



COMMISSIONE EUROPEA

Bruxelles, 11.6.2012
SWD(2012) 171 final

DOCUMENTO DI LAVORO DEI SERVIZI DELLA COMMISSIONE

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

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 aereo¹

Introduzione

I presenti orientamenti sono volti a migliorare e facilitare l'applicazione del regolamento (CE) n. 1107/2006 (di seguito il «regolamento») e sono stati redatti sotto forma di risposte alle domande più frequenti sul regolamento. Derivano dalle richieste degli organismi nazionali responsabili dell'applicazione (ONA), dai reclami dei passeggeri e dalle domande del Parlamento europeo e dalle successive discussioni con gli organismi rappresentativi delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, degli anziani, nonché dalle organizzazioni aeroportuali e delle compagnie aeree. Gli orientamenti non hanno pretesa di essere completi o di fornire una descrizione dettagliata di tutti i possibili scenari, ma offrono una serie di principi guida per gli ONA e danno sostegno ai prestatori di servizi nell'applicazione del regolamento.

La Commissione si è impegnata a presentare tali orientamenti prima dell'avvio dei Giochi paralimpici del 2012 nella sua relazione al Parlamento europeo e al Consiglio sul funzionamento e gli effetti del regolamento (CE) n. 1107/2006². I servizi della Commissione hanno effettuato due serie di consultazioni con gli ONA e le parti interessate a livello europeo, inizialmente per iscritto a dicembre 2011 e gennaio 2012 e successivamente nell'ambito del Gruppo consultivo sui diritti dei passeggeri aerei riunitosi a Bruxelles il 16 febbraio 2012.

I presenti orientamenti sono soggetti a eventuali interpretazioni future del regolamento da parte della Corte europea di giustizia e non costituiscono l'interpretazione ufficiale del regolamento degli ONA, degli Stati membri o della Commissione.

In questo contesto, l'espressione «operatori dell'assistenza» utilizzata di seguito comprende vettori aerei, aeroporti, operatori turistici, prestatori di servizi per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta o, in linea con gli obblighi previsti dal regolamento, i rispettivi agenti.

Principi guida

Nel redigere il presente regolamento i legislatori sono stati mossi dall'intento di consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta l'accesso al trasporto aereo alle stesse condizioni riservate ai passeggeri senza limiti di mobilità. Tale obiettivo viene raggiunto garantendo diritti specifici all'assistenza, attribuendo obblighi corrispondenti ai prestatori di servizi e tutelando in tal modo le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dalla discriminazione nell'esercizio dei loro diritti in fase di prenotazione, acquisto e utilizzo dei servizi di trasporto aereo.

¹ GU L 204 del 26.7.2006, pagg. 1-9

² COM(2011)166 dell'11.4.2011

Occorre naturalmente rispettare il principio assoluto e fondamentale della sicurezza dei voli per tutti i passeggeri e membri dell'equipaggio.

Il rifiuto a fornire il trasporto o l'assistenza richiesta dovrebbe avvenire solo in casi eccezionali. Prima di negare il trasporto o l'assistenza è pertanto necessario che gli operatori prendano in considerazione metodi alternativi per la prestazione del servizio richiesto. La prestazione di ogni servizio dovrebbe tuttavia essere proporzionale alle circostanze della richiesta. L'eventuale rifiuto a fornire l'assistenza o il trasporto deve essere basato su una chiara motivazione indicata dal regolamento. È opportuno tuttavia sottolineare che al fine di permettere ai prestatori dei servizi di fornire l'assistenza richiesta è fondamentale che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta comunichino le loro richieste almeno 48 ore prima dell'orario di partenza previsto. In assenza di prenotazione, gli operatori devono compiere tutti gli sforzi ragionevoli per offrire l'assistenza richiesta.

Articolo 2, lettera a) – Definizioni

D1: Cosa si intende con l'espressione «persone con disabilità e persone a mobilità ridotta» e qual è il suo ambito di applicazione?

La definizione di persona con disabilità o persona a mobilità ridotta è riportata nell'articolo 2, lettera a)³ del regolamento. Come evidenziato nei considerando del regolamento, i legislatori sono stati mossi dall'intento di consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta l'accesso al trasporto aereo alle stesse condizioni riservate agli altri passeggeri⁴. In caso di mobilità ridotta a causa di disabilità fisica, tale disabilità può essere permanente o temporanea. È opportuno fare considerazioni pratiche nel soddisfare i requisiti previsti per l'assolvimento a tale obbligo e le esigenze di sicurezza di tutti i passeggeri.

Ogni richiesta di assistenza dovrebbe essere valutata sulla base dei rispettivi meriti per garantire che l'assistenza sia proporzionata alla riduzione della mobilità, ma si prevede che l'assistenza venga fornita senza inutili restrizioni. In tale contesto, è opportuno sottolineare che alcuni passeggeri possono essere bisognosi di assistenza solamente in aeroporto⁵ e non a bordo dell'apparecchio.

Ciò significa che le regole di sicurezza a bordo si applicano rigorosamente ai passeggeri che richiedono assistenza a bordo. Le persone a mobilità ridotta che richiedono assistenza esclusivamente in aeroporto non possono essere conteggiate fra le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta a bordo conformemente alle regole di sicurezza applicate da alcuni vettori per limitare il numero di tali passeggeri a bordo dell'aeromobile.

³ Salvo indicazione contraria, ogni riferimento dei presenti orientamenti a una disposizione va inteso come riferimento alla corrispondente disposizione del regolamento (CE) n. 1107/2006.

⁴ Cfr. in particolare i considerando 1), 2) e 4) del regolamento

⁵ Le dimensioni o le caratteristiche specifiche dell'aeroporto possono anch'esse essere rilevanti.

a) Età

Gli handicap legati all'età che comportano una maggiore riduzione della mobilità rispetto al passeggero medio devono essere gestiti fornendo un'assistenza adeguata, se richiesta. La vecchiaia contribuisce a ridurre la rapidità e la capacità di movimento dei passeggeri all'interno dell'aeroporto e del velivolo e può influire sulla loro capacità di utilizzare l'attrezzatura di sicurezza a bordo e di abbandonare l'apparecchio.

Le situazioni in cui sono coinvolti bambini (in particolare neonati) la cui età potrebbe limitarne l'autonomia durante il trasporto aereo (ad esempio, nell'affrontare lunghe distanze negli aeroporti o i punti di corrispondenza), non possono essere escluse dall'ambito di applicazione del regolamento. Ogni forma di assistenza dovrebbe tuttavia essere proporzionata alle effettive esigenze della persona interessata nell'ambiente (aeroporto o apparecchio) e alle condizioni di volo specifici e non dovrebbe essere fornita a detrimento degli altri passeggeri. Ogniqualvolta sia possibile, ad esempio, l'uso di carrozzine o passeggini per i bambini piccoli dovrebbe essere consentito fino all'imbarco, garantendone, laddove fattibile, la restituzione al portellone dell'apparecchio all'arrivo.

b) Minori non accompagnati

Alcuni vettori aerei offrono un servizio rivolto ai minori non accompagnati e denominato UM (*Unaccompanied Minor*) che permette ai bambini generalmente di età compresa fra 5 e 16 anni di viaggiare sotto la supervisione del personale della compagnia senza che vi sia un adulto o un custode che li accompagna. I casi relativi a tali passeggeri non sono disciplinati dal regolamento, che non può essere utilizzato in sostituzione del servizio UM.

c) Persone obese

Il considerando 1 del regolamento indica «altri fattori» [oltre alla disabilità e all'età] quali cause potenziali di una ridotta mobilità. Ne consegue pertanto che qualora la condizione di una persona obesa sia causa della sua ridotta mobilità, ad esempio impedendole di spostarsi con facilità all'interno dell'aeroporto o dell'apparecchio, è possibile considerare le persone obese alla stregua di persone a mobilità ridotta in determinate circostanze. Come per ogni altra categoria di persone a mobilità ridotta, gli obblighi in materia di sicurezza possono prevedere delle limitazioni all'accesso delle persone obese al trasporto aereo (ad esempio, a causa della mancanza di posti a sedere adeguati disponibili).

d) Donne in gravidanza

Come affermato sopra, il considerando 1 del regolamento indica «altri fattori» quali cause potenziali di una ridotta mobilità. I vettori non hanno l'obbligo di trasportare donne in gravidanza quando non è consentito loro volare per motivi di salute o sicurezza. Tuttavia, qualora sia compromessa la mobilità delle passeggere in gravidanza (ad esempio, per la difficoltà di spostarsi facilmente e rapidamente

all'interno di un grande aeroporto, in particolare nei punti di corrispondenza), le limitazioni alle quali sono soggette possono essere tali da rientrare nell'ambito di applicazione del regolamento. Anche in questo caso, ogni richiesta di assistenza deve essere considerata in relazione alle circostanze in cui tale richiesta viene avanzata.

