

UE. Diritti dei passeggeri: Che cosa devono sapere i passeggeri a mobilità ridotta quando viaggiano in aereo

BRUXELLES. La Commissione ha pubblicato orientamenti che chiariscono i diritti dei passeggeri con disabilità e delle persone a mobilità ridotta quando viaggiano in aereo. La scelta di pubblicare gli orientamenti prima delle Olimpiadi del 2012 – una delle maggiori manifestazioni sportive al mondo, che si terrà a Londra quest'estate – non è casuale: si tratta di facilitare gli spostamenti degli atleti che vi partecipano e di molti cittadini dell'Unione a mobilità ridotta che ancora affrontano problemi quando viaggiano in aereo. Gli orientamenti si basano su una valutazione approfondita del regolamento relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo¹. Qual è il problema? La legislazione dell'Unione sui diritti dei passeggeri è ormai in vigore da più di quattro anni. Tuttavia, permangono problemi pratici e incertezze sia per i vettori aerei e gli aeroporti che per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta. Ci sono ancora troppe situazioni in cui i passeggeri subiscono rifiuti o restrizioni ingiustificati per prenotazioni o imbarchi sulla base di motivi di sicurezza poco chiari (vedi sotto). Molti passeggeri non sono a conoscenza dei propri diritti. Solo una parte (circa il 40%) dei passeggeri notifica le proprie necessità di assistenza prima di viaggiare. Questo è un problema fondamentale per aeroporti e vettori aerei impegnati a fornire l'assistenza. Incoerenze nell'applicazione delle norme fanno sì che i passeggeri si trovino ad affrontare diverse condizioni e limitazioni diverse in svariate occasioni quando transitano negli aeroporti e viaggiano sulle compagnie aeree. Ad esempio: Un alto funzionario delle Nazioni Unite si è visto negare l'imbarco in un volo da Heathrow a Ginevra perché non aveva l'accompagnatore. Si trattava di un viaggiatore frequente, abituato a viaggiare senza accompagnatore da quindici anni. Tre passeggeri di voli interni francesi si sono visti negare l'imbarco perché non avevano l'accompagnatore. Successivamente hanno ottenuto sentenze favorevoli in tribunale e sia la compagnia aerea che l'impresa di servizi a terra sono state condannate al pagamento di multe sostanziose per mancato adempimento. Cosa prevedono le norme attuali? L'attuale normativa unionale sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo è entrata pienamente in vigore nel luglio 2008 (regolamento (Ce) n. 1107/2006) e garantisce il diritto a non essere discriminati sulla base della disabilità o della mobilità ridotta. Quando viaggiano, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta godono degli stessi diritti degli altri cittadini. Tali diritti comprendono: il diritto a non essere discriminati in fase di prenotazione del volo e di acquisto del biglietto; il diritto a viaggiare a pari condizioni rispetto agli altri passeggeri; il diritto all'informazione sulle regole di sicurezza applicate dai vettori aerei; il diritto all'assistenza gratuita in aeroporto e a bordo dell'aeromobile; il diritto al trasporto gratuito di due dispositivi di mobilità per persona. Per poter beneficiare di questi diritti, i passeggeri con disabilità e i passeggeri a mobilità ridotta devono essere a conoscenza di alcuni meccanismi. È fondamentale provvedere alla notifica delle proprie esigenze alla compagnia aerea, all'agente di viaggio o all'operatore turistico almeno 48 ore prima della partenza dell'aereo. I gestori degli aeroporti ne vengono informati e hanno la responsabilità di fornire l'assistenza fino alla porta d'imbarco e al posto a sedere; la successiva assistenza spetta al vettore aereo. L'assistenza è gratuita. Sebbene la notifica previa non sia obbligatoria, è fortemente consigliata per consentire ai prestatori di servizi (gestori degli aeroporti e vettori aerei) di predisporre l'assistenza più adeguata in funzione delle esigenze del passeggero e delle circostanze del viaggio. Le richieste per il trasporto di una sedia a rotelle elettrica o di altri dispositivi potenzialmente pericolosi devono essere trasmesse al vettore aereo con 48 ore di anticipo. La sicurezza di tutti i passeggeri e dei membri dell'equipaggio è fondamentale. Per rifiutare l'imbarco a persone con disabilità o a persone a mobilità ridotta, i vettori aerei devono basarsi su motivi di sicurezza chiaramente giustificati. Da quando è entrato in vigore il regolamento ha consentito un accesso più facile al trasporto aereo e viaggi più agevoli a più di due milioni di persone con disabilità e a mobilità ridotta

