ACCESSIBILITÀ E GENTILEZZA

Muoversi, viaggiare, partecipare: barriere architettoniche, culturali e condizioni di viaggio per le persone con disabilità in Italia

A cura dell'OIGEC per il MIG – Movimento Italiano per la Gentilezza
In occasione della Giornata mondiale della Gentilezza, 13 novembre 2026

MIG® Movimento Italiano per la Gentilezza

OIGEC Osservatorio Italiano Gentilezza E Comportamenti

Indice

PAG. 1 – PREMESSA | LA GENTILEZZA È UN'INFRASTRUTTURA SOCIALE
PAG. 3 – IN BREVE
PAG. 4 – PERIMETRO, METODO E FONTI
PAG. 5 – IL QUADRO NORMATIVO
PAG. 8 – LO STATO DELLE BARRIERE IN ITALIA
PAG. 10 – VIAGGIARE IN ITALIA
PAG. 13 – TURISMO, CITTÀ E CULTURA
PAG. 14 – LE BARRIERE INVISIBILI: COMPORTAMENTI, LINGUAGGIO, RELAZIONI
PAG. 16 – ESPERIENZE CHE FUNZIONANO
PAG. 17 – LE PROPOSTE DEL MIG E DELL'OIGEC
PAG. 18 – CONCLUSIONI
PAG. 19 – APPENDICE – GUIDA PRATICA PER CHI VIAGGIA
PAG. 21 – BIBLIOGRAFIA

Premessa

La gentilezza è un'infrastruttura sociale

La gentilezza non è soltanto una disposizione individuale o un gesto di cortesia: è una vera e propria infrastruttura sociale. Si manifesta nella qualità degli spazi che condividiamo, nell'organizzazione dei servizi, nelle relazioni quotidiane e nella capacità delle istituzioni di riconoscere i bisogni delle persone. Una comunità è davvero accogliente quando ciascuno può muoversi, entrare nei luoghi, usare i servizi e partecipare alla vita collettiva con dignità, sicurezza e autonomia. In questa prospettiva l'accessibilità non riguarda una categoria circoscritta di cittadini: misura il grado di civiltà, di equità e di responsabilità di un intero Paese.

Il modello sociale della disabilità

Per lungo tempo la disabilità è stata letta come un fatto soltanto individuale e medico: una mancanza da curare, compensare o assistere. La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, adottata nel 2006 e ratificata dall'Italia con la legge 18 del 2009, ha capovolto questa prospettiva. Nel suo preambolo la disabilità è descritta come il risultato dell'interazione tra le persone con menomazioni e le barriere comportamentali e ambientali che ne impediscono la piena ed effettiva partecipazione alla società, su base di uguaglianza con gli altri. È il cosiddetto **modello sociale della disabilità**: una persona in carrozzina davanti a una rampa non incontra alcun limite; davanti a una scalinata, sì. Il limite non sta soltanto nel corpo, ma nello spazio che non ha 'previsto' quel corpo.

E se l'ostacolo è stato costruito, può anche essere rimosso.

Questa lettura cambia il modo di intendere la responsabilità. Se la disabilità dipende in larga misura dall'ambiente, l'accessibilità non è una concessione fatta a qualcuno, ma un dovere collettivo: delle amministrazioni che progettano città e servizi, delle imprese che offrono trasporti e ospitalità, dei professionisti che disegnano edifici e spazi pubblici, e di ogni cittadino che, con i propri comportamenti, può aprire o chiudere un passaggio.

Un diritto che rende possibili gli altri

L'articolo 3 della Costituzione affida alla Repubblica il compito di rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. Le barriere architettoniche sono tra gli ostacoli più concreti. Non a caso la Convenzione ONU dedica un articolo all'accessibilità (l'articolo 9) e uno alla mobilità personale (l'articolo 20): senza la possibilità di entrare in un edificio o di salire su un treno restano sulla carta il diritto allo studio, al lavoro, alla cura, alla partecipazione politica, alla cultura e al tempo libero. L'accessibilità è, in questo senso, un **diritto abilitante**: la condizione materiale che rende esercitabili tutti gli altri.

Gentilezza, non carità

Parlare di gentilezza accanto alla disabilità richiede una precisazione, perché il rischio di un equivoco è reale. La gentilezza di cui si occupa questo dossier non è pietismo, non è la benevolenza di chi "aiuta i più sfortunati" e, soprattutto, non sostituisce i diritti. È più gentile una rampa ben progettata, che rende superfluo chiedere aiuto, di dieci persone volenterose che sollevano a braccia una carrozzina davanti a una scalinata. È gentile un servizio di assistenza che funziona senza che si debba insistere per ottenerlo, un annuncio sonoro in stazione, una mappa tattile, un sito web navigabile anche da chi usa un lettore di schermo. La gentilezza, quando diventa progetto, restituisce autonomia; quando, invece, resta soltanto gesto, rischia di confermare la dipendenza.

Anche nelle relazioni personali la gentilezza autentica ha una forma precisa: chiedere prima di aiutare, rivolgersi direttamente alla persona e non al suo accompagnatore, rispettare i tempi altrui, non toccare una carrozzina o un bastone senza permesso. Sono attenzioni semplici, che non costano nulla e che segnano la differenza tra un aiuto che rispetta e un aiuto che invade, sottolineando la 'diversità' di chi si ha davanti.

Un tema che riguarda tutti

L'accessibilità viene spesso percepita come una questione di minoranza. Non lo è. Secondo l'ISTAT, nel 2023 erano **2,9 milioni** le persone con limitazioni gravi nelle attività abituali.

Il bisogno di spazi senza ostacoli è molto più ampio: riguarda chi ha una frattura o un'invalidità temporanea, i genitori con un passeggino, chi viaggia con valigie pesanti, le donne in gravidanza e, sempre di più, le persone anziane. Al 1° gennaio 2026 gli over 65 in Italia erano 14,8 milioni, il **25,1% della popolazione.** In un Paese che invecchia, l'accessibilità non è un'attenzione per pochi, bensì una condizione del futuro di tutti.

È il principio della **progettazione universale**, il *design for all*: ciò che viene pensato per chi incontra più difficoltà finisce per migliorare la vita di tutti. L'esempio classico è lo scivolo sul marciapiede, nato per le carrozzine e oggi usato ogni giorno da ciclisti, corrieri, rider e famiglie con bambini piccoli.