D2: È ammissibile richiedere alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta un certificato a comprova delle loro condizioni mediche?

No. Il regolamento non prevede alcun obbligo in capo alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di fornire prove (mediche o di altra natura) della loro condizione di disabilità o mobilità ridotta a giustificazione dell'assistenza richiesta. I vettori non possono dunque richiedere tali prove come requisito preliminare della vendita di un biglietto o del trasporto. Tuttavia, in situazioni in cui le condizioni mediche di un passeggero siano tali da far sorgere il ragionevole dubbio che possa portare a compimento il volo in sicurezza senza richiedere assistenza durante il volo stesso, un vettore aereo ha la facoltà di valutare se il passeggero sia in grado di affrontare il volo e richiedere informazioni a sostegno di tale valutazione.

Solo nei casi in cui un operatore dell'assistenza individui una situazione di abuso evidente è opportuno intraprendere una specifica indagine approfondita, che va condotta con la massima attenzione tenendo conto della dignità e del diritto alla vita privata del passeggero interessato. L'articolo 4, paragrafo 4, del regolamento prevede l'obbligo per l'operatore dell'assistenza di documentare le ragioni di un'eventuale rifiuto a fornire assistenza (cfr. anche D4, lettera a). Poiché gli operatori dell'assistenza devono essere in grado di giustificare agli ONA (e, se del caso, nell'ambito di ogni procedura di arbitrato e/o di fronte a un giudice) le motivazioni all'interno del regolamento che sono alla base del rifiuto di accettazione di una prenotazione o di imbarco di persone con disabilità o persone a mobilità ridotta, le informazioni pertinenti devono essere conservate per un periodo di tempo adeguato. In mancanza di orientamenti espliciti all'interno del regolamento, la Commissione suggerisce che tali enti conservino le informazioni pertinenti per i periodi di tempo specificati nei quadri giuridici nazionali corrispondenti.

Articolo 4 - D deroghe, condizioni speciali e informazioni

D3: Che assistenza dovrebbe essere fornita alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta a bordo di un aeromobile?

L'allegato II del regolamento specifica i diritti all'assistenza che spettano alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che si trovino a bordo di un velivolo conformemente agli obblighi in materia di sicurezza di cui all'articolo 4, paragrafo 1, lettera a). Vi è una distinzione fra gli obblighi imposti per motivi di

sicurezza (ad esempio, la capacità di evacuazione dell'aeromobile o di utilizzo dell'attrezzatura di sicurezza a bordo, quali cintura di sicurezza, maschera a ossigeno di emergenza o giubbotto salvagente) e gli obblighi relativi al confort delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta a bordo dell'aeromobile (ad esempio, i pasti). Le questioni legate al confort non costituiscono di per se motivazioni sufficienti a negare il trasporto o richiedere l'accompagnamento delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta. Nel rispetto degli obblighi fondamentali in materia di sicurezza, la decisione in merito al viaggio spetta in ogni caso al passeggero. (cfr. anche D5 sugli accompagnatori.)

a) Personale di cabina

Il personale di cabina⁶ ha la responsabilità primaria di garantire la sicurezza di **tutti** i passeggeri a bordo del velivolo. Ogni azione che potrebbe compromettere lo svolgimento delle mansioni o l'idoneità dal punto di vista medico del personale di cabina (comprese le questioni legate alla salute e alla sicurezza) potrebbe influenzare la sicurezza di tutti i passeggeri a bordo dell'aeromobile. Il personale di cabina garantisce il rispetto della legislazione in materia di sicurezza a bordo e organizza l'assistenza in situazioni di emergenza e nell'ambito delle operazioni di gestione quotidiana, compresa la messa a disposizione in formati accessibili di informazioni in materia di sicurezza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, conformemente all'allegato II al regolamento e alle procedure specificate dall'operatore.

Il regolamento non prevede l'obbligo per il personale di cabina di prestare assistenza nella distribuzione di bevande, pasti o medicinali oltre il servizio fornito agli altri passeggeri.

b) Assistenza medica

In caso di necessità di ricevere cure mediche o utilizzare apparecchiature mediche durante il viaggio da parte delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, il regolamento non impone al personale dell'aeroporto o del velivolo di prestare loro assistenza per motivi professionali e di responsabilità. Qualora un passeggero ritenga necessaria un'assistenza di questo genere e non sia in grado di svolgere autonomamente i relativi compiti, dovrebbe essere accompagnato da un assistente in grado di fornire l'assistenza necessaria (cfr. anche D5).

c) Servizi igienici

Conformemente all'allegato II, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno diritto all'assistenza affinché possano raggiungere i servizi igienici del velivolo dal proprio posto a sedere. Tali spostamenti sono soggetti agli obblighi in materia di sicurezza previsti dall'articolo 4, paragrafo 1, lettera a), del regolamento.

⁶ A bordo del velivolo, il personale di cabina è tenuto a svolgere compiti relativi alla sicurezza dei passeggeri e al volo. A tal fine, deve essere opportunamente formato, competente e idoneo dal punto di vista medico a svolgere tali mansioni.

Il regolamento non prevede che l'obbligo per il personale di cabina di sollevare il passeggero o di fornire assistenza nell'utilizzo dei servizi igienici (cfr. anche D22).

d) Informazioni sulle limitazioni alle norme in materia di viaggio e sicurezza

In base all'articolo 4, paragrafo 3, del regolamento, i vettori aerei informano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta prima del viaggio dell'esistenza di possibili limitazioni, quali la mancanza di servizi igienici accessibili, l'assenza di braccioli mobili nei corridoi, le dimensioni di posti a sedere e corridoi, ecc., legate agli obblighi in materia di sicurezza o alle dimensioni dell'aeromobile, per permettere loro di prendere decisioni informate sull'opportunità di viaggiare o meno sul volo in questione. I vettori aerei dovrebbero altresì fornire informazioni accessibili sulle possibili limitazioni nei propri siti internet.

D4: I vettori aerei sono tenuti a pubblicare i dettagli delle eventuali restrizioni al trasporto delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta o delle loro attrezzature mediche e di mobilità, ovvero di oggetti classificati come «merci pericolose»⁷, quali batterie od ossigeno?

Sì. L'articolo 4, paragrafo 3, del regolamento prevede l'obbligo per un vettore aereo o un suo agente di informare il pubblico in merito agli obblighi in materia di sicurezza che applica al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta, nonché delle eventuali restrizioni al loro trasporto o al trasporto di attrezzature per la mobilità dovute alle dimensioni dell'aeromobile. Secondo l'allegato II al regolamento, le restrizioni al trasporto di attrezzature per la mobilità possono essere applicate solo per motivazioni legate alle dimensioni dell'aeromobile e all'applicazione della pertinente normativa relativa alle merci pericolose.

