettore aereo deve essere offerta (a norma dell'articolo 8 del regolamento (CE) n. 261/2004) la scelta tra i) il rimborso integrale del biglietto (e il diritto a un volo di ritorno nel caso di un volo con più scali); o ii) un volo alternativo. Il diritto a un volo di ritorno o a un volo alternativo è subordinato alla condizione che il passeggero con disabilità o il passeggero a mobilità ridotta sia in grado di soddisfare gli obblighi cogenti in materia di sicurezza del volo di ritorno o del volo alternativo.

Se un vettore aereo nega l'imbarco a una persona con disabilità o a mobilità ridotta in violazione delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1107/2006, tale persona ha diritto: a una compensazione pecuniaria (a norma dell'articolo 7 del regolamento (CE) n. 261/2004); a una nuova prenotazione o al rimborso del prezzo del biglietto; all'assistenza (conformemente agli articoli 8 e 9 del regolamento (CE) n. 261/2004) ([41]).

A norma dell'articolo 4, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 1107/2006, un vettore aereo, un suo agente o un operatore turistico che rifiuti di accettare una prenotazione per motivi di disabilità o mobilità ridotta deve informarne immediatamente la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta. Ciò impedisce il rifiuto arbitrario di trasportare persone con disabilità o persone a mobilità ridotta. È opportuno che i vettori aerei forniscano una spiegazione chiara e precisa del rifiuto unitamente a un riferimento specifico alla pertinente normativa nazionale, internazionale o dell'UE in materia di sicurezza o alla decisione dell'autorità competente. Un riferimento generale all'articolo 4, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006 non è sufficiente. Se del caso, i vettori aerei dovrebbero specificare quali caratteristiche dell'aeromobile rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta in questione. È consigliabile che gli intermediari rispettino la medesima norma.

L'articolo 4, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 1107/2006 impone al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico di comunicare per iscritto, su richiesta, le ragioni del rifiuto alla persona interessata entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta. È altresì buona prassi che gli intermediari seguano il medesimo approccio.

I vettori aerei, i loro agenti e gli operatori turistici devono essere in grado di giustificare agli organismi nazionali di applicazione (o in qualsiasi procedura di arbitrato e/o a un organo giurisdizionale, se necessario) qualsiasi rifiuto di accettare una prenotazione o l'imbarco di persone con disabilità e persone a mobilità ridotta a norma del regolamento (CE) n. 1107/2006. Le informazioni pertinenti devono pertanto essere registrate e conservate per un periodo di tempo adeguato, anche se il passeggero non chiede che le ragioni sottese siano comunicate per iscritto. In assenza di norme esplicite sui termini nel regolamento (CE) n. 1107/2006, tali organismi dovrebbero conservare le informazioni pertinenti per i periodi di tempo specificati nella pertinente legislazione nazionale.

5.6. **Obbligo di disporre di un accompagnatore che agisce in qualità di assistente per la sicurezza**

Il principio generale di non discriminazione impedisce a un vettore aereo, al suo agente o a un operatore turistico di imporre condizioni speciali affinché una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta possa viaggiare.

Un vettore aereo, un suo agente o un operatore turistico può imporre alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di viaggiare accompagnate da qualcuno soltanto se le persone in questione non sono autosufficienti e il loro trasporto comporta un rischio per la sicurezza in quanto non sono in grado di soddisfare autonomamente gli obblighi in materia di sicurezza applicabili ([42]). In tali circostanze, il vettore aereo o il suo agente o operatore turistico può (a norma dell'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006) esigere che le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta siano accompagnate da una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria per soddisfare gli obblighi in materia di sicurezza applicabili (un assistente per la sicurezza).

I vettori aerei dovrebbero informare i loro clienti in merito alle condizioni che comportano la necessità di un assistente per la sicurezza che viaggi con la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta.

Alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta non può essere negato il trasporto o non può essere richiesto di viaggiare con un assistente per la sicurezza per il solo fatto che tali persone non sono in grado di compiere autonomamente azioni connesse al loro comfort a bordo di un aeromobile (ad esempio non sono in grado di mangiare o utilizzare i servizi igienici da sole). Spetta al passeggero decidere se viaggiare con qualcuno che lo aiuti a svolgere compiti relativi al suo comfort personale. Tuttavia l'equipaggio di cabina non è tenuto a fornire assistenza personale alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta (ad esempio assistenza per mangiare o bere; assistenza all'interno di servizi igienici o per l'uso degli stessi qualora il passeggero non sia in grado di utilizzarli senza assistenza; o somministrazione di farmaci).

([41]) Cfr. articolo 2, lettera j), e articolo 4, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004.

([42]) Rientra in tale contesto chiunque non sia in grado di allacciare e slacciare la cintura di sicurezza, di lasciare il posto a sedere e raggiungere un'uscita di emergenza senza assistenza, di recuperare e indossare un giubbotto di salvataggio, di indossare una maschera per l'ossigeno senza assistenza, o di comprendere le istruzioni in materia di sicurezza così come tutti i consigli e le istruzioni forniti dall'equipaggio in una situazione di emergenza (comprese le informazioni comunicate in formati accessibili).

Al fine di aiutare i vettori aerei o i loro agenti o operatori turistici a stabilire se le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta possono viaggiare non accompagnate, detti soggetti dovrebbero porre domande a tali persone in relazione ai criteri stabiliti nelle norme di sicurezza applicabili e non dovrebbero formulare alcuna ipotesi quanto alla loro capacità di soddisfare autonomamente le norme di sicurezza.

Conformemente all'articolo 4, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 1007/2006, i vettori aerei, i loro agenti o gli operatori turistici devono fornire ragioni dettagliate quando richiedono alle persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta di essere accompagnate.

A seconda delle circostanze specifiche, può essere buona prassi per i vettori aerei consentire a una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta di chiedere e ottenere l'aiuto di un altro passeggero presente a bordo affinché agisca da volontario in veste di accompagnatore.

Se richiede che una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia accompagnata da un assistente per la sicurezza, è buona prassi che il vettore aereo offra un trasporto gratuito a tale accompagnatore che agisce in veste di assistente per la sicurezza ([43]). Il diritto di trasportare gratuitamente tali assistenti è già applicato nel caso di altri modi di trasporto (ossia treno, autobus e trasporto per vie navigabili).

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero essere pienamente informate in merito ai costi aggiuntivi del trasporto dell'assistente per la sicurezza se un vettore aereo si basa sull'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006 per esigere che tali persone siano accompagnate da una persona che agisca in veste di assistente per la sicurezza.

5.7. **Viaggiare con un cane da assistenza riconosciuto**

L'articolo 7, paragrafo 2, e l'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006 stabiliscono che, nel caso in cui una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta richieda l'uso di un cane da assistenza riconosciuto, i gestori aeroportuali e i vettori aerei devono accogliere tale richiesta, a condizione che: i) la persona in questione notifichi preventivamente al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico che viaggerà con un cane da assistenza riconosciuto; ii) la notifica e il trasporto del cane in questione siano conformi alle norme nazionali applicabili in materia di trasporto di cani da assistenza a bordo di aeromobili.

Il regolamento (CE) n. 1107/2006 utilizza la formulazione «cani da assistenza riconosciuti» per chiarire che tali cani i) sono stati selezionati e addestrati per soddisfare le esigenze individuali di una persona con disabilità e ii) utilizzano capacità e competenze acquisite nell'assistere i proprietari nello svolgimento delle loro attività quotidiane. Al fine di garantire che non costituiscano un rischio per la sicurezza aerea, oltre ad essere addestrati per i compiti specifici connessi all'assistenza ai proprietari, tali cani sono altresì addestrati a spostarsi in condizioni di sicurezza negli spazi pubblici e ad obbedire al proprietario. Nell'interesse della sicurezza aerea, il vettore aereo può chiedere al proprietario del cane di fornire la prova che quest'ultimo ha ricevuto l'addestramento necessario.

I cani da assistenza comprendono non solo i cani guida delle persone non vedenti o ipovedenti, ma anche quelli che assistono le persone con altri tipi di disabilità. Tra gli esempi figurano i cani che assistono le persone non udenti e ipoudenti o quelli da assistenza alla mobilità che assistono le persone con disabilità fisiche (ad esempio fornendo loro equilibrio e stabilità).

Attualmente non esistono norme a livello di UE in materia di addestramento o certificazione dei cani da assistenza. Ciò potrebbe ostacolare i vettori aerei e i gestori aeroportuali nella loro valutazione di un cane in quanto cane da assistenza riconosciuto. Sarebbe opportuno che gli organismi nazionali di applicazione, le organizzazioni del settore, le organizzazioni delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e le organizzazioni attive nel settore dell'addestramento dei cani da assistenza concordino un insieme armonizzato di norme atte a stabilire se un cane abbia ricevuto l'addestramento necessario per essere qualificato come cane da assistenza riconosciuto.

([43]) Cfr. punto 4.2.4.2 dell'allegato 5-H del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5. Il 29 novembre 2023 la Commissione ha presentato una proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione (COM(2023) 753 final). Secondo tale proposta, i vettori aerei devono trasportare tali accompagnatori che forniscono assistenza per la sicurezza a titolo gratuito e, se possibile, collocarli accanto alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta che necessita della loro assistenza ai fini del rispetto degli obblighi in materia di sicurezza aerea applicabili.

Il regolamento (UE) n. 576/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio ([44]) impone determinati requisiti prima che i cani possano viaggiare tra gli Stati membri, in particolare per quanto concerne i sistemi di identificazione e la prova di vaccinazione prescritti. Il settore e i portatori di interessi pertinenti (in particolare le associazioni delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta) dovrebbero sensibilizzare attivamente i proprietari di cani da assistenza in merito a tali requisiti.

