REGOLAMENTO

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

Edizione n° 1, Revisione n° // del __/__/____

STATO DI AGGIORNAMENTO

Edizione	Revisione	Data	Motivo dell'aggiornamento
1	//	__/__/____	Prima emissione

BOZZA

SOMMARIO

Premessa 5

Art. 1 *Finalità e oggetto* 8

Art. 2 *Ambito di applicazione* 9

Art. 3 *Definizioni normative* 9

Art. 4 *Documentazione medica* 11

Art. 5 *Codici di assistenza* 12

Art. 6 *Pre-notifica e trasmissione delle informazioni* 12

Art. 7 *Assegnazione del posto a bordo e accompagnatore* 14

Art. 8 *Designazione dei punti di arrivo e partenza* 15

Art. 9 *Rifiuto della prenotazione o del trasporto* 16

Art. 10 *Prestatore dei servizi di assistenza ai passeggeri PRM* 17

Art. 11 *Corrispettivo per i servizi ai passeggeri PRM* 17

Art. 12 *Standard di qualità dei servizi di assistenza ai passeggeri PRM* 18

Art. 13 *Formazione ed elenco dei formatori in materia di servizi di assistenza* 18

Art. 14 *Attività di vigilanza dell'ENAC* 20

Art. 15 *Gestione dei reclami* 21

Art. 16 *Disposizioni sanzionatorie* 21

Art. 17 *Disposizioni abrogative* 22

Art. 18 *Modifica Allegati* 22

Art. 19 *Entrata in vigore* 22

BOZZA

ALLEGATI

Allegato A: Codice di condotta nella prestazione dei servizi di assistenza ai passeggeri PRM e nello svolgimento dei controlli di sicurezza

Allegato B: Formazione in materia di assistenza PRM

Allegato C: Informazioni sui siti web di gestori aeroportuali e vettori

Allegato D: Viaggio con cani da assistenza riconosciuti

BOZZA

Premessa

In data 5 luglio 2006 il Parlamento europeo e il Consiglio hanno adottato il regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (di seguito "PRM") nel trasporto aereo.

Il presente regolamento, ispirato ai principi di libera circolazione e non discriminazione affermati dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e dalla Carta costituzionale della Repubblica Italiana, garantisce ai passeggeri PRM il diritto di accesso al trasporto aereo stabilendo che essi non possano esserne esclusi a causa della disabilità o ridotta mobilità, se non per giustificati motivi di sicurezza.

L'ENAC, ai sensi del decreto del Ministro dei Trasporti 24 luglio 2007 n. 107/T, è individuato quale organismo responsabile dell'applicazione del sopracitato regolamento.

Con il decreto legislativo del 24 febbraio 2009, n. 24 è stata introdotta la disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del regolamento e l'ENAC è stato indicato quale soggetto responsabile dell'accertamento delle violazioni e dell'irrogazione delle sanzioni. Con la circolare GEN 02A “Applicazione del regolamento (CE) n.1107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo” del 19 dicembre 2014, predisposta congiuntamente alle associazioni rappresentative dei passeggeri PRM e agli operatori del settore, l'ENAC ha avviato il percorso di sensibilizzazione degli operatori del trasporto aereo sulle esigenze delle persone con disabilità e a ridotta mobilità, finalizzato a garantire adeguati standard di qualità dei servizi secondo criteri di efficacia, efficienza e trasparenza. Una seconda versione della circolare, la GEN 02B, è stata pubblicata in data 13 maggio 2021, al fine di pervenire ad una disciplina della materia più omogenea ed esauriente.

Con il presente regolamento si abroga la circolare GEN 02B del 13 maggio 2021, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 8/2022 del Consiglio di Amministrazione dell’ENAC nella seduta n. 1/2022, proseguendo nel processo di revisione normativa dell’Ente e rafforzando la tutela dei passeggeri PRM, traendo spunto delle *best practices* consolidate in ambito nazionale ed internazionale.

Tenendo presente l'esigenza di revisione e aggiornamento della normativa ENAC, acquisita l'esperienza maturata dall'emanazione della circolare GEN 02B, preso atto dei cambiamenti avvenuti nell'ambito del trasporto aereo, dell'aumento del numero dei passeggeri PRM e della

elevata diversificazione delle necessità di assistenza, si rende necessario provvedere altresì all'aggiornamento della disciplina relativa alla formazione in materia di assistenza ai passeggeri PRM (ex All. 3 alla Circolare ENAC GEN 02B). A tal riguardo, è emersa l'esigenza di istituire un elenco nazionale dei soggetti operanti nel settore della formazione PRM nel trasporto aereo, che possa riunirli secondo requisiti e criteri armonizzati, al fine di perseguire un aumento della consapevolezza e della qualità dell'assistenza offerta.