Il regolamento riconosce che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta possono necessitare di ulteriore sostegno per poter viaggiare. Data la vasta tipologia di passeggeri contemplati dalla legislazione, non viene fornita alcuna definizione di apparecchi medici, né vi è indicazione della quantità massima trasportabile di tali apparecchi (contrariamente alle attrezzature per la mobilità, per le quali è ammesso il trasporto massimo di due dispositivi). Le circostanze di ciascuna richiesta di trasporto di tali dispositivi vanno considerate sulla base dei rispettivi meriti tenendo conto delle esigenze dei passeggeri.

Si possono fare distinzioni fra situazioni in cui una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta necessita di una franchigia di bagaglio aggiuntiva per il trasporto di apparecchi medici e casi in cui un passeggero, che può essere altresì

⁷ Le configurazioni delle cabine degli aeromobili registrate dell'UE sono soggette alla certificazione europea dell'AESA. Gli aeromobili dei paesi terzi dell'UE sono certificate dalla rispettiva autorità nazionale. Il trasporto di merci pericolose è altresì soggetto agli obblighi dell'UE (conformemente alle istruzioni tecniche ICAO).

una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta, debba trasportare bagagli fuori misura per i quali è tenuto a pagare un sovrapprezzo.

a) Informazioni

Ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 3, i vettori aerei informano i passeggeri delle norme di sicurezza che applicano e delle eventuali restrizioni imposte. Tutte le informazioni pertinenti devono essere messe a disposizione del pubblico in formati accessibili gratuitamente per ridurre al minimo le situazioni in cui alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta sia negato l'imbarco a causa di mancanza di preparazione. Anche nei casi in cui tali passeggeri non sono informati delle eventuali restrizioni e non si siano opportunamente preparati, i vettori aerei sono tenuti a fornire tutta l'assistenza necessaria.

In caso di rifiuto di una prenotazione o del trasporto, l'articolo 4, paragrafo 4, obbliga il vettore a informare **immediatamente** i passeggeri delle ragioni di tale rifiuto. Inoltre, se richiesto il vettore aereo deve comunicare al passeggero una spiegazione per iscritto chiara delle motivazioni del rifiuto entro cinque giorni lavorativi, facendo specifico riferimento alla legislazione nazionale, unionale o internazionale applicabile nel caso singolo. Le risposte non specifiche non sono ritenute conformi al regolamento.

Gli ONA dovrebbero informare le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dei loro diritti e svolgono altresì un importante ruolo di sensibilizzazione nei confronti di tali passeggeri, affinché essi prendano decisioni informate in merito alla scelta del vettore aereo.

Comunemente a tutti i passeggeri, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno la facoltà di richiedere la consulenza o l'assistenza della rete dei Centri europei dei consumatori (ECC-Net)⁸ per la redazione di un reclamo. I Centri europei dei consumatori operano a stretto contatto con gli ONA per la gestione dei reclami.

I vettori aerei tenuti a informare le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta appena possibile (preferibilmente al momento della prenotazione)⁹ qualora non siano in grado di garantire loro il trasporto affinché possano individuare soluzioni alternative. Si tratta di un elemento essenziale del contratto di trasporto per tali passeggeri ai fini del conseguimento degli obiettivi del regolamento. In tale contesto, vanno utilizzati, laddove possibile, strumenti di comunicazione e notifica moderni (on-line) che tengano conto delle esigenze del passeggero interessato.

I vettori aerei, i loro agenti e gli operatori turistici dovrebbero sviluppare siti internet che consentano l'accesso ai consumatori con disabilità alle stesse condizioni di tutti i passeggeri, anziché sviluppare siti internet paralleli per tali consumatori. Lo sviluppo di tali siti internet dovrebbe sempre tener conto degli orientamenti internazionali e delle norme dell'UE al fine far fronte alle necessità dei

⁸ Compresi i reclami previsti dal regolamento (CE) n. 261/2004 sui diritti dei passeggeri aerei in caso di cancellazione dei voli o ritardi nelle procedure di imbarco

⁹ Cfr. il termine «immediatamente» all'articolo 4, paragrafo 4

passaggeri con handicap, quali cecità o ipovisione, sordità o perdita dell'udito, difficoltà di apprendimento, disturbi cognitivi, limitazioni motorie, fotosensibilità o eventuali combinazioni fra loro.

Gli ONA dovrebbero controllare l'accessibilità dei siti internet dei loro vettori aerei nazionali e dei metodi di prenotazione online da essi utilizzati in conformità all'articolo 14, paragrafo 1 e riferire con cadenza regolare in merito alle eventuali maggiori difficoltà individuate e agli esempi di buone pratiche alla rete degli ONA e alla Commissione europea.

b) Ossigeno medico

L'ossigeno medico rientra fra i tipi di apparecchi medici specificatamente indicati nell'allegato II al regolamento. Pertanto, le persone con disabilità possono portare l'ossigeno all'interno della cabina gratuitamente, tuttavia a condizione che il dispositivo soddisfi i requisiti previsti in materia di merci pericolose (basati sulle norme ICAO) e previa comunicazione al vettore. I vettori aerei possono scegliere di fornire essi stessi l'ossigeno al passeggero, non ne hanno, tuttavia, l'obbligo. Qualora l'ossigeno venga fornito direttamente dal vettore aereo, questi ha la facoltà di applicare un diritto alla sua fornitura. In caso di applicazione di diritti sulla fornitura di ossigeno medico, i vettori possono decidere di metterlo a disposizione a una tariffa scontata. I vettori sono tenuti a pubblicare il costo di tale servizio nell'ambito delle norme e delle restrizioni applicabili. I vettori aerei possono richiedere che venga comunicata anticipatamente la necessità di ossigeno nel caso in cui la persona con disabilità desideri utilizzare l'ossigeno messo a disposizione dal vettore aereo durante il volo.

Attualmente, non esiste alcun certificato europeo per l'ossigeno destinato al trasporto aereo che faciliterebbe il processo di identificazione. Considerando il contesto internazionale, i servizi della Commissione, coadiuvati dalle autorità nazionali competenti, favoriscono l'adozione di standard di identificazione comuni da parte dell'AESA e dell'ICAO.

D5 Accompagnatori

a) Su quali basi un vettore aereo può richiedere che persone con disabilità e persone a mobilità ridotta viaggino accompagnate?

L'articolo 3 del regolamento sancisce che i vettori aerei non possono rifiutare di accettare prenotazioni o di imbarcare una persona per motivi di mobilità ridotta. Il principio generale della non discriminazione impedisce ai vettori di imporre condizioni speciali al trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.

L'articolo 4, paragrafo 2, presenta alcune eccezioni a tale principio generale. Il vettore aereo può dunque esigere che una persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornirle l'assistenza necessaria, al fine di rispettare gli obblighi in materia di sicurezza previsti. Una tale condizione

può tuttavia poggiare solo su requisiti di sicurezza stabiliti dalla normativa internazionale, unionale o nazionale ovvero dall'autorità che ha rilasciato il certificato di operatore aereo al vettore aereo in questione¹⁰.

Le circostanze alle quali un vettore aereo può imporre tale condizione, ovvero ogni altra restrizione al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta o delle loro attrezzature per la mobilità, devono essere comunicate al pubblico, ad esempio nell'ambito delle sue norme sul trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, che possono costituire parte integrante dei termini e delle condizioni del vettore aereo.

Un vettore aereo può richiedere alle persone con disabilità o a mobilità ridotta di viaggiare accompagnate solo se non sono autosufficienti. Qualora i vettori aerei richiedano a persone con disabilità o a mobilità ridotta di viaggiare accompagnate, devono fornire le ragioni dettagliate di tale richiesta in conformità all'articolo 4, paragrafo 4¹¹.

Per aiutare i vettori a stabilire se le persone con disabilità o a mobilità ridotta debbano viaggiare accompagnate, i vettori possono porre loro domande relative ai criteri indicati nelle norme di sicurezza applicabili.

