



Versione 10/2020

Domande e risposte - regolamento (CE) n. 1107/2006

1: A quali voli si applica il regolamento (CE) n. 1107/2006?

Il regolamento (CE) n. 1107/2006 impone a tutti gli aeroporti situati sul territorio dell'UE di fornire assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta. Si applica anche a tutti gli aeroporti situati in Svizzera, in Norvegia e in Islanda.

Per quanto concerne le compagnie aeree, il regolamento è valido per tutti i voli in partenza dall'Unione europea, dalla Svizzera, dalla Norvegia e dall'Islanda – con qualunque compagnia aerea - e per tutti i voli che partono da un Paese al di fuori dell'Unione europea (+ Svizzera, Norvegia e Islanda) sempre che siano operati da una compagnia aerea europea.

2: A chi è destinata l'assistenza prevista dal regolamento?

Il regolamento autorizza le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta a beneficiare dell'assistenza da parte dei vettori aerei e degli aeroporti.

Questo vale, senza distinzione, per tutte le forme di disabilità, siano esse motorie, sensoriali o mentali, a condizione che rendano necessaria un'adeguata assistenza. La restrizione alla mobilità dei passeggeri può essere **permanente o temporanea**

Il regolamento non si applica ai minori non accompagnati. Per questo gruppo di passeggeri, numerose compagnie aeree offrono un servizio distinto che consente loro di viaggiare sotto la sorveglianza del personale.

3: L'assistenza fornita è a pagamento?

No, l'assistenza ai passeggeri con mobilità ridotta non comporta alcun costo supplementare per chi la richiede.

4: Vi sono motivi che permettono a una compagnia aerea di rifiutarsi di trasportare una persona con disabilità o a mobilità ridotta?

I vettori aerei non possono, in linea di principio, rifiutarsi di accettare una prenotazione o di trasportare un passeggero a causa della sua disabilità o mobilità ridotta.

I vettori aerei sono inoltre tenuti a fornire gratuitamente la seguente assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta:

- il trasporto di apparecchi medici e fino a due dispositivi di mobilità per passeggero, comprese le sedie a rotelle elettriche gratuitamente;

- il trasporto in cabina dei cani da assistenza riconosciuti gratuitamente;
- la realizzazione di ogni sforzo ragionevole al fine di attribuire i posti a sedere ai passeggeri tenendo conto delle loro esigenze;
- se necessario, assistenza alle persone affinché possano raggiungere i servizi igienici.

L'unica restrizione che può invocare una compagnia aerea per rifiutare a bordo una persona con disabilità o a mobilità ridotta è quello della sicurezza, sia dei membri dell'equipaggio che degli altri passeggeri o, ovviamente, della persona in questione.

Il trasporto di materiale medico e di sedie a rotelle elettriche deve essere effettuato nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose. Quest'ultima potrebbe eventualmente condurre al rifiuto di trasportare apparecchi registrati.

Inoltre, in certi casi, potrebbe non essere possibile caricare e trasportare apparecchi medici precedentemente notificati a causa delle dimensioni dell'aeromobile utilizzato e dei suoi portelloni.

Si raccomanda di contattare il prima possibile il vettore aereo operativo e di informarsi sulle condizioni generali e le eventuali restrizioni di trasporto.

5: Posso scegliere il mio posto a sedere?

Conformemente alla regolamentazione in materia, le compagnie aeree non sono generalmente tenute a sistemare i passeggeri sulla base dei loro desideri. Nel rispetto dei requisiti di sicurezza applicabili, esse si adoperano, per quanto possibile e quanto meglio possono, per attribuire al passeggero un posto a sedere adeguato alle sue particolari esigenze.

Le compagnie aeree devono garantire che alle persone a mobilità ridotta non siano assegnati posti a sedere dove la loro presenza potrebbe ostacolare l'equipaggio nello svolgimento dei propri compiti, impedire l'accesso alle uscite di emergenza o intralciare l'evacuazione dell'aeromobile in caso di emergenza. Tali esigenze possono portare a restrizioni nell'attribuzione dei posti.

Per motivi di sicurezza, ai passeggeri a mobilità ridotta non possono essere assegnati posti in prossimità delle uscite di emergenza.

6: La compagnia aerea può esigere che io sia accompagnato da una terza persona?

In base al regolamento (CE) n. 1107/2006, la compagnia aerea non può, a priori, esigere che una persona sia accompagnata da una terza persona né può assoggettarla ad altri prerequisiti per l'accettazione della sua prenotazione. Tuttavia, è prevista un'eccezione: la compagnia aerea è autorizzata a richiedere la presenza di un accompagnatore ai fini del rispetto dei requisiti di sicurezza applicabili, in particolare per quanto riguarda la comprensione delle istruzioni di sicurezza e la capacità di seguirle in caso di emergenza. È la compagnia aerea a verificare che questi requisiti siano soddisfatti.