Le barriere che non si vedono

Quando si parla di barriere si pensa soprattutto a scale e gradini, e quindi alla disabilità motoria. Esistono però disabilità sensoriali, come la cecità e la sordità, disabilità intellettive, disturbi dello spettro autistico, malattie croniche e condizioni psichiche che non si notano a prima vista. Per una persona sorda la barriera è un annuncio solo vocale; per una persona cieca, una biglietteria automatica con il solo schermo tattile; per una persona autistica, un ambiente rumoroso e affollato senza un luogo dove ritrovare la calma. Un'accessibilità degna di questo nome tiene conto di ognuna di queste dimensioni, e chiede anche di non giudicare dall'apparenza chi occupa un posto riservato o domanda assistenza pur "sembrando" in buona salute.

Il prezzo della rinuncia

Le barriere non producono soltanto disagi: producono assenze. Un viaggio non fatto, un concerto a cui non si va, una visita medica rimandata, un colloquio di lavoro mancato. Sono esclusioni silenziose, che raramente entrano nelle statistiche perché riguardano ciò che non è accaduto. Un dato le rende visibili: tra gli alunni con disabilità solo uno su due partecipa alle gite scolastiche con pernottamento, e il **43% vi rinuncia** a causa della propria condizione. È la misura, fin dall'infanzia, di quanto il viaggio – e la libertà di movimento - resti un'esperienza diseguale.

Tra il 13 novembre e il 3 dicembre

L'OIGEC – Osservatorio Italiano della Gentilezza e dei Comportamenti – presenta questo dossier per il MIG – Movimento Italiano per la Gentilezza – in occasione della **Giornata mondiale della gentilezza** del 13 novembre. Tre settimane dopo, il 3 dicembre, ricorre la **Giornata internazionale delle persone con disabilità**. Il presente lavoro si colloca idealmente tra queste due date e prova a tenerle insieme: legge lo stato dell'accessibilità e della mobilità in Italia non solo come una questione tecnica o normativa, ma come un indicatore concreto della qualità delle nostre relazioni sociali e delle politiche di inclusione. Perché la gentilezza, per essere autentica, deve diventare anche ambiente, servizio, diritto e possibilità.

In breve

- **Una questione di tutti.** In Italia 2,9 milioni di persone hanno limitazioni gravi nelle attività abituali e una persona su quattro ha più di 65 anni.
- **Regole tante, ordine poco.** L'obbligo di eliminare le barriere esiste dalla fine degli anni Ottanta, ma il regolamento tecnico unico non è mai stato emanato e l'attuazione dipende in gran parte dai Comuni.
- **Città senza piano.** Solo 43 capoluoghi su 118 (36,4%) hanno approvato un Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (PEBA), previsto dalla legge dal 1986.
- **Scuole come cartina di tornasole.** È accessibile agli alunni con disabilità motoria circa il 40% delle scuole; ha mappe a rilievo e percorsi tattili l'1,1%.
- **Treno.** Sono accessibili 678 stazioni RFI, il 32% del totale, dove però transita l'81% dei viaggiatori. L'assistenza gratuita delle Sale Blu copre oltre 380 stazioni e nel 2025 ha gestito più di 480mila richieste.
- **Aereo.** L'assistenza è un diritto europeo gratuito; dal 23 ottobre 2027 l'accompagnatore, quando è necessario, dovrebbe viaggiare gratis.
- **Autobus e nave.** Le tutele europee esistono, ma con più eccezioni e preavvisi più lunghi: 36 ore per l'autobus a lunga percorrenza.
- **Auto.** Sono in arrivo la Carta europea della disabilità e il contrassegno europeo di parcheggio, validi in tutta l'Unione: l'Italia è il primo Paese ad averne avviato il recepimento.
- **Un'opportunità economica.** Il turismo accessibile vale 38,4 milioni di presenze e fino a 9,6 miliardi di euro di impatto economico.
- **Le barriere dei comportamenti.** Posti riservati occupati (a Roma oltre 12mila infrazioni accertate nel 2024), marciapiedi ingombri, aiuto non richiesto, parole sbagliate, personale non formato: è qui che la gentilezza può fare la differenza più in fretta.
- **Alcune proposte.** Il dossier si chiude con le proposte del MIG e dell'OIGEC a istituzioni, imprese e cittadini.

1. Perimetro, metodo e fonti

Il dossier ricostruisce lo stato dell'accessibilità fisica e della mobilità delle persone con disabilità in Italia e ne ricava indicazioni per le istituzioni, gli operatori e i cittadini. Il perimetro comprende il quadro normativo internazionale, europeo e nazionale; i dati disponibili sull'accessibilità degli spazi pubblici; le condizioni di viaggio in treno, aereo, nave, autobus a lunga percorrenza e auto; il turismo e i luoghi della cultura; i comportamenti quotidiani che creano o rimuovono barriere.

Restano fuori, per mancanza di fonti nazionali omogenee, un'analisi sistematica del **trasporto pubblico urbano** (autobus cittadini, metropolitane, tram e taxi), che viene richiamato solo per cenni, e un elenco di strutture ricettive, spiagge o musei accessibili, che non esiste in forma ufficiale e verificata.

Sono state privilegiate le fonti istituzionali e dei gestori: ISTAT, RFI, ENAC, Autorità di regolazione dei trasporti (ART), AgID, Commissione e Parlamento europeo, Camera dei deputati, Ministero per le disabilità, Autorità Garante nazionale dei diritti delle persone con disabilità. Sono stati utilizzati inoltre studi di associazioni e centri di ricerca (Associazione Luca Coscioni, IsITT e SRM, Forum europeo sulla disabilità) e, per gli sviluppi più recenti, la stampa specializzata, sempre ricondotta agli atti ufficiali.

Nel testo si usa l'espressione "persone con disabilità", adottata dalla Convenzione ONU e, in Italia, dalla riforma della disabilità (D.Lgs. 62/2024). La sigla PRM, "persone a ridotta mobilità", compare quando è quella usata dalle norme sui trasporti.

2. Il quadro normativo

In Italia l'obbligo di accessibilità per edifici e spazi pubblici esiste dalla fine degli anni Ottanta. Il problema non è l'assenza di regole, ma la loro **frammentazione**: norme stratificate in quasi quarant'anni, competenze divise tra Stato, Regioni e Comuni, controlli deboli. Negli ultimi anni il quadro si è però arricchito di strumenti nuovi, soprattutto per impulso europeo.

Il livello internazionale

Il riferimento è la **Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità** (2006), ratificata con la L. 18/2009, che ha istituito anche l'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità. Oltre a fondare il modello sociale della disabilità, la Convenzione impegna gli Stati a garantire l'accessibilità dell'ambiente fisico, dei trasporti, dell'informazione e delle comunicazioni (art. 9) e la mobilità personale con la maggiore indipendenza possibile (art. 20). Introduce inoltre il concetto di **accomodamento ragionevole**: gli adattamenti necessari e appropriati, che non impongano un onere sproporzionato, per garantire a una persona con disabilità l'esercizio dei diritti su base di uguaglianza. Negarlo costituisce una forma di discriminazione.