Considerando che l'articolo 4, paragrafo 1, lettera a), fa riferimento a un'ampia serie di norme (compresi gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla normativa nazionale e gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dall'autorità che ha rilasciato il certificato di operatore aereo al vettore aereo in questione), qualora un vettore aereo richieda a un passeggero di viaggiare accompagnato il vettore è tenuto a fornire una chiara e precisa spiegazione che faccia riferimento alla normativa relativa.

b) Si prevede che il posto a sedere dell'accompagnatore sia messo a disposizione gratuitamente?

Come si è già detto, la regola generale prevede che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta possano viaggiare da sole come ogni altro passeggero. Il regolamento consente ai vettori aerei di esigere che una persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata esclusivamente per motivi di sicurezza (cfr. articolo 4, paragrafo 2). Il regolamento non fornisce indicazioni sull'opportunità di mettere a disposizione gratuitamente il posto a sedere dell'accompagnatore. Qualora il vettore aereo esiga che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta siano accompagnate, i servizi della Commissione raccomandano che il posto a sedere dell'accompagnatore sia messo a disposizione gratuitamente o a una tariffa notevolmente più bassa. È altresì opportuno sottolineare la buona pratica di talune compagnie aeree, le quali, a seconda delle circostanze, richiedono a un altro passeggero dello stesso volo di fungere da accompagnatore.

¹⁰ Ad esempio, <http://www.ukaccs.info/accesstoairtravelfordisabled.pdf>, paragrafo 3.14

¹¹ Cfr. D4 a) secondo punto.

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero ottenere informazioni complete sugli obblighi in materia di sicurezza del vettore aereo e sui costi di un posto a sedere aggiuntivo, qualora il vettore faccia valere i suoi diritti conformemente all'articolo 4, paragrafo 2.

c) Esiste l'obbligo di attribuire a un accompagnatore un posto a sedere vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta?

L'allegato II al regolamento stabilisce che i vettori aerei debbano effettuare ogni sforzo ragionevole per attribuire all'accompagnatore un posto a sedere vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta. Ciò significa che le compagnie aeree dovrebbero sempre fare il possibile per attribuire all'accompagnatore un posto a sedere accanto alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta, in particolare quando il passeggero ha effettuato una prenotazione, e anche a costo di dover spostare altri passeggeri, tuttavia tenendo conto delle conseguenze finanziarie legate alla necessità di spostare ogni altro passeggero.

Articolo 6 – Trasmissione delle informazioni

D6: Sono necessari una serie e un livello minimi armonizzati di informazioni richiesti dal vettore aereo/dall'aeroporto al ricevimento della notifica di una richiesta al fine di prestare un'assistenza migliore o giustificare il rifiuto della prenotazione/del trasporto?

Considerando la natura internazionale del trasporto aereo, si ritiene che il settore sia in una condizione ottimale per stabilire quali informazioni siano necessarie e come debbano essere raccolte e trasmesse, sebbene con la guida e l'assistenza degli ONA e, se del caso, delle altre autorità nazionali in materia di sicurezza.

Ai sensi dell'articolo 6 del regolamento i vettori aerei, i loro agenti o gli operatori turistici debbono adottare tutte le misure necessarie per facilitare il ricevimento delle notifiche di richiesta di assistenza in tutti i loro punti vendita. Per migliorare il servizio offerto alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, i vettori aerei possono richiedere informazioni ulteriori, che potrebbero comprendere informazioni in merito ai seguenti aspetti:

- natura e descrizione delle esigenze di assistenza (in particolare, relativamente agli accompagnatori, ai bagagli e all'indicazione dei punti da cui e fino a cui è richiesta assistenza);
- descrizione di eventuali attrezzature per la mobilità (quantità, modello, dimensioni, peso, tipo di batteria, manuale istruzioni);
- descrizione di eventuali apparecchi medici;
- autonomia del passeggero nell'utilizzo dell'utilizzo di tali apparecchi durante il volo,

- cane da assistenza riconosciuto (cfr. altresì domanda 8).

Tuttavia, ogni successivo rifiuto di prenotazione/imbarco deve ancora basarsi sulle dimensioni del velivolo e/o sugli obblighi in materia di sicurezza applicabili. Inoltre, qualora i vettori aerei ricerchino informazioni ulteriori e queste vengano fornite in quantità insufficiente o affatto, tale circostanza non può di per sé giustificare il rifiuto di accettare una prenotazione o di imbarcare il passeggero. Occorre infine sottolineare che in conformità all'articolo 7, paragrafo 3, vanno compiuti tutti gli sforzi ragionevoli per offrire assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta che non hanno inviato una prenotazione.

Articolo 7, paragrafi da 1 a 3 – Prenotifica – Clausola in materia di «sforzi ragionevoli».

D7: Quali azioni sono richieste agli operatori dell'assistenza qualora le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta non notifichino le loro specifiche esigenze prima del viaggio?

La prenotazione ai sensi dell'articolo 6 del regolamento costituisce un elemento essenziale del processo per promuovere un uso efficiente delle risorse e garantire che sia fornita l'assistenza adeguata alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Dovrebbe rispettare appieno la normativa dell'UE in materia di protezione dei dati, come previsto dal considerando 12.

L'articolo 7, paragrafo 1, prevede l'obbligo per il gestore aeroportuale di fornire assistenza in modo che «la persona possa prendere il volo» per i passeggeri che hanno inviato una prenotazione a fronte dell'obbligo meno stringente, previsto dall'articolo 7, paragrafo 3, di compiere solo «sforzi ragionevoli» per offrire la stessa assistenza riservata a coloro che non hanno effettuato la prenotazione. In questo modo, l'articolo 7 attribuisce al gestore aeroportuale la facoltà di modulare l'assistenza fornita, dando priorità alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che hanno inviato una prenotazione rispetto ai passeggeri che non l'hanno fatto.

Nel fornire assistenza, gli operatori dell'assistenza possono pertanto dare la priorità alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che hanno trasmesso una prenotazione, nella misura in cui dimostrino di non aver adottato alcun approccio discriminatorio e che siano stati compiuti tutti gli sforzi ragionevoli per assistere tali persone con disabilità e a mobilità ridotta che non hanno notificato le loro esigenze con sufficiente anticipo.

Il regolamento richiede agli operatori dell'assistenza di assumere un ruolo proattivo nel far fronte a ogni richiesta di assistenza trasmessa dalle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

I vettori aerei, i loro agenti e gli operatori turistici si adoperano per porre in essere tutti gli strumenti necessari a promuovere la prenotazione, in particolare nei casi in cui le persone con disabilità e a mobilità ridotta acquistino e paghino direttamente attraverso siti internet (online), tuttavia non limitatamente a tali casi. Al momento della prenotazione, i passeggeri devono essere informati in modo chiaro degli strumenti disponibili per effettuare una prenotazione al vettore in merito alle loro esigenze di assistenza. La prenotazione deve comprendere la prova delle richieste di prenotazione. La prenotazione è sempre gratuita, indipendentemente dal luogo in cui vengono effettuate la prenotazione o la prenotazione. Inoltre, dovrebbe essere istituito un servizio (ad esempio, una procedura telefonica) che consenta alle persone con disabilità e a mobilità ridotta di fornire maggiori dettagli sulla loro attrezzatura per la mobilità e permetta ai passeggeri che non presentavano disabilità o non si trovavano in una condizione di mobilità ridotta al momento della prenotazione, ma sono successivamente divenuti persone con disabilità o a mobilità ridotta, di notificare le proprie esigenze. Qualsiasi supplemento applicato per la prenotazione è contrario al disposto dell'articolo 10. Come illustrato in precedenza, gli ONA devono verificare il modo in cui i vettori, i loro agenti e gli operatori turistici sul territorio facilitano la prenotazione. Gli ONA devono condividere con la Commissione e la rete degli ONA ogni eventuale carenza, miglioramento, buona pratica e possibilmente sanzione rilevati.

