

ENAC
Organismo responsabile
dell'applicazione del
Regolamento CE 1107/2006 -
Diritto all'assistenza negli
aeroporti"





L'ENAC è l'Organismo Responsabile dell'applicazione del Regolamento CE 1107/2006

Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili

Ultimi aggiornamenti



Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Italian Civil Aviation Authority

ITA ENG

Cerca nel sito



L'ENAC

CHI SONO

COSA CERCO

SERVIZI ONLINE

Home / **Passeggeri** / Diritti dei Passeggeri a mobilità ridotta (PRM)



Diritti dei Passeggeri a mobilità ridotta (PRM)

L'ENAC è Organismo responsabile in Italia della corretta applicazione del Regolamento comunitario n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo e ha il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti inadempienti.

WEBINAR - Agenzie di vendita e tour operator

Qualche numero su cui riflettere ...

La popolazione a livello mondiale che vive con qualche forma di disabilità (motoria, sensoriale, invisibile) è pari al **15%**

Tale dato è stimato in crescita per i prossimi anni tenuto conto sia dell'invecchiamento medio della popolazione sia dell'incremento medio atteso dei tassi di disabilità

Why accessibility matters



15%
of worldwide population (1 billion people) lives with some form of disability

Only US+EU represent a **\$70 bln market**

20%+
of the global population will be over 65 by 2050



50%+
will be likely to have some form of disability

Expected to reach

1.2 billion by 2020



Baby boomer generation in US controls

60%
of the net wealth

40%
of the spending

Reg. [CE] 1107/2006
Assistenze erogate nell'anno 2022

mese	BLND			WCHR			WCHS			WCHC			DEAF			DPNA		
	prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata	
		Pax	Vettore		Pax	Vettore		Pax	Vettore		Pax	Vettore		Pax	Vettore		Pax	Vettore
gennaio	814	183	97	7095	2876	1756	13885	4214	2012	3957	772	352	343	239	109	402	94	31
febbraio	663	207	128	6568	2667	1783	12053	3857	2289	3608	692	424	316	148	118	258	49	25
marzo	870	253	119	10010	3988	2528	17664	5673	2735	5164	1016	512	438	230	168	337	95	28
aprile	1301	306	188	14317	4649	3586	23107	6585	3375	6686	1229	588	574	219	200	659	153	67
maggio	1551	351	199	20351	6732	5752	30064	8402	4790	8390	1457	792	737	284	197	727	155	52
giugno	1815	462	325	24518	7515	6475	33510	9321	5682	9458	1625	907	644	347	219	965	296	113
luglio	1993	387	258	24064	7420	6576	33453	9481	5681	9771	1630	1053	964	376	291	1295	346	139
agosto	1612	359	280	23007	6922	6336	32009	8537	5789	9380	1624	992	749	338	250	1589	405	173
settembre	1986	480	307	30234	8518	8116	39500	10509	7003	11280	1734	1131	851	362	256	1059	245	116
ottobre	1544	407	277	25651	7078	7640	33490	8772	6416	8812	1380	914	724	301	246	914	212	99
novembre	1176	289	217	17073	5089	4885	25469	6437	4379	6475	894	679	522	195	144	497	148	77
dicembre	1478	269	186	17159	5100	4203	28727	7176	4276	7174	948	691	681	293	182	722	174	85
	16803	3953	2581	220047	68554	59636	322931	88964	54427	90155	15001	9035	7543	3332	2380	9424	2372	1005