5.8. **Prenotazione di posti a sedere**

Conformemente all'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006, i vettori aerei devono realizzare ogni sforzo ragionevole al fine di attribuire, su richiesta, i posti a sedere tenendo conto delle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e limitatamente alla disponibilità.

I vettori aerei dovrebbero disporre di posti a sedere riservati alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. È buona prassi che i vettori aerei mantengano tali posti a sedere liberi e riservati alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta fino all'ora di partenza del volo e garantiscano che si tratti degli ultimi posti a sedere assegnati ad altri passeggeri che non necessitano di assistenza.

I vettori aerei che assegnano i posti a sedere prima del volo dovrebbero consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di prenotare in anticipo i posti a sedere che meglio soddisfano le loro esigenze, fatte salve le limitazioni in materia di sicurezza.

A norma dell'articolo 10 e dell'allegato II di tale regolamento, i vettori aerei che applicano oneri per la prenotazione anticipata dei posti a sedere devono rinunciare a tali oneri per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, in modo da consentire a queste ultime di scegliere il posto a sedere che meglio risponde alle loro esigenze. L'assegnazione dei posti a sedere a tutti i passeggeri è soggetta al rispetto di adeguati obblighi in materia di sicurezza. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta non devono occupare posti a sedere con accesso diretto alle uscite di emergenza, o nei quali la loro presenza potrebbe impedire ai membri dell'equipaggio di svolgere i propri compiti, ostruire l'accesso a equipaggiamenti di emergenza o impedire l'evacuazione di emergenza dell'aeromobile ([45]). I vettori aerei dovrebbero pubblicare sulla propria pagina web la loro politica di assegnazione dei posti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Quando una persona informa il vettore aereo o il suo agente o operatore turistico in merito alla natura della sua disabilità, tale soggetto dovrebbe informare il passeggero dei posti a sedere disponibili più accessibili e assegnare a tale passeggero un posto a sedere adeguato (ad esempio, con braccioli mobili, in prossimità dei servizi igienici e con posti a sedere adiacenti per la persona con disabilità e l'assistente per la sicurezza).

I posti a sedere dovrebbero essere riassegnati, se necessario, al fine di garantire che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta e i loro assistenti per la sicurezza dispongano di posti a sedere adeguati.

In ogni circostanza occorre chiarire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che i posti a sedere assegnati non possono essere garantiti perché fattori operativi (ad esempio un cambio di aeromobile) possono incidere sulla distribuzione dei posti a sedere. In tali casi occorre tuttavia compiere ogni sforzo per soddisfare le esigenze delle persone con disabilità (ad esempio cercando di assegnare un posto a sedere comparabile).

Inoltre, al fine di consentire ai vettori aerei di assegnare loro posti a sedere adeguati, è fondamentale che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta notifichino le loro esigenze di assistenza. Idealmente dovrebbero farlo al momento della prenotazione del volo e al più tardi 48 ore prima della partenza prevista del volo.

5.9. **Trasmissione di informazioni all'aeroporto e al vettore aereo operativo**

Spetta ai vettori aerei, ai loro agenti e agli operatori turistici trasmettere tutte le informazioni raccolte dalle persone con disabilità e dalle persone a mobilità ridotta tanto ai gestori degli aeroporti di partenza, arrivo e transito, quanto al vettore aereo operativo (qualora la prenotazione non sia stata effettuata presso tale vettore aereo). L'articolo 6, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006 stabilisce che, se un passeggero notifica preventivamente l'esigenza di assistenza almeno 48 ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata, il vettore aereo, i suoi agenti o operatori turistici deve o devono trasmettere le informazioni in questione almeno 36 ore prima dell'ora della partenza del volo pubblicata. L'articolo 6, paragrafo 3, stabilisce che in tutti gli altri casi tali soggetti devono trasmettere le informazioni quanto prima possibile.

([44]) Regolamento (UE) n. 576/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 giugno 2013, sui movimenti a carattere non commerciale di animali da compagnia e che abroga il regolamento (CE) n. 998/2003 (GU L 178 del 28.6.2013, pag. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) Cfr. AMC1 CAT.OP.MPA.155, lettera c), nell'allegato IV del regolamento (UE) n. 965/2012 della Commissione, del 5 ottobre 2012, che stabilisce i requisiti tecnici e le procedure amministrative per quanto riguarda le operazioni di volo ai sensi del regolamento (CE) n. 216/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 296 del 25.10.2012, pag. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

A norma dell'articolo 6, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 1107/2006, non appena possibile dopo la partenza del volo, il vettore aereo operativo deve comunicare al gestore aeroportuale di destinazione il numero di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta presenti su detto volo che richiedono assistenza presso l'aeroporto di arrivo, specificando la natura dell'assistenza necessaria. Tale prescrizione si applica soltanto se l'aeroporto di arrivo è situato nel territorio di uno Stato membro soggetto alle disposizioni del trattato.

Al fine di prestare il livello adeguato di assistenza, le richieste delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta dovrebbero essere registrate e trasmesse al vettore aereo operativo e ai gestori aeroportuali utilizzando i codici SSR IATA concordati a livello internazionale ([46]).

Ove possibile, le informazioni sulle esigenze dettagliate del passeggero dovrebbero essere trasmesse utilizzando la casella di «testo libero» visibile nel sistema di messaggistica dell'elenco di assistenza ai passeggeri (*Passengers Assistance List* - PAL)/ dell'elenco contenente l'aggiornamento del precedente messaggio PAL (*Change Assistance List* - CAL) o in qualsiasi altro formato adeguato concordato tra i portatori di interessi. Ciò è particolarmente importante per le persone le cui esigenze sono complesse e non possono essere facilmente identificate mediante codici IATA. Ad esempio, la categoria «persone con disabilità nascoste» è molto ampia e comprende persone con esigenze diverse che sono meno evidenti per il personale che presta assistenza, ma cui si applica comunque il medesimo codice IATA.

Alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta dovrebbero essere offerte soluzioni che consentano loro di notificare preventivamente le loro esigenze nel modo più semplice, ovvio e comprensibile. Tali informazioni dovrebbero essere condivise quanto prima con tutti i soggetti coinvolti nell'assistenza prestata a tali persone.

6. **ASSISTENZA IN AEROPORTO**

6.1. **Designazione di punti di incontro**

L'articolo 5, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006 impone ai gestori aeroportuali di garantire la disponibilità di punti di arrivo e di partenza ufficialmente designati presso cui le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta possano agevolmente annunciare il proprio arrivo in aeroporto e chiedere assistenza. Tali punti dovrebbero essere designati in collaborazione con gli utenti aeroportuali, attraverso il comitato degli utenti aeroportuali ([47]) (laddove esista) e le pertinenti organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, tenendo conto delle condizioni locali.

L'articolo 5, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006 prevede inoltre che tali punti siano situati all'interno del perimetro aeroportuale o in una zona sotto il controllo diretto del gestore aeroportuale sia all'interno che all'esterno dei terminal. Ciò significa che dovrebbero essere ubicati almeno agli ingressi principali dei terminal, presso i banchi dell'accettazione, nelle stazioni ferroviarie, delle ferrovie urbane, delle metropolitane e degli autobus, nei posteggi dei taxi e negli altri terminali, nonché nei parcheggi degli aeroporti ([48]).

L'articolo 5, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006 prevede che i punti di arrivo e di partenza siano segnalati in modo chiaro e vi siano messe a disposizione, in formati accessibili, le informazioni di base ([49]) sull'aeroporto. Tra tali informazioni di base dovrebbero figurare la configurazione dell'aeroporto e le sue caratteristiche di accessibilità (ad esempio, la distanza massima probabile a piedi all'interno di un aeroporto, nonché eventuali ostacoli quali gradini, porte strette o lavori in corso); informazioni dettagliate su tutti i servizi disponibili in aeroporto per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta; nonché i dati di contatto della società che fornisce effettivamente l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta in aeroporto. Le stesse informazioni dovrebbero essere disponibili anche sul sito web dell'aeroporto per la consultazione da parte dei passeggeri prima del viaggio.

La segnaletica dovrebbe essere chiara e priva di ambiguità e utilizzare preferibilmente norme internazionali in materia di segnalazione.

È buona prassi per i vettori aerei, i loro agenti e gli operatori turistici informare le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta in merito all'importanza di consultare i siti web degli aeroporti per quanto concerne la partenza, l'arrivo e le coincidenze dei loro voli.

([46]) Per la spiegazione dei codici SSR IATA, cfr. punto 5.8.1 del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5.

([47]) L'articolo 2, lettera g), del regolamento (CE) n. 1107/2006 definisce un «utente aeroportuale» come «una persona fisica o giuridica responsabile del trasporto aereo di passeggeri da o verso l'aeroporto in questione». L'articolo 2, lettera h), definisce il termine «comitato degli utenti aeroportuali» come «un comitato di rappresentanti degli utenti aeroportuali od organizzazioni che li rappresentano».

([48]) Cfr. considerando 5 del regolamento (CE) n. 1107/2006.

([49]) L'allegato 5-K del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5, fornisce ai gestori aeroportuali orientamenti molto dettagliati per la creazione e la segnalazione dei punti di chiamata in aeroporto.

6.2. **Soggetti che dovrebbero fornire assistenza alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta negli aeroporti**

A norma dell'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006, il gestore aeroportuale è competente per la fornitura dell'assistenza negli aeroporti. Tali gestori aeroportuali svolgono un ruolo centrale nella fornitura di tutti i servizi in aeroporto. Si trovano pertanto nella posizione migliore per garantire che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta ricevano un'assistenza di qualità elevata. A norma dell'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006, il gestore aeroportuale può fornire direttamente l'assistenza di cui all'allegato I del regolamento alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta oppure subappaltare tale fornitura di assistenza a una o più terze parti. In entrambi i casi, il gestore aeroportuale rimane responsabile della fornitura di assistenza e l'assistenza fornita deve soddisfare le norme di qualità stabilite dal gestore aeroportuale conformemente al regolamento (CE) n. 1107/2006 ([50]).