Il presente regolamento trae, infine, spunto dalle attività del Tavolo Tecnico Permanente per la tutela dei Diritti dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità istituito dall'ENAC nel mese di luglio 2022, a cui partecipano attivamente rappresentanti del Ministero per le Disabilità, le principali associazioni nazionali che si occupano di disabilità e mobilità ridotta, le associazioni rappresentative dei gestori aeroportuali, i vettori aerei nazionali, le associazioni di vettori operanti in Italia, IATA, le associazioni e federazioni dei tour operator, società di formazione in materia di assistenza PRM.

Tutto quanto sopra premesso, il presente regolamento integra le previsioni di cui al reg. (CE) n. 1107/2006 allo scopo di garantire elevati livelli di qualità dell'assistenza, rendendo il trasporto aereo italiano inclusivo e fruibile dalle persone con diverse tipologie di disabilità.

Nel perseguimento di tali finalità si tiene conto di quanto previsto:

a) dalla Costituzione italiana;

b) dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità;

c) dall'ICAO Annex 9, "Facilitation";

d) dal Doc. 9984 ICAO, "Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities";

e) dal regolamento (CE) n.1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo;

f) dal regolamento (UE) n. 965/2012 della Commissione del 5 ottobre 2012 che stabilisce i requisiti tecnici e le procedure amministrative per quanto riguarda le operazioni di volo ai sensi del regolamento (CE) n. 216/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio;

g) dagli orientamenti interpretativi della Commissione europea per l'applicazione del regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio

BOZZA

2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (Edizione del 04/10/2024);

h) dalla direttiva (UE) 2019/882, “European Accessibility Act” (EAA);

i) dall’ ECAC DOC 30, Parte I, Sezione 5, “Facilitation of the transport of PRMs” e relativi Annessi, versione Febbraio 2026;

j) della IATA Guidance on Service Dogs;

k) dal Codice della navigazione;

l) dal decreto legislativo n. 24 del 24 febbraio 2009, recante "Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni de regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo";

m) dal decreto del Ministro dei trasporti del 24 luglio 2007, n. 107/T recante "Designazione dell'organismo responsabile dell'applicazione del regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006, n. 1107, concernente i diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo";

n) dal regolamento ENAC per l’assegnazione dei posti a sedere dei minori (2 – 12 anni) e dei disabili e persone a ridotta mobilità vicino ai genitori e/o accompagnatori – Ed. 1 Rev. 1 del 25 ottobre 2021;

o) dal regolamento ENAC “La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei servizi di gestori aeroportuali e vettori” del 22 giugno 2026;

p) dal regolamento ENAC “Esercizio del potere sanzionatorio” del 16 dicembre 2025.

BOZZA

Art. 1

Finalità e oggetto

1. Il presente regolamento ha lo scopo di garantire adeguati livelli di qualità dei servizi di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (di seguito "PRM") in Italia, fornendo agli operatori del trasporto aereo strumenti per l'applicazione del Reg. (CE) n. 1107/2006 e introducendo nell'ordinamento italiano le principali *best practices* consolidate a livello internazionale.

2. Il presente regolamento ha inoltre lo scopo di standardizzare sul territorio nazionale le attività direttamente connesse con la prestazione di assistenza ai passeggeri PRM, con particolare riferimento:

a) al codice di condotta per il personale addetto al servizio di assistenza PRM e nello svolgimento dei controlli di security di cui all'Allegato A;
b) alla formazione del personale aeroportuale in materia di assistenza ai passeggeri PRM disciplinata dall'Allegato B;
c) alle informazioni sui siti web di gestori aeroportuali e vettori di cui all'Allegato C;
d) alle tutele previste in caso di viaggio con cani da assistenza riconosciuti di cui all'Allegato D.

BOZZA

Art. 2

Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento disciplina:

   a) i servizi di assistenza erogati ai passeggeri PRM in partenza, in transito o in arrivo presso gli aeroporti situati in Italia;

   b) i servizi di assistenza erogati ai passeggeri PRM da parte dei vettori operanti in Italia.