Qualora sia richiesto a una persona con disabilità o a mobilità ridotta di utilizzare un volo operato da un altro gestore, ad esempio a causa di una cancellazione¹² o della sostituzione dell'aeromobile iniziale con un altro velivolo inaccessibile, il primo vettore dovrebbe compiere ogni sforzo per sostenere il secondo vettore nella messa a disposizione del servizio di prenotazione richiesto per garantire un'esperienza di viaggio senza problemi.

Tutte le parti concordano nell'affermare che una maggiore diffusione dello strumento della prenotazione contribuirà a migliorare l'applicazione del regolamento nel suo complesso. Il regolamento richiede l'applicazione della prenotazione in caso di trasporto di sede a rotelle elettriche, laddove possibile (cfr. allegato II). I vettori aerei, i loro agenti e gli operatori turistici dovrebbero incoraggiare la prenotazione da parte di persone con disabilità o a mobilità ridotta anche nei seguenti casi:

- trasporto di ossigeno medico;
- necessità di accedere a un respiratore o a un ventilatore;
- trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta che effettuano una prenotazione di gruppo;
- richiesta di sedia a rotelle a bordo, considerando che tale attrezzatura non è esplicitamente richiesta dal regolamento (occorre notare che ciò non implica

¹² In caso di cancellazione o ritardo di un volo, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta possono altresì vantare i diritti previsti dal regolamento (CE) n. 261/2004, in particolare dagli articoli 8, 9 e 11.

la messa a disposizione di una sedia a rotelle a bordo, se non ve ne è una disponibile a bordo del velivolo).

Articolo 7, paragrafo 2 – Cani da guida e assistenza

D8: Quali sono gli obblighi dei vettori aerei e dei gestori aeroportuali relativamente al trasporto di cani da assistenza?

I «cani da assistenza riconosciuti» sono fatti viaggiare a bordo senza oneri aggiuntivi per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (articolo 10) e in cabina (allegato II) previa prenotazione al vettore, al suo agente o all'operatore turistico appena possibile prima del viaggio. Ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 2, il trasporto di cani da guida e assistenza avviene in conformità alle norme europee o nazionali applicabili in materia di trasporto di animali, ad esempio relativamente agli obblighi in materia di sicurezza relativi ai divieti in cabina.

Il regolamento (CE) n. 998/2003¹³ del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 maggio 2003 relativo alle condizioni di polizia sanitaria si applica ai movimenti a carattere non commerciale di animali da compagnia. Si applica ai movimenti degli animali che accompagnano i rispettivi proprietari e stabilisce criteri specifici per il loro trasporto transfrontaliero.

Ai sensi di tale regolamento (altresì noto come il «regolamento sul passaporto per gli animali da compagnia») un animale deve rispettare determinati requisiti prima di poter viaggiare oltreconfine, in particolare relativamente ai sistemi di identificazione richiesti («passaporto») e alle prove delle vaccinazioni. L'industria, gli ONA e le parti interessate, in particolare le associazioni di persone con disabilità e a mobilità ridotta, dovrebbero svolgere un ruolo attivo nel sensibilizzare i proprietari di animali da compagnia relativamente a tali obblighi e mettere a disposizione informazioni sui criteri previsti dalla normativa unionale e nazionale da rispettare prima di trasportare i cani da guida e assistenza oltreconfine.

L'obbligo di vettori aerei e aeroporti di consentire il trasporto di cani da guida e assistenza riconosciuti non è in contraddizione con il regolamento n. 998/2003 fin tanto che i cani rispettino gli obblighi previsti dal regolamento.

¹³ GU L 146, 13.6.2003, pag. 1.

Articolo 7, paragrafo 7 – Assistenza corrispondente alle esigenze

D9: Cosa si intende con assistenza che «corrisponde alle esigenze specifiche del singolo passeggero»?

Un'assistenza corrispondente alle esigenze specifiche del singolo passeggero alle persone con disabilità e a mobilità ridotta fornita sia a bordo, sia in aeroporto, dovrebbe essere valutata caso per caso, riservando considerazioni analoghe alla valutazione degli apparecchi medici e delle attrezzature per la mobilità, ovvero dei dispositivi per l'assistenza di cui tali passeggeri potrebbero aver bisogno rispettando opportune restrizioni di sicurezza e/o protezione. La prenotazione è fondamentale per garantire che sia fornita un'assistenza adeguata in ogni caso.

Malattia

I casi relativi a passeggeri che si ammalano durante il volo non sono contemplati, in linea di principio, dalle disposizioni del regolamento. Il personale di cabina è tuttavia tenuto a occuparsi della sicurezza del passeggero in questione, come avviene per tutti gli altri passeggeri a bordo dell'aeromobile.

D10: È opportuno che gli aeroporti mettano a disposizione tipi diversi di sedie a rotelle?

Nel procurarsi le attrezzature per la mobilità, quali sedie a rotelle, i gestori degli aeroporti e i loro agenti dovrebbero tenere conto delle diverse esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, nonché del numero di passeggeri che potrebbero richiedere tale assistenza.

È riconosciuto che le dimensioni dell'aeroporto possano influire sulla disponibilità dei diversi tipi di sedie a rotelle¹⁴. Sebbene la scelta possa essere più limitata negli aeroporti regionali di piccole dimensioni, si prevede che gli aeroporti di maggiori dimensioni abbiano a disposizione una gamma di sedie a rotelle in grado di rispondere alle esigenze di tali passeggeri. Gli ONA dovrebbero incoraggiare i propri aeroporti nazionali a fornire informazioni in formato accessibile¹⁵ sulle attrezzature disponibili.

Si ritiene una buona pratica che i gestori aeroportuali consentano alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, nella misura del possibile e fintanto che ciò non rappresenti una deroga alle norme di sicurezza in vigore, di utilizzare le proprie attrezzature per la mobilità fino all'imbarco del velivolo, in particolare nei

¹⁴ Cfr. l'espressione «nella misura del possibile» di cui all'articolo 7, paragrafo 7

¹⁵ Per informazioni in formati accessibili si intendono informazioni fornite utilizzando testo, audio, video (con sottotitoli e/o interpretazione in linguaggio dei segni) e/o strumenti elettronici, in modo tale da essere accessibili a tutti. I formati accessibili comprendono caratteri di stampa più grandi, versione Braille, versione di facile lettura, formati audio quali nastri o CD, formati video quali DVD, e formato elettronico.

casi in cui i tipi di sedie a rotelle disponibili presso l'aeroporto non sono adatti alla specifica disabilità del passeggero interessato. Analogamente e laddove possibile tenendo conto delle procedure di sicurezza, le persone con disabilità e a mobilità ridotta dovrebbero ricevere le loro attrezzature per la mobilità allo sbarco senza essere costrette a recuperarle alla sala ritiro bagagli.

Si raccomanda ai prestatori dei servizi di osservare le «Linee guida sulla gestione a terra delle persone a mobilità ridotta», contenute nel documento 30 della Conferenza europea per l'aviazione civile (*European Civil Aviation Conference, ECAC*)¹⁶, in particolare nell'allegato 5 D. Tale allegato stabilisce gli standard di servizio che gli aeroporti debbono offrire per la partenza e l'arrivo delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta con e senza la notifica richiesta.

D11: L'assistenza offerta alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta comprende il trasporto dei loro bagagli dalla sala ritiro bagagli a un punto designato?

Sì. Il concetto di «assistenza corrispondente alle esigenze specifiche del singolo passeggero» di cui all'articolo 7, paragrafo 7, del regolamento indica che il prestatore del servizio deve adattare l'assistenza alle esigenze individuali delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Tale assistenza deve essere proporzionata e consentire al contempo alle persone con disabilità e a mobilità ridotta di spostarsi all'interno dell'aeroporto per poter prendere il proprio volo.

Su tale base, agli operatori dell'assistenza è consentito adattare il livello di servizio offerto a ciascuna situazione sulla base di un'analisi caso per caso.

