

I diritti dei passeggeri: particolari tutele per la persona con disabilità

L'Autorità di regolazione dei trasporti dedica particolare attenzione ai passeggeri con disabilità o con mobilità ridotta nella campagna di comunicazione sui diritti previsti dalla normativa a favore degli utenti dei vari servizi di trasporto.

Tra i principali individuiamo:

- **avere informazioni chiare e aggiornate sull'accessibilità dei mezzi di trasporto e delle relative infrastrutture;**
- **ricevere un adeguato servizio di assistenza.**

Viaggiare in autobus

I passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta che viaggiano in autobus, oltre ai comuni diritti ad

- ❖ avere condizioni di trasporto non discriminatorie
- ❖ ricevere informazioni prima, durante e dopo il viaggio
- ❖ poter usufruire di un sistema di reclami accessibili
- ❖ risarcimento e assistenza in caso di incidente
- ❖ rimborso in caso di cancellazione o ritardo prolungato

hanno diritto affinché sia garantita

- ❖ **l'accessibilità ed un'assistenza specifica** a bordo dei veicoli e presso le stazioni degli autobus per le distanze pari o superiori a 250 km.

In particolare, i passeggeri con disabilità o con mobilità ridotta hanno diritto a:

- ❖ Viaggiare con le **stesse condizioni** di tutti gli altri passeggeri e **senza costi aggiuntivi**.

Pertanto, sulle prenotazioni e acquisto dei biglietti i vettori non possono richiedere alle persone con disabilità un costo aggiuntivo.

Essi, inoltre, non possono rifiutare di accettare i passeggeri a bordo a causa della loro disabilità o ridotta mobilità. Tuttavia, nei servizi a lunga percorrenza, il vettore o l'agente potrà farlo solo dando specifica motivazione del rifiuto (per es. per ragioni di sicurezza o conformità del veicolo), in tal caso il passeggero può richiedere di essere accompagnato da una persona che lo assista, che viaggerà gratuitamente, o a ricevere un'alternativa per affrontare il viaggio.

Il passeggero con disabilità, tuttavia, ha diritto al

- ❖ **rimborso o al reinstradamento** se aveva precedentemente dichiarato le sue esigenze
- ❖ **assistenza speciale**, per salire e scendere dall'autobus durante le pause del viaggio (a lunga percorrenza) se è presente altro personale oltre al conducente. In tal caso, il passeggero con disabilità deve comunicare ai gestori delle stazioni le proprie necessità entro 36 ore prima della partenza prevista e presentandosi all'appuntamento che il vettore ha dato loro entro un'ora prima della partenza
- ❖ **ricevere tutte le informazioni necessarie in formati accessibili** dalla compagnia di autobus.

Inoltre, è bene sapere che nell'ipotesi di danneggiamento o smarrimento durante il viaggio, a lunga percorrenza o meno, della carrozzina o di un altro dispositivo di assistenza alla mobilità, **il vettore deve compiere ogni sforzo per fornire un'attrezzatura temporanea sostitutiva.**

In caso di sua colpa o negligenza, il vettore è tenuto al **risarcimento** pagando una cifra pari al valore della sostituzione o della riparazione e nei casi in cui vi sia necessità dovrà effettuare la riparazione o il cambio contestualmente alla perdita.

Il passeggero ha diritto, altresì, in caso di disservizi a presentare entro 3 mesi eventuali **reclami** agli Organismi nazionali preposti o alla compagnia responsabile del servizio di trasporto, che ha tre mesi di tempo per fornire una risposta al reclamo presentato. In caso di mancata o insoddisfacente risposta il reclamo può essere inviato, in seconda istanza, all'Autorità di regolazione dei trasporti.

Viaggiare in treno

Per i **viaggi in treno**, possiamo evidenziare che gran parte delle stazioni presenti sul territorio nazionale hanno realizzato interventi strutturali e tecnologici per il superamento delle barriere architettoniche ed agevolare, pertanto, la mobilità e l'uso dei servizi da parte dei passeggeri con disabilità.

É utile sapere che su preventiva richiesta e senza costi aggiuntivi, il passeggero a mobilità ridotta ha diritto a

- ❖ ricevere un adeguato **servizio di assistenza** da parte dell'impresa ferroviaria e dai gestori delle stazioni dotate di personale sia a bordo, sia per salire e scendere dal treno.