2. I destinatari del presente regolamento sono:

   a) i gestori aeroportuali italiani;
   b) i prestatori di servizi di assistenza ai passeggeri PRM;
   c) i vettori operanti in Italia e i loro agenti o delegati, inclusi gli operatori turistici con cui abbiano un accordo commerciale;
   d) i soggetti che erogano formazione in materia di assistenza ai passeggeri PRM ai sensi dell'art. 11 del reg. (CE) n. 1107/2006;

3. Il presente regolamento lascia immutati i diritti dei passeggeri di cui agli artt. da 32 a 51 del decreto legislativo n. 79/2011 (Codice del turismo) e sui diritti stabiliti dal regolamento (CE) n. 261/2004 e s.m.i. che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

Art. 3

Definizioni normative

1. Ai fini del presente regolamento valgono le seguenti definizioni:

a) Aeroporto: qualsiasi area terrestre specificamente attrezzata per l'atterraggio, il decollo e le manovre degli aeromobili, comprendente installazioni ausiliarie che tali operazioni possono rendere necessarie per il traffico e i servizi aerei, comprese le installazioni necessarie per assistere i servizi aerei commerciali;

b) Aree "relief": aree per consentire lo sgambamento, sosta, ristoro e bisogno dei cani;

c) Comitato degli utenti aeroportuali: un comitato di rappresentanti degli utenti aeroportuali od organizzazioni che li rappresentano;

d) Formatore: soggetto che eroga formazione in materia di assistenza ai passeggeri PRM ai sensi dell'art. 11 del reg. (CE) n. 1107/2006;

BOZZA

e) Gestore aeroportuale (o gestore): un ente incaricato in virtù della normativa nazionale di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali, coordinare e controllare le attività dei diversi operatori presenti in un aeroporto o in un sistema aeroportuale;

f) Operatore turistico: un organizzatore o venditore ai sensi dell'art. 3, punti 8) e 9), della direttiva (UE) 2015/2302, escluso il vettore aereo (le definizioni di "organizzatore" e "venditore" contenute nella direttiva trovano rispondenza nelle definizioni di cui all'art. 33 co. 1 lett. a) e b) del Codice del turismo, come modificato dal decreto legislativo n. 62 del 21 maggio 2018);

g) Parcheggio aeroportuale: un parcheggio entro i confini dell'aeroporto o sotto il diretto controllo del gestore aeroportuale, che serve direttamente i passeggeri che utilizzano detto aeroporto;

h) Persona con disabilità o a mobilità ridotta (PRM): qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nel trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), intellettuale, cognitiva, o per qualsiasi altra causa di disabilità o ridotta mobilità, incluse 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. Tale condizione, non essendo considerata equivalente a una malattia, non richiede prove mediche. L'acronimo PRM indica la "persona con disabilità o a mobilità ridotta" e il "passeggero con disabilità o a mobilità ridotta";

i) Prenotazione: il fatto che il passeggero sia in possesso di un biglietto o di un altro titolo che attesti che la prenotazione è stata accettata e registrata dal vettore aereo o dall'operatore turistico;

j) *Safety*: insieme coerente di attività ed azioni tese alla sviluppo della sicurezza del volo, in termini di tutela dell'incolumità delle persone e dei beni coinvolti nelle operazioni aeronautiche in senso lato, costituisce una delle connotazioni essenziali dell'attività di governo del sistema nazionale di aviazione civile.

k) *Security*: prevenzione di atti illeciti.

BOZZA

l) Servizio aereo passeggeri commerciale: un servizio di trasporto aereo di passeggeri effettuato da un vettore aereo con un volo di linea o non di linea offerto al pubblico a titolo oneroso, sia singolarmente sia come parte di un pacchetto;

m) Sicurezza: intesa nella duplice accezione di *safety*, quale forma di tutela dell'incolumità delle persone coinvolte nelle operazioni aeronautiche, che di *security*, quale forma di prevenzione e di neutralizzazione di atti di interferenza illecita nei confronti del sistema dell'aviazione civile in aeroporto e a bordo degli aeromobili..

n) Utente aeroportuale: una persona fisica o giuridica responsabile del trasporto aereo di passeggeri da o verso l'aeroporto in questione;

o) Vettore aereo: impresa di trasporto aereo munita di valida licenza di esercizio. Per i requisiti relativi alla licenza di esercizio si rinvia alle disposizioni del regolamento (CE) n. 1008/2008 recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità.

Art. 4

Documentazione medica

1. I passeggeri PRM non sono obbligati a fornire prove (mediche o di altra natura) a giustificazione dell'assistenza richiesta. I vettori e gli operatori turistici non possono, pertanto, richiedere tali prove come requisito preliminare della stipulazione del contratto di trasporto e della vendita di un biglietto.

2. Un vettore aereo ha la facoltà di valutare se il passeggero sia in grado di affrontare il volo e, in situazioni in cui le condizioni mediche di un passeggero siano tali da far sorgere il ragionevole dubbio che possa portare a compimento del volo in condizioni di *safety*, può richiedere un certificato medico a sostegno di tale valutazione.

3. Il certificato medico è sempre richiesto nel caso in cui il vettore o un suo delegato venga a conoscenza che un passeggero:

a) soffre di malattia contagiosa;
b) soffre di malattia o di disabilità che possa determinare comportamenti o condizioni fisiche aventi effetti negativi sugli altri passeggeri o sull'equipaggio;
c) presenti condizioni che potrebbero creare rischi per la *safety* del volo, inclusi cambiamenti di rotta e atterraggi non programmati;
d) ha bisogno di assistenza medica e/o di speciali equipaggiamenti medici durante il volo;

BOZZA

e) potrebbe aggravare la propria condizione medica durante o a causa del volo.

