INFORMAZIONI SUI SITI WEB DI GESTORI AEROPORTUALI E VETTORI

ALLEGATO C

REGOLAMENTO "LA TUTELA DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ NEL TRASPORTO AEREO"

Edizione n° 1, Revisione n° // del …/…/2026

STATO DI AGGIORNAMENTO

Edizione	Revisione	Data	Motivo dell'aggiornamento
1	//	…/…/…	Prima emissione

BOZZA

SOMMARIO

1. DISPOSIZIONI GENERALI 4
2. DISPOSIZIONI APPLICABILI AI VETTORI AEREI 5
2.1 Restrizioni di sicurezza e di spazio 5
2.2 Modalità di richiesta dell'assistenza 5
2.3 Assegnazione del posto 6
2.4 Accompagnatore 6
2.5 Accesso ai servizi igienici a bordo 6
2.6 Danneggiamento degli ausili per la mobilità 7
3. DISPOSIZIONI APPLICABILI AI GESTORI AEROPORTUALI 7
3.1 Assistenza fornita in aeroporto 7
3.2 Accesso all'aeroporto 7
3.3 Orientarsi in aeroporto 8
3.4 Controlli di sicurezza 8
3.5 Ausili per la mobilità 8
3.6 Cani da assistenza riconosciuti 9
3.7 Reclami e assistenza telefonica 9

BOZZA

1. DISPOSIZIONI GENERALI

I gestori aeroportuali, i vettori aerei, gli operatori turistici e i fornitori di servizi di assistenza ai passeggeri PRM includono, all'interno del proprio sito web, una pagina dedicata direttamente accessibile dalla homepage tramite un singolo "*click*" sul simbolo della disabilità (persona in sedia a ruote a contrasto su sfondo colorato). Tale pagina contiene tutte le informazioni necessarie ai passeggeri PRM in un formato pienamente accessibile e fruibile per le diverse disabilità.

Le informazioni sono fornite con linguaggio chiaro e semplice, almeno in lingua italiana e inglese, e sono costantemente aggiornate.

Al fine di garantire la massima accessibilità e agevolare i passeggeri nel reperimento delle informazioni pertinenti, la pagina *web* riporta le seguenti informazioni, ove applicabili:

a) tutele previste dal Reg. (CE) n. 1107/2006 e dal presente Regolamento;

b) responsabilità dei passeggeri PRM relativamente alla pre-notifica;

c) modalità di prenotazione e l'assegnazione del posto, con particolare riferimento all'accompagnatore;

d) l'eventuale documentazione sanitaria richiesta, secondo quanto previsto dal reg. (CE) n. 1107/2006;

e) procedura di *check-in online*;

f) limitazioni applicabili a sedie a ruote, scooter e altri ausili per la mobilità;

g) dimensioni massime consentite per le sedie a ruote;

h) documentazione richiesta per i cani da assistenza riconosciuti;

i) previsioni relative all'ossigenoterapia a bordo;

j) restrizioni relative ai dispositivi medici;

k) assistenza a bordo dell'aeromobile e la disponibilità di una sedia a ruote di bordo;

l) misure di prevenzione del rifiuto dell'imbarco

m) tutele previste in caso di imbarco negato, conformemente a quanto previsto dal Reg. (CE) n. 261/2004;

n) procedure di reclamo;

BOZZA

o) dichiarazione di accessibilità del sito *web* secondo quanto previsto dalla normativa AgID.

2. DISPOSIZIONI APPLICABILI AI VETTORI AEREI

2.1 Restrizioni di sicurezza e di spazio

Il vettore aereo pubblica le proprie norme di sicurezza che precludano l'accettazione di una prenotazione da parte di una persona con disabilità o a mobilità ridotta, comprese le informazioni relative a eventuali restrizioni connesse alle dimensioni dell'aeromobile o delle sue porte, tali da rendere fisicamente impossibile il trasporto della persona con disabilità o dei relativi ausili per la mobilità. Tali informazioni comprendono, ove pertinenti, l'esistenza di braccioli mobili, di servizi igienici accessibili e di sedie a ruote di bordo.

