Assistenza aeroportuale per persone con disabilità: guida pratica per viaggiare in aereo senza problemi

16/06/2026



Marco deve partire per una vacanza. Ha prenotato volo e hotel, ma il suo primo pensiero non è il bagaglio.
È capire se la sua carrozzina arriverà integra a destinazione e se l’assistenza richiesta sarà davvero disponibile.

È una preoccupazione comune a molte persone con disabilità e caregiver che scelgono l’aereo per spostarsi.

Viaggiare dovrebbe significare libertà, scoperta e autonomia. Nella realtà, però, chi ha esigenze specifiche deve spesso confrontarsi con procedure poco conosciute, richieste da effettuare in anticipo e dubbi su come verrà gestita l’assistenza in aeroporto.

La buona notizia è che esistono servizi dedicati e diritti precisi che possono rendere il viaggio molto più semplice e sicuro.
Conoscerli in anticipo permette di partire con maggiore tranquillità e di evitare inconvenienti prima dell’imbarco.

Cos’è l’assistenza speciale in aeroporto?

L’assistenza speciale in aeroporto è il servizio gratuito garantito dai gestori aeroportuali europei che permette ai passeggeri con disabilità o mobilità ridotta (PMR) di affrontare tutte le fasi del volo – dal check-in fino allo sbarco – a parità di condizioni con gli altri passeggeri.

I tuoi diritti in breve

Se viaggi all’interno dell’Unione Europea hai diritto a ricevere assistenza gratuita in aeroporto e durante l’imbarco. Il supporto deve essere garantito alle persone con disabilità o mobilità ridotta, purché la compagnia aerea venga informata nei tempi previsti.

L’autonomia ad alta quota non è una questione di fortuna, ma di organizzazione. Per evitare problemi tecnici, ecco la guida pratica per muoversi d’anticipo.

1 Come richiedere l’assistenza PMR: la regola delle 48 ore

La prima regola d’oro è temporale. L’assistenza va richiesta **almeno 48 ore prima dell’orario di partenza del volo**. La richiesta non va fatta all’aeroporto, ma direttamente alla compagnia aerea con cui voli al momento della prenotazione del biglietto o subito dopo, tramite il loro sito o call center dedicato.

2 Cosa cambia da una compagnia all’altra?

Molti passeggeri pensano che l’accessibilità dipenda solo dall’efficienza dell’aeroporto di partenza.

Spoiler: non è così.

L’aeroporto esegue materialmente il servizio, ma è la compagnia aerea che si occupa della burocrazia. Per questo è importante verificare sempre le indicazioni presenti sul sito

ufficiale della compagnia con cui si vola.

Ad esempio:

- **Ryanair (la gestione digitale):**

  Come funziona: puoi gestire le eccezioni al telefono fino a 12 ore prima del volo, anche se la regola standard per viaggiare sicuri è muoversi 48 ore prima.
  Cosa sapere: per i passeggeri che non possono percorrere autonomamente lunghe distanze (WCHC), il check-in si fa direttamente al banco in aeroporto. Questo permette al personale di consegnare la carta d'imbarco cartacea e organizzare subito l'assistenza sottobordo.

- **ITA Airways (attenzione ai dettagli e inclusività):**

  Il punto di forza: è il primo vettore ad avere a bordo le istruzioni di sicurezza in Braille e rilievo, garantendo massima autonomia ai passeggeri non vedenti.
  Cosa sapere: per offrire un servizio su misura, la compagnia richiede un certificato dello specialista per le disabilità intellettive e controlla in anticipo la scheda tecnica delle batterie delle sedie elettriche per un imbarco in stiva senza sorprese.

- **Turkish Airlines (Standard e tutele internazionali):**

  Come funziona: Fuori dai confini europei la tutela è garantita dai rigidi standard di sicurezza internazionali.
  Cosa sapere: per imbarcare ausili elettrici o usare attrezzature mediche (come l'ossigeno), basta far

compilare in anticipo al proprio medico il modulo standard MEDIF. Questo permette all’equipaggio di preparare l’accoglienza perfetta a bordo.

3□□ Controlla il codice internazionale sulla tua carta d’imbarco

Nel sistema aeroportuale la tua specifica esigenza viene tracciata attraverso i codici internazionali IATA. **Il codice prenotato sarà riportato direttamente sulla tua carta d’imbarco.** È fondamentale verificare che la sigla sia corretta prima di arrivare al gate per evitare che ti venga assegnato il supporto sbagliato.

Ecco qualche esempio:

- **Mobilità: WCHC,** identifica i passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze, ma possono salire e scendere le scale e muoversi in autonomia

- **Disabilità sensoriali: DEAF,** per passeggeri con limitazioni parziali o totali della vista o dell’udito che richiedono l’accompagnamento passo-passo.

- **Disabilità intellettive: DPNA,** riservato a chi ha limitazioni cognitive o comportamentali e necessita di supporto orientativo e tempi dilatati.

- **Esigenze mediche: OXYG,** dedicato a chi ha bisogno di ossigenoterapia continua o deve viaggiare esclusivamente disteso su una barella.

□ **Hai un’esigenza diversa, vuoi verificare tutte le sigle ufficiali o chiedere informazioni direttamente**

all’ente? CLICCA QUI!

4 In aeroporto: la gestione del cronometro

I tempi della logistica PMR sono rigidi e richiedono un anticipo strategico rispetto ai passeggeri standard:

- **Arrivo in aeroporto (almeno 2 ore prima):** Le compagnie aeree menzionate indicano chiaramente che devi presentarti al banco del check-in o ai punti di contatto PMR (le colonnine con citofono nei parcheggi o all’ingresso) almeno 120 minuti prima del volo programmato per attivare la presa in carico da parte degli addetti. Puoi utilizzare questo parametro di sicurezza come regola generale per qualsiasi volo.

- **Arrivo al gate (almeno 30 minuti prima):** questo è il limite ultimo. Devi essere fisicamente alla porta d’imbarco almeno mezz’ora prima della partenza per usufruire del diritto di imbarco prioritario.

Hai bisogno di orientarti tra diritti, servizi e opportunità?

Se il sistema e le compagnie aeree faticano a gestire la complessità, In&Valid nasce per supportarla. Siamo una piattaforma creata per abbattere l’isolamento informativo e accompagnare persone con disabilità e caregiver.
Cosa facciamo per te? **Orientamento, strumenti, supporto.**

Scopri come In&Valid può affiancarti nella tutela dei tuoi diritti e delle tue opportunità.

CLICCA QUI!

❓ Domande Frequenti (FAQ)

L’assistenza speciale in aeroporto è gratuita?

Sì. Negli aeroporti dell’Unione Europea il servizio di assistenza per passeggeri a ridotta mobilità (PMR) è completamente gratuito. La compagnia o l’aeroporto non possono richiedere alcun supplemento economico per fornirti il supporto a terra o a bordo.

Posso viaggiare in cabina con il mio cane da assistenza?

Sì, i cani guida o da assistenza riconosciuti e addestrati viaggiano gratuitamente in cabina sul pavimento, davanti al sedile del passeggero. La richiesta va inoltrata alla compagnia aerea almeno 48 ore prima della partenza. Nota bene: i cani da supporto emotivo (*ESAN*) non sono invece legalmente equiparati ai cani guida e la maggior parte dei vettori europei non ne permette l’imbarco gratuito in cabina.