Il considerando 5 stabilisce l'obbligo di fornire assistenza sia alla partenza, sia all'arrivo. Fra i servizi elencati all'allegato I del regolamento di responsabilità dei gestori aeroportuali figura l'assistenza richiesta per permettere alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di «procedere dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritirare i bagagli» e di «procedere dalla sala ritiro bagagli a un punto designato». Quest'ultima disposizione va interpretata in modo da includere il trasporto dei bagagli nel trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta dalla sala ritiro bagagli a un punto designato.

Nel tentativo di applicare il principio di non discriminazione sancito dal regolamento, è necessario evitare la discriminazione di altri passeggeri. Ciò significa che le limitazioni di peso per il bagaglio normale accettato al servizio di accettazione si applicano anche alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, ovvero tali categorie di passeggeri potrebbero essere tenute a pagare un diritto per eccedenza di peso del bagaglio qualora non si tratti di apparecchi medici o dei due dispositivi di attrezzature per la mobilità richiesti per il viaggio ai sensi dell'allegato II al regolamento.

¹⁶ https://www.ecac-ceac.org/index.php/publications_events_news/ecac_documents/ecac_docs

Le limitazioni di peso non si applicano al trasporto di attrezzi medici e attrezzatura per la mobilità o dispositivi per l'assistenza (rispettando tuttavia il limite dei due dispositivi di attrezzature per la mobilità per ogni persona con disabilità o a mobilità ridotta e ogni altra restrizione applicabile al trasporto di merci pericolose o alle dimensioni e alla certificazione dell'aeromobile). Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta possono richiedere assistenza nel trasporto del loro bagaglio, compreso il bagaglio in eccedenza per il quale hanno pagato un diritto, in particolare nei punti di collegamento, compresi i punti di collegamento intermodali nell'area dell'aeroporto.

Articolo 8, paragrafo 4 – Calcolo del diritto specifico per l'utilizzo dell'aeroporto

D12: A quanto ammonta il costo dell'assistenza negli aeroporti e come viene calcolato il diritto specifico per l'utilizzo dell'aeroporto?

L'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento prevede che i servizi di assistenza di cui all'allegato 1 siano garantiti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi. L'articolo 8, paragrafo 3, consente al gestore aeroportuale di recuperare il costo dell'assistenza su una base non discriminatoria applicando un diritto a tutti i vettori aerei che utilizzano l'aeroporto.

Tale diritto specifico è definito dall'articolo 8, paragrafo 4, del regolamento e deve essere ragionevole, commisurato ai costi, trasparente e stabilito dal gestore aeroportuale, in collaborazione con gli utenti.

Deve essere avviato un effettivo processo di consultazione con tutti gli utenti dell'aeroporto, guidato dal gestore aeroportuale e basato su un reale scambio di opinioni relative agli elementi utilizzati per il calcolo del diritto.

Tuttavia, il regolamento sancisce che al termine del processo di consultazione il gestore aeroportuale rappresenti l'autorità competente cui spetta la decisione finale in merito all'attuazione della politica e all'ammontare del diritto e il compito di darvi attuazione. Il regolamento non consente agli utenti aeroportuali definiti dal regolamento di prendere decisioni in merito all'ammontare del diritto e di imporre tale decisione ai gestori aeroportuali.

Nel calcolare il corso del diritto, il regolamento consente di comprendere il costo del capitale netto¹⁷ fra gli elementi di cui tenere conto per il calcolo del costo. Occorre separare i conti delle attività di assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta dai conti delle altre attività. Un resoconto annuale

¹⁷ Il costo del capitale va inteso come la distribuzione attesa dei profitti di un'impresa ai suoi investitori (ad esempio, agli azionisti). Si tratta della percentuale di ritorno che l'aeroporto in teoria paga ai suoi investitori per ottenere da essi il capitale (patrimonio netto).

verificato del reddito generato dai diritti specifici e dai costi sostenuti per l'assistenza va presentato all'ONA e agli utenti dell'aeroporto.

Ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 2, gli ONA designati sono responsabili dell'applicazione soddisfacente dell'articolo 8 del regolamento.

D13: È possibile finanziare in parte le infrastrutture per la mobilità (quali ascensori e autobus adattati per le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta, che possono essere utilizzati sia da persone con disabilità e da persone a mobilità ridotta, sia da altri passeggeri) attraverso il «diritto specifico» di cui all'articolo 8?

Sì. Tuttavia, l'obiettivo del «diritto specifico» è finanziare l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Pertanto, il diritto specifico può essere utilizzato solo in casi eccezionali per il finanziamento parziale delle infrastrutture per la mobilità utilizzabili da entrambi, ovvero sia da persone con disabilità e da persone a mobilità ridotta, sia da altri passeggeri. L'articolo 8, paragrafo 5, del regolamento prevede che gli aeroporti separino i conti delle attività di assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta dai conti delle loro altre attività.

In merito al finanziamento delle infrastrutture per la mobilità, quali autobus o ascensori, non utilizzate esclusivamente da persone con disabilità o a mobilità ridotta, ma che possono essere utilizzate anche da altri passeggeri, i due esempi seguenti possono contribuire a chiarire la questione:

- quando l'infrastruttura viene attrezzata a posteriori per renderla accessibile anche alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta (ad esempio, nel caso dell'installazione di un ascensore adattato per far fronte alle esigenze di tali passeggeri), il costo della trasformazione (ovvero il costo aggiuntivo per far fronte alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta) può essere coperto, se necessario, dal «diritto specifico»;
- quando l'infrastruttura è posta in essere per far fronte alle esigenze delle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, ma può essere utilizzata anche da altri passeggeri (ad esempio, nel caso dell'installazione di un ascensore in un'area in cui prima si trovavano solo scale mobili), solo una parte dell'infrastruttura, proporzionale all'uso che faranno di essa le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta rispetto all'uso totale¹⁸, può essere finanziata con il «diritto specifico». In questo contesto, si applicano i principi contabili usuali.

¹⁸ La Commissione evidenzia che nella relazione finale ACI sulla valutazione del regolamento n. 1107/2006 del giugno 2010 il numero totale di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta era pari allo 0,7 % in media.

Articolo 9 – Norme di qualità per l'assistenza

D14: Il regolamento (CE) n. 1107/2006 impone un obbligo esplicito agli aeroporti affinché si conformino alle norme di qualità previste per essi?

Sì. L'articolo 9 del regolamento prevede l'obbligo per gli aeroporti con un transito annuo di passeggeri commerciali superiore a 150 000 unità di adottare e pubblicare norme di qualità sull'assistenza che forniscono. L'articolo 14, paragrafo 1, congiuntamente all'articolo 9, paragrafo 1, prevede che gli ONA controllino che l'assistenza dei gestori aeroportuali sia fornita nel rispetto delle loro norme di qualità.

Articolo 11 – Formazione

D15: Quali norme di formazione devono essere applicate per garantire livelli comparabili in tutti gli Stati membri e per quale tipologia di personale?

La formazione è un elemento importante per garantire l'applicazione adeguata degli obblighi del regolamento e la conformità ad essi. L'articolo 11 prevede che tutti i vettori aerei e il loro personale a contatto con il pubblico, compresi i subappaltatori che lavorano per loro conto, debbano ricevere un livello di formazione adeguato. La Commissione richiama altresì l'attenzione al considerando (10) del regolamento, che fa riferimento al DOC 30 parte 1 (5) dell'ECAC, in particolare all'allegato 5 G¹⁹.

Gli obblighi di formazione si individuano a tre livelli:

- a) il personale (compresi i subappaltatori) che opera per conto di gestori aeroportuali, vettori aerei o fornitori di servizi di assistenza a terra che forniscono assistenza diretta a persone con disabilità e a persone a mobilità ridotta riceve una formazione che consenta loro di soddisfare in modo specifico ed efficace le necessità di tali passeggeri (articolo 11, lettera a);
- b) il personale che opera per conto di gestori aeroportuali, vettori aerei o fornitori di servizi di assistenza a terra a diretto contatto con i passeggeri in generale riceve una formazione incentrata sulla disabilità e sull'uguaglianza nei confronti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. In questo caso, l'obbligo alla formazione è meno forte, tuttavia si applica a un gruppo più ampio di dipendenti (articolo 11, lettera b);
- c) l'ultimo obbligo applicato è in linea di principio di portata molto ampia: tutti i nuovi dipendenti di vettori aerei, fornitori di servizi di assistenza a terra e gestori aeroportuali (anche se non a diretto contatto con i passeggeri)

¹⁹ https://www.ecac-ceac.org/index.php/publications_events_news/ecac_documents/ecac_docs

ricevono una formazione sulla disabilità (articolo 11, lettera c). Il principio della proporzionalità si applica al livello e all'intensità della formazione di quest'ultima categoria di personale.