Il passeggero disabile ha diritto ad

- ❖ avere **informazioni sempre chiare e aggiornate** sull'accessibilità delle stazioni e dei treni in modo da pianificare al meglio il viaggio

- ❖ i passeggeri non vedenti possono usufruire di apposite **agevolazioni tariffarie** per viaggi con o senza accompagnatore
- ❖ ricevere un **risarcimento** nel caso in cui l'impresa ferroviaria smarrisca o danneggi le attrezzature per la mobilità del passeggero.

In caso di disservizi è possibile presentare reclamo all'impresa di trasporto, se essa non risponde entro un mese o risponde in maniera insoddisfacente si potrà proporre reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti.

La normativa comunitaria, inoltre, ha previsto che debba essere garantito in favore dei passeggeri con disabilità un

- ❖ servizio di assistenza dedicato attraverso le c.d. **Sale Blu**, in cui poter prenotare i posti, ricevere una guida in stazione e accompagnamento al treno, ricevere assistenza per salire e scendere dal treno con carrelli elevatori o il servizio di portabagagli a mano gratuito, ecc.

La **Carta Blu**, invece, carta nominativa e gratuita rilasciata presso le Sale Blu e le biglietterie, permette ai titolari di indennità di accompagnamento e di indennità di comunicazione l'acquisto di un unico biglietto di tipo standard previsto per il treno utilizzato valido per sé ed il proprio accompagnatore.

Inoltre, quasi tutti i treni sono dotati di posti attrezzati per il trasporto di 2 passeggeri in carrozzina più 2 accompagnatori. L'accesso alle carrozze ha luogo tramite apposito carrello elevatore, azionato dal personale preposto.

Viaggiare in nave

Per i **viaggi in nave**, possiamo ricordare che sui traghetti SNAV è prevista

- ❖ **assistenza** alle persone con disabilità.
L'interessato dovrà indicare il tipo di assistenza di cui ha bisogno al momento dell'acquisto del biglietto o della prenotazione
- ❖ **priorità dell'imbarco** senza dover lasciare la propria vettura
- ❖ **accesso facilitato** agli ascensori ed ai locali pubblici.
Essi sono dotati di almeno una cabina accessibile con relativo bagno
- ❖ **assistenza specifica** garantita senza costi aggiuntivi dalla compagnia di navigazione e dall'operatore del terminale sia a bordo, sia per salire e scendere dalla nave. In tale ipotesi, l'interessato deve farne richiesta almeno 48 ore prima della partenza e presentarsi all'imbarco almeno 60 minuti prima della stessa

- ❖ **risarcimento**, in caso di colpa o negligenza, per il danneggiamento o lo smarrimento delle attrezzature per la mobilità. La compagnia deve compiere ogni sforzo per fornire un'**attrezzatura sostitutiva**.

Nelle navi MobyLines, oltre a quanto predetto, è da considerare che la compagnia in casi particolari può richiedere la presenza di un accompagnatore che viaggerebbe a titolo gratuito. Tuttavia, se la nave non fosse ritenuta idonea la compagnia potrebbe rifiutare l'imbarco, in tal caso sarà tenuta a rimborsare il biglietto o suggerire una soluzione alternativa.

In caso di disservizi, l'interessato può presentare reclamo alla compagnia di navigazione responsabile del servizio di trasporto o al gestore del terminale. La compagnia deve rispondere entro due mesi, in caso contrario o di risposta insoddisfacente il reclamo potrà essere presentato direttamente all'Autorità di regolazione dei trasporti in seconda istanza.

Viaggiare in aereo

Nell'ambito del trasporto aereo i passeggeri disabili devono poter viaggiare a

- ❖ condizioni simili a quelle degli altri passeggeri.
La compagnia potrà rifiutare la prenotazione o l'imbarco soltanto per motivi di sicurezza o se le dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni impediscano l'imbarco o il trasporto del passeggero con disabilità o mobilità ridotta.
La compagnia aerea, il suo agente o un operatore turistico possono, tuttavia, esigere che il passeggero con disabilità sia accompagnato da un'altra persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria, che viaggerà però non a titolo gratuito
- ❖ assistenza obbligatoria e gratuita per tutti i passeggeri disabili in tutti i tipi di volo, di linea, charter o low cost, in partenza o transito da un aeroporto dell'Unione Europea, in partenza da un aeroporto non comunitario con destinazione un aeroporto comunitario, nel caso di compagnia aerea comunitaria.
Il servizio deve essere prenotato almeno 36 ore prima dell'ora di partenza del volo, comunicando le informazioni al gestore dell'aeroporto di partenza, transito ed arrivo
- ❖ indicazioni chiare sui punti di arrivo e partenza per i passeggeri disabili o con mobilità ridotta ed informazioni di base sull'aeroporto.

Antonella Tamborrino