2.2 Modalità di richiesta dell'assistenza

Il vettore aereo fornisce almeno le seguenti informazioni:

a) le istruzioni relative alle modalità di prenotazione dell'assistenza e la descrizione dell'assistenza disponibile, precisando che per i passeggeri con disabilità intellettiva o dello sviluppo (codice IATA DPNA) è richiesta sempre l'indicazione specifica dell'assistenza necessaria tramite box di testo libero;

b) le modalità con cui è possibile prenotare l'assistenza;

c) modalità di invio da parte del vettore della conferma scritta in formato digitale, accessibile e fruibile, una volta effettuata la pre-notifica;

d) il tempo stabilito entro cui i passeggeri PRM devono presentarsi in aeroporto prima del volo, tenendo conto che, qualora il passeggero necessiti di assistenza a partire da un punto esterno all'edificio aeroportuale, tale tempo è adeguato tenendo conto della configurazione dell'aeroporto;

e) i recapiti telefonici e gli orari di apertura della propria linea di assistenza dedicata alle persone a mobilità ridotta, nonché ulteriori modalità di contatto accessibili.

BOZZA

2.3 Assegnazione del posto

Il vettore aereo fornisce, come minimo, informazioni sulla tipologia di posti generalmente disponibili e il relativo spazio disponibile, nonché le istruzioni per la prenotazione di un posto idoneo alle esigenze del passeggero PRM o, in mancanza di tale possibilità, le modalità con cui il vettore garantisce l'assegnazione di posti idonei ai passeggeri PRM.

Tali informazioni comprendono le istruzioni per la richiesta di dispositivi specialistici e le eventuali restrizioni.

2.4 Accompagnatore

Il vettore aereo indica le circostanze in cui è richiesto che i passeggeri PRM viaggino con un accompagnatore, precisando che tale richiesta è limitata a motivi di sicurezza comunicati per iscritto prima della data del volo, ai sensi di quanto previsto dal presente regolamento. Nel caso in cui non sia possibile effettuare tale comunicazione prima del volo, il rifiuto dell'imbarco del passeggero PRM e/o del suo accompagnatore è motivato formalmente dal comandante, che ne dà comunicazione al personale di assistenza e al vettore. Il vettore trasmette per iscritto in formato digitale, accessibile e fruibile, le motivazioni del rifiuto al passeggero PRM, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre cinque giorni.

Tali informazioni specificano i limiti per la designazione e le disposizioni particolari relative all'accompagnatore.

2.5 Accesso ai servizi igienici a bordo

Il vettore aereo specifica le modalità generalmente disponibili per assistere i passeggeri PRM nell'accesso ai servizi igienici, precisando la disponibilità di una sedia a ruote di bordo e, ove pertinente, le istruzioni per la sua richiesta.

Il vettore aereo specifica che il personale di bordo non è obbligato a prestare assistenza all'interno dei servizi igienici.

Sono altresì fornite informazioni sui servizi igienici di bordo accessibili con sedia a ruote di bordo o dotati di altre caratteristiche di ausilio.

BOZZA

2.6 Danneggiamento degli ausili per la mobilità

Il vettore aereo pubblica la propria procedura in materia di risarcimento per danneggiamento o smarrimento degli ausili per la mobilità, precisando i riferimenti normativi, nonché la procedura da seguire per presentare reclamo, con indicazione delle modalità e dei termini di presentazione.

