



## “DIRITTI IN VIAGGIO”

### IN AEREO

Quando il passeggero disabile acquista un biglietto aereo, deve contattare la compagnia aerea con cui viaggia, il tour operator o l'agenzia, al massimo entro 48 ore prima della partenza.

E' opportuno presentarsi in aeroporto almeno 2 ore prima del volo.

Ove necessario per ragioni di sicurezza, può essere richiesto al PRM (persona con mobilità ridotta) di farsi accompagnare da una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria.

La compagnia aerea, l'agenzia di viaggio o il tour operator non possono rifiutare la prenotazione o l'imbarco se non in casi eccezionali, e solo per:

- motivi di sicurezza;
- impossibilità di imbarco, sbarco o trasporto del disabile, dovuta alle dimensioni della cabina passeggeri dell'aereo o dei portelloni.

In questi casi, l'interessato deve essere immediatamente informato sulle motivazioni del rifiuto e, su richiesta, riceve, entro 5 giorni lavorativi, una comunicazione scritta con cui ha diritto al rimborso del biglietto o alla riprotezione ai sensi del Reg. (CE) 261/2004.

### CHI FORNISCE ASSISTENZA IN AEROPORTO?

Il gestore aeroportuale, che deve mettere il passeggero disabile nelle condizioni di:

- comunicare il proprio arrivo in aeroporto, utilizzando i punti dedicati (segnalati in modo chiaro e ben visibile);
- spostarsi da un punto dedicato al check-in;
- formalizzare la registrazione passeggero e il controllo bagagli;
- espletare i controlli doganali e di sicurezza;
- imbarcarsi e sbarcare dall'aereo (per esempio mediante elevatori o sedie a rotelle);
- procedere dal portellone dell'aereo al posto a sedere e viceversa;
- riporre e recuperare il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato;
- recarsi a ritirare il bagaglio nell'area riconsegna;
- prendere i voli in coincidenza con assistenza all'interno dei terminal e tra di essi;
- recarsi ai servizi igienici;
- essere assistito in aeroporto, su richiesta, dal proprio accompagnatore;



- ricevere assistenza a terra per cani guida, ove necessario;
- poter accedere a tutte le informazioni sui voli.

### **CHI FORNISCE ASSISTENZA IN VOLO?**

La compagnia aerea, che deve garantire al passeggero disabile:

- trasporto in cabina dei cani guida riconosciuti;
- trasporto degli apparecchi medici e, al massimo, di altri due dispositivi di mobilità, in base allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile e nel rispetto della normativa relativa al trasporto di merci pericolose;
- comunicazione, in formati accessibili, delle informazioni essenziali sul volo;
- ogni sforzo ragionevole nell'attribuzione dei posti a sedere, tenendo conto delle esigenze del passeggero nel rispetto della disponibilità e dei requisiti di sicurezza;
- assistenza, se necessario, per raggiungere i servizi igienici;
- attribuzione all'eventuale accompagnatore di un posto a sedere il più vicino possibile al passeggero.

### **L'ASSISTENZA HA UN COSTO?**

No: è gratuita e obbligatoria per tutti i PRM, come previsto dal Regolamento della Comunità Europea.

L'assistenza, inoltre, è garantita per i voli (di linea, charter, low cost):

- in partenza o in transito da un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera);
- in partenza da un aeroporto non comunitario con destinazione un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera), nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria (oppure norvegese, islandese o svizzera).

**Gli anziani rientrano nella categoria dei PRM, indipendentemente da ogni altra condizione di salute o di disabilità.**

### **OCCORRE PRESENTARE UN CERTIFICATO MEDICO PER AVERE ASSISTENZA?**

No. Tuttavia, in casi limitati che dipendono dalla tipologia di disabilità, la compagnia aerea può chiedere informazioni aggiuntive al passeggero disabile.



## COSA SI PUO' IMBARCARE?

E' consentito portare a bordo gratuitamente al massimo due dispositivi di ausilio (ad esempio una sedia a rotelle e un paio di stampelle), purchè vi sia spazio sufficiente all'interno dell'aeromobile e il loro trasporto non sia vietato dalle norme vigenti per le merci pericolose (è il caso di alcune sedie a rotelle elettriche, a causa del tipo di batteria installata).

Se la sedia a rotelle viene danneggiata o persa, l'aeroporto è tenuto a risarcire il passeggero, secondo le norme vigenti a livello nazionale ed europeo.

## IN TRENO

Le **Ferrovie dello Stato** dispongono di un servizio speciale di assistenza disabili, disponibile per:

- le persone che si muovono su sedia a ruote;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- le persone anziane;
- le donne in gravidanza;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive.