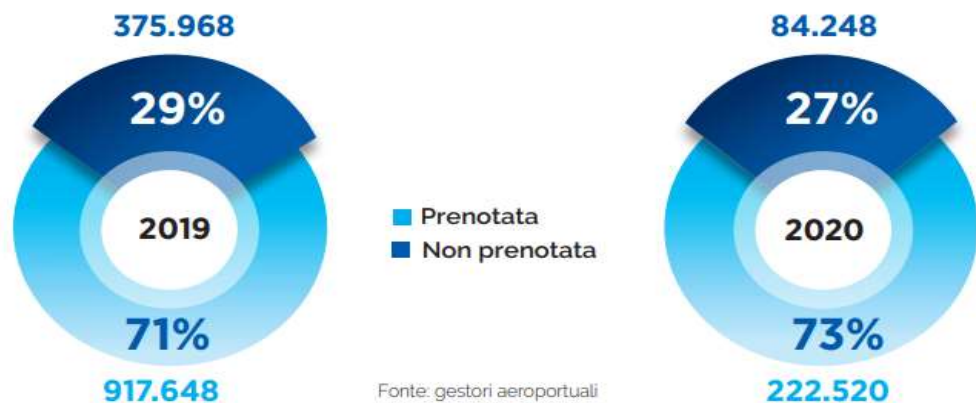


I passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità transitati negli aeroporti italiani nel 2022 sono stati circa **1 milione**, pari all'**1%** del volume totale di passeggeri

Assistenze prenotifiche e mancate prenotifiche in Italia

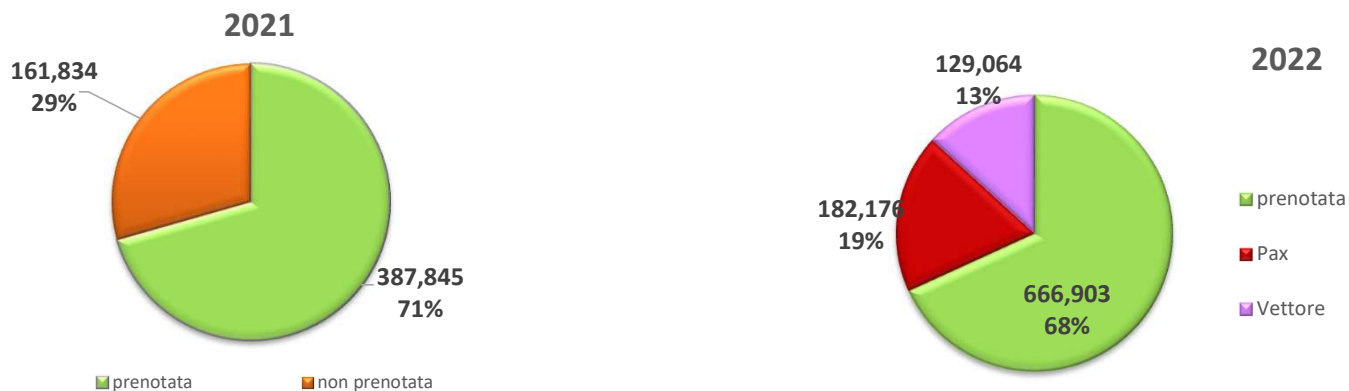


ASSISTENZE PRM – Prenotifiche 2019 vs 2020



Dal 2019 – ultimo anno pre-pandemia – siamo passati dal 71% di pre-notifiche al 68% del 2022 !!!

ASSISTENZE PRM – Prenotifiche 2021 vs 2022



Istituzione del Tavolo Tecnico Permanente per la tutela dei Diritti dei Passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità – Luglio 2022

Italian Disability Advisory Board – IDAB

Finalità del Tavolo Tecnico è quello di affrontare – unitamente a tutti i principali soggetti che quotidianamente sono impegnati, a vario titolo, nella tutela dei diritti dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità – le persistenti criticità legate all’assistenza con l’obiettivo comune di trovare soluzioni condivise che possano migliorare l’esperienza della permanenza in aeroporto e del viaggio aereo, innalzando gli standard qualitativi dei servizi erogati



***Tavolo Tecnico Permanente per la tutela dei Diritti dei Passeggeri
con disabilità e a ridotta mobilità***

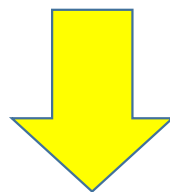
Creazione di tre sotto-gruppi di lavoro tematici



Tavolo Tecnico Permanente per la tutela dei Diritti dei Passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità

Creazione di tre sotto-gruppi di lavoro tematici

***FORMAZIONE TOUR
OPERATOR E AGENZIE
DI VENDITA***



Venerdì 3 marzo 2023: primo Webinar informativo/formativo incentrato sull'importanza della pre-notifica dell'assistenza.