Il livello europeo

L'Unione europea è intervenuta soprattutto sui trasporti e sui servizi, costruendo un sistema di diritti dei passeggeri che copre ormai tutte le modalità di viaggio:

- **Aereo**: il Regolamento (CE) 1107/2006 garantisce assistenza gratuita negli aeroporti e a bordo. Il 20 ottobre 2026 il Parlamento europeo ha approvato in via definitiva, con 652 voti favorevoli, 2 contrari e 8 astensioni, l'aggiornamento delle norme sui diritti dei passeggeri, che prevede tra l'altro l'accompagnatore gratuito in aereo quando la sua presenza è necessaria. Restano l'approvazione formale del Consiglio e la pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione; l'applicazione è prevista dal 23 ottobre 2027.
- **Treno**: il Regolamento (UE) 2021/782, applicato dal 7 giugno 2023 al posto del Regolamento 1371/2007, garantisce assistenza gratuita e stabilisce che il preavviso richiesto ai passeggeri non possa superare le 24 ore.
- **Nave**: il Regolamento (UE) 1177/2010 disciplina accessibilità e assistenza nel trasporto marittimo e per vie navigabili interne.
- **Autobus**: il Regolamento (UE) 181/2011 riconosce tutele piene, compresa l'assistenza specifica, solo sui servizi regolari di almeno 250 chilometri.
- **Servizi digitali**: l'European Accessibility Act (Direttiva UE 2019/882), recepito con il D.Lgs. 82/2022 e applicato dal 28 giugno 2025, impone requisiti di accessibilità a siti, app, biglietterie automatiche e sistemi di informazione dei servizi di trasporto passeggeri, con AgID tra le autorità di vigilanza. Riguarda l'accessibilità digitale, non le barriere fisiche.
- **Mobilità tra Paesi**: la Direttiva (UE) 2024/2841 istituisce la Carta europea della disabilità e il contrassegno europeo di parcheggio, di cui si parla nella sezione 4.

Il livello nazionale

In Italia la disciplina è distribuita su più testi, approvati in momenti diversi:

- **L. 41/1986** (art. 32): introduce i Piani per l'eliminazione delle barriere architettoniche (PEBA) per gli edifici pubblici; la **L. 104/1992** li estende agli spazi urbani.
- **L. 13/1989** e **D.M. 236/1989**: regole e contributi per gli edifici privati.
- **D.P.R. 503/1996**: edifici, spazi e servizi pubblici, compresi treni, stazioni e navigazione. Definisce barriere architettoniche gli ostacoli fisici che limitano la mobilità, quelli che impediscono l'uso

comodo e sicuro di spazi e attrezzature, e la mancanza di segnalazioni che consentano l'orientamento, in particolare a ciechi, ipovedenti e sordi. Fissa inoltre requisiti per parcheggi, scale e rampe, attraversamenti pedonali e marciapiedi.

- **D.P.R. 380/2001** (Testo unico dell'edilizia), artt. 77-82: riunisce le regole per edifici privati, pubblici e privati aperti al pubblico. L'art. 82, comma 6, dichiara inagibili le opere che, per difformità, rendono impossibile l'uso da parte di persone con disabilità.
- **L. 67/2006**: tutela giudiziaria contro le discriminazioni nei confronti delle persone con disabilità.
- **L. 227/2021** e **D.Lgs. 62/2024**: riforma della disabilità, con la nuova valutazione di base, il "progetto di vita" individuale, il principio dell'accomodamento ragionevole e la terminologia "persona con disabilità".
- **D.Lgs. 20/2024**: istituisce l'Autorità Garante nazionale dei diritti delle persone con disabilità, operativa dal 1° gennaio 2025.
- **Linee guida del Ministero per i beni e le attività culturali (2008)** per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale.

Il regolamento unico che non arriva

Il principale nodo irrisolto è il riordino delle regole tecniche. Già nel 2016 il Servizio Studi della Camera segnalava che il regolamento unico, pensato per superare le sovrapposizioni tra il D.M. 236/1989 e il D.P.R. 503/1996, non era mai stato emanato. Eppure una commissione ministeriale aveva approvato uno schema già nel luglio 2006, trasmettendolo al Ministero delle infrastrutture. Vent'anni dopo, il D.P.R. 503/1996 resta il testo di riferimento e il riordino è affidato a proposte di legge. Continuano così a convivere norme scritte quando l'accessibilità digitale e le disabilità sensoriali e cognitive erano quasi assenti dal dibattito.

Le novità del 2026

Il 2026 è stato un anno denso di novità, molte delle quali non ancora operative:

- **L'Autorità Garante** ha presentato alla Camera, il 15 aprile, la sua prima Relazione annuale. Nel primo anno di attività ha ricevuto oltre 1.300 segnalazioni, "che dimostrano che in questo Paese i diritti delle persone con disabilità non sono ancora effettivi", e ha definito la conoscenza statistica sulla disabilità in Italia "insufficiente e frammentata". Dal 24 luglio è in vigore il D.Lgs. 123/2026, che rafforza i poteri dell'Autorità: pareri sugli atti generali che incidono sui diritti delle persone con disabilità, ispezioni nelle strutture, possibilità di agire contro la pubblica amministrazione.
- **La Carta europea della disabilità**: il 4 agosto il Consiglio dei ministri ha approvato in esame preliminare lo schema di decreto legislativo di recepimento della Direttiva 2024/2841, ora all'esame del Parlamento come Atto del Governo n. 444.
- **I diritti dei passeggeri aerei**: il voto finale del Parlamento europeo del 20 ottobre (vedi sopra).
- **Il nuovo Codice della strada**: approvato dal Consiglio dei ministri il 13 ottobre, renderebbe obbligatoria per i Comuni l'adesione alla piattaforma nazionale del contrassegno; il testo non è ancora legge.