Il comitato degli utenti aeroportuali e persino un singolo vettore aereo possono chiedere al gestore aeroportuale di stipulare un contratto di questo tipo.

Se rifiuta di stipulare un contratto con una terza parte per la fornitura di assistenza alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta, il gestore aeroportuale deve fornire una giustificazione scritta a norma dell'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006.

A norma dell'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006, se decide di stipulare un contratto con una terza parte per la fornitura di assistenza alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta, il gestore aeroportuale deve farlo in collaborazione con gli utenti dell'aeroporto (tramite il comitato degli utenti aeroportuali, ove presente). Gli utenti aeroportuali dovrebbero pertanto essere consultati in merito al contenuto di tale contratto (ad esempio i requisiti minimi di servizio, il numero di persone occupate e le attrezzature che il contraente deve utilizzare per fornire assistenza), nonché in merito alla selezione del contraente terzo (ossia la valutazione delle offerte e l'aggiudicazione del contratto di appalto).

6.3. **Oneri specifici a carico degli utenti aeroportuali per finanziare l'assistenza**

L'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006 prevede che l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta sia fornita senza oneri aggiuntivi per tali persone specifiche.

Se non intende sostenere da solo i costi di tale assistenza, il gestore aeroportuale può applicare (a norma dell'articolo 8, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1107/2006), su una base non discriminatoria, un diritto specifico a ciascun vettore aereo che utilizza l'aeroporto. Tale diritto specifico deve essere proporzionato al numero di passeggeri che ciascun vettore aereo trasporta da e verso l'aeroporto e deve finanziare detta assistenza in modo da ripartire equamente l'onere tra tutti i passeggeri che utilizzano l'aeroporto, al fine di evitare disincentivi al trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.

A norma dell'articolo 8, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 1107/2006, tale onere specifico deve essere ragionevole, commisurato ai costi e trasparente.

Onde garantire che i diritti specifici applicati ai vettori aerei siano commisurati ai costi (ossia proporzionati all'assistenza fornita alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta) e che non servano a finanziare attività dei gestori diverse da quelle legate alla prestazione di tale assistenza, i diritti dovrebbero essere fissati e applicati in maniera pienamente trasparente ([51]).

A norma dell'articolo 8, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 1107/2006, il diritto specifico deve essere stabilito dal gestore aeroportuale in collaborazione con gli utenti, per mezzo del comitato degli utenti aeroportuali (ove presente) o di altro soggetto adeguato.

([50]) Cfr. punto 6.5.
([51]) Cfr. considerando 9 del regolamento (CE) n. 1107/2006.

È buona prassi che si svolga una consultazione con gli utenti aeroportuali, condotta dal gestore aeroportuale, unitamente a uno scambio di opinioni sugli elementi del calcolo del diritto specifico. Prima di imporre il diritto specifico per la prima volta o al momento della sua revisione, il gestore aeroportuale dovrebbe fornire una notifica preventiva adeguata agli utenti aeroportuali e dare loro la possibilità di presentare i loro punti di vista. Gli utenti aeroportuali dovrebbero ricevere informazioni finanziarie e operative, nonché informazioni pertinenti di altro tipo, trasparenti e adeguate, che consentano loro di formulare osservazioni informate. Tali informazioni dovrebbero essere fornite con un livello di dettaglio sufficiente, tale da consentire ai portatori di interessi di comprendere il rapporto tra costi, livelli di servizio e fattori di costo. In generale le consultazioni dovrebbero chiarire la natura delle proposte, le parti che hanno maggiori probabilità di essere interessate, le domande specifiche sulle quali è richiesto un riscontro e il termine per fornire il riscontro richiesto. Tutte le parti interessate dovrebbero avere la possibilità di presentare i loro punti di vista. La decisione in questione dovrebbe essere debitamente giustificata. Gli utenti dovrebbero ricevere una notifica preventiva ragionevole della decisione finale in merito a qualsiasi revisione dei diritti o all'imposizione di diritti nuovi.

Quando consulta il comitato degli utenti aeroportuali o i singoli utenti aeroportuali in merito al diritto specifico per finanziare l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, il gestore aeroportuale dovrebbe fornire quanto meno le informazioni seguenti: un elenco dei servizi e delle infrastrutture forniti a corrispettivo del diritto speciale applicato; la metodologia utilizzata per imporre il diritto specifico; le entrate derivanti dal diritto specifico e i costi totali dei servizi coperti.

Nel quadro dell'imposizione del diritto specifico per finanziare l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, dovrebbero essere stabiliti anche obiettivi di efficienza per l'assistenza. Tali obiettivi dovrebbero essere riesaminati annualmente in consultazione con le associazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta e con i vettori aerei.

È opportuno prevedere un processo di consultazione efficace degli utenti aeroportuali, condotto dal gestore aeroportuale, unitamente a uno scambio di punti di vista sugli elementi di calcolo del diritto in questione. Tuttavia, al termine del processo di consultazione, il gestore aeroportuale è autorizzato a prendere una decisione finale sul calcolo del diritto specifico e sull'importo dello stesso che ritiene opportuno.

A norma dell'articolo 8, paragrafo 5, del regolamento (CE) n. 1107/2006, il gestore aeroportuale deve separare i conti delle attività di assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta dai conti delle sue altre attività, conformemente alle normali prassi commerciali. A norma dell'articolo 8, paragrafo 6, il gestore deve mettere a disposizione degli organismi responsabili dell'applicazione e degli utenti aeroportuali un resoconto annuale verificato dei diritti riscossi e dei costi sostenuti per quanto riguarda l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

Tra gli esempi del tipo di costi che possono essere coperti da tale onere specifico figurano i seguenti: i costi dell'assistenza diretta (i costi della gestione quotidiana dell'assistenza, ad esempio gli stipendi del personale addetto all'assistenza); altri costi accessori di assistenza (ad esempio, spese di manutenzione, acquisto di materiale operativo, locazione di uno spazio per disporre, ad esempio, di un ufficio di distacco per il personale addetto all'assistenza); le spese in conto capitale per le strutture necessarie per la fornitura dell'assistenza ([52]); le spese in conto capitale delle attrezzature da utilizzare per assistere le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta; i costi di costruzione o ammodernamento delle infrastrutture per renderle accessibili a tali persone; i costi sostenuti per la formazione del personale aeroportuale in materia di sensibilizzazione e assistenza con riguardo alle disabilità; le spese amministrative (ad esempio il tempo che il personale aeroportuale dedica all'elaborazione della gara d'appalto per la fornitura di assistenza e la gestione del contratto).

Per quanto concerne il finanziamento delle infrastrutture per la mobilità non utilizzate esclusivamente dalle persone con disabilità e dalle persone a mobilità ridotta (ad esempio ascensori e nastri trasportatori), l'obbligo di prevedere una contabilità separata per le attività relative all'assistenza fornita alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta e per altre attività dovrebbe fare sì che soltanto una parte di tale infrastruttura per la mobilità (proporzionata all'uso da parte delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta rispetto all'uso totale dell'infrastruttura per la mobilità in questione) dovrebbe essere finanziata mediante il diritto specifico.

([52]) Il regolamento (CE) n. 1107/2006 consente l'inclusione del costo del capitale proprio nel calcolo dei costi. Per costo del capitale proprio si intende la distribuzione prevista dell'utile di un'impresa ai suoi investitori in strumenti di capitale. Si tratta del tasso di rendimento che l'aeroporto versa ai propri investitori in strumenti di capitale per ottenere capitale proprio (attivi netti) da questi ultimi.

6.4. **Fornitura di assistenza in aeroporto** ([53])

Notifica preventiva e assistenza corrispondente

I gestori aeroportuali sono tenuti a fornire assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta per permettere loro 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. Figurano in tale contesto l'imbarco e lo sbarco.

A norma dell'articolo 7, paragrafo 7, del regolamento (CE) n. 1107/2006, l'assistenza fornita deve corrispondere, nella misura del possibile, alle esigenze specifiche del singolo passeggero ed essere organizzata in modo da evitare interruzioni e ritardi ([54]).

Se un passeggero ha debitamente notificato preventivamente le proprie esigenze di assistenza, il gestore aeroportuale è tenuto, a norma dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006, a fornire assistenza in modo che «la persona possa prendere il volo».

La medesima norma si applica anche ai passeggeri che devono prendere coincidenze a norma dell'articolo 7, paragrafo 5, del regolamento (CE) n. 1107/2006. Se un passeggero ha debitamente notificato preventivamente la propria esigenza di assistenza, il gestore aeroportuale deve garantire che il passeggero possa prendere il volo in coincidenza.

Nel caso di passeggeri che non hanno debitamente notificato preventivamente la propria esigenza di assistenza, il gestore aeroportuale è tenuto a compiere tutti gli «sforzi ragionevoli» per fornire l'assistenza di cui la persona interessata necessita per poter prendere il volo. Nel fornire assistenza, è pertanto consentito dare priorità alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che hanno debitamente notificato preventivamente la propria esigenza di assistenza, a condizione che siano compiuti tutti gli sforzi ragionevoli per assistere anche i passeggeri che non hanno debitamente notificato preventivamente la necessità di ricevere assistenza.

L'allegato 5-D del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5 ([55]), contiene norme di qualità per il servizio che i gestori aeroportuali dovrebbero fornire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta in partenza e in arrivo.