Art. 5

Codici di assistenza

1. Per assicurare un servizio di assistenza che sia adeguato alle specifiche esigenze del passeggero PRM, i gestori aeroportuali e i vettori aerei utilizzano le classificazioni e codifiche dell'assistenza riportate nella IATA Resolution 700, integrando la classificazione con ogni informazione utile alla corretta individuazione dei bisogni del passeggero.

Art. 6

Pre-notifica e trasmissione delle informazioni

1. I vettori consentono ai passeggeri PRM di notificare agevolmente e tempestivamente le proprie esigenze di assistenza e, ove pertinente, la necessità di avere un accompagnatore, di trasportare i propri ausili per la mobilità e la necessità di essere accompagnate dal proprio cane da assistenza riconosciuto, almeno quarantotto ore prima dell'ora di partenza pubblicata del volo. In tali casi, il gestore aeroportuale garantisce che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona interessata possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione.

2. La pre-notifica è gratuita, indipendentemente dalle modalità con cui la prenotazione o la pre-notifica vengono effettuate. È vietato richiedere ai passeggeri l'utilizzo di linee telefoniche a tariffazione maggiorata per notificare le proprie esigenze di assistenza.

3. Qualora una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta non effettui la pre-notifica dell'esigenza di assistenza, ovvero la effettui con un preavviso inferiore alle quarantotto ore rispetto all'ora di partenza pubblicata, il gestore aeroportuale è comunque tenuto, ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 3, del reg. (CE) n. 1107/2006, a compiere ogni ragionevole sforzo per fornire l'assistenza in modo tale che la persona interessata possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione.

4. Al fine di garantire un'assistenza adeguata, l'operatore turistico o il vettore aereo richiede al passeggero le seguenti informazioni:

a) la natura e la descrizione delle esigenze di assistenza (con particolare riguardo all'eventuale accompagnatore);

b) una descrizione degli eventuali ausili per la mobilità, comprensiva di quantità, modello, dimensioni, peso, tipologia della batteria e relativa potenza in wattora (Wh), nonché il manuale d'istruzioni, se disponibile;
c) una descrizione degli eventuali dispositivi medici o di assistenza;
d) l'eventuale presenza di un cane da assistenza riconosciuto;
e) l'eventuale necessità di una sedia a ruote di bordo.

5. Poiché ogni disabilità presenta caratteristiche proprie, i vettori aerei, i loro agenti e gli operatori turistici garantiscono che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta possano fornire informazioni aggiuntive a integrazione della propria richiesta di assistenza. I vettori aerei, i loro agenti e gli operatori turistici consentono l'indicazione di tali informazioni in "testo libero" nella fase di pre-notifica, in aggiunta al codice SSR (Special Service Request) della International Air Transport Association (IATA) che descrive in modo generale l'esigenza di assistenza. I passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta hanno altresì facoltà di integrare le informazioni relative alle proprie necessità in un momento successivo alla trasmissione della richiesta iniziale. A tal fine, i vettori aerei garantiscono la possibilità di effettuare l'integrazione mediante un'apposita sezione dedicata del proprio sito internet (accessibile e fruibile per le diverse disabilità) oppure telefonicamente.

6. I vettori aerei, le agenzie di viaggio e i gestori aeroportuali svolgono un ruolo attivo nella sensibilizzazione e incoraggiano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta a effettuare, ove possibile, la pre-notifica dell'assistenza in fase di prenotazione del volo, segnalando le possibili conseguenze derivanti dalla mancata pre-notifica.

7. Al fine di comprovare l'avvenuta pre-notifica delle esigenze di assistenza nei tempi previsti, i vettori aerei, le agenzie di viaggio, gli operatori turistici e gli altri intermediari che ricevono le pre-notifiche di assistenza rilasciano al passeggero una conferma scritta in formato digitale, accessibile e fruibile. Il passeggero può produrre tale conferma scritta quale prova di aver effettuato la pre-notifica nei termini e con le modalità concordate qualora la trasmissione della notifica tra il vettore aereo, l'agenzia di viaggio, l'operatore turistico e il gestore aeroportuale non fosse andata a buon fine.

8. Ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, del reg. (CE) n. 1107/2006, i vettori aerei, i loro agenti e gli operatori turistici adottano tutte le misure necessarie a ricevere le notifiche delle richieste di assistenza presentate dalle persone con disabilità o dalle persone a mobilità ridotta presso

tutti i loro punti vendita. Tale obbligo si applica anche alle vendite effettuate telefonicamente e online.