all'anno nei principali aeroporti europei (dati 2010). Dopo quattro anni di applicazione, sulla base delle esperienze acquisite sono stati pubblicati questi orientamenti per chiarire alcuni diritti e obblighi dei diversi soggetti. Che cosa proponiamo? Gli orientamenti riguardano i viaggiatori negli aeroporti dell'Ue e le operazioni dei vettori Ue all'interno dell'Unione e da e per il suo territorio. Coprono anche le operazioni di e per l'Unione dei vettori di paesi terzi. Si tratta di chiarire le regole sull'accesso al trasporto aereo senza discriminazioni, osservando il principio fondamentale e irrinunciabile della sicurezza per tutte le persone a bordo. Gli orientamenti sono stati attentamente discussi con tutte le parti interessate: autorità nazionali, settore dell'aviazione (organizzazioni dei vettori e degli aeroporti) e associazioni di consumatori e utenti, in particolare quelle che rappresentano persone con disabilità e persone a mobilità ridotta. Gli orientamenti presentano le informazioni in forma di 22 domande e risposte su un ventaglio di argomenti. Nella presente memo diamo rilievo ai problemi più comuni e prettamente pratici. Chi è un passeggero a mobilità ridotta? Qual è il problema della definizione? La definizione data nel regolamento è molto generica e comprende "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". Ne sono derivate svariate interpretazioni su quali persone vadano considerate a mobilità ridotta e possano quindi beneficiare dell'assistenza. Qual è l'orientamento? Gli orientamenti precisano che sebbene le categorie principali siano i passeggeri disabili e anziani, esistono anche altri cittadini vulnerabili che non godono di una mobilità piena e potrebbero necessitare di assistenza a seconda delle circostanze del loro viaggio. Gli orientamenti sottolineano che le richieste di assistenza devono essere proporzionate e adattarsi alle esigenze specifiche del passeggero, ma ci si attende che l'assistenza sia fornita senza restrizioni indebite. In questo contesto, va notato che la mobilità di un passeggero potrebbe risultare ridotta nell'aeroporto, p. Es. In aeroporti molto grandi con grandi distanze da percorrere o in caso di coincidenze. In questi casi, occorrerebbe fornire assistenza solo nell'aeroporto, mentre questi passeggeri non sarebbero considerati a mobilità ridotta a bordo dell'aereo. Che cosa significa la notifica previa e perché è importante? Qual è il problema? La notifica previa è essenziale per consentire all'aeroporto e al vettore di fornire un'assistenza adeguata. Ma poiché attualmente pochi passeggeri bisognosi di assistenza notificano le loro esigenze prima della partenza, i prestatori di servizi spesso non hanno il tempo di prepararsi a fornire l'assistenza richiesta. Questa è una causa fondamentale di molti problemi del sistema. Qual è l'orientamento? Per garantire che i fornitori di assistenza siano in grado di prestare il servizio richiesto con la massima qualità, è essenziale informare il vettore aereo almeno 48 ore prima della partenza per consentirgli di prepararsi adeguatamente. Gli orientamenti sottolineano che sebbene i prestatori di servizi debbano ragionevolmente adoperarsi per assistere anche i passeggeri che non hanno notificato le loro esigenze, possono però dare la precedenza a quelli che le hanno notificate per tempo. I passeggeri a mobilità ridotta possono essere obbligati a fornire un certificato medico per ottenere l'assistenza gratuita? No. Qual è il problema? Alcuni vettori esigono che le persone con disabilità e a mobilità ridotta dimostrino di avere bisogno di assistenza mediante un certificato medico. In alcuni casi, l'assistenza è fornita a pagamento. Qual è l'orientamento? I vettori aerei e i prestatori di servizi negli aeroporti non possono richiedere questo tipo di prova quale condizione per la vendita di un biglietto, per consentire a una persona di volare o per giustificare una richiesta di assistenza. Possono richiedere certificati medici solo se esiste un rischio potenziale per la salute e la sicurezza del passeggero interessato, degli altri passeggeri o dei membri dell'equipaggio. L'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta deve essere fornita gratuitamente. Chi ha bisogno di ossigeno a bordo può portarselo da sé o sarà il vettore aereo a fornirglielo? Qual è il problema? I vettori applicano regole diverse sul trasporto di ossigeno, creando confusione per i passeggeri bisognosi di ossigeno a bordo. Qual è l'orientamento? I vettori hanno l'obbligo di trasportare gratuitamente i dispositivi medici, che sono eventualmente soggetti alle condizioni applicabili alle merci pericolose. Ad esempio, se si