A norma dell'allegato I del regolamento (CE) n. 1107/2006, l'assistenza negli aeroporti comprende la possibilità per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta di: comunicare il loro arrivo in aeroporto e la loro richiesta di assistenza nei punti designati; spostarsi dal punto designato al banco dell'accettazione; adempiere le formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli; procedere dal banco dell'accettazione all'aeromobile (anche espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza).

L'uso della nozione di «assistenza corrispondente» di cui all'articolo 7, paragrafo 7, del regolamento (CE) n. 1107/2006 significa che l'assistenza dovrebbe comprendere anche l'assistenza per il bagaglio a mano quando richiesto durante la registrazione, per i controlli di sicurezza, doganali e per l'immigrazione, nonché per l'imbarco.

Condizioni per l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta in partenza

I gestori aeroportuali necessitano di tempo non soltanto per prepararsi ad assistere le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, ma anche per garantire a tempestività delle operazioni di volo.

Di conseguenza, e al fine di ricevere assistenza dal gestore aeroportuale, l'articolo 7, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 1107/2006 impone alle persone con disabilità e alle persone con mobilità ridotta di scegliere tra una delle opzioni seguenti:

a) presentarsi alla registrazione all'ora stabilita in anticipo e per iscritto (anche con mezzi elettronici) dal vettore aereo o dal suo agente oppure dall'operatore turistico o (qualora non sia stato stabilito un orario) almeno un'ora prima dell'ora di partenza pubblicata; o

([53]) Oltre ai compiti di assistenza previsti per i gestori aeroportuali dal regolamento (CE) n. 1107/2006, la proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali presentata dalla Commissione il 29 novembre 2023 (COM(2023) 752 final) obbligherebbe i vettori che offrono contratti multimodali unici a cooperare con gli enti di gestione del terminale nell'assistere le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta che si avvalgono di contratti multimodali unici, in particolare quando effettuano una coincidenza da un modo di trasporto all'altro. I vettori che offrono contratti multimodali unici e gli enti di gestione della stazione dovranno garantire che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta che utilizzano contratti multimodali unici dovranno notificare preventivamente le loro esigenze di assistenza una sola volta. I vettori e gli operatori dei terminal dovranno istituire e gestire sportelli unici presso determinati nodi multimodali che figurano nell'allegato I della proposta al fine di ricevere le richieste di assistenza da parte delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e trasmetterle ai soggetti competenti per la prestazione di assistenza.

([54]) Cfr. considerando 5 del regolamento (CE) n. 1107/2006.

([55]) Cfr. pagg. 2, 3 e 4 dell'allegato 5-D del documento 30 dell'ECAC parte I, sezione 5.

b) arrivare presso uno dei punti di arrivo o di partenza designati dell'aeroporto ([56]) all'ora stabilita in anticipo e per iscritto (anche con mezzi elettronici) dal vettore aereo o dal suo agente oppure dall'operatore turistico o (qualora non sia stato stabilito un orario) almeno due ore prima dell'ora di partenza pubblicata.

Fornitura di sedie a rotelle per garantire il trasporto senza soluzione di continuità in aeroporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

I gestori aeroportuali dovrebbero, su richiesta, fornire sedie a rotelle al fine di garantire il trasporto senza soluzione di continuità negli aeroporti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta dal punto di arrivo in un aeroporto fino al momento dell'imbarco su un aeromobile e dal momento del loro sbarco da un aeromobile fino al punto di uscita da un aeroporto. I gestori aeroportuali dovrebbero tenere conto delle diverse esigenze che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta possono avere e del numero di passeggeri che possono necessitare di tale assistenza. È accettato che le dimensioni dell'aeroporto possano incidere sulla disponibilità di tipi diversi di sedie a rotelle. La scelta può essere più limitata nei piccoli aeroporti regionali, ma gli aeroporti di dimensioni maggiori dovrebbero disporre di una serie più ampia di sedie a rotelle al fine di soddisfare le esigenze di tali passeggeri ([57]). Anche se la scelta delle sedie a rotelle è limitata, i gestori aeroportuali dovrebbero comunque garantire che le sedie a rotelle disponibili siano il più possibile confortevoli e sicure.

Nei casi in cui le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta giungono in aeroporto con le proprie sedie a rotelle, è buona prassi che i gestori aeroportuali consentano loro (per quanto possibile e a condizione che ciò sia conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza) di utilizzare la propria sedia a rotelle fino all'imbarco sull'aeromobile, in particolare nei casi in cui i tipi di sedie a rotelle disponibili in aeroporto non sono adatti alla disabilità specifica del passeggero interessato. Analogamente (e, ove possibile, tenendo conto delle procedure di gestione connesse alla sicurezza), le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero ricevere le proprie attrezzature per la mobilità subito dopo lo sbarco e non dovrebbero essere obbligate a recuperarle nella sala ritiro bagagli.

Gestione a terra delle attrezzature per la mobilità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

L'allegato I del regolamento (CE) n. 1107/2006 stabilisce che i gestori aeroportuali sono responsabili per la gestione a terra delle attrezzature per la mobilità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Figurano in tale contesto anche la gestione a terra di sedie a rotelle elettriche, previ un preavviso di 48 ore e l'applicazione della legislazione pertinente in materia di merci pericolose.

Sostituzione temporanea di attrezzature per la mobilità danneggiate o smarrite delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

A norma dell'allegato I del regolamento (CE) n. 1107/2006, i gestori aeroportuali devono essere pronti a fornire sostituzioni temporanee di attrezzature per la mobilità danneggiate o smarrite, anche se non necessariamente con presidi comparabili. Conformemente al requisito di cui all'articolo 7, paragrafo 7, del regolamento (CE) n. 1107/2006 e al fine di fornire un'«assistenza corrispondente», la sostituzione dovrebbe essere il più possibile simile alle attrezzature per la mobilità danneggiate o smarrite e soddisfare le esigenze particolari del singolo passeggero. A norma dell'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006, la sostituzione deve essere fornita senza addebitare oneri aggiuntivi. È buona prassi consentire al passeggero interessato di conservare l'attrezzatura sostitutiva temporanea fino a quando non sia stata riparata o sostituita quella danneggiata.

Assistenza presso le strutture per la registrazione

Le strutture per la registrazione dovrebbero essere concepite in modo da essere accessibili ai passeggeri che utilizzano sedie a rotelle e alle persone deambulanti con disabilità diverse. Occorre garantire che il personale possa comunicare con i passeggeri non udenti e ipoudenti attraverso la lingua dei segni o mezzi di comunicazione alternativi.

([56]) Cfr. il punto 6.1 sulla designazione di punti di arrivo o di partenza.

([57]) Ciò deriva dall'obbligo di cui all'articolo 7, paragrafo 7, del regolamento (CE) n. 1107/2006, secondo cui l'assistenza deve corrispondere, nella misura del possibile, alle esigenze specifiche del singolo passeggero.

Se un aeroporto o una compagnia aerea utilizza apparecchiature di registrazione self-service, i requisiti di accessibilità di cui alla direttiva (UE) 2019/882 si applicheranno a decorrere dal 28 giugno 2025. Tuttavia l'articolo 32, paragrafo 2, della direttiva (UE) 2019/882 contiene una misura transitoria: gli Stati membri possono disporre che i terminali self-service utilizzati in modo legittimo dai fornitori di servizi per la fornitura di servizi prima del 28 giugno 2025 possano continuare a essere utilizzati per la fornitura di servizi analoghi fino alla fine della loro vita economica utile, ma per non più di venti anni dalla loro messa in funzione. È buona prassi prevedere banchi distinti per la registrazione e la consegna dei bagagli per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, al fine di ridurre i tempi di attesa per coloro che sono meno in grado di sostenere tempi di attesa prolungati.

Assistenza in relazione alle procedure di immigrazione, doganali e di sicurezza

È buona prassi adattare le procedure di immigrazione, doganali e di sicurezza alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta al fine di facilitarne il passaggio in dogana in modo sicuro e dignitoso ([58]).

Assistenza all'imbarco

A norma dell'articolo 10 e dell'allegato I del regolamento (CE) n. 1107/2006, il gestore aeroportuale deve inoltre assistere le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta a salire a bordo dell'aeromobile, a procedere dal portellone dell'aeromobile fino ai loro posti a sedere e a riporre i loro bagagli sull'aeromobile.

Informazioni in merito all'imbarco dovrebbero essere fornite attraverso diversi mezzi sensoriali (ad esempio con annunci agli altoparlanti e per iscritto su dispositivi di visualizzazione).

Il documento non vincolante dell'Organizzazione per l'aviazione civile internazionale (ICAO) *Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities* («il manuale ICAO») ([59]) stabilisce che alle persone con disabilità che si autoidentificano come bisognose di assistenza o di tempo supplementare per l'imbarco dovrebbe essere offerta la possibilità di imbarcarsi separatamente in via prioritaria (ossia prima di tutti gli altri passeggeri), in quanto ciò è generalmente più dignitoso e meno stressante per la persona e più efficiente per la compagnia aerea. Tale imbarco anticipato è subordinato al fatto che il passeggero interessato sia presente alla porta d'imbarco in tempo utile così come al rispetto di considerazioni in materia di sicurezza.

Assistenza all'arrivo

A norma dell'articolo 10 e dell'allegato I del regolamento (CE) n. 1107/2006, i gestori aeroportuali devono fornire assistenza all'arrivo a una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta affinché possa recuperare il bagaglio a bordo dell'aeromobile, procedere dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile, sbarcare dall'aeromobile, procedere dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritirare i bagagli, completare i controlli per l'immigrazione e doganali, nonché procedere dalla sala ritiro bagagli a un punto designato.