Tabella 1 – Il quadro normativo in sintesi

Ambito	Norma principale	Che cosa garantisce	Stato al 7 novembre 2026
Principi generali	Convenzione ONU (L. 18/2009)	Accessibilità, mobilità personale, accomodamento ragionevole	In vigore
Edifici e spazi pubblici	D.P.R. 503/1996; L. 41/1986 (PEBA)	Requisiti tecnici e piani comunali	In vigore; regolamento unico mai emanato
Edifici privati	L. 13/1989; D.M. 236/1989	Requisiti tecnici e contributi	In vigore
Treno	Reg. (UE) 2021/782	Assistenza gratuita, preavviso massimo 24 ore	In vigore dal 2023

Ambito	Norma principale	Che cosa garantisce	Stato al 7 novembre 2026
Aereo	Reg. (CE) 1107/2006	Assistenza gratuita, richiesta almeno 48 ore prima	In vigore; accompagnatore gratuito atteso dal 23/10/2027
Nave	Reg. (UE) 1177/2010	Assistenza, con alcune esclusioni	In vigore
Autobus	Reg. (UE) 181/2011; D.Lgs. 169/2014	Assistenza sulle linee di almeno 250 km, preavviso 36 ore	In vigore
Servizi digitali	European Accessibility Act; D.Lgs. 82/2022	Siti, app e biglietterie accessibili	Applicato dal 28/6/2025
Circolazione nell'UE	Dir. (UE) 2024/2841	Carta europea della disabilità e contrassegno europeo	Recepimento in corso
Tutela dei diritti	D.Lgs. 20/2024; L. 67/2006	Autorità Garante, azione contro le discriminazioni	In vigore

3. Lo stato delle barriere in Italia

I dati disponibili descrivono un Paese in cui la pianificazione dell'accessibilità è stata avviata ma non completata, con forti differenze territoriali. Va dichiarato subito un limite: in Italia non esiste un **censimento nazionale** dell'accessibilità degli edifici pubblici, dei trasporti locali o delle strutture turistiche. I numeri che seguono sono quindi indicatori parziali, ma convergenti.

Quante persone, quali risorse

Il punto di partenza sono le persone. Nel 2023 erano 2,9 milioni quelle con limitazioni gravi nelle attività abituali. Nel 2022 i Comuni hanno speso 2,4 miliardi di euro per l'area della disabilità, ma con forti squilibri: la spesa per i servizi di supporto alle persone con disabilità fino a 64 anni va da 2.740 euro nel Nord-est a 1.070 euro al Sud. Più di 50mila persone hanno usufruito del trasporto sociale, per una spesa di 109 milioni di euro. Dove si vive, insomma, conta: la stessa disabilità comporta opportunità diverse a seconda del territorio.

Le città e i Piani per l'eliminazione delle barriere

Il **PEBA** è lo strumento con cui un Comune censisce le barriere presenti negli edifici e negli spazi pubblici, ne stima i costi e programma gli interventi. Previsto dal 1986 ed esteso agli spazi urbani nel 1992, è rimasto per decenni largamente inattuato. Il monitoraggio più recente è quello dell'Osservatorio PEBA dell'Associazione Luca Coscioni, pubblicato il 24 febbraio 2026 e riferito ai 118 Comuni capoluogo di provincia, esclusa Roma, dove la competenza è dei Municipi.

Tabella 2 – I PEBA nei Comuni capoluogo (febbraio 2026)

Situazione del PEBA	Comuni	Quota
Approvato con delibera del Consiglio comunale	43	36,4%
Non approvato, oppure strumenti alternativi	16	13,6%
In fase di redazione	25	21,2%
Assente o non reperibile	34	28,8%
Totale	**118**	**100%**

Fonte: Osservatorio PEBA dell'Associazione Luca Coscioni. Roma esclusa.

Tra le Regioni con più capoluoghi dotati di PEBA figurano Toscana, Emilia Romagna, Lombardia e Piemonte; tra le città prive di piano compaiono Napoli, Bari e Cagliari. Si tratta di un'indagine associativa, non di una rilevazione statistica ufficiale, e va letta con cautela: l'assenza di un PEBA non significa che una città sia inaccessibile, ma che manca una mappatura pubblica degli ostacoli e una programmazione per rimuoverli. Dove il piano c'è, inoltre, resta da verificare quanto venga effettivamente attuato.

Le scuole come cartina di tornasole

In mancanza di un censimento degli edifici pubblici, i dati ISTAT sulle scuole sono l'indicatore più solido dell'accessibilità degli spazi della vita quotidiana. Nell'anno scolastico 2023-2024 il **41% delle scuole** era accessibile agli alunni con disabilità motoria e il 44% disponeva di parcheggi riservati. Molto più indietro l'accessibilità sensoriale: il 17% delle scuole aveva segnalazioni visive per alunni sordi o con ipoacusia, appena l'**1,1%** mappe a rilievo e percorsi tattili per alunni ciechi o ipovedenti. Il dato più recente, relativo al 2024-2025, conferma il quadro: le scuole accessibili sono circa il 40%, mentre gli alunni con disabilità sono saliti a 377mila, il 4,8% degli iscritti. La barriera più diffusa, secondo le rilevazioni ISTAT, è la mancanza di ascensori o di ascensori adatti.

Il problema non riguarda solo gli edifici: il 31% degli alunni con disabilità avrebbe bisogno di almeno un ausilio didattico di cui non dispone, e, come si è visto, il 43% rinuncia alle gite con pernottamento a causa della propria condizione.

Che cosa dicono questi numeri

Letti insieme, i dati raccontano tre divari. Il primo è **territoriale**: Nord e Sud, città con un piano e città senza, stazioni grandi e piccole. Il secondo riguarda le **diverse disabilità**: le barriere fisiche vengono affrontate, sia pure lentamente, mentre quelle sensoriali e cognitive restano in larga parte ignorate. Il terzo è il divario tra **norme e realtà**: gli strumenti esistono da decenni, ma la loro applicazione dipende dalla volontà e dalle risorse delle singole amministrazioni.

4. Viaggiare in Italia

Viaggiare in Italia con una disabilità è possibile, ma richiede pianificazione. L'assistenza esiste ed è in larga parte gratuita; l'accessibilità fisica di stazioni, città ed edifici resta però parziale e disomogenea. Ne nasce un paradosso: i diritti più solidi sono quelli garantiti dall'Unione europea, ma per esercitarli serve quasi sempre una **prenotazione anticipata**, cioè la rinuncia a quella spontaneità che agli altri viaggiatori è concessa. Le indicazioni pratiche (numeri, preavvisi, codici) sono raccolte nell'Appendice.

Il treno

Il treno offre il sistema di assistenza più strutturato. Secondo RFI, con gli interventi realizzati nel 2025 le **stazioni accessibili** sono salite a **678**, circa il 32% del totale: una quota bassa in assoluto, ma si tratta delle stazioni in cui transita l'81% dei viaggiatori. Di queste, 457 sono accessibili in completa autonomia. È in corso un piano di riqualificazione delle principali 600 stazioni, con ascensori, rampe, marciapiedi innalzati a 55 centimetri e percorsi tattili. Nel 2026 si è concluso un intervento finanziato dal PNRR su 41 stazioni ed entro fine anno sarà completata la fornitura di oltre 100 nuovi carrelli elevatori, per dieci milioni di euro. Sul fronte dei convogli, il Gruppo FS dichiara accessibili tutte le Frecce e gli Intercity diurni.