9. Il diritto all'assistenza può essere richiesto ed esercitato anche disgiuntamente per le singole fasi di partenza, di transito o di arrivo. A tal fine, i passeggeri hanno facoltà di pre-notificare le specifiche esigenze per ciascuno scalo interessato, in modo da consentire ai gestori aeroportuali una migliore allocazione delle risorse e una migliore qualità dell'assistenza..

10. I vettori conservano i dati relativi alla pre-notifica e alla gestione dell'assistenza dei passeggeri PRM per le finalità relative alla trattazione dei reclami presentati al vettore stesso o all'ENAC, ai sensi della normativa vigente.

Art. 7

Assegnazione del posto a bordo e accompagnatore

1. Su richiesta del passeggero con disabilità o a mobilità ridotta, il vettore aereo compie ogni ragionevole sforzo per assegnare un posto adeguato alle esigenze individuali comunicate dalla persona, nel rispetto dei requisiti di sicurezza applicabili e limitatamente alla disponibilità.

2. Qualora, in relazione alle esigenze della persona, sia necessario un posto avente una determinata caratteristica funzionale, l'assegnazione di un posto che presenti tale caratteristica non comporta oneri aggiuntivi, ferma restando la classe di trasporto acquistata e fatti salvi i requisiti di sicurezza e la disponibilità. La disposizione non attribuisce un diritto a uno specifico numero di posto né al maggior comfort richiesto per esclusiva preferenza personale.

3. Il vettore aereo può richiedere la presenza di un accompagnatore nei casi in cui il passeggero non sia autonomamente in grado di:

a) respirare;
b) alimentarsi (nel caso di voli superiori a 2 ore);
c) sollevarsi (il passeggero non è in grado di spostarsi dal posto a sedere alla sedia a ruote di bordo);
d) comunicare (il passeggero non è in grado di comunicare con gli assistenti di cabina e comprendere i loro avvisi/istruzioni);
e) fruire dei servizi igienici (quando il passeggero non è in grado di utilizzare i servizi igienici in autonomia. Il personale di cabina può assistere il passeggero per spostarsi dal proprio posto fino ai servizi igienici);

BOZZA

f) assumere medicinali necessari durante il volo.

4. Qualora il vettore aereo richieda la presenza di un accompagnatore, in assenza del quale al passeggero sarebbe negato l'imbarco, la tariffa applicata al biglietto dell'accompagnatore è disciplinata dalla normativa vigente.

5. L'accompagnatore ha diritto all'assegnazione gratuita del posto a fianco del passeggero PRM, come previsto dalla normativa europea vigente e dal regolamento ENAC per l'assegnazione dei posti a sedere dei minori (2 – 12 anni) e dei disabili e persone a ridotta mobilità vicino ai genitori e/o accompagnatori.

6. Nel caso in cui i passeggeri PRM siano accompagnati da una persona in grado di fornir loro l'assistenza necessaria, il vettore aereo e il gestore aeroportuale permettono che i servizi relativi all'assistenza vengano svolti dall'accompagnatore, ad eccezione del caso in cui abbiano motivo di ritenere che sussistano motivi di *safety* tali per cui è necessario che l'assistenza venga erogata dal fornitore del servizio.

Art. 8

Designazione dei punti di arrivo e partenza

1. Allo scopo di assicurare che i passeggeri PRM abbiano accesso al trasporto aereo e ricevano l'assistenza necessaria, il gestore aeroportuale garantisce che:

a) i passeggeri PRM in partenza ricevano assistenza dal punto designato di arrivo in aeroporto al posto assegnato sull'aeromobile;
b) i passeggeri PRM in arrivo ricevano assistenza dal posto occupato sull'aeromobile al punto designato da cui poi lasciare l'aeroporto;
c) i punti di arrivo e partenza, dai quali i passeggeri PRM possono comunicare il loro arrivo in aeroporto e chiedere assistenza, sono:
    i. designati e indicati in modo da renderli facilmente individuabili e accessibili;
    ii. collocati sia all'interno che all'esterno dei terminal, in aree sicure e di facile accesso sotto il controllo diretto del gestore aeroportuale, tenendo conto delle dimensioni e della struttura dell'aeroporto e dei punti di interscambio, quali stazioni ferroviarie e di autobus, parcheggi auto e taxi, punti di noleggio auto;
    iii. fisicamente e digitalmente garantiti accessibili e fruibili a tutte le diverse disabilità fisica-sensoriale-cognitiva (per ubicazione/altezza e tipologia di installazione);

BOZZA

iv. dotati di una targhetta con numero di contatto telefonico in caratteri normali in rilievo e in formato braille;

v. indicati anche all'interno della Carta dei servizi del gestore aeroportuale e nelle mappe tattili.