Le compagnie aeree utilizzano spesso criteri standardizzati per esigere che le persone a mobilità ridotta siano accompagnate da una terza persona. Ad esempio, numerose compagnie aeree esigono che il passeggero sia in grado di eseguire le seguenti azioni senza assistenza:

- aprire e chiudere la cintura di sicurezza;
- estrarre e indossare il giubbotto di salvataggio;
- lasciare il posto a sedere e recarsi a un'uscita di emergenza (non necessariamente camminando);
- mettere una maschera d'ossigeno.

L'accompagnatore del passeggero deve avere più di 16 anni ed essere fisicamente in grado di aiutarlo in caso di emergenza.

7: All'acquisto del biglietto dell'accompagnatore si applicano delle condizioni particolari?

Il regolamento (CE) n. 1107/2006 non stabilisce alcuna condizione applicabile al trasporto dell'accompagnatore di una persona a mobilità ridotta. Quest'ultimo non può quindi richiedere un biglietto gratuito su tale base.

8: Devo dimostrare la mia disabilità o la mia mobilità ridotta?

No. Il regolamento non esige che, per ottenere l'assistenza richiesta, i passeggeri forniscano la prova della loro disabilità o della loro mobilità ridotta.

Tuttavia, i vettori aerei sono autorizzati, in caso di dubbio ragionevole sulla sicurezza e sulla capacità di un passeggero di effettuare un volo senza assistenza, a valutare l'idoneità al volo della persona e a ottenere le relative informazioni.

9: A chi mi posso rivolgere in caso di problemi al momento della prenotazione o del viaggio?

Per qualunque tipo di problema, occorre contattare prima la compagnia aerea, l'aeroporto o l'agenzia viaggi. In assenza di risposta o in caso di risposta insoddisfacente, ci si può rivolgere a noi, compilando il formulario disponibile alla pagina [Diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta](#) sul sito Internet dell'UFAC.

10: Che cosa posso fare se la mia sedia a rotelle viene danneggiata?

In caso di danneggiamento, è possibile richiedere il risarcimento danni alla compagnia aerea o all'aeroporto. Gli importi massimi a carico sono stabiliti dalla Convenzione di Montréal.

Nonostante queste limitazioni legali, spesso accade che l'intero danno sia assunto dalla persona che ha causato il danno; per questo motivo è importante contattare prima la compagnia aerea o l'aeroporto e rivolgersi a l'UFAC in un secondo tempo solo se non si riesce a raggiungere un accordo.

11: Quando devo essere all'aeroporto?

Si raccomanda di essere all'aeroporto con sufficiente anticipo, al più tardi all'ora indicata dalla compagnia aerea o di recarsi al banco dell'accettazione un'ora prima della partenza, anche se la compagnia indica un margine orario più breve. In caso di arrivo tardivo, i servizi di assistenza non sono garantiti.

12: Chi devo contattare per ottenere l'assistenza?

È importante contattare la compagnia aerea o l'agenzia viaggi prima della partenza per notificare loro il tipo di assistenza richiesto. Le informazioni sulla necessità di assistenza devono essere fornite al momento della prenotazione o almeno 48 ore prima della partenza.

La mancata notifica preventiva o l'uso di un codice di assistenza non corretto possono comportare che l'assistenza richiesta non possa essere fornita o venga fornita in ritardo o in modo inappropriato.

13: A che cosa devo prestare attenzione se voglio viaggiare con la mia sedia a rotelle?

In virtù del regolamento (CE) n. 1107/2006, la compagnia aerea, oltre al normale bagaglio, deve accettare gratuitamente due dispositivi di mobilità per persona con disabilità o persona a mobilità ridotta, comprese le sedie a rotelle elettriche.

Eventuali restrizioni al trasporto di sedie a rotelle possono derivare dalle dimensioni dei portelloni della stiva dell'aeromobile utilizzato, dalla difficoltà dell'ancoraggio della sedia a rotelle nella stiva o da normative sulle merci pericolose quanto al trasporto di batterie connesse a sedie a rotelle elettriche.

Tuttavia, la compagnia deve verificare se le batterie sono conformi alla legislazione sulle merci pericolose e se possono quindi essere trasportate nel suo rispetto. Occorre informarsi presso la compagnia aerea con cui si viaggerà, dato che ognuna conosce proprie regole in materia di merci pericolose.

Per essere sicuri di non incorrere in un problema all'arrivo all'aeroporto, è importante fornire informazioni complete sulla propria sedia a rotelle:

- marca e modello;
- dimensioni esatte;
- peso;
- tipo di batterie e potenza.

Come regola generale, è possibile utilizzare la propria sedia a rotelle fino al portellone dell'aereo. Tuttavia, se la propria sedia a rotelle motorizzata pesante richiede un trattamento speciale, potrebbe rendersi necessario depositarla prima affinché possa essere caricata in sicurezza.