Il personale incaricato della gestione a terra riceve anch'esso una formazione adeguata sulla movimentazione dell'attrezzatura per la mobilità.

Il personale incaricato della sicurezza riceve una formazione adeguata per garantire che la dignità delle persone con disabilità e a mobilità ridotta venga rispettata durante i controlli.

È auspicabile uno scambio di buone pratiche tra gli ONA per fornire una formazione adeguata al personale a diretto contatto con i passeggeri, affinché esso sia sensibilizzato sulle questioni legate alla disabilità e al principio di non discriminazione e si riesca a garantire che sia in grado di soddisfare le necessità delle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Articolo 14, paragrafo 1 – Competenza degli organismi nazionali responsabili dell'applicazione (ONA)

D16: Come dovrebbe svolgersi la cooperazione fra gli ONA, in particolare relativamente alla trasmissione di casi all'ONA competente?

I servizi della Commissione ritengono che si debba adottare un approccio basato sul singolo incidente per la definizione della competenza degli ONA in base all'accordo ONA-ONA previsto dal regolamento (CE) n. 261/2004, che si è rivelato efficace. Tale approccio dovrebbe essere adottato secondo la modalità seguente:

- per denunce legate ad **assistenza richiesta da fornirsi a cura del gestore aeroportuale**, l'ONA competente è l'organismo dello Stato membro in cui è ubicato l'aeroporto;
- per denunce legate ad **assistenza da fornirsi a cura di un vettore aereo**,
 - se il luogo di partenza è all'interno del territorio di uno Stato membro, l'ONA competente è l'organismo di quello Stato membro;
 - se il luogo di partenza è al di fuori del territorio di uno Stato membro, e il volo è operato da un vettore autorizzato UE, l'ONA competente dovrebbe essere l'organismo del primo Stato membro di arrivo;
- oltre alle considerazioni sopra esposte, e tenuto conto del principio di territorialità, qualora un incidente si verifichi durante un volo l'ONA dello Stato membro che ha rilasciato la licenza di esercizio del vettore aereo può essere invitata a fornire assistenza per risolvere il caso;

- per garantire l'applicazione effettiva del regolamento gli ONA sono tenuti a cooperare e a prestarsi assistenza reciproca affinché l'ONA competente incaricato di esaminare una denuncia concernente uno specifico vettore possa ottenere le informazioni necessarie a gestire la denuncia tenendo conto della legislazione unionale e nazionale in materia di protezione dei dati;
- anche in questo caso, per garantire l'applicazione effettiva del regolamento l'ONA del paese che ha rilasciato la licenza di esercizio del vettore aereo è tenuta a controllare le pratiche commerciali del vettore, nonché i suoi «manuali di procedura» e gli strumenti e le procedure che il vettore ha posto in essere per garantire la piena conformità al regolamento. Gli ONA che abbiano rilevato un'applicazione erronea del regolamento sul proprio territorio riconducibile a tali pratiche, strumenti e procedure generali del vettore devono richiamare l'attenzione dell'ONA del paese che ha rilasciato la licenza, affinché sia possibile da parte degli ONA coordinare le azioni che contribuiscano a far cessare tali pratiche abusive, laddove possibile;
- Tale approccio è in linea con l'articolo 14, paragrafo 1, che prevede che l'organismo o gli organismi responsabili dell'applicazione del regolamento in uno Stato membro siano responsabili dei voli in partenza o in arrivo negli aeroporti situati sul proprio territorio. È opportuno menzionare che l'ONA incaricato dell'applicazione potrebbe essere diverso dall'ONA a cui è rivolta la denuncia. Conformemente all'articolo 15, paragrafo 2, le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta possono inviare denunce all'ONA incaricato dell'applicazione o a ogni altro ONS²⁰ e in base all'articolo 15, paragrafo 3, l'ONA destinatario della denuncia ha il compito di inviarla all'ONA incaricato dell'applicazione.

<p>Allegato I – Assistenza da parte degli aeroporti – gestione a terra delle attrezzature per la mobilità</p>
--

D17: In che modo occorre interpretare la responsabilità giuridica dell'aeroporto ai sensi del regolamento (CE) n. 1107/2006 in caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità, tenendo conto che le attività di assistenza a terra concernenti tale attrezzatura sono effettivamente svolte dal personale del vettore aereo/del fornitore di servizi di assistenza a terra?

a) Responsabilità

L'articolo 12 del regolamento consente al proprietario di attrezzature per la mobilità di chiedere il risarcimento in caso di perdita o danneggiamento di tali attrezzature

²⁰ In questo contesto, cfr. anche considerando 17.

durante le operazioni di movimentazione all'interno dell'aeroporto o durante il trasporto a bordo dell'aeromobile.

L'allegato I al regolamento stabilisce che gli aeroporti sono responsabili della gestione a terra delle attrezzature per la mobilità. Tuttavia, l'allegato I non modifica la responsabilità giuridica in relazione alla gestione di tali attrezzature. I vettori aerei e i loro agenti sono responsabili in caso di danneggiamento alle attrezzature per la mobilità in conformità al diritto internazionale, unionale e nazionale. Si applicano in tali casi le disposizioni della convenzione di Montreal²¹. Nessuna clausola del regolamento impedisce ai vettori aerei o ai loro agenti di chiedere il risarcimento dei costi di eventuali rimborsi pagati nell'ambito dei quali la causa del danneggiamento delle attrezzature per la mobilità è il risultato delle azioni del gestore aeroportuale o di altri soggetti terzi.

b) Responsabilità per la gestione delle attrezzature per la mobilità

I servizi della Commissione ritengono che il regolamento non modifichi l'attuale distribuzione dei compiti fra le compagnie aeree e l'aeroporto, tuttavia che conferisca ai gestori aeroportuali specifici poteri di supervisione in relazione alla gestione a terra delle attrezzature della mobilità. Gli aeroporti hanno l'obbligo di garantire che tale servizio sia gestito in modo corretto e devono essere attivi nella loro attività di organizzazione e supervisione. Gli aeroporti dovrebbero elaborare un piano d'azione per tale processo, che comprenda le norme di qualità concordate fra le compagnie aeree e le società di gestione a terra, nonché un meccanismo di controllo dei risultati.

La gestione corretta e il trasporto delle attrezzature per la mobilità rappresentano un processo basato sulla collaborazione fra gli aeroporti e i vettori aerei. Spetta tuttavia al vettore aereo la decisione finale in materia di sicurezza, concernente la scelta di trasportare o no tali attrezzature. In caso di rifiuto a effettuare il trasporto il vettore aereo dovrebbe registrare i dettagli relativi alle ragioni di tale rifiuto. A richiesta, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero ricevere una spiegazione scritta dettagliata e accessibile del rifiuto. Tali informazioni vanno conservate per un periodo di tempo opportuno, tale a consentire il completamento di eventuali procedure giuridiche o alternative di composizione delle eventuali controversie risultanti (in linea con le limitazioni previste dall'articolo 35 della convenzione di Montreal).

D18: Come è possibile conciliare gli aspetti legati alla salute e alla sicurezza dei dipendenti di aeroporti e compagnie aeree (ovvero dei dipendenti degli appaltatori da questi incaricati) con il fatto che le operazioni di assistenza all'interno e all'esterno dell'aeromobile vengono di norma svolte manualmente?

