

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



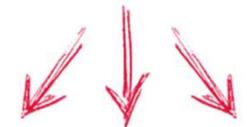
Baby boomer generation in US controls

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 |
| 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

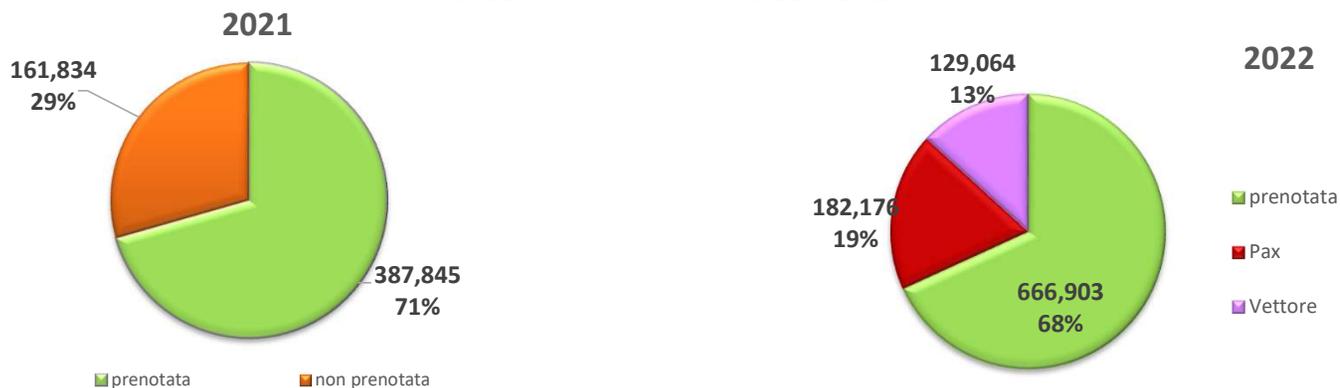
Assistenze prenotifiche e mancate prenotifiche in Italia

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***

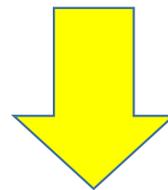
Creazione di tre sotto-gruppi di lavoro tematici



***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

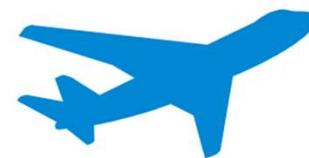
- i) all'ora stabilita in anticipo e per iscritto (anche con mezzi elettronici) dal vettore aereo o dal suo agente oppure dall'operatore turistico;*
- ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno due ore prima dell'ora di partenza pubblicata*

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