L'assistenza è coordinata dalle **Sale Blu**: 15 territoriali, nelle principali stazioni, e una nazionale che opera per telefono e online. Il servizio è gratuito, è attivo in oltre 380 stazioni ed è rivolto ai passeggeri di tutte le imprese ferroviarie che le utilizzano. La crescita della domanda dice molto sia del bisogno sia della fiducia nel servizio: le richieste sono passate da circa 160mila nel 2011 a oltre 480mila nel 2025, triplicando in quattordici anni. I tempi di preavviso sono più brevi del limite europeo: un'ora nelle stazioni "Fast" e 12 ore nelle altre. RFI pubblica inoltre lo stato di funzionamento di ascensori e rampe e riconosce un indennizzo ai viaggiatori con disabilità se un ascensore fermo da oltre 24 ore non viene ripristinato nei tempi comunicati.

I limiti stanno ai margini della rete. Le stazioni fuori dal circuito delle Sale Blu restano numerose: in Piemonte, per esempio, un'interrogazione al Consiglio regionale ha segnalato il caso di San Benigno Canavese, priva di adeguamenti e di servizio di assistenza, con circa 120 potenziali utenti costretti a raggiungere la stazione di Volpiano. Alcune imprese regionali, inoltre, non hanno personale di accompagnamento proprio. Per le agevolazioni esiste la **Carta Blu** di Trenitalia, che consente all'accompagnatore di viaggiare gratuitamente; i requisiti vanno verificati sul sito di Trenitalia.

L'aereo

Nel trasporto aereo l'assistenza è un diritto europeo pienamente riconosciuto. Il Regolamento (CE) 1107/2006 la rende obbligatoria e gratuita per tutti i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, sui voli di linea, charter e low cost in partenza o in transito dagli aeroporti dell'Unione, compresi Norvegia, Islanda e Svizzera, e su quelli in arrivo da Paesi terzi con una compagnia europea. In Italia l'organismo responsabile è l'**ENAC**. L'assistenza va richiesta alla compagnia, all'agenzia o al tour operator al momento della prenotazione e comunque almeno 48 ore prima della partenza: senza richiesta anticipata si rischia di non riceverla in tempo.

La compagnia può esigere che il passeggero viaggi con un accompagnatore, il cui biglietto oggi non è gratuito. Le nuove norme approvate dal Parlamento europeo il 20 ottobre 2026 cambiano la regola: quando l'accompagnatore è necessario potrà volare gratuitamente, come già avviene su autobus, treni e navi. L'applicazione è prevista dal 23 ottobre 2027.

Restano però molti problemi pratici. Secondo un'indagine del **Forum europeo sulla disabilità**, il 67% dei partecipanti ritiene che il trasporto aereo non sia ancora ugualmente accessibile. Il rapporto parla di una "lotteria dei diritti": limiti al numero di passeggeri in carrozzina per volo, regole poco chiare sugli ausili, disponibilità disomogenea delle carrozzine di bordo, e in alcuni casi compagnie che chiedono certificati medici o fanno pagare un'assistenza che la legge vuole gratuita. Tra le criticità più segnalate ci sono le

carrozzine personali danneggiate durante il viaggio: per chi le usa non sono bagagli, ma una parte della propria autonomia. In Italia l'Associazione Luca Coscioni ha promosso una raccolta firme per poter volare seduti sulla propria carrozzina.

Una buona pratica di intermodalità è il servizio coordinato treno-aereo attivo a Fiumicino e a Torino, rafforzato a Roma da un accordo tra RFI e ADR Assistance del gennaio 2026. Non sostituisce, tuttavia, la richiesta di assistenza alla compagnia aerea.

La nave

Per un Paese con due grandi isole e decine di isole minori, la nave non è un'alternativa ma spesso l'unico collegamento. Il Regolamento (UE) 1177/2010 disciplina accessibilità e assistenza, con alcune esclusioni: navi abilitate al trasporto di non più di 12 passeggeri, navi con un equipaggio di non più di 3 persone, tratte inferiori a 500 metri solo andata, escursioni e giri turistici. L'organismo di controllo è l'**Autorità di regolazione dei trasporti** (ART), che dal 1° ottobre 2023 applica un unico regolamento sanzionatorio per ferrovia, autobus e mare. Per lo Stretto di Messina, RFI offre assistenza dalla stazione al punto d'imbarco e, dal 2023, a bordo dei mezzi veloci Blu Jet tra Villa San Giovanni e Messina; il servizio va richiesto alle Sale Blu di Messina o Reggio Calabria, preferibilmente 24 ore prima.

L'autobus

L'autobus a lunga percorrenza è spesso il mezzo più economico, e quindi decisivo per chi ha redditi bassi. Il Regolamento (UE) 181/2011, in vigore dal 1° marzo 2013, garantisce alle persone con disabilità o a mobilità ridotta assistenza gratuita nelle stazioni di autobus designate e a bordo, ma solo sui **servizi regolari di almeno 250 chilometri**. Per ottenerla occorre avvisare il vettore almeno **36 ore prima** e presentarsi all'ora concordata, non più di 60 minuti prima della partenza; se il vettore richiede un accompagnatore, questo viaggia gratuitamente. Sulle tratte più brevi valgono solo alcune tutele, come il divieto di discriminazione e il risarcimento per la perdita o il danneggiamento degli ausili. In Italia le sanzioni sono fissate dal D.Lgs. 169/2014 e il Ministero delle infrastrutture designa le stazioni di autobus in cui l'assistenza è garantita; la vigilanza spetta all'ART.

L'auto

Per chi si muove in auto i problemi riguardano soprattutto il riconoscimento del contrassegno e l'accesso alle zone a traffico limitato. In Italia esiste una **piattaforma nazionale** delle targhe associate al contrassegno (CUDE), pensata per evitare nuove autorizzazioni ogni volta che si entra nella ZTL di un Comune diverso. L'adesione dei Comuni, però, è volontaria ed è rimasta molto bassa. Oggi si possono associare due veicoli ma ne viene riconosciuto uno solo, e per usare l'altro occorre scambiare le targhe online con SPID o CIE. Il nuovo Codice della strada approvato dal Consiglio dei ministri il 13 ottobre 2026 renderebbe obbligatoria l'adesione; l'entrata in vigore è attesa tra la metà del 2027 e l'inizio del 2028.

La novità più rilevante arriva dall'Europa. La Direttiva (UE) 2024/2841 istituisce la **Carta europea della disabilità** e il **contrassegno europeo di parcheggio**, validi e riconosciuti in tutti gli Stati membri. Il 4 agosto 2026 il Consiglio dei ministri ha approvato in via preliminare lo schema di decreto di recepimento: secondo la ministra per le Disabilità, l'Italia è il primo Paese dell'Unione a farlo. Lo schema prevede una validità di dieci anni, il rilascio gratuito da parte dell'INPS in formato fisico e digitale e il riconoscimento per tutta la durata del soggiorno, senza applicare il limite opzionale dei 90 giorni. Il decreto non è ancora in vigore: deve ricevere i pareri della Conferenza unificata, del Garante per la protezione dei dati personali e delle Commissioni parlamentari, e tornare poi al Consiglio dei ministri.