Art. 9

Rifiuto della prenotazione o del trasporto

1. Un vettore aereo può rifiutare la prenotazione o l'imbarco di un passeggero PRM unicamente per motivate ragioni di sicurezza, fornendone comunicazione scritta al passeggero.

2. Il rifiuto del trasporto per raggiungimento del numero massimo dei passeggeri PRM consentito dal vettore a bordo degli aeromobili è motivato per iscritto con indicazione delle seguenti informazioni:

a) tipo di aeromobile e sua configurazione;
b) numero delle persone in normali condizioni di mobilità che possono essere imbarcate;

3. I vettori che applicano restrizioni al trasporto di passeggeri PRM, agli ausili per la mobilità, ai dispositivi medici e ai farmaci pubblicano tali informazioni sul proprio sito web, conformemente all'Allegato C del presente regolamento. Le medesime informazioni vengono riportate integralmente e in modo evidente anche durante il processo di prenotazione. Il vettore richiede l'accettazione di tali informazioni per completare il processo.

4. Se una prenotazione viene rifiutata per ragioni di sicurezza, il vettore, il suo agente o l'operatore turistico compiono ogni ragionevole sforzo per proporre un'alternativa al passeggero.

5. Nei casi in cui il vettore, il suo agente o l'operatore turistico applichino le deroghe per ragioni di sicurezza dovute all'assenza di un accompagnatore ai sensi dell'art. 7, ne informano il passeggero nel più breve tempo possibile.

6. Nel caso in cui la pre-notifica dell'assistenza sia stata effettuata almeno quindici giorni prima del volo, il vettore fornisce obbligatoriamente le ragioni del rifiuto in forma scritta, digitale, accessibile e fruibile entro cinque giorni dalla data della pre-notifica.

7. Nel caso di negato imbarco del passeggero si applicano le tutele previste dal reg. (CE) n. 261/2004 e successive modifiche e integrazioni.

BOZZA

Art. 10

Prestatore dei servizi di assistenza ai passeggeri PRM

1. La società di gestione garantisce i servizi di assistenza ai passeggeri PRM di cui all'allegato I del reg. (CE) n. 1107/2006 senza oneri aggiuntivi per i passeggeri, erogandoli direttamente o servendosi di una società terza.

2. Il gestore può stipulare i contratti di fornitura dei servizi, assicurando i livelli di qualità stabiliti e pubblicati, con uno o più soggetti terzi, sia di propria iniziativa che in seguito alla richiesta del vettore aereo. Resta in ogni caso ferma la responsabilità del gestore aeroportuale per i servizi erogati.

3. Il gestore aeroportuale prevede all'interno del Manuale di Aeroporto adeguate misure sostitutive in caso di temporanea indisponibilità di mezzi e personale addetto ai servizi di assistenza ai passeggeri PRM.

4. Il gestore aeroportuale organizza il servizio in modo da assicurare, in relazione alle esigenze specifiche del passeggero e alle caratteristiche dell'infrastruttura e dell'aeromobile, la disponibilità e l'impiego delle attrezzature, degli ausili meccanici e dei dispositivi appropriati alle operazioni di imbarco, sbarco e trasferimento. Il sollevamento e la movimentazione manuale non costituiscono modalità ordinarie di sostituzione delle attrezzature o dei dispositivi necessari.

5. Il gestore aeroportuale organizza l'assistenza in modo da ridurre al minimo necessario il periodo durante il quale la persona con disabilità o a mobilità ridotta è separata dal proprio ausilio personale per la mobilità.

Art. 11

Corrispettivo per i servizi ai passeggeri PRM

1. Per finanziare l'assistenza il gestore può applicare un diritto specifico ai vettori che utilizzano l'aeroporto, in condizioni di non discriminazione.

2. Tale diritto, commisurato ai costi, è determinato in modo trasparente e in collaborazione con il Comitato degli utenti aeroportuali, ove presente.

3. Il diritto è ripartito tra i vettori che utilizzano l'aeroporto in proporzione al numero totale dei passeggeri che ciascuno di essi trasporta da e verso l'aeroporto medesimo.

BOZZA

4. Il gestore assicura la separazione contabile tra l'attività di assistenza PRM e le altre attività, nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di regolazione tariffaria.

5. La società di gestione, nell'ambito della consultazione volta alla rideterminazione del corrispettivo, mette a disposizione degli utenti aeroportuali, per mezzo del Comitato degli utenti, ove presente, un resoconto annuale verificato dei diritti riscossi e dei costi sostenuti per i servizi forniti ai passeggeri PRM.

Art. 12

Standard di qualità dei servizi di assistenza ai passeggeri PRM

1. Gli standard di qualità dei servizi di assistenza ai passeggeri PRM sono previsti e disciplinati dal regolamento ENAC “La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei servizi di gestori aeroportuali e vettori”.

