

Bologna, 19 novembre 2015

Avv. Silvia Assennato

silvia.assennato@assennatoeassociati.it

www.assennatoeassociati.it

**FORUM PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E DELL'AUTONOMIA POSSIBILE.
WORKSHOP: Turismo Vacanza e Diritto alla vita attiva.**

Stime internazionali valutano che globalmente i disabili sono più di un miliardo di persone, due miliardi se si considerano i figli, i familiari e gli assistenti. All'incirca si tratta di **un terzo della popolazione mondiale**, coinvolta direttamente dalle problematiche della disabilità.

Benché questo sia un mercato di notevoli dimensioni, per quanto concerne il settore viaggi e turismo, esso è ancora largamente sotto servito: sia per la inaccessibilità dei siti, delle strutture e dei servizi turistici, che per politiche e decisioni direttamente o indirettamente discriminatorie.

Il **turismo accessibile** consente a tutti di partecipare e di godere di esperienze turistico-ricreative. Molti hanno problemi di accessibilità correlati o meno a condizioni di tipo fisico come, ad esempio, gli anziani e le persone con problemi di mobilità e necessità speciali di accesso, condizioni che possono diventare ostacoli quando si parla di viaggi o di turismo.

Per questo, il turismo accessibile è lo strumento per garantire che le destinazioni, i prodotti e i servizi turistici siano accessibili a ogni persona a prescindere da eventuali

limitazioni fisiche, disabilità o invecchiamento. E' un qualcosa che riguarda tutti i servizi, le strutture e le località turistiche tanto pubbliche che private.

Si tratta di un processo che coinvolge direttamente tutti i portatori di interessi: governi, agenzie internazionali, tour operator, e gli utilizzatori finali ivi comprese le persone disabili e le organizzazioni che li rappresentano o nelle quali gli stessi si associano.

Un **prodotto turistico** di sicuro successo presuppone una partnership ed una cooperazione reali ed effettive, che sono normalmente trasversali a molti settori anche diversi tra loro tanto a livello locale, nazionale ed internazionale.

Tutto questo si inserisce tra gli obiettivi dei c.d. SDGs (Sustainable Development Goals), per costruire uno sviluppo economico inclusivo secondo quanto stabilito nell'agenda UE 2030.

La **raccolta e la valutazione di dati** è fondamentale per garantire l'implementazione degli obiettivi anche per quanto riguarda le persone con disabilità.

Una singola visita in una località turistica richiede normalmente molto tempo e verifiche su fattori diversi, quali la disponibilità di informazioni sulla accessibilità, trasporti di vario tipo, locali ed a lunga distanza, la disponibilità e la tipologia di alloggi e la vicinanza di locali e negozi.

L'impatto del turismo accessibile supera il comparto turistico singolarmente considerato ed i suoi beneficiari, riverberandosi sulla società a livello più ampio, contribuendo ad inserire l'accessibilità tra i valori sociali ed economici della comunità. L'art. 9 della CRPD (*Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, la convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità) obbliga i firmatari ad assumere le misure necessarie ed appropriate per garantire alle persone con disabilità

uguale accesso all'ambiente fisico, all'informazione, ai trasporti ed a tutte le strutture ed i servizi aperti e garantiti al pubblico, si impone anche l'obbligo di eliminare gli ostacoli all'accesso, anche nei trasporti e nelle strutture pubbliche.

Il successivo art. 30, prevedendo la partecipazione delle persone con disabilità alla vita culturale, impone **l'obbligo** ai firmatari **di garantire la fruibilità e l'accessibilità delle strutture turistiche, sportive e di divertimento**, l'accessibilità è infatti un elemento chiave per uno sviluppo globale sostenibile.

Gli obblighi derivanti costituiscono la struttura quadro delle iniziative in tema di disabilità, in ambito culturale iniziative da svilupparsi su tre direttrici diverse:

- 1) Sviluppare e favorire l'accessibilità nel suo significato più ampio
- 2) Riconoscere e garantire che i disabili hanno diritto ad accedere alle attività ed installazioni culturali, in condizioni di uguaglianza e parità con gli altri cittadini
- 3) Assicurare la promozione e lo sviluppo delle capacità creative delle persone con disabilità.