In città: il trasporto urbano

Il trasporto urbano esce dal perimetro di questa analisi, ma è il luogo in cui si gioca la mobilità di ogni giorno: andare al lavoro, a scuola, dal medico. In Italia mancano dati nazionali omogenei sull'accessibilità di autobus cittadini, metropolitane e tram, e sul funzionamento di ascensori, pedane e annunci di

fermata. Il confronto europeo mostra che cosa è possibile: Valencia, seconda classificata all'Access City Award 2026, è accessibile per circa il 96% con autobus e metropolitana pienamente fruibili.

Un monitoraggio nazionale pubblico sul trasporto urbano nel nostro Paese è sicuramente auspicabile.

5. Turismo, città e cultura

Nelle fonti consultate non risulta un censimento nazionale, pubblico e verificato dell'accessibilità di strutture ricettive, musei e spiagge: la verifica va fatta caso per caso. Eppure il turismo è forse il terreno in cui l'accessibilità mostra più chiaramente di essere, oltre che un diritto, un'opportunità.

Un mercato che vale miliardi

Secondo il *Rapporto sul turismo accessibile e inclusivo 2025* di IsITT e SRM – Studi e Ricerche per il Mezzogiorno, il turismo accessibile genera in Italia circa **8,8 milioni di arrivi** e **38,4 milioni di presenze** nelle strutture ricettive, pari all'8,2% delle presenze turistiche nazionali. L'impatto economico diretto è stimato in 5,3 miliardi di euro, che salgono a **9,6 miliardi** includendo gli effetti indiretti e indotti. Su scala europea il valore del turismo accessibile supera i 400 miliardi di euro. C'è poi un effetto moltiplicatore: una persona con disabilità che viaggia raramente lo fa da sola, e una struttura che non la accoglie perde un intero gruppo di clienti, non uno.

Le risorse pubbliche: un solo fondo

Nel dibattito pubblico circolano riferimenti a un "fondo interministeriale da 50 milioni" e a "50 milioni ripartiti ogni anno alle Regioni". Si tratta dello stesso strumento: una quota di 50 milioni di euro del **Fondo unico per l'inclusione delle persone con disabilità**, destinata ogni anno alle Regioni per progetti di turismo accessibile e inclusivo. Il primo riparto è stato fissato con il decreto del 1° agosto 2024, firmato dalla ministra per le Disabilità di concerto con i ministri dell'Economia, del Lavoro e del Turismo, da cui l'aggettivo "interministeriale". Le Regioni possono realizzare i progetti anche con enti pubblici e del Terzo settore. I risultati sono stati presentati a Firenze il 22 aprile 2026 in occasione dell'evento "Italia Insieme". La ministra Locatelli ha firmato un protocollo con la rete Cittàslow per diffondere il turismo accessibile nei piccoli Comuni.

Musei e luoghi della cultura

Per i luoghi della cultura esistono dal 2008 linee guida ministeriali sul superamento delle barriere architettoniche, ma l'applicazione varia da sito a sito, anche per i vincoli posti dagli edifici storici. Il patrimonio italiano è in gran parte custodito in palazzi, chiese e aree archeologiche nati senza alcuna attenzione all'accessibilità: qui le soluzioni non possono essere standardizzate e richiedono progettazione, risorse e creatività. Le esperienze migliori, come il Museo Tattile Statale Omero di Ancona (vedi sezione 7), dimostrano però che un museo accessibile non è un museo "ridotto", ma un museo più ricco per tutti.

Alloggi, spiagge e città

Per gli alloggi l'etichetta di "camera accessibile" è spesso un'autodichiarazione del gestore della struttura, senza criteri comuni. Per le spiagge, la presenza di passerelle, sedie da mare e servizi dipende dalle singole concessioni e dai Comuni. Per le città, l'accessibilità degli spazi urbani dipende dai PEBA, approvati, come si è visto, solo da 43 capoluoghi su 118. In pratica, prima di prenotare conviene chiedere per iscritto misure concrete: larghezza delle porte, presenza di gradini, dimensioni dell'ascensore, caratteristiche del bagno. Un sistema nazionale di informazioni verificate cambierebbe radicalmente l'esperienza di viaggio.

6. Le barriere invisibili: comportamenti, linguaggio, relazioni

Non tutte le barriere sono fatte di cemento. Molte sono fatte di gesti, abitudini, parole, distrazioni. Sono barriere che non dipendono dalle norme ma da ciascuno di noi, e proprio per questo sono le più rapide da rimuovere. È il terreno naturale di un osservatorio che studia insieme la gentilezza e i comportamenti: qui la gentilezza non è un valore astratto, ma una scelta che si compie decine di volte al giorno.

Il posto riservato

L'occupazione dei parcheggi riservati è la barriera comportamentale più diffusa e più documentata. A Roma, nel corso del 2024, la polizia locale ha effettuato oltre 40mila controlli e accertato più di **12mila infrazioni** legate alla sosta negli spazi riservati, compresi casi di permessi falsificati o non più validi. Con la riforma del Codice della strada entrata in vigore nel dicembre 2024 le sanzioni sono state inasprite, con multe che partono da 330 euro.

Quei "dieci minuti" di cui spesso parla chi ha parcheggiato dove non aveva diritto a stare, riassumono il problema. Per chi parcheggia sono un piccolo vantaggio; per la persona con disabilità che trova il posto occupato possono significare un appuntamento perso, una rinuncia, un percorso molto più lungo e faticoso. Il contrassegno, inoltre, è personale: va esposto solo quando la persona autorizzata è a bordo del veicolo, e usarlo per sbrigare commissioni al suo posto è un abuso.

Il marciapiede conteso

Un'auto in doppia fila davanti a uno scivolo, una bicicletta legata a un palo in mezzo al marciapiede, un monopattino abbandonato sul percorso tattile, un dehors che restringe il passaggio, un bidone dei rifiuti spostato: ciascuno di questi oggetti, per chi usa una carrozzina o si orienta con un bastone bianco, può trasformare un tragitto quotidiano in un percorso a ostacoli. Già un'indagine di qualche anno fa indicava la sosta selvaggia che ostruisce gli scivoli come il primo disagio segnalato dagli italiani sul tema, davanti all'occupazione dei posti riservati e alle auto sui marciapiedi. Sono barriere che nessun PEBA può eliminare da solo: richiedono controlli, ma soprattutto consapevolezza.