È buona prassi che l'equipaggio di cabina del vettore aereo garantisca, al momento dello sbarco, che gli assistenti aeroportuali in attesa al portellone dell'aeromobile siano presentati ai passeggeri che necessitano di assistenza. Ciò contribuirà a evitare situazioni confuse o la mancata prestazione di assistenza, ad esempio quando il personale addetto all'assistenza non è in grado di identificare immediatamente i passeggeri che necessitano di assistenza (come potrebbe accadere nel caso delle persone con disabilità nascoste).

Conformemente al requisito di «assistenza corrispondente» di cui all'articolo 7, paragrafo 7, del regolamento (CE) n. 1107/2006, l'assistenza nel trasferimento dalla sala ritiro bagagli a un punto designato dovrebbe comprendere il trasporto di persone con disabilità e persone a mobilità ridotta dalla sala ritiro bagagli a un punto designato, su loro richiesta.

Accoglienza di cani da assistenza riconosciuti

L'articolo 7, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006 stabilisce che qualora sia richiesto l'utilizzo di un cane da assistenza riconosciuto, tale necessità deve essere soddisfatta purché ne sia fatta notifica al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico in conformità delle norme nazionali applicabili al trasporto di cani da assistenza a bordo degli aerei (ove tali norme sussistano). L'allegato I del regolamento (CE) n. 1107/2006 stabilisce che l'assistenza a terra di cani da assistenza riconosciuti è di competenza dei gestori aeroportuali.

([58]) Cfr. regolamento (CE) n. 300/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 marzo 2008, che istituisce norme comuni per la sicurezza dell'aviazione civile e che abroga il regolamento (CE) n. 2320/2002 (GU L 97 del 9.4.2008, pag. 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) Cfr. punto 7.3 del documento dell'ICAO *Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities* (documento 9984), prima edizione, 2013.

È opportuno prevedere una zona per i bisogni dei cani ben mantenuta dedicata ai cani da assistenza.

«Giornate dell'accessibilità»: una buona pratica per aeroporti e vettori aerei per aiutare le persone con disabilità a familiarizzare con i viaggi aerei

Diversi aeroporti e vettori aerei hanno già attuato la buona prassi di organizzare «giornate dell'accessibilità» per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di familiarizzare con l'aeroporto e gli ambienti a bordo prima del viaggio.

6.5. **Norme di qualità aeroportuali**

Consultazione degli utenti aeroportuali e dei rappresentanti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

A norma dell'articolo 9, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006, gli aeroporti con un transito annuo di passeggeri commerciali pari ad almeno 150 000 unità devono disporre di norme di qualità per l'assistenza di cui all'allegato I del medesimo regolamento. I gestori aeroportuali fissano tali norme di qualità e stabiliscono le risorse necessarie per soddisfarle, in collaborazione con i vettori aerei attraverso il comitato degli utenti aeroportuali (ove presente) e con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta ([60]). Se un aeroporto non dispone di un comitato degli utenti aeroportuali, il gestore aeroportuale dovrebbe organizzare una forma di consultazione alternativa che includa tutti i vettori aerei che trasportano passeggeri da o verso l'aeroporto in questione.

Il gestore aeroportuale dovrebbe organizzare riunioni periodiche con i rappresentanti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e consultarli in merito alla fissazione di norme di qualità, al riesame delle prestazioni rispetto alle norme di qualità, al riesame dei sistemi di monitoraggio delle prestazioni, all'aggiudicazione di appalti a prestatori di servizi (esclusa la parte commerciale riservata di tali contratti) e all'erogazione di consulenza sull'accessibilità di terminal, attrezzature e servizi nonché di programmi di formazione.

È buona prassi invitare i rappresentanti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta a verificare il rispetto delle norme di qualità.

I documenti sulle norme di qualità dovrebbero indicare chiaramente che si è svolta una consultazione, unitamente a un elenco di chi è stato consultato (ad esempio, gli utenti aeroportuali e i rappresentanti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta), nonché all'indicazione di quando si è svolta tale consultazione; e di come sono stati presi in considerazione i punti di vista espressi nel corso di tale consultazione.

Contenuto delle norme di qualità

L'articolo 9, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006 stabilisce che occorre tenere pienamente conto delle politiche e dei codici di condotta riconosciuti a livello internazionale (in particolare il *Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility* dell'ECAC (il «codice di dell'ECAC»)) ([61]). Il codice dell'ECAC contiene norme qualitative e quantitative specifiche relative all'assistenza di cui all'allegato I del regolamento (CE) n. 1107/2006.

Norme di qualità vincolanti

I gestori aeroportuali sono vincolati dalle norme di qualità per l'assistenza di cui all'articolo 9, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006, conformemente all'articolo 14, paragrafo 1, di tale regolamento, che impone agli organismi nazionali di applicazione di adottare le misure necessarie per garantire il rispetto di dette norme di qualità.

Pubblicazione delle norme di qualità

A norma dell'articolo 9, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1107/2006, i gestori aeroportuali sono tenuti a pubblicare i propri documenti in materia di norme di qualità per l'assistenza. I passeggeri dovrebbero essere in grado di individuare rapidamente e facilmente tali norme di qualità sul sito web di un aeroporto.

([60]) Il gestore aeroportuale dovrebbe pertanto tenere conto del parere del comitato degli utenti aeroportuali per quanto riguarda le attrezzature da acquistare per assistere le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta.

([61]) Cfr. anche allegato 5-C del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5.

Monitoraggio delle prestazioni rispetto alle norme di qualità

Dovrebbero essere effettuati riesami periodici volti a verificare le prestazioni dei prestatori di servizi rispetto alle norme di qualità. Si dovrebbe prevedere che i prestatori di servizi introducano i propri sistemi di monitoraggio delle prestazioni e forniscano dati ragionevoli come richiesto dalla comunità aeroportuale ([62]).

I gestori aeroportuali dovrebbero raccogliere dati che misurano le prestazioni in relazione al documento in materia di norme di qualità e presentarli annualmente agli organismi nazionali di applicazione. I dati trasmessi agli organismi nazionali di applicazione dovrebbero includere i dati relativi alle prestazioni rispetto alle metriche quantitative dell'ECAC ([63]), i risultati di eventuali indagini sui passeggeri, le sintesi delle riunioni con i rappresentanti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, gli incidenti in caso di perdita del volo o della coincidenza di un passeggero e gli incidenti per i quali l'assistenza ai passeggeri in arrivo non era disponibile alla porta d'imbarco entro 45 minuti dall'arrivo.

È buona prassi che i gestori aeroportuali adottino strumenti (ad esempio sistemi software che consentano ai portatori di interessi pertinenti di accedere agli indicatori chiave di prestazione e ai dati sulle prestazioni relativi alla fornitura di assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, visualizzando tali indicatori e dati in tempo reale). Ciò contribuisce a garantire che le informazioni sull'assistenza ai passeggeri siano trasmesse in maniera corretta, che i diritti specifici fissati dai gestori aeroportuali per assistere le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta siano ragionevoli e commisurati ai costi e che il rispetto delle norme di qualità sia oggetto di monitoraggio accurato. Tali strumenti dovrebbero monitorare le norme di qualità attraverso servizi di misurazione forniti a ciascun singolo passeggero.

6.6. **Obbligo per i vettori aerei di prestare particolare attenzione alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta in caso di ritardi e cancellazioni**

Oltre ai requisiti del regolamento (CE) n. 1107/2006 relativi alla prestazione di assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta negli aeroporti, l'articolo 9, paragrafi 1 e 2, del regolamento (CE) n. 261/2004 impone ai vettori operativi di prestare particolare attenzione alle esigenze delle persone a mobilità ridotta e delle persone che le accompagnano in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardi di qualsiasi durata. Tutti i passeggeri hanno diritto a ricevere assistenza, ad esempio pasti e bevande (in modo ragionevolmente proporzionato alla durata dell'attesa), una sistemazione in albergo qualora sia necessario un pernottamento, nonché la possibilità di effettuare due telefonate gratuitamente e di utilizzare dispositivi per la gestione di posta elettronica. È tuttavia opportuno dare priorità alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, a norma dell'articolo 11, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004.

Ai passeggeri dovrebbe essere offerta tale assistenza, gratuitamente e in modo chiaro e accessibile (anche attraverso mezzi di comunicazione elettronici). I vettori aerei dovrebbero inoltre disporre di procedure per offrire attivamente assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta su un volo pertinente e fornire loro assistenza in via prioritaria. Ciò significa che ai passeggeri non dovrebbe essere lasciato l'onere di provvedere autonomamente alle esigenze in questione (ad esempio alla ricerca e al pagamento di una sistemazione o di generi alimentari). I vettori aerei operativi devono piuttosto offrire assistenza attivamente. I vettori aerei operativi dovrebbero inoltre garantire, ove possibile, che la sistemazione offerta sia accessibile alle persone con disabilità e ai loro cani da assistenza.

In considerazione delle prescrizioni in caso di negato imbarco, ritardi prolungati e cancellazioni, è buona prassi che i gestori aeroportuali e i vettori aerei istituiscano e mantengano in essere piani di emergenza volti a ridurre al minimo l'impatto di gravi perturbazioni dei voli sulle persone con disabilità e sulle persone a mobilità ridotta negli aeroporti (ad esempio, con un elenco di sistemazioni accessibili nelle vicinanze dell'aeroporto, un elenco dei potenziali fornitori di apparecchi medici e dettagli dei punti di ricarica per apparecchi medici elettrici).

6.7. **Salute e sicurezza del personale addetto all'assistenza**

La salute e la sicurezza del personale aeroportuale che fornisce assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta non dovrebbero essere compromesse. Ad esempio, nel fornire assistenza, il personale aeroportuale dovrebbe, ove possibile, utilizzare ausili meccanici quali sedie a rotelle per l'uso a terra e sedie a rotelle, rampe e ascensori per l'imbarco; il sollevamento manuale di persone con disabilità e persone a mobilità ridotta dovrebbe essere limitato a casi eccezionali.