Uno degli obiettivi, che si ricava dalle principali agende internazionali, per quanto riguarda lo sviluppo è **la costruzioni di ambienti umani e città: "inclusive, sicure, resilienti e sostenibili"**.

Dal 2011 si è previsto che il turismo incrementi e sostenga lo sviluppo, arrivando a coinvolgere quasi 2 miliardi di persone nel 2030, per questo è necessario prevedere urbanizzazioni e città inclusive, trasporti sostenibili ed accessibili e la fruibilità/accessibilità di spazi pubblici e parchi.

L'accessibilità tanto delle città che delle strutture turistiche assicura, a chiunque, la completa inclusione economica e sociale con benefici diretti che riguardano anche abitudini di viaggio più sostenibili e green.

Ma quali sono **le difficoltà** che un turista/viaggiatore disabile incontra normalmente? Il viaggio in sé può essere una sfida, così come la ricerca di informazioni sull'accessibilità dei servizi, come imbarcare un bagaglio in aereo, la documentazione necessaria, o prenotare una stanza; tutte attività che spesso si rivelano essere difficili, costose e dispendiose in termini di tempo.

Il risultato è che spesso molti disabili semplicemente non vanno in vacanza, tanto perché non sanno come muoversi, ma anche per non potersi permettere i costi delle strutture, mediamente più alti o se anche riescono a partire, non ne godono a pieno.

Spesso si rivela un problema anche:

- 1) Il personale non adeguatamente preparato a rispondere e ad informare sull'accessibilità
- 2) L'inaccessibilità/inusabilità dei sistemi di prenotazione e dei relativi siti internet ed il mancato aggiornamento delle informazioni ivi contenute.
- 3) La mancanza/inadeguatezza dell'accessibilità degli aeroporti/stazioni e dei servizi di transfer
- 4) L'indisponibilità di alloggi adeguati, e di ristoranti, negozi, servizi igienici e dei luoghi pubblici in genere
- 5) Inaccessibilità/insicurezza di strade e mezzi di trasporto
- 6) Mancanza o inaccessibilità delle informazioni su strutture, attrazioni turistiche e servizi accessibili.

Se queste domande vengono poste al contrario, si individua facilmente il comportamento da tenere, per gli operatori professionali del turismo: si individua infatti anche un problema di formazione del personale e di aggiornamento dei contenuti dei siti web, ciò rileva considerando che gli hotel e le altre strutture ricettive devono descrivere le loro caratteristiche di accessibilità con abbastanza

dettagli perché ci si possa rendere conto – *prima facie* se quella struttura è adeguata alle specifiche esigenze.

L'accessibilità è quindi un elemento centrale per ogni politica di sviluppo sostenibile e responsabile; se è vero che si tratta di un diritto umano, essa è anche un'eccezionale opportunità di mercato, perché in questo contesto il beneficio ricade sull'intera società.

E' comunque richiesto un approccio di tipo integralmente innovativo ai temi della disabilità, soprattutto in tempi di crisi ormai multifattoriale, approccio innovativo che potrà essere dato anche attraverso l'Atto Europeo sull'Accessibilità, di prossima approvazione, del quale ancora non si conosce il reale campo di applicazione: la speranza in ogni caso è che esso possa costituire la struttura ed il riferimento comune, tuttora mancante, anche in ambito turistico e che possa rivelarsi l'inizio di una nuova evoluzione del diritto dell'Unione in tema di disabilità.

Per ciò che qui interessa, si tratta di un atto potenzialmente di primaria importanza anche per garantire uno sviluppo sostenibile anche a questo settore, ed è necessario che i paesi maggiori recettori di turismo (l'Italia in primis) superino il concetto dei servizi ad hoc, per applicare **i principi di Universal Design**; ciò per fare in modo che chiunque, a prescindere dalla specificità dei propri bisogni, possa fruire e godere delle bellezze/comodità disponibili, con modalità eque e sostenibili. Questo approccio consente un uso libero e non condizionato di strutture e servizi, per tutti, in qualsiasi momento.

L'impegno globale sullo sviluppo equo e sostenibile e sul livello e l'accuratezza delle informazioni nonché sulla comprensione delle necessità dei disabili può

tradursi in un maggior numero di turisti, più persone che viaggiano e quindi in una economia più attiva, ed una società globalmente meno costosa.