Art. 13

Formazione ed elenco dei formatori in materia di servizi di assistenza

1. La formazione in materia di assistenza ai passeggeri PRM è disciplinata nel dettaglio dall’Allegato B del presente Regolamento.

2. I destinatari della formazione in materia di assistenza ai passeggeri PRM sono:

a) tutto il personale in possesso del tesserino aeroportuale, incluse le figure manageriali, e il personale navigante (limitatamente al modulo 1 di cui all'All. B del presente regolamento);
b) il personale delle società che prestano assistenza diretta ai passeggeri PRM, incluse le figure manageriali responsabili per la prestazione dei servizi di assistenza ai passeggeri PRM (limitatamente ai moduli 1 e 2 di cui all'All. B del presente regolamento);
c) il personale di bordo (limitatamente ai moduli 1 e 3 di cui all'All. B del presente regolamento).

3. La formazione del personale si articola nelle seguenti tipologie, disciplinate nell’All. B del presente regolamento:

a) Formazione iniziale (*Initial Training*): formazione assicurata al personale neo-assunto prima dell'entrata in servizio, svolta in presenza o in modalità sincrona con docente;

BOZZA

b) Formazione ricorrente (*Recurrent Training*): formazione assicurata al personale già assunto indipendentemente dalla natura della prestazione lavorativa, svolta in presenza o in modalità remota, anche con utilizzo di piattaforme di *e-learning*;

c) Formazione di riqualificazione (*Requalification Training*): formazione erogata al personale che sia stato assente in modo continuativo dal lavoro per un periodo uguale o superiore ai 6 mesi, svolta in presenza o in modalità remota, anche con utilizzo di piattaforme di *e-learning*. Per assenze pari o superiori ad un anno il datore di lavoro richiede lo svolgimento della Formazione iniziale.

4. Il costo della formazione è incluso nel calcolo del corrispettivo PRM di cui all'art. 10 del presente regolamento.

5. È istituito presso l'ENAC l'elenco dei formatori in materia di servizi di assistenza ai passeggeri PRM, consultabile sul sito istituzionale dell'ENAC. Possono presentare domanda di iscrizione all'elenco le federazioni maggiormente rappresentative delle associazioni di persone con disabilità, le associazioni nazionali di tutela e rappresentanza delle persone con disabilità riconosciute secondo le previsioni normative vigenti quali Enti iscritti nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, le organizzazioni riconosciute a livello internazionale nella formazione relativa all'assistenza dei passeggeri PRM nel trasporto aereo e le persone fisiche che abbiano a loro volta completato un percorso di formazione in materia di assistenza ai PRM e dimostrino una consolidata esperienza nel settore della disabilità nell'ambito del trasporto aereo, comprovata da almeno una delle seguenti attività documentate:

a) partecipazione a tavoli tecnici, gruppi di lavoro o consultazioni con gestori aeroportuali, vettori aerei ed ENAC;

b) collaborazione in progetti di formazione, sensibilizzazione o auditing relativi all'assistenza PRM in ambito aeroportuale o in altri ambiti del trasporto pubblico nazionale;

c) produzione di linee guida, studi, pubblicazioni, materiali formativi e/o informativi inerenti all'accessibilità e all'assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità nel trasporto aereo o in altri ambiti del trasporto pubblico nazionale;

d) esperienza diretta maturata in contesti aeroportuali o aeronautici, coerente con i contenuti dei moduli formativi previsti.

6. Le richieste di iscrizione all'elenco dei formatori in materia di servizi di assistenza ai passeggeri PRM sono inoltrate alla Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero ENAC a mezzo

BOZZA

posta elettronica certificata, allegando la documentazione comprovante il possesso dei requisiti sopra indicati. L'iscrizione all'elenco è gratuita. Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta di iscrizione, la Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero ENAC comunica l'esito della valutazione al richiedente, provvedendo all'iscrizione dello stesso nell'elenco o fornendo motivazione scritta del diniego.

7. Al fine di erogare formazione in materia di assistenza ai PRM, i gestori aeroportuali, i prestatori di servizi di assistenza ai PRM e i vettori aerei si avvalgono dei formatori iscritti all'elenco dei formatori in materia di servizi di assistenza ai passeggeri PRM pubblicato sul sito dell'ENAC, o, alternativamente, di personale interno addetto alla formazione, a condizione che i soggetti individuati per erogare la formazione, prima di assumere l'incarico, abbiano completato con esito positivo un percorso di formazione erogato da un soggetto iscritto nel suddetto elenco dei formatori. Tale percorso formativo, con aggiornamento biennale, prevede:

a) formazione sui moduli 1, 2 e 3;
b) prova di valutazione delle competenze e rilascio di attestazione.