([62]) Cfr. articolo 9, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006, in combinato disposto con il paragrafo 9.1 del codice dell'ECAC.
([63]) Cfr. allegato 5-C, punto 7.5, del documento 30 dell'ECAC, parte I, sezione 5.

Qualora gli Stati membri dispongano di norme nazionali che disciplinano le responsabilità dei datori di lavoro per quanto concerne la protezione della salute e della sicurezza dei loro dipendenti, tali norme dovrebbero essere rispettate nell'ambito della fornitura di assistenza.

7. **RIFIUTO DI IMBARCARE UN PASSEGGERO CON DISABILITÀ O UN PASSEGGERO A MOBILITÀ RIDOTTA E SUBORDINAZIONE DELL'IMBARCO DI TALI PASSEGGERI ALL'ACCOMPAGNAMENTO DI UN ASSISTENTE PER LA SICUREZZA CHE VIAGGI CON LORO**

Il punto 5.5, relativo al rifiuto di prenotazione o di imbarco, si applica anche alle situazioni in cui un vettore aereo rifiuti di imbarcare un passeggero per motivi di sicurezza oppure subordini il trasporto del passeggero interessato alla condizione che sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria per soddisfare gli obblighi in materia di sicurezza applicabili.

8. **ASSISTENZA FORNITA DAL VETTORE AEREO**

Il vettore aereo deve fornire l'assistenza di cui all'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006 alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta se tali persone hanno notificato preventivamente la loro esigenza di assistenza almeno 48 ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata, hanno notificato preventivamente il fatto di viaggiare con un cane da assistenza e si sono presentate a un determinato punto di arrivo e di partenza e successivamente al banco dell'accettazione all'ora di cui all'articolo 7, paragrafo 4, di detto regolamento. A norma dell'articolo 10 del regolamento (CE) n. 1107/2006, un vettore aereo è tenuto a fornire gratuitamente l'assistenza di cui all'allegato II del regolamento.

È opportuno sottolineare che la responsabilità primaria dell'equipaggio di cabina è la sicurezza di tutti i passeggeri a bordo di un aeromobile. L'equipaggio garantisce il rispetto degli obblighi in materia di sicurezza a bordo e organizza un'assistenza per la sicurezza in caso di emergenza e durante le operazioni quotidiane. Qualsiasi azione che possa compromettere lo svolgimento dei loro compiti o la loro idoneità medica (comprese considerazioni in materia di salute e sicurezza) potrebbe incidere sulla sicurezza di tutti i passeggeri a bordo. Gli equipaggi di cabina non sono tenuti a fornire assistenza personale alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta (ad esempio, assistenza per mangiare o bere) che vada oltre il servizio fornito ad altri passeggeri. Tuttavia ci si può attendere che forniscano assistenza nell'apertura di contenitori per alimenti e nella descrizione del servizio di ristorazione ai non vedenti. Analogamente l'equipaggio di cabina non è tenuto a fornire assistenza all'interno dei servizi igienici o in relazione all'uso degli stessi (nei casi in cui il passeggero non sia in grado di utilizzare i servizi igienici senza assistenza). Tuttavia ci si può attendere che l'equipaggio di cabina assista un passeggero negli spostamenti attraverso la cabina in una sedia a rotelle di bordo (se installata) o con metodi alternativi. L'equipaggio di cabina non è tenuto a fornire servizi medici (compresa la somministrazione di medicinali ai passeggeri con disabilità o ai passeggeri a mobilità ridotta). Se una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta non è in grado di svolgere tali compiti senza assistenza, ma deve svolgere uno o più di questi compiti durante il volo, un assistente in grado di fornire l'assistenza richiesta deve accompagnare tale persona.

Per quanto concerne il trasporto di bagagli, oltre all'obbligo dei vettori aerei di trasportare gratuitamente apparecchi medici e due dispositivi di mobilità per persona con disabilità o persona a mobilità ridotta (come indicato più dettagliatamente ai punti 8.2 e 8.3), le norme in materia di limitazioni di peso si applicano alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta nello stesso modo in cui si applicano a qualsiasi altro passeggero (ossia tali persone devono pagare il medesimo diritto per il bagaglio in sovrappeso imposto a qualsiasi altro passeggero). Conformemente all'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006, le norme in materia di limitazioni di peso non si applicano al trasporto di apparecchi medici e per la mobilità purché sia rispettata la limitazione di due dispositivi di mobilità per persona con disabilità o persona a mobilità ridotta e siano rispettate tutte le restrizioni applicabili relative al trasporto di merci pericolose, alla sicurezza aerea o alle dimensioni e alla certificazione dell'aeromobile.

8.1. **Trasporto in cabina di cani da assistenza riconosciuti**

Fatta salva la legislazione nazionale e dell'UE in materia di movimenti degli animali di cui al punto 5.7 ([64]), i cani da assistenza riconosciuti devono essere autorizzati a viaggiare nella cabina passeggeri senza costi aggiuntivi conformemente all'articolo 10 e all'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006.

([64]) Cfr., in particolare, regolamento (UE) n. 576/2013.

I cani da assistenza riconosciuti siedono di norma nello spazio sul pavimento davanti al posto a sedere del loro proprietario. Se un cane da assistenza non può sedersi sul pavimento davanti al posto a sedere del proprietario (ad esempio perché è troppo grande), il vettore aereo deve offrire un'adeguata soluzione alternativa per la sistemazione del cane senza imporre oneri supplementari, a norma dell'articolo 10 e dell'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006. Ciò può includere la fornitura gratuita di un posto a sedere per il cane da assistenza accanto alla persona con disabilità.

8.2. **Trasporto di attrezzature per la mobilità**

A norma dell'articolo 10 e dell'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006, un vettore aereo deve trasportare gratuitamente fino a due dispositivi di mobilità (comprese le sedie a rotelle elettriche) per persona con disabilità o persona a mobilità ridotta.

La persona interessata deve informare il vettore aereo almeno 48 ore prima dell'ora di partenza del volo prevista in merito al trasporto di sedie a rotelle elettriche. Il trasporto di tali sedie a rotelle elettriche è soggetto a possibili limitazioni di spazio a bordo dell'aeromobile ed è inoltre soggetto all'applicazione della legislazione pertinente in materia di merci pericolose.

Il regolamento (CE) n. 1107/2006 non definisce le «attrezzature per la mobilità». Tuttavia tali attrezzature possono essere intese come qualsiasi attrezzatura destinata ad assistere le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta in relazione alla loro mobilità. Il trasporto gratuito di attrezzature per la mobilità non si limita agli elementi necessari durante il volo, ma comprende anche le attrezzature per la mobilità necessarie a destinazione. Molto spesso le sedie a rotelle elettriche non possono essere trasportate nella cabina dell'aeromobile, pertanto la loro inclusione nell'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006 nella categoria delle attrezzature per la mobilità che devono essere trasportate gratuitamente significa che tale categoria comprende elementi che non sono necessari durante il volo, ma piuttosto a destinazione.

Per fornire l'assistenza richiesta, i vettori aerei, i loro agenti e gli operatori turistici dovrebbero chiedere preventivamente alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che viaggiano con le loro attrezzature per la mobilità di fornire tutte le informazioni necessarie relative al loro trasporto.

Il documento dell'IATA *Guidance on the Transport of Mobility Aids* ([65]) è il risultato di un'iniziativa dell'IATA volta a riunire i portatori di interessi coinvolti nel trasporto di attrezzature per la mobilità (compresi i rappresentanti delle persone con disabilità, dei vettori aerei, dei fornitori di servizi a terra, degli aeroporti, delle autorità di regolamentazione, del mondo accademico e dei fabbricanti di attrezzature per la mobilità) al fine di raccogliere le migliori pratiche relative al trasporto sicuro delle attrezzature per la mobilità. Tale documento contiene raccomandazioni che aiutano i vettori aerei e i gestori aeroportuali a adempiere i loro obblighi relativi al trasporto di attrezzature per la mobilità e a ridurre al minimo il numero di casi in cui un vettore aereo rifiuta di trasportare attrezzature per la mobilità o in cui le attrezzature per la mobilità vengono perse o danneggiate.

8.3. **Trasporto di apparecchi medici**

A norma dell'articolo 10 e dell'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006, i vettori aerei sono tenuti a trasportare gratuitamente gli apparecchi medici delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta.

Data l'ampia serie di passeggeri che si intende coprire con il regolamento (CE) n. 1107/2006, non vi è alcuna definizione di apparecchio medico o della quantità di tali articoli che possono essere trasportati (a differenza delle attrezzature per la mobilità che, come indicato al punto 8.2, sono limitate a due dispositivi). Le circostanze di ciascuna richiesta di trasporto di tali articoli dovrebbero essere esaminate in base al merito del singolo caso e tenendo conto delle esigenze del passeggero.

La legislazione in materia di merci pericolose potrebbe incidere sul trasporto di apparecchi medici: il trasporto di medicinali liquidi al di sopra di una determinata quantità o di siringhe può essere autorizzato nel bagaglio a mano a fronte della presentazione di un certificato medico attestante che l'uso degli apparecchi o dei farmaci durante il viaggio è essenziale, conformemente al regolamento (CE) n. 300/2008.