Ma che succede se le risposte alle domande che abbiamo posto non siano soddisfacenti?

Non vi è una normativa specifica, occorre rifarsi al codice del Turismo (DLgs 79/2011), che contiene la normativa generale sul tema vacanza rovinata, ed eventualmente alla normativa antidiscriminazione ex l. 67/2006, quasi però quale tutela di secondo grado, nell'ipotesi che il primo step, non funzioni.

Si definisce in generale **danno da vacanza rovinata** la lesione dell'interesse correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta", a patto che l'inadempimento sia "di non scarsa importanza" (art. 47).

Trattasi di voce di **danno non patrimoniale** (nelle sue declinazioni biologiche, morali ed esistenziali) da distinguersi dal vero e proprio danno patrimoniale. La giurisprudenza sul punto è varia, ma per ciò che qui interessa, rileva in particolare la diminuzione apprezzabile dell'utilità del soggiorno turistico, secondo Trib. Napoli sez. XII 18.2.2013 n. 2195.

In particolare la normativa di diritto uniforme e quella di origine comunitaria usano – per definire il danno risarcibile, espressioni generiche, apparentemente equivalenti come: "qualunque pregiudizio" "qualunque altro danno", "ogni ulteriore danno" o "danni diversi da quelli alla persona"; così soltanto la Corte di Giustizia nella sua veste di interprete ultimo dei Trattati, con una interpretazione integrativa poteva risolvere il problema posto dalla risarcibilità del danno da vacanza rovinata. Sul tema infatti è particolarmente rilevante la sentenza C168/2000 del 12.3.2002 ove si chiedeva alla Corte di determinare se il consumatore avesse o meno diritto

al risarcimento del danno morale derivante dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite nell'ambito di un pacchetto tutto compreso. La Corte ha dato un'interpretazione integrativa dell'art. 5 dir. 90/314 CE ammettendo a risarcimento il danno non patrimoniale derivante dall'inadempimento di un contratto di viaggio riconoscendo implicitamente il diritto ad indennizzi sia pure limitati e per violazioni di non scarsa importanza.

In questo ambito per quanto riguarda la valutazione della gravità dell'inadempimento, e della lesione si fa riferimento al principio generale di correttezza e buona fede, in base alla prova di un inadempimento tale da compromettere la serenità, lo svago ed il riposo, sono criteri che si applicano con una certa necessaria flessibilità, non potendosi prescindere da una disamina rigorosa del caso concreto, della tipologia e delle ragioni del viaggio con oscillazioni, nella quantificazione, ancora notevoli.

Per ciò che qui rileva, in considerazione dell'esplicito riferimento dell'intera normativa ai "pacchetti turistici", sembra più utile il gancio alla legge 67/2006, soprattutto quando le prenotazioni sono gestite in prima persona dal turista/viaggiatore, senza intermediazioni. Proprio la natura non patrimoniale del danno risarcibile ex Dlgs 79 consente un collegamento abbastanza agevole con la normativa che tutela i disabili dalle discriminazioni, atteso che anche questa legge, configura un'ipotesi di danno non patrimoniale, che in generale si qualifica come il non poter fare come gli altri fanno, non avere le stesse opportunità e/o non godere delle stesse prestazioni rispetto a beni e servizi di uso comune e quotidiano (in questo senso, ex multis Trib. Taranto ord. 4.6.2009, Trib. Catania ord. 11.1.2008, Trib. Tempio Pausania ord. 20.9.2007), come tutela da un **danno che sorge automaticamente dalla non realizzazione delle potenzialità della persona.**

E' interessante comprendere che **il rimedio antidiscriminatorio**, anche in ambito turistico, si configura in modo atipico volendo garantire tanto un ristoro economico che mettere il soggetto attore nelle condizioni che avrebbe vissuto, in assenza di discriminazione, **privilegiando l'adozione di misure specifiche** anziché la sola compensazione pecuniaria tramite la antica figura codicistica del risarcimento in forma specifica, che assume un ruolo ed un valore primari in considerazione della proattività della modalità specifica di riparazione del danno.