Interventi da parte di ENAC, IATA, ADR, SEA, ASSAEROPORTI, AEROPORTI 2030, ITA AIRWAYS, AIR DOLOMITI, NEOS, FISH, FAND, ASTOI E FIAVET

Articolo 7 Diritto all'assistenza negli aeroporti



Spetta al gestore aeroportuale garantire la prestazione dell'assistenza quando una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta si presenta in un aeroporto per un viaggio aereo

Il gestore deve assicurare che la persona possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione, a condizione che la richiesta di assistenza per le esigenze particolari siano state notificate al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico almeno quarantotto ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata

Tale notifica deve indicare anche il volo di ritorno, se il volo di andata e quello di ritorno sono stati acquistati con lo stesso vettore aereo

Articolo 7 - Diritto all'assistenza negli aeroporti -

*Qualora sia richiesto l'utilizzo di un **cane da assistenza riconosciuto**, tale utilizzo sarà reso possibile purché ne sia fatta notifica al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico, in conformità delle norme nazionali applicabili al trasporto di cani da assistenza a bordo degli aerei, ove tali norme sussistano*

In caso di mancata notifica, il gestore compie tutti gli sforzi ragionevoli per offrire l'assistenza in modo che la persona in questione possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione



Articolo - 7 Diritto all'assistenza negli aeroporti -

Le disposizioni riferite all'assistenza si applicano a condizione che:

a) la persona si presenti alla registrazione:

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

b) la persona arrivi a un punto designato all'interno del perimetro aeroportuale

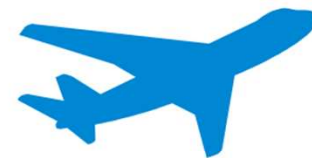
- i) all'ora stabilita in anticipo e per iscritto (anche con mezzi elettronici) dal vettore aereo o dal suo agente oppure dall'operatore turistico;*
- ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno due ore prima dell'ora di partenza pubblicata*

Passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta: differenze ed esigenze

Presentato da:

Roberto Romeo – FAND

Gabriele Favagrossa - FISH



Definizione da REGOLAMENTO (CE) n. 1107/2006

Persone con disabilità o persone a mobilità ridotta:

qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto, a causa di:

- qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea),
- disabilità o handicap mentale,
- o per qualsiasi altra causa di disabilità,
- o per ragioni di età,

e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona



Passeggeri con disabilità in senso classico

1. Persone con **disabilità motoria** (difficoltà uso **arti inferiori e/o superiori**)
2. Persone con **disabilità visiva**, cioè **persone cieche** (capacità visiva nulla) e **persone ipovedenti** (capacità visiva molto bassa)
3. Persone con **disabilità uditiva**, cioè **persone sorde** (capacità uditiva nulla) o **persone ipoudenti** (capacità uditiva molto bassa)
4. Persone con **disabilità intellettiva-relazionale**

Passeggeri che pur non avendo una disabilità possono manifestare esigenze analoghe alle persone con disabilità

- Persone **anziane** (esigenze motorie, visive, uditive, intellettive-relazionali)
- **bambini piccoli** (esigenze motorie, intellettive-relazionali)
- Persone **obese e donne in gravidanza** (esigenze motorie)
- Persone **con patologie sanitarie** (persone cardiopatiche, asmatiche, stomizzate, oncologiche ecc)

ESIGENZE e DIFFICOLTA' dei PRM

1. Esigenze **motorie**
 - difficoltà nel compiere azioni / spostamenti
2. Esigenze **visive**
 - difficoltà nel compiere azioni / spostamenti
 - a causa di difficoltà di orientamento
 - difficoltà a recepire messaggi visivi
3. Esigenze **uditive**
 - difficoltà a recepire messaggi uditivi e comunicare
4. Esigenze **intellettive-relazionali**
 - difficoltà a comunicare e entrare in relazione

AUSILI

1. disabilità **motorie**
 - sedie a ruote manuali / elettroniche / Triride
 - deambulatori, stampelle, bastoni
 - cani da assistenza
2. disabilità **visive**
 - cani da assistenza
 - bastone bianco
3. Esigenze **uditive**
 - protesi acustiche
4. Esigenze **intellettive-relazionali**
 - cani da assistenza

Un ulteriore ausilio trasversale a tutte le disabilità è **l'accompagnatore**

DISPOSITIVI MEDICI

Esempi:

- dispositivi respiratori come:
 - ✓ concentratori di ossigeno (POC)
 - ✓ dispositivi per il trattamento dell'apnea (CPAP)
- macchina per dialisi portatile
- siringhe ad es. per passeggero diabetico
- defibrillatore
- (piu informazioni sui codici dei dispositivi nel modulo 2)



**REGOLAMENTO (CE) n.
1107/2006**

Art. 4 comma 3

Un **vettore aereo o un suo agente**
mette a disposizione del pubblico
in formati accessibili:

- le **norme di sicurezza** che applica al trasporto dei PRM
- le eventuali **restrizioni al loro trasporto o al trasporto di attrezzature per la mobilità**

**REGOLAMENTO (CE) n.
1107/2006**

Art. 4 comma 3

Un **operatore turistico** mette a disposizione
le **norme di sicurezza e le restrizioni**
per i viaggi, le vacanze ed i circuiti
«tutto compreso»
che esso organizza, vende o propone.
(troverete piu' informazioni nel
modulo 4)



REGOLAMENTO (CE) n. 1107/2006

Assistenza da parte dei vettori aerei prevede:

Trasporto (gratuito) in cabina dei **cani da assistenza riconosciuti**, nel rispetto della **regolamentazione nazionale**

Criticità

esistono cani da assistenza per tutte le disabilità
ma la **legge italiana** riconosce solo quelli per persone con **disabilità visiva**

REGOLAMENTO (CE) n. 1107/2006

Assistenza da parte dei vettori aerei prevede:

Trasporto gratuito di:

- **apparecchi medici**
- **massimo 2 dispositivi di mobilità**
- **limitatamente allo spazio** disponibile a bordo
- nel rispetto della normativa sulle **merci pericolose**

E' richiesto al PRM un preavviso di almeno 48 ore

Raccomandazione per Agenzie viaggi e Tour Operator

Se il passeggero deve trasportare **apparecchi medici** e/o **dispositivi di mobilità** occorre informarsi sul sito del vettore aereo in merito alle regole e procedure da esso applicate

Le **batterie** (di sedie a ruote elettroniche, concentratori d'ossigeno ecc.) e **certi dispositivi medici** sono considerati **merci pericolose** (più informazioni in merito alla criticità degli ausili e dispositivi medici sono spiegate nel modulo 3)



ACCOMPAGNATORE del PRM REGOLAMENTO (CE) n. 1107/2006 parte 1

Non si possono chiedere certificati /prove di disabilità pero' attraverso le domande fatte al passeggero ed in casi particolari, quando è necessario garantire la **Safety** del PRM e/o degli altri passeggeri, Il vettore o un operatore turistico **possono esigere che il PRM sia accompagnato** da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria.

La **Safety** va intesa come tutela dell'incolumità delle persone e dei beni coinvolti nelle operazioni aeronautiche.

In fase di prenotazione è essenziale che **l'agente di viaggio si confronti col vettore** se emergono queste criticità.

Ad esempio il PRM deve avere un accompagnatore quando **durante il volo non è in grado di:**

- **alimentarsi** da solo (fanno eccezione le persone con disabilità visiva, a cui può essere mostrata la posizione del cibo)
- **Sollevarsi**, se è necessario
- **comunicare** esigenze e comprendere avvisi e istruzioni
- fruire autonomamente dei **servizi igienici**.

ACCOMPAGNATORE del PRM REGOLAMENTO (CE) n. 1107/2006 parte 2

In aeroporto per poter viaggiare da soli i PRM devono essere in grado di **comunicare** esigenze e comprendere avvisi e istruzioni.

Fanno **eccezione** i passeggeri classificati col codice **DPNA** (piu' informazioni nel modulo 2)

Non è previsto il trasporto **a titolo gratuito dell'accompagnatore.**

Se il passeggero disabile o ridotta mobilita' necessita di piu' spazio dovra' richiederlo al vettore o agente o tour operator che farà di tutto per trovare delle soluzioni consone in linea con le disponibilita' e configurazione dell'aeromobile.

Provvedimento d'urgenza del Direttore Generale dell'ENAC (in vigore dal 15 agosto 2021)

→ tutte le compagnie aeree che volano in Italia devono assegnare i posti a sedere ai **Minori** e ai **PRM** vicino ai loro genitori e/o accompagnatori **senza richiedere di pagare alcun supplemento per la scelta del posto**





Grazie

www.enac.gov.it