([65]) IATA, *Guidance on the Transport of Mobility Aids* – prima edizione, febbraio 2023, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

I vettori aerei devono trasportare gratuitamente in cabina l'ossigeno terapeutico delle persone con disabilità, a condizione che gli apparecchi soddisfino tutte le prescrizioni di legge relative al trasporto di merci pericolose, basate sul documento *Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air* ([66]) dell'ICAO, nonché previa notifica al vettore. I vettori aerei possono inoltre scegliere di fornire ossigeno terapeutico direttamente ai passeggeri. Tuttavia essi non sono tenuti a farlo e hanno il diritto di esigere il pagamento di un onere per la fornitura di ossigeno terapeutico. Qualora i vettori aerei decidano di fornire ossigeno terapeutico ai propri passeggeri, è buona prassi offrirlo a un prezzo scontato. I vettori aerei dovrebbero pubblicare gli oneri che applicano per la fornitura di ossigeno terapeutico. I vettori aerei possono chiedere una notifica preventiva della necessità di ossigeno quando una persona con disabilità desidera utilizzare la fornitura del vettore aereo nel corso della durata del volo.

Spetta ai vettori aerei fornire ai passeggeri tutte le informazioni pertinenti, conformemente alle disposizioni del regolamento (UE) n. 965/2012 della Commissione relative al trasporto aereo di merci pericolose.

8.4. **Posti a sedere che soddisfano le esigenze particolari delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta** ([67])

A norma dell'articolo 10 e dell'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006, i vettori aerei sono tenuti a realizzare ogni sforzo ragionevole al fine di attribuire, su richiesta, 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 ([68]).

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero pertanto avere accesso a posti a sedere adeguati se disponibili al momento della prenotazione. Conformemente all'articolo 10 e all'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006 non devono essere addebitati oneri aggiuntivi per l'accesso a un posto a sedere adeguato. Le politiche dei vettori aerei in materia di assegnazione dei posti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta dovrebbero essere trasparenti. I vettori aerei dovrebbero pubblicare le loro procedure per la richiesta di un «posto a sedere appropriato» sui loro siti web.

I vettori aerei possono chiedere informazioni in merito a una limitazione relativa alla disabilità o alla mobilità al fine di poter assegnare il posto a sedere più adatto alla persona interessata.

Il manuale dell'ICAO afferma ([69]) che quando una persona identifica la natura della sua disabilità, prima di assegnare a tale passeggero un posto a sedere, l'operatore aereo dovrebbe informare il passeggero dei posti a sedere disponibili più accessibili e poi stabilire con tale passeggero un posto a sedere adeguato (ad esempio braccioli mobili, in prossimità dei servizi igienici, posti adiacenti per la persona con disabilità e l'assistente), nel rispetto delle normative in materia di sicurezza. Se i posti a sedere non sono assegnati in anticipo, è buona prassi consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di imbarcarsi anticipatamente e scegliere il posto a sedere che meglio risponde alle loro esigenze, se disponibile, nel rispetto delle normative in materia di sicurezza.

Una volta assegnati i posti a sedere, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta non dovrebbero essere spostate dai posti a sedere più adatti per loro, se non per motivi di sicurezza. In caso di cambio dell'aeromobile, alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta dovrebbe essere assegnato un posto a sedere adeguato.

8.5. **Posti a sedere per le persone che accompagnano persone con disabilità e persone a mobilità ridotta**

Conformemente all'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006, i vettori aerei devono realizzare ogni sforzo ragionevole per offrire a una persona che accompagna, per assisterla, una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta un posto a sedere accanto alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta. Inoltre, sulla base del regolamento (UE) n. 965/2012 della Commissione, l'Agenzia dell'Unione europea per la sicurezza aerea (AESA) ha adottato una norma sul trasporto di categorie speciali di passeggeri che stabilisce (tra l'altro) che le persone che accompagnano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero stare sedute accanto alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta che accompagnano ([70]).

([66]) Il documento dell'ICAO 9284, *Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air*, applica le disposizioni di base di cui all'allegato 18 dell'ICAO *Safe Transport of Dangerous Goods by Air*, cui è fatto riferimento anche nel regolamento (UE) n. 965/2012 della Commissione.

([67]) Cfr. anche punto 5.8.

([68]) Cfr. allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006. Ad esempio, un posto a sedere con braccioli mobili dovrebbe essere assegnato a un passeggero che non riesce a passare con facilità sopra a un bracciolo fisso del corridoio, un posto a sedere che offre spazio aggiuntivo per le gambe a un passeggero che non può piegare una gamba, oppure un posto a sedere in prossimità dei servizi igienici o di un'uscita a un passeggero con difficoltà motorie.

([69]) Cfr. punto 3.21 del documento dell'ICAO *Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities* (documento 9984), prima edizione, 2013.

([70]) Cfr. norma AMC1 CAT.OP.MPA.155, lettera c), dell'AESA: https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
Nel contesto del regolamento (UE) n. 965/2012, per AMC (*acceptable means of compliance*) si intende «metodi accettabili di rispondenza»; per CAT (*commercial air transport*) si intende «trasporto aereo commerciale»; e per «OP» si intende «operazione».

A norma dell'articolo 10 del regolamento (CE) n. 1107/2006 e dell'allegato II di tale regolamento, se i) un vettore aereo esige che un assistente per la sicurezza accompagni una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta a norma dell'articolo 4, paragrafo 2, del medesimo regolamento e ii) tale vettore aereo è in grado di assegnare all'assistente per la sicurezza di accompagnamento un posto a sedere accanto alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta, il vettore aereo non deve quindi imporre oneri aggiuntivi per la prenotazione del posto a sedere dell'assistente per la sicurezza che accompagna detta persona.

8.6. **Comunicazione delle informazioni essenziali in merito al volo**

A norma dell'articolo 10 e dell'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006, le informazioni essenziali sui voli devono essere fornite in formati accessibili. e dovrebbero sempre comprendere le informazioni in materia di sicurezza relative all'aeromobile. A decorrere dal 28 giugno 2025, la comunicazione di informazioni deve essere conforme alle disposizioni di cui alla direttiva (UE) 2019/882.

8.7. **Assistenza al fine di raggiungere i servizi igienici**

A norma dell'articolo 10 e dell'allegato II del regolamento (CE) n. 1107/2006, l'equipaggio di cabina è tenuto a fornire un'assistenza corrispondente alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta affinché possano raggiungere dal loro posto a sedere i servizi igienici, ove necessario.

Tuttavia tale assistenza non dovrebbe compromettere la salute e la sicurezza dell'equipaggio di cabina. Pertanto, in assenza di attrezzature adeguate, l'equipaggio di cabina non dovrebbe essere tenuto ad assistere una persona con disabilità o a mobilità ridotta utilizzando la forza delle braccia per sollevarla o trasportarla dal suo posto a sedere fino ai servizi igienici. In linea di principio, a tale fine si dovrebbero utilizzare sedie a rotelle di bordo, ove disponibili (assi di trasferimento o sollevatori per uso medico potrebbero essere alternative equivalenti).

Alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta non dovrebbe essere negato l'imbarco soltanto perché non possono essere aiutate a raggiungere i servizi igienici a causa dell'indisponibilità di una sedia a rotelle di bordo o di un dispositivo alternativo. Ove possibile tali persone dovrebbero essere informate preventivamente dell'indisponibilità di una sedia a rotelle di bordo o di uno strumento alternativo, affinché possano decidere con cognizione di causa se viaggiare o no in tali condizioni. L'impossibilità per le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta di utilizzare i servizi igienici non costituisce di per sé un rischio per la sicurezza e potrebbe pertanto non costituire un motivo valido per rifiutarne il trasporto, in particolare durante i voli a corto raggio.

Ove possibile, i vettori aerei dovrebbero tenere conto delle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta in sede di progettazione e di ammodernamento degli aeromobili ([71]). In tale contesto può figurare la messa a disposizione di un'adeguata sedia a rotelle di bordo e la progettazione di servizi igienici accessibili. Il documento 30 dell'ECAC, parte I, contiene raccomandazioni specifiche sull'equipaggiamento minimo auspicabile degli aeromobili in relazione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta ([72]).

9. **PERDITA O DANNEGGIAMENTO DI ATTREZZATURE PER LA MOBILITÀ**

Le attrezzature per la mobilità sono fondamentali per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di rimanere indipendenti nella loro vita quotidiana. Sono spesso realizzate su misura e possono essere molto costose da sostituire o riparare.

Ai sensi dell'articolo 12 del regolamento (CE) n. 1107/2006, nel caso in cui le attrezzature per agevolare la mobilità o i dispositivi di assistenza vengano persi o danneggiati durante la gestione in aeroporto o il trasporto a bordo degli aeromobili, il passeggero cui appartengono dovrebbe essere risarcito in conformità di quanto prevede il diritto internazionale, dell'UE e nazionale.

([71]) Cfr. considerando 11 del regolamento (CE) n. 1107/2006.
([72]) Cfr. punto 5.5 del documento 30 dell'ECAC, parte I.

La convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale (comunemente nota come convenzione di Montreal) disciplina la responsabilità dei vettori aerei per la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità ([73]). La convenzione stabilisce che i vettori aerei sono responsabili di qualsiasi perdita o danneggiamento del bagaglio personale (comprese le attrezzature per la mobilità).

Conformemente all'allegato I del regolamento (CE) n. 1107/2006, i gestori aeroportuali sono responsabili della gestione a terra delle attrezzature per la mobilità. Ciò non pregiudica la responsabilità dei vettori aerei ai sensi della convenzione di Montreal in relazione al risarcimento dei danni in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità. Tuttavia il regolamento (CE) n. 1107/2006 non impedisce ai vettori aerei di cercare di recuperare il costo di eventuali risarcimenti versati qualora la perdita o il danneggiamento delle attrezzature per la mobilità derivi da azioni del gestore aeroportuale o di qualsiasi terza parte.