L'aiuto che rispetta

Anche l'aiuto può diventare una barriera, quando non viene chiesto né concordato. Spingere una carrozzina senza permesso, prendere qualcuno per un braccio per "guidarlo", rivolgersi all'accompagnatore invece che alla persona, completare le frasi di chi parla lentamente: sono gesti spesso animati da buone intenzioni, ma che tolgono autonomia e dignità. Alcune attenzioni semplici fanno la differenza:

- chiedere sempre "posso aiutarla?" e accettare anche un no;
- rivolgersi direttamente alla persona con disabilità, non a chi la accompagna;
- non toccare carrozzine, bastoni o altri ausili senza permesso: sono un'estensione del corpo;
- non distrarre né accarezzare un cane guida mentre lavora;
- con una persona sorda, parlare guardandola in viso, senza coprirsi la bocca, così che possa leggere il labiale;
- con una persona cieca, presentarsi quando ci si avvicina e avvisare quando ci si allontana;
- rispettare i tempi altrui, senza fretta e senza sostituirsi.

Le parole contano

Il linguaggio non è un dettaglio. Le parole con cui descriviamo le persone con disabilità ne orientano la percezione, e quindi i comportamenti. La riforma del 2024 ha eliminato dalle leggi termini come "handicappato" e "portatore di handicap", adottando l'espressione "persona con disabilità", che mette la

persona prima della condizione. Vale la pena evitare anche la retorica opposta, quella dell'"eroe" o dell'esempio di coraggio, che trasforma la vita quotidiana di una persona in un racconto edificante per gli altri.

Tabella 3 – Qualche esempio di linguaggio rispettoso

Invece di…	Meglio…
handicappato, portatore di handicap, invalido	persona con disabilità
costretto in carrozzina, confinato su una sedia a rotelle	persona in carrozzina, che usa la carrozzina
affetto da, soffre di, vittima di	ha, vive con
diversamente abile	persona con disabilità
normale (in contrapposizione a disabile)	persona senza disabilità
non vedente o non udente (come etichetta)	persona cieca, persona sorda

Le disabilità che non si vedono

Per chi ha una disabilità invisibile, come l'autismo, l'ADHD, una malattia cronica o una demenza, la barriera è spesso lo sguardo degli altri: la diffidenza verso chi usa un posto riservato o chiede assistenza senza "sembrarne" bisognoso. Per questo nel Regno Unito è nato nel 2016 l'**Hidden Disabilities Sunflower**, un cordino verde con girasoli che segnala, senza bisogno di spiegazioni, che chi lo indossa può avere bisogno di più tempo, di pazienza o di aiuto. Non dà privilegi, chiede comprensione. In Europa hanno aderito al progetto numerosi aeroporti e reti ferroviarie, dalla Svizzera all'Irlanda, e 15 compagnie aeree, tra cui tutte quelle del gruppo Lufthansa, con l'eccezione di ITA Airways. In Italia il simbolo è ancora poco conosciuto: l'ambasciatore italiano del progetto, Manfredo Occhionero, racconta che nei maggiori aeroporti del Paese "non ti si fila nessuno". È una barriera che si potrebbe abbattere con pochi investimenti ma molta formazione.

Il personale: la gentilezza come competenza

Nei servizi la qualità dell'accoglienza dipende spesso da una sola persona: il capotreno, l'addetto al check-in, il receptionist, il custode del museo. La normativa europea sui trasporti prevede che il personale riceva una formazione specifica sulla disabilità, ma la sua qualità è disomogenea. Le esperienze più riuscite mostrano che la formazione funziona quando è pratica, continua e costruita insieme alle persone con disabilità. In questo senso la gentilezza non è soltanto un tratto del carattere, ma una **competenza professionale** che si può insegnare, valutare e migliorare.

7. Esperienze che funzionano

Accanto alle criticità, l'Italia offre esempi concreti di come l'accessibilità possa diventare progetto. Non sono modelli perfetti, ma indicano strade praticabili.

Piacenza: la città che mappa le sue barriere

All'Access City Award 2026, il premio della Commissione europea per le città più accessibili, vinto da Saragozza, Piacenza ha ottenuto una menzione speciale per l'uso innovativo della tecnologia: strumenti digitali e analisi dei dati per mappare oltre 3.000 criticità di accessibilità e orientare interventi mirati. È l'applicazione concreta dello spirito del PEBA: prima conoscere, poi intervenire. L'unica città italiana ad aver vinto il premio resta Milano, nell'edizione 2016.

Il Museo Tattile Statale Omero di Ancona

Nato nel 1993 da un'idea di Aldo Grassini e Daniela Bottegoni, coppia di persone cieche appassionate d'arte, è diventato museo statale con la L. 452/1999. Dal 2012 occupa circa 3.000 metri quadrati nella Mole Vanvitelliana e propone oltre 200 tra sculture e modelli architettonici, tutti da toccare e corredati da didascalie in Braille, dalla Venere di Milo alla Pietà di Michelangelo. Non è un museo riservato ai non vedenti, ma uno spazio culturale senza barriere, aperto a chiunque, e un centro di formazione sull'accessibilità del patrimonio per docenti e operatori museali.

Le Sale Blu

Con una domanda triplicata dal 2011, preavvisi ridotti fino a un'ora nelle stazioni principali, prenotazione via app e una chat dedicata alle persone con disabilità uditiva, il circuito delle Sale Blu di RFI dimostra che un servizio di assistenza ben organizzato genera fiducia e quindi mobilità. Il suo limite, la copertura delle stazioni minori, indica la direzione verso cui devono andare i prossimi investimenti.

Semplificare la vita: la Disability Card

La Carta europea della disabilità, rilasciata gratuitamente dall'INPS dal 2020, consente di dimostrare la propria condizione senza esibire certificati medici. Dal marzo 2026 il Ministero dell'Interno l'ha riconosciuta come documento valido per votare. Con il recepimento della Direttiva 2024/2841 diventerà valida in tutta l'Unione.

Quando il cambiamento arriva dal basso

Le campagne delle associazioni producono risultati. Dopo le segnalazioni del Forum europeo sulla disabilità, la compagnia Vueling, indicata tra quelle che non offrivano carrozzine di bordo, alla fine del 2025 ha modificato le proprie regole e oggi le garantisce su tutti i voli. Nel frattempo i progetti regionali finanziati con il fondo per il turismo accessibile stanno costruendo itinerari, spiagge e servizi che, secondo il Ministero, raramente trovano spazio nel racconto pubblico.

Queste esperienze hanno alcuni tratti in comune: partono dalla **conoscenza** dei problemi, coinvolgono le persone con disabilità nella progettazione, investono nella **formazione** e garantiscono **continuità** nel tempo.

