

I DIRITTI DEI PASSEGGERI DISABILI E A MOBILITA' RIDOTTA NEL TRASPORTO AEREO

Il **Regolamento CE n. 1107/2006** tutela tutti i passeggeri con **disabilità** e a **mobilità ridotta** nel **trasporto aereo**, allo scopo di prevenire ogni forma di discriminazione e di fornire un servizio adeguato alle loro specifiche esigenze.

Diritto al trasporto

La compagnia aerea **non può rifiutare la prenotazione o l'imbarco di un passeggero disabile o a mobilità ridotta** che sia in possesso di un biglietto valido o di una prenotazione.

Il **rifiuto** può avvenire solo in **casi particolari**:

- **motivi di sicurezza** regolamentati normativamente;
- in caso di **impossibilità fisica** dell'imbarco della persona dovuta alle dimensioni dell'aeromobile o dei portelloni.

In tal caso la compagnia aerea deve informare immediatamente il passeggero delle motivazioni del rifiuto (fornendo, a richiesta, le motivazioni scritte entro 5 giorni).

In caso di negato imbarco alla persona disabile deve essere offerto il **rimborso del biglietto** o un **volo alternativo**.

Per ragioni di sicurezza, al passeggero disabile può essere richiesto di farsi **accompagnare** da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria.

Diritto di assistenza

La persona disabile, per ricevere **assistenza in aeroporto**, deve richiedere il servizio alla compagnia aerea, all'agente o all'operatore turistico con un **preavviso di almeno 48 ore** rispetto all'orario di partenza del volo, e presentarsi all'aeroporto con il maggior anticipo eventualmente richiesto.

Il **gestore aeroportuale** e la **compagnia aerea** devono prestare **assistenza obbligatoria e gratuita** ai passeggeri disabili e a mobilità ridotta, sia negli aeroporti che a bordo dell'aereo, incluso l'imbarco e lo sbarco. Gli aeroporti devono essere dotati di postazioni attrezzate e desk di accoglienza, presso i quali i passeggeri disabili, oltre a ricevere tutte le informazioni necessarie, possa annunciare il proprio arrivo e richiedere l'assistenza.



Cosa fare

In caso di mancata o non adeguata assistenza in aeroporto è possibile presentare **reclamo** alla **società di gestione aeroportuale**, mentre per le problematiche relative alla prenotazione e all'acquisto del biglietto e per la mancata assistenza a bordo dell'aereo il reclamo va presentato alla **compagnia aerea**.

In caso di mancato riconoscimento dei vostri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di [Adiconsum](#), (alla voce "[Dove siamo](#)"), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale. Le violazioni del Regolamento CE n. 1107/2006 saranno inoltre segnalate all'Enac (www.enac.gov.it), che provvederà agli accertamenti del caso, con potere sanzionatorio verso le compagnie inadempienti.