²¹ La convenzione di Montreal del 1999 offre un regime comune di responsabilità relative a tutti i trasporti (compresi i servizi interni all'Unione europea) attraverso il regolamento europeo n. 2027/97.

L'analisi degli aspetti legati alla salute e alla sicurezza dei dipendenti di aeroporti e compagnie aeree dovrebbe essere affrontata anzitutto attraverso un'adeguata attività di formazione del personale a diretto contatto con i passeggeri (cfr. D15 sulla formazione). Gran parte degli Stati membri hanno norme nazionali che disciplinano le responsabilità dei datori di lavoro rispetto alla protezione delle condizioni di salute e sicurezza dei propri dipendenti. Di conseguenza, l'assistenza fornita dai dipendenti di aeroporti e vettori aerei dovrebbe comprendere, laddove possibile, l'utilizzo di ausili meccanici, quali sedie a rotelle a terra, sedie a rotelle per l'imbarco, sedie a rotelle a bordo, rampe e ascensori. In tal senso, i servizi della Commissione promuovono la collaborazione tra i vettori aerei relativamente all'utilizzo collettivo potenziale di sedie a rotelle a bordo dell'aeromobile.

Qualora i dipendenti si trovino ad affrontare problemi di salute o sicurezza dovuti all'osservanza al regolamento (CE) n. 1107/2006, e al fine di promuovere lo sviluppo di buone pratiche in questo ambito, i gestori aeroportuali e i vettori aerei potrebbero essere invitati dagli ONA a riferire sulla reale portata dei problemi che il personale si trova ad affrontare nell'assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, nonché sul loro legame con gli obblighi di legge in materia di salute e sicurezza (cfr. anche D3 sull'assistenza a bordo).

Allegato II – Assistenza da parte dei vettori aerei

D19: Come si possono definire le attrezzature per la mobilità?

Il regolamento (CE) n. 1107/2006 non offre una definizione chiara dell'espressione «attrezzature per la mobilità». Tuttavia, tali attrezzature possono si possono intendere come ogni attrezzatura il cui scopo è garantire la mobilità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, ovvero di fornire loro assistenza nella loro mobilità. Per fornire l'assistenza richiesta, i prestatori dei servizi dovrebbero richiedere in anticipo a tali passeggeri tutte le informazioni relative al trasporto delle loro attrezzature per la mobilità.

D20: L'allegato II al regolamento (CE) n. 1107/2006 va interpretato in modo tale per cui il diritto a portare le attrezzature per la mobilità non si limiti ai dispositivi necessari durante il viaggio, ma venga esteso anche ai dispositivi di mobilità che occorrono a destinazione?

L'allegato II al regolamento non offre una definizione chiara dell'espressione «attrezzature per la mobilità», pertanto non è possibile limitare tali attrezzature ai soli dispositivi necessari durante il viaggio. Inoltre, l'utilizzo del termine «trasporto» nell'allegato II e la decisione di far rientrare fra i dispositivi di mobilità da trasportare le sedie a rotelle elettriche che non possono essere utilizzate durante il viaggio, vanno intesi come un'estensione del diritto a trasportare dispositivi necessari a destinazione, tenendo conto del fatto che il regolamento limita il numero dei dispositivi da trasportare gratuitamente a due unità.

a) Attrezzature sportive

Il regolamento consente ai passeggeri con disabilità di trasportare due dispositivi di mobilità senza oneri aggiuntivi. Pertanto, se il passeggero con disabilità desidera trasportare un dispositivo di mobilità che può essere anche utilizzato come attrezzatura sportiva da solo o in aggiunta a un altro dispositivo per la mobilità quotidiana, il trasporto di tale attrezzatura sportiva deve avvenire gratuitamente. Le norme per il trasporto di attrezzature sportive che non possono essere considerate dispositivi di mobilità si applicano anche ai passeggeri con disabilità.

D21: Attribuzione dei posti a sedere per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta e concetto di «sforzi ragionevoli».

a) Cosa rientra nel concetto di «sforzi ragionevoli»?

L'allegato II al regolamento prevede l'obbligo per i vettori aerei di realizzare ogni sforzo ragionevole per soddisfare le necessità delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nell'attribuzione dei posti a sedere. Tale obbligo si applica dalla fase della prenotazione al momento in cui il passeggero è seduto al suo posto. L'attribuzione di posti a sedere per tutti i passeggeri è tuttavia soggetta a determinati obblighi di sicurezza. Ad esempio, tali obblighi prevedono che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta non occupino posti nei quali la loro presenza potrebbe essere di intralcio all'equipaggio nello svolgimento delle loro mansioni, ovvero bloccare l'accesso alle attrezzature di emergenza o impedire l'evacuazione di emergenza dell'aeromobile.

Nel caso di persone con arti inferiori ingessati o immobilizzati, i vettori sono tenuti a compiere sforzi ragionevoli per mettere a disposizione sedili a paratia o altri posti a sedere provvisti di maggiore spazio per le gambe.

b) Il vettore aereo dovrebbe spostare a posti a sedere di una categoria superiore ovvero offrire ulteriori posti a sedere gratuitamente alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che necessitano di più di un posto a sedere?

Il regolamento non si esprime sull'argomento, pertanto i vettori aerei adottano politiche diverse al riguardo. Alcuni vettori possono decidere di far spostare le persone con disabilità e a mobilità ridotta a posti a sedere di categoria superiore, mentre con altri gli accompagnatori di tali passeggeri possono viaggiare gratuitamente (in base all'articolo 4, paragrafo 2). Il regolamento non obbliga i vettori ad applicare nessuna di tali misure. Tuttavia, sarebbe auspicabile una maggiore trasparenza nelle politiche dei vettori aerei relative all'attribuzione dei posti a sedere per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (ad esempio, indicando se i posti a sedere sono attribuiti in base al principio del «primo arrivato, primo servito»). Qualora si applichino restrizioni sull'utilizzo dei posti a sedere per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, tali restrizioni

dovrebbero essere rese comunicate al pubblico ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 3, ad esempio sul sito internet del vettore. (Cfr. anche D5 sugli accompagnatori.)

D22: L'obbligo a fornire assistenza nel recarsi ai servizi igienici implica la necessità di avere a disposizione sedie a rotelle a bordo di ogni aeromobile?

In base all'allegato II al regolamento il personale di cabina è tenuto a fornire assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta nel recarsi ai servizi igienici dal proprio posto a sedere, in caso di necessità. Ogni procedura particolare applicata per fornire assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta non dovrebbe influenzare negativamente le prestazioni, né le condizioni di salute e sicurezza del personale di cabina nello svolgimento di tali mansioni (cfr. D3 sull'assistenza a bordo).

Le sedie a rotelle a bordo dell'aeromobile dovrebbero essere utilizzate a tale scopo, laddove disponibili. A titolo di paragone, ai sensi del diritto statunitense ciò è già obbligatorio su tutti gli aerei con oltre 60 posti a sedere. A una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta non si dovrebbe negare l'imbarco per la sola motivazione di non poter essere assistita negli spostamenti verso i servizi igienici a causa della mancata disponibilità di sedie a rotelle a bordo dell'aeromobile. Laddove possibile, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero essere informate a priori della mancata disponibilità di sedie a rotelle a bordo dell'aeromobile affinché possano decidere in modo informato se viaggiare o meno a tali condizioni. L'impossibilità per una persona con disabilità o a mobilità ridotta di usare i servizi igienici non è necessariamente legata alla sicurezza e non pertanto non costituisce una valida ragione per negare il trasporto, in particolare nei voli a breve percorrenza (cfr. altresì D5a).

In base al considerando (11) del regolamento i vettori aerei dovrebbero, laddove possibile, prendere in considerazione le necessità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta durante la progettazione di aeromobili nuovi o rinnovati, ad esempio prevedendo la presenza di una sedia a rotelle adatta a bordo dell'aeromobile e progettando servizi igienici accessibili.