8. Il personale dei gestori aeroportuali, dei prestatori di servizi di assistenza ai passeggeri PRM e dei vettori aerei, che alla data di pubblicazione del presente Regolamento abbia erogato formazione in materia di assistenza ai PRM continuativamente per almeno 2 anni, non è tenuto a completare il percorso di formazione di cui al precedente comma, fermo restando l'obbligo di aggiornamento biennale e di iscrizione nell'Elenco dei formatori pubblicato sul sito dell'ENAC. La richiesta di iscrizione nell'Elenco deve essere presentata nelle modalità di cui al comma 6 e deve essere corredata da una dichiarazione dell'organizzazione di appartenenza che attesti la qualifica di formatore e la data di inizio dell'attività di erogazione della formazione.

Art. 14

Attività di vigilanza dell'ENAC

1. L'ENAC esercita le proprie funzioni di vigilanza e controllo:

a) sulle attività dei gestori aeroportuali tramite le verifiche delle Direzioni Territoriali competenti e gli audit condotti dalla Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero;
b) sulle attività dei vettori tramite le verifiche della Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero e delle Direzioni Territoriali;

BOZZA

c) sulle attività dei formatori in materia di assistenza ai passeggeri PRM tramite le verifiche e gli audit della Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero e delle Direzioni Territoriali;
d) sui corrispettivi applicati dal gestore aeroportuale in materia di assistenza ai passeggeri PRM tramite le verifiche condotte dalla Direzione Vigilanza Tariffaria e Statistiche.

Art. 15

Gestione dei reclami

1. I passeggeri PRM che lamentano una violazione dei propri diritti derivanti dall'applicazione del reg. (CE) n. 1107/2006 o del presente regolamento possono inviare un reclamo al gestore aeroportuale, al vettore aereo o all'operatore turistico.

2. I gestori aeroportuali, i vettori aerei e gli operatori turistici individuano le procedure per la presentazione e la gestione dei reclami al fine di pervenire a una rapida ed efficace risoluzione delle controversie. Tali procedure sono obbligatoriamente incluse nei manuali dell'operatore e attuate con diligenza e professionalità.

3. In caso di mancata soddisfazione, il passeggero può presentare reclamo all'ENAC attraverso l'apposito applicativo disponibile sul sito istituzionale dell'Ente.

4. I reclami inviati all'ENAC sono trattati dalle Direzioni Territoriali ENAC competenti per territorio.

Art. 16

Disposizioni sanzionatorie

1. L'inosservanza delle disposizioni di cui al Reg. (CE) n. 1107/2006 comporta l'avvio del procedimento sanzionatorio ai sensi della Legge 24 novembre 1981, n. 689, del regolamento ENAC "Esercizio del potere sanzionatorio" del 16 dicembre 2025, finalizzato all'applicazione delle sanzioni stabilite per le singole fattispecie dal Decreto Legislativo 24 febbraio 2009, n. 24 e successive modificazioni e integrazioni.

2. L'inosservanza delle disposizioni di cui al presente regolamento comporta l'avvio del procedimento sanzionatorio ai sensi della Legge 24 novembre 1981, n. 689 e del regolamento ENAC "Esercizio del potere sanzionatorio" del 16 dicembre 2025, finalizzato all'applicazione della sanzione stabilita dall'art. 1174 co. 1. del Codice della navigazione e successive modificazioni e integrazioni.

BOZZA

3. La competenza territoriale delle Direzioni Territoriali ENAC è individuata sulla base della natura della violazione, del soggetto cui è imputabile la condotta e del luogo in cui si è verificato il disservizio, secondo i seguenti criteri:

a) Per le violazioni imputabili al gestore aeroportuale, la competenza è attribuita alla Direzione Territoriale competente per l'aeroporto in cui si è verificato il disservizio;
b) Per le violazioni imputabili alla condotta di un vettore aereo, la competenza è attribuita alla Direzione Territoriale competente per l'aeroporto di partenza del volo.

Art. 17

Disposizioni abrogative

1. Il presente regolamento abroga la Circolare ENAC GEN 02B "Applicazione del Regolamento (CE) n.1107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo" del 13 maggio 2021 e i relativi allegati a far data dalla sua entrata in vigore.

Art. 18

Modifica Allegati

1. Gli allegati al presente regolamento possono essere modificati con provvedimento del Direttore Generale che ne dà informativa al Consiglio di Amministrazione.

Art. 19

Entrata in vigore

1. Il presente regolamento è pubblicato sul sito web istituzionale dell'ENAC. Di tale pubblicazione viene dato avviso sulla Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana.
2. Il Regolamento entra in vigore decorsi 180 giorni dalla pubblicazione dell'avviso sulla Gazzetta ufficiale.

BOZZA