Per informazioni contattare:

- numero verde gratuito **800 90 60 60** raggiungibile da telefono fisso;
- numero nazionale a tariffazione ordinaria **02.32.32.32** raggiungibile da telefono fisso e mobile.

In caso di non autosufficienza del viaggiatore per cui sono richiesti i servizi di assistenza, questi potrebbero essere subordinati alla presenza di un assistente personale in stazione o di un accompagnatore durante il viaggio.

Le **Ferrovie dello Stato** mettono a disposizione, gratuitamente, anche sedie a rotelle per i disabili che non ne fossero in possesso. Queste possono essere utilizzate all'interno della stazione ma anche in treno, durante tutto il viaggio dalla stazione di partenza a quella di arrivo.

## I POSTI RISERVATI FS

A bordo dei treni **Frecciarossa** (tratte Milano-Roma, Milano-Bologna, Bologna-Firenze, Roma-Napoli, Torino-Milano), **Frecciargento** (tratte Roma-Verona, Roma-Venezia, Roma-Reggio Calabria, Roma-Bolzano, Napoli-Venezia) e **Intercity** sono disponibili:

- due posti attrezzati per disabili che si spostano con sedia a rotelle e due posti accompagnatore in carrozza 3;



- un bagno disabili.

Nei treni **Frecciabianca** (84 treni al giorno che collegano 87 centri di medie e grandi dimensioni) ci sono un totale di 34 posti riservati ai disabili.

I **treni regionali** Vivalto, Jazz, Swing, Minuetto, Flirt Stadler, Caf, Taf e Media Distanza sono attrezzati con: bagno disabili, fermi per carrozzina, posti riservati per le persone a mobilità ridotta, pedana e piano ribassato per l'accesso al treno.

Per maggiori informazioni visita [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it).

## **ITALO**

Per i Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità con sedia a rotelle al seguito sono previsti due posti attrezzati anche per ogni treno ITALO. I titoli di trasporto relativi ai posti riservati a passeggeri con sedia a rotelle possono essere acquistati esclusivamente tramite Pronto Italo. La sedia a rotelle deve avere le seguenti dimensioni: larghezza cm 70, profondità cm 120, altezza cm 109. Il peso a pieno carico non deve superare i 200 Kg.

Per maggiori informazioni visita [www.italotreno.it](http://www.italotreno.it).

## **CARTA INVALIDI 100%**

Le Ferrovie dello Stato mettono a disposizione la Carta Blu: è gratuita e riservata ai portatori di invalidità riconosciuta al 100%, titolari di un'indennità di accompagnamento. La Carta è rilasciata nei Centri di accoglienza per disabili delle stazioni ferroviarie, previa presentazione della fotocopia del verbale di invalidità 100% e accompagnamento.

La tessera è valida 5 anni e consente di usufruire della gratuità del viaggio per l'accompagnatore.

## **IN NAVE**

Dal porto di Piombino è disponibile il servizio Port-Abile che permette alle persone con difficoltà motorie e disabili di raggiungere le mete di vacanza o le vicine Isole.

Il servizio risponde al numero verde 800942976.

A bordo dei traghetti della Snav (che collegano, fra l'altro, Sicilia, Sardegna, Corsica, Croazia, Eolie, Pontine e Grecia) è prevista assistenza per i disabili.

È necessario indicare l'assistenza di cui si ha bisogno, che sarà fornita dal personale di bordo, al momento dell'acquisto del biglietto o della prenotazione.



È, inoltre, prevista la priorità d'imbarco senza dover lasciare la propria autovettura e l'accesso agli ascensori è facilitato.

Anche i locali pubblici sono attrezzati e a bordo c'è almeno una cabina attrezzata per portatori di handicap e bagni differenziati per uomini e donne. Gli stessi servizi si ritrovano anche a bordo delle unità veloci. Fanno eccezione gli aliscafi, qui non è presente un servizio igienico attrezzato per i disabili.

Per i traghetti della MobyLines, i viaggi si devono notificare al momento della prenotazione indicando le eventuali esigenze per quanto riguarda sistemazione, posto e servizi. Nei casi strettamente necessari, si può esigere che il disabile venga accompagnato e l'accompagnatore viaggia a titolo completamente gratuito. Il vettore può rifiutarsi di imbarcare un disabile se la progettazione della nave o l'architettura del porto rende impossibile l'imbarco.

La compagnia è responsabile della perdita della sedia a rotelle o del danneggiamento della stessa.

Chi viaggia è tenuto a richiedere assistenza almeno con 48 ore di anticipo e presentarsi almeno un'ora prima della partenza. Se dovesse essere negato l'imbarco, il disabile (e l'eventuale accompagnatore) possono scegliere fra il trasporto alternativo o il rimborso.