ha bisogno dell'ossigeno durante il volo è importante chiarire direttamente con il vettore aereo se si può portare il proprio ossigeno. Per motivi di sicurezza, il vettore potrà non autorizzare questa soluzione o decidere di fornire esso stesso l'ossigeno (ma non ne ha l'obbligo). Attualmente non esistono norme uniformi per il trasporto dell'ossigeno nell'Ue. Pertanto, gli orientamenti sottolineano che le compagnie aeree hanno la facoltà di stabilire requisiti propri per il trasporto dell'ossigeno, fondati su motivi di sicurezza. Tuttavia, questa informazione deve essere chiaramente disponibile ai passeggeri. Se il vettore aereo fornisce l'ossigeno, gli orientamenti indicano che deve applicare prezzi ragionevoli. I passeggeri a mobilità ridotta devono essere sempre accompagnati? No. Qual è il problema? Alcuni vettori rifiutano l'imbarco senza motivo a persone con disabilità o a mobilità ridotta non accompagnate. Qual è l'orientamento? Secondo le regole, chi è autonomo può viaggiare da solo. La mobilità ridotta non consente a un vettore di imporre a una persona con disabilità o a una persona a mobilità ridotta di avere un accompagnatore. È lecito esigere che un passeggero sia accompagnato da un'altra persona solo se risulta chiaramente che non può soddisfare i pertinenti requisiti di sicurezza. Se si viaggia con un accompagnatore, questi dovrà acquistare un biglietto? Si avranno posti vicini? Qual è il problema? I vettori aerei hanno regole diverse sull'eventuale pagamento del biglietto per gli accompagnatori di passeggeri con disabilità e di passeggeri a mobilità ridotta. In alcune situazioni l'accompagnatore non ha potuto sedersi vicino al passeggero bisognoso di assistenza, nonostante il regolamento reciti che "ogni sforzo ragionevole" debba essere effettuato a tal fine. Qual è l'orientamento? Il regolamento non specifica se il posto dell'accompagnatore debba essere offerto a titolo gratuito o a tariffa ridotta. Di conseguenza, gli orientamenti lasciano questa decisione al vettore. Tuttavia, per alcuni vettori si tratta di un elemento del loro servizio ai clienti. Gli orientamenti sottolineano che indipendentemente dalla pratica corrente dei vettori, questi devono fornire ai passeggeri informazioni complete. È anche necessario che siano disponibili informazioni su eventuali particolari restrizioni di sicurezza sui posti a sedere per le persone disabili e a mobilità ridotta, come ad esempio posti che non possono occupare perché ostacolerebbero l'evacuazione di emergenza. Per quanto riguarda la disponibilità di un posto vicino al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta per la persona di accompagnamento, il regolamento (Ce) n. 1107/2006 dispone chiaramente che i vettori devono effettuare ogni sforzo ragionevole in tal senso e ciò è messo in rilievo anche negli orientamenti. Le attrezzature per la mobilità sono trasportate gratuitamente? Qual è il problema? Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta non sono sempre a conoscenza delle regole che si applicano al trasporto delle attrezzature per la mobilità. Possono derivarne situazioni di conflitto in aeroporto. Secondo il regolamento, una persona con disabilità o a mobilità ridotta ha diritto al trasporto gratuito di due dispositivi di mobilità. Qual è l'orientamento? Gli orientamenti sottolineano che i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta hanno diritto al trasporto gratuito di due dispositivi di mobilità. Un passeggero che fa uso di una sedia a rotelle elettrica deve informarne il vettore con almeno 48 ore di anticipo. Gli orientamenti precisano ulteriormente che i cani guida e i cani da assistenza riconosciuti possono viaggiare in cabina previa notifica al vettore. Come avviene per tutti i passeggeri, gli equipaggiamenti sportivi che non sono dispositivi di mobilità sono disciplinati dalle norme generali sui bagagli in vigore presso la compagnia aerea. Che cosa occorre fare se un vettore aereo o un aeroporto non rispetta i diritti del passeggero? Qual è il problema? Spesso i passeggeri non sanno come regolarsi quando ritengono che i loro diritti non siano stati rispettati e desiderano reclamare. Qual è l'orientamento? Gli orientamenti specificano che: se si ritiene che i propri diritti siano stati violati, occorre rivolgersi in primo luogo al gestore dell'aeroporto o al vettore aereo; in caso di risposta insoddisfacente è possibile sporgere reclamo presso l'organismo nazionale competente per l'applicazione della normativa, incaricato di garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri da parte degli operatori dei trasporti. L'elenco degli organismi si trova all'indirizzo seguente: http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/prm/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf Quali sono le prossime tappe? Gli orientamenti, che

saranno resi pubblici, aiuteranno i vettori aerei e gli aeroporti a migliorare l'applicazione del regolamento, facilitando in tal modo i viaggi in aereo delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Dovrebbero anche aiutare gli organismi nazionali competenti nell'applicazione del regolamento. In particolare, forniranno un reale valore aggiunto al trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, che si prevede debba intensificarsi in occasione delle Olimpiadi e delle Paralimpiadi. Per ulteriori informazioni Per ulteriori informazioni sui diritti dei passeggeri a mobilità ridotta, consultare: http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/prm_en.htm