3. DISPOSIZIONI APPLICABILI AI GESTORI AEROPORTUALI

3.1 Assistenza fornita in aeroporto

Il gestore aeroportuale pubblica informazioni relativamente a:

a) tipologie di assistenza, ai mezzi e alle aree dedicate ai passeggeri PRM disponibili in aeroporto;

b) ubicazione della Sala Amica;

c) modalità con cui i passeggeri PRM possono richiedere l'assistenza in aeroporto, con specifico riferimento alla pre-notifica al vettore aereo, all'operatore turistico o all'agenzia di viaggio;

d) ubicazione dei punti di chiamata, dei banchi informazioni o dei banchi *check-in* presso cui il passeggero segnala la propria presenza.

3.2 Accesso all'aeroporto

l gestore aeroportuale pubblica informazioni su:

a) mezzi di trasporto disponibili per raggiungere l'aeroporto o per gli spostamenti tra i diversi terminal;

b) ubicazione e modalità di utilizzo del parcheggio riservato ai passeggeri PRM sia in partenza sia in arrivo ed entro il perimetro del terminal, prevedendo procedure che consentano al passeggero PRM di rimanere in possesso del contrassegno di parcheggio in originale;

BOZZA

c) le eventuali norme specifiche o tariffe applicate ai passeggeri PRM per l'utilizzo delle aree di sosta breve e la possibilità di estendere il tempo di permanenza all'interno delle stesse;

d) collegamenti alle pagine relative all'accessibilità dei servizi di trasporto gestiti da altri operatori, del trasporto pubblico e dei parcheggi situati al di fuori del perimetro del terminal.

3.3 Orientarsi in aeroporto

Il gestore aeroportuale pubblica sul sito *web* una mappa dell'aeroporto in scala, comprensiva delle aree interne ed esterne al terminal, nonché l'elenco delle principali distanze a piedi espresse in metri tra i punti chiave ossia punti di chiamata, punti designati di arrivo e partenza, aree di assistenza speciale *land-side* e *air-side*, aree *check-in*, servizi igienici/spogliatoi/docce per disabili, controlli di sicurezza, sale d'imbarco, gate, controllo di frontiera e ritiro bagagli.

La mappa è pubblicata anche in un formato testuale accessibile e fruibile che ne descrive in modo comprensibile ai passeggeri ciechi e/o ipovedenti tutte le informazioni rilevanti.

L'elenco delle distanze a piedi include la distanza massima possibile tra i medesimi punti chiave.

3.4 Controlli di sicurezza

Il gestore aeroportuale pubblica le eventuali disposizioni specifiche per i passeggeri PRM in relazione ai controlli di sicurezza, in particolare per quanto concerne gli ausili per la mobilità e le apparecchiature mediche, nonché la disponibilità di locali riservati per i controlli.

3.5 Ausili per la mobilità

Il gestore aeroportuale pubblica le modalità con cui è consentito alla persona a mobilità ridotta di rimanere sul proprio ausilio per la mobilità fino al *gate*, nonché le modalità di riconsegna dell'ausilio al passeggero all'arrivo.

BOZZA

Sono fornite, ove pertinenti, informazioni sul responsabile della preparazione dell'ausilio ai fini del trasporto, nonché le modalità per l'ottenimento di un ausilio sostitutivo qualora quello del passeggero risulti danneggiato all'arrivo.

3.6 Cani da assistenza riconosciuti

Il gestore aeroportuale pubblica le disposizioni in vigore presso l'aeroporto per i cani da assistenza riconosciuti, incluse le informazioni sull'ubicazione delle aree "*relief*" a essi dedicate.

3.7 Reclami e assistenza telefonica

Il gestore aeroportuale pubblica le modalità con cui i passeggeri PRM possono presentare reclamo in merito all'assistenza ricevuta in aeroporto, con le relative tipologie di contatto.

Il gestore aeroportuale pubblica altresì il numero telefonico e gli orari di apertura della propria linea di assistenza dedicata ai passeggeri PRM, nonché ulteriori modalità di contatto accessibili e fruibili. Tale numero è gratuito e presidiato durante l'intero orario di apertura dell'aeroporto.

BOZZA