L'articolo 22, paragrafo 2, della convenzione di Montreal limita il risarcimento in caso di perdita o deterioramento del bagaglio personale (comprese le attrezzature per la mobilità) ([74]). Tale risarcimento spesso non copre i costi effettivi di sostituzione o riparazione di un'attrezzatura per la mobilità. L'articolo 22, paragrafo 2, consente inoltre ai passeggeri di presentare una dichiarazione speciale di interesse alla consegna a destinazione al momento della consegna del bagaglio al vettore aereo e, se necessario, di pagare una tassa supplementare. Il passeggero indica il valore del bagaglio in tale dichiarazione e, in caso di perdita o deterioramento, il vettore è tenuto al pagamento di una somma non superiore al valore dichiarato del bagaglio, fatto salvo il caso in cui si dimostri che tale somma è superiore all'interesse reale del mittente alla consegna a destinazione.

È buona prassi che i vettori aerei e i loro agenti offrano proattivamente alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta la possibilità di presentare una dichiarazione speciale di interesse ai sensi dell'articolo 22, paragrafo 2, della convenzione di Montreal già al momento della prenotazione, ma al più tardi al momento della consegna delle attrezzature al vettore. È buona prassi consentire che tale dichiarazione sia resa a titolo gratuito ([75]).

È consigliabile che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta che viaggiano con le loro attrezzature per la mobilità valutino se estendere la loro polizza assicurativa alla perdita o al danneggiamento di tali attrezzature.

10. **RECLAMI**

L'articolo 15, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006 prevede che una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta che ritenga che siano stati violati i suoi diritti a norma del regolamento (CE) n. 1107/2006 abbia la possibilità di richiamare sulla questione innanzitutto l'attenzione del gestore aeroportuale o del vettore aereo interessato, a seconda del caso.

A norma dell'articolo 15, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006, una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta può presentare un reclamo presso l'organismo nazionale di applicazione soltanto se: i) ha già presentato un reclamo al vettore aereo o al gestore aeroportuale e ii) quest'ultimo non ha risposto entro un termine ragionevole al reclamante o il reclamante non ritiene soddisfacente la risposta ricevuta.

Una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta può presentare reclamo a uno qualsiasi degli organismi nazionali di applicazione incaricati dell'applicazione del regolamento (CE) n. 1107/2006 in uno degli Stati membri o a qualsiasi altra autorità competente a trattare i reclami relativi a tale regolamento ([76]).

([73]) L'UE è parte contraente della convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale. Cfr. decisione 2001/539/CE del Consiglio, del 5 aprile 2001, relativa alla conclusione da parte della Comunità europea della convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo (convenzione di Montreal) (GU L 194 del 18.7.2001, pag. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) La convenzione di Montreal limita il diritto al risarcimento e la responsabilità del vettore a 1 288 diritti speciali di prelievo (circa 1 581 EUR al 5.7.2024) in caso di distruzione, perdita, deterioramento o ritardo del bagaglio.

([75]) Nel 2013 la Commissione ha adottato una proposta di regolamento (COM(2013) 130 final) che modifica il regolamento (CE) n. 261/2004 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 il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in merito al trasporto aereo di passeggeri e dei loro bagagli. Qualora la proposta fosse adottata, i vettori aerei e i loro agenti sarebbero tenuti a offrire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta la possibilità di effettuare, senza oneri aggiuntivi, una dichiarazione speciale di interesse (cfr. articolo 2, paragrafo 4, della proposta). L'adozione della proposta di regolamento da parte dei colegislatori è ancora in sospeso.

([76]) Se il reclamo riguarda una situazione transfrontaliera, il reclamante può rivolgersi alla rete dei centri europei dei consumatori, che potrebbe fornire assistenza pratica ai fini della risoluzione del reclamo: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net.

Tuttavia non tutti gli organismi nazionali di applicazione di ciascuno Stato membro dispongono della competenza giurisdizionale per trattare tali reclami. A norma dell'articolo 14, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006, gli organismi nazionali di applicazione sono responsabili dell'applicazione del regolamento soltanto per quanto riguarda i voli in partenza o in arrivo negli aeroporti situati nel territorio dei loro Stati membri.

È buona prassi seguire l'approccio basato sull'incidenza, analogamente all'attribuzione dei reclami tra gli organismi nazionali di applicazione per il regolamento (CE) n. 261/2004 ([77]).

Per i reclami legati all'assistenza che deve essere fornita da un gestore aeroportuale: l'organismo nazionale di applicazione competente dovrebbe essere quello dello Stato membro in cui è situato l'aeroporto interessato ([78]).

Per i reclami legati all'assistenza che deve essere fornita da un vettore aereo: se il luogo di partenza è situato in uno Stato membro, l'organismo nazionale di applicazione competente dovrebbe essere quello di tale Stato membro; tuttavia, se il luogo di partenza è situato al di fuori degli Stati membri e il volo è operato da un vettore dell'UE titolare di una licenza, l'organismo nazionale di applicazione competente dovrebbe essere quello del primo Stato membro di arrivo.

Secondo il principio di territorialità, qualora si verifichi un incidente durante un volo, l'organismo nazionale di applicazione dello Stato membro che ha rilasciato la licenza di esercizio del vettore aereo può essere invitato dall'organismo nazionale di applicazione che tratta il reclamo a fornire assistenza nella risoluzione del reclamo.

A norma dell'articolo 15, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1107/2006, l'organismo nazionale di applicazione che riceve il reclamo ma che non ha competenza per trattarlo deve trasmetterlo all'organismo nazionale di applicazione che ha tale competenza.

Al fine di garantire l'applicazione efficace del regolamento (CE) n. 1107/2006, gli organismi nazionali di applicazione devono cooperare e prestarsi assistenza reciproca, in modo che l'organismo nazionale di applicazione competente incaricato di trattare un reclamo relativo a un vettore specifico possa ottenere le informazioni necessarie per la risoluzione del reclamo (nel pieno rispetto della legislazione dell'UE e nazionale in materia di protezione dei dati).

Tutti i soggetti pertinenti (vettori aerei e loro agenti, operatori turistici, gestori aeroportuali e organismi nazionali di applicazione) dovrebbero adottare tutte le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di presentare i loro reclami con mezzi accessibili.

11. **IL RUOLO DEGLI ORGANISMI NAZIONALI DI APPLICAZIONE: MONITORAGGIO E VERIFICA DEL RISPETTO DELLE NORME**

Gli organismi nazionali di applicazione dovrebbero adottare le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. A norma dell'articolo 14, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1107/2006, l'organismo o gli organismi nazionali di applicazione di uno Stato membro sono responsabili dell'applicazione del regolamento per quanto riguarda i voli in partenza o in arrivo negli aeroporti situati nel loro territorio.

([77]) Cfr. a tale proposito l'accordo tra gli organismi nazionali di applicazione a norma del regolamento (CE) n. 261/2004 all'indirizzo: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?prefLang=it&etrans=it.

([78]) Cfr. considerando 17 del regolamento (CE) n. 1107/2006.

È buona prassi che tutti gli organismi nazionali di applicazione monitorino in modo proattivo l'applicazione del regolamento (CE) n. 1107/2006 e chiamino i gestori aeroportuali e i vettori aerei a rispondere del loro operato. Tra le attività di monitoraggio potrebbero figurare ispezioni periodiche negli aeroporti e presso i vettori aerei, ed esami dei siti web degli aeroporti e dei vettori aerei per quanto riguarda l'accessibilità e i contenuti rilevanti per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta ([79]). L'organismo nazionale di applicazione dello Stato membro che ha rilasciato la licenza di esercizio del vettore aereo dell'UE dovrebbe monitorarne le pratiche commerciali in relazione al regolamento (CE) n. 1107/2006, i «manuali procedurali», nonché gli strumenti e le procedure messi in atto per garantire il pieno rispetto del regolamento. Tali organismi dovrebbero monitorare in particolare le norme di sicurezza dei vettori aerei al fine di garantire che siano basate esclusivamente su considerazioni di sicurezza e garantire che i vettori aerei non riducano il numero di passeggeri con disabilità e di passeggeri a mobilità ridotta per altre ragioni (ad esempio commerciali). Gli organismi nazionali di applicazione che hanno rilevato un'errata applicazione sul loro territorio del regolamento (CE) n. 1107/2006 in relazione alle pratiche, agli strumenti e alle procedure commerciali di un vettore aereo devono richiamare l'attenzione dell'organismo nazionale di applicazione dello Stato membro che ha rilasciato la licenza di esercizio del vettore aereo dell'UE, al fine di consentire agli organismi nazionali di applicazione (se possibile) di coordinare le azioni volte a porre fine a pratiche illecite.

È buona prassi che gli organismi nazionali di applicazione consultino periodicamente le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta e le organizzazioni che rappresentano il settore (gestori aeroportuali, vettori aerei e operatori turistici) o istituiscano comitati consultivi composti da rappresentanti di tali portatori di interessi. Una volta istituiti tali comitati consultivi sulla disabilità, gli organismi nazionali di applicazione potrebbero prendere in considerazione la possibilità di invitare (oltre alle organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta) esperti non affiliati che si occupano di agevolare il trasporto aereo delle persone con disabilità, delle persone non affiliate con disabilità e delle persone a mobilità ridotta che sono viaggiatori abituali in aereo e che possono fornire consulenza pratica agli organismi nazionali di applicazione.

([79]) Il 29 novembre 2023 la Commissione ha adottato una proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione (COM(2023) 753 final). Tale atto obbligherebbe i vettori aerei a stabilire norme di qualità del servizio relative all'adempimento dei loro obblighi derivanti da tale regolamento e a pubblicare ogni due anni una relazione sull'attuazione delle loro norme di qualità. Tali relazioni aiuterebbero in modo significativo gli organismi nazionali di applicazione a svolgere i loro compiti di applicazione e monitoraggio.