8. Le proposte del MIG e dell'OIGEC

Le proposte che seguono si rivolgono alle istituzioni, alle imprese e ai cittadini. Le ispira un principio che il movimento delle persone con disabilità ha reso celebre: **"Niente su di noi senza di noi"**. Nessuna politica sull'accessibilità può funzionare se non viene progettata insieme a chi ne è il primo destinatario.

1. **PEBA davvero obbligatori.** Scadenze certe per tutti i Comuni, poteri sostitutivi delle Regioni e accesso ai finanziamenti per l'accessibilità legato all'approvazione del piano. I PEBA vanno pubblicati in formato aperto e aggiornati con cadenza regolare.
2. **Un regolamento tecnico unico.** Emanare finalmente il testo che riordina le regole sulle barriere, aggiornato alle disabilità sensoriali e cognitive, all'accessibilità digitale e ai principi della progettazione universale.
3. **Un censimento nazionale dell'accessibilità.** Una banca dati pubblica su edifici pubblici, stazioni, musei, spiagge e strutture ricettive, con criteri comuni e verifiche indipendenti, collegata al sistema di monitoraggio annunciato dall'Autorità Garante.
4. **Assistenza ferroviaria in tutte le stazioni che servono.** Estendere il circuito delle Sale Blu alle stazioni minori, a partire da quelle che servono ospedali, scuole e capoluoghi, e garantire l'accompagnamento anche sui treni regionali.
5. **Un osservatorio sul trasporto urbano.** Dati pubblici e aggiornati sull'accessibilità di autobus, metropolitane e tram e sui guasti di ascensori e pedane, con indennizzi sul modello di quello già previsto da RFI.
6. **Carta europea e contrassegno subito operativi.** Concludere rapidamente il recepimento della Direttiva 2024/2841, rendere obbligatoria l'adesione dei Comuni alla piattaforma del contrassegno e informare i cittadini sui nuovi diritti.
7. **Tolleranza zero sui posti riservati.** Più controlli e sanzioni effettive, più campagne informative che spieghino il perché del divieto e non soltanto il divieto.
8. **Formazione obbligatoria del personale.** Percorsi pratici, costruiti con le associazioni, per chi lavora a contatto con il pubblico nei trasporti, nel turismo, nella cultura e nella pubblica amministrazione, con particolare attenzione alle disabilità invisibili e alla comunicazione.
9. **Il girasole anche in Italia.** Promuovere l'adesione di aeroporti, stazioni, ospedali e luoghi pubblici al programma Hidden Disabilities Sunflower.
10. **Educare alla gentilezza e all'accessibilità.** Portare nelle scuole percorsi che uniscano educazione civica, linguaggio rispettoso e progettazione inclusiva, e garantire che nessun alunno debba più rinunciare a una gita a causa della propria disabilità.

Conclusioni

L'Italia ha costruito in quasi quarant'anni un sistema di norme ampio e, sulla carta, avanzato. A mancare non sono i principi, ma la loro applicazione nella vita quotidiana. I dati raccolti in questo dossier descrivono un Paese in cui i diritti esistono ma non sono ancora uguali per tutti: dipendono dalla città in cui si vive, dalla stazione da cui si parte, dal tipo di disabilità, perfino dalla pazienza e dalla preparazione della persona che si incontra allo sportello.

Tre divari attraversano tutte le sezioni. Il primo è territoriale, tra Nord e Sud, tra grandi centri e piccoli Comuni, tra le stazioni principali e quelle minori. Il secondo separa la disabilità motoria, su cui si è cominciato a intervenire, da quelle sensoriali, cognitive e invisibili, ancora largamente trascurate. Il terzo divide le norme dai comportamenti: nessuna legge può impedire a un'auto di occupare un posto riservato o a una persona di parlare all'accompagnatore invece che a chi ha davanti.

È qui che l'idea di gentilezza come infrastruttura sociale, da cui questo dossier è partito, trova il suo significato più concreto. La gentilezza opera su tre livelli. C'è quella delle **istituzioni**, che si misura nei piani approvati, nei regolamenti emanati, nelle risorse spese bene. C'è quella dei **servizi**, che si misura nella formazione del personale e nella qualità dell'assistenza. E c'è quella dei **cittadini**, che si misura nei gesti quotidiani: lasciare libero uno scivolo, chiedere prima di aiutare, scegliere le parole giuste. Nessuno dei tre livelli basta da solo; insieme però, possono cambiare l'esperienza di milioni di persone.

C'è un traguardo che riassume tutti gli altri. Oggi una persona con disabilità che vuole viaggiare in Italia deve programmare tutto con giorni di anticipo, verificare i servizi disponibili in ogni stazione, telefonare a ogni albergo. Un Paese davvero accessibile sarà quello in cui una persona con disabilità potrà decidere di partire domani, con la stessa libertà e la stessa leggerezza di chiunque altro. La spontaneità, ciò che per molti è scontato, è la misura più esigente dell'inclusione.

Il MIG e l'OIGEC invitano istituzioni, imprese e cittadini a lavorare insieme verso quel traguardo. Perché la gentilezza, per essere autentica, deve diventare anche ambiente, servizio, diritto e possibilità.

Appendice – Guida pratica per chi viaggia

Un viaggio accessibile in Italia si costruisce tratta per tratta: si verificano le stazioni, si prenota l'assistenza e si conservano i riferimenti per eventuali reclami. Preavvisi e procedure possono cambiare: vanno sempre ricontrollati prima della partenza.

In treno

- **Verificare le stazioni.** Controllare sul sito di RFI se le stazioni di partenza, cambio e arrivo sono accessibili in autonomia e se ascensori e rampe sono in servizio.
- **Prenotare l'assistenza delle Sale Blu.** Numero verde 800 90 60 60 (da rete fissa in Italia) oppure +39 02 32 32 32, tutti i giorni dalle 6:45 alle 21:30. Preavviso: un'ora nelle stazioni "Fast" per i servizi tra le 7:45 e le 22:30; almeno 12 ore nelle altre stazioni.
- **Prenotare per e-mail o app.** Per e-mail alle Sale Blu territoriali o alla Sala Blu nazionale (salablu.nazionale@rfi.it) fino a sei ore prima della partenza; con SalaBlu Online e l'app SalaBlu+, previa registrazione, fino a tre ore prima, con conferma subordinata ai preavvisi minimi.
- **Viaggi internazionali.** Scrivere alle Sale Blu con almeno 24 ore di anticipo, che possono salire a 48 per alcuni Paesi.
- **Il giorno del viaggio.** Presentarsi al punto d'incontro almeno 30 minuti prima della partenza e prevedere 30 minuti per ogni cambio. Un'eventuale rinuncia va comunicata almeno 4 ore prima.
- **Controllare la carrozzina.** Sono ammesse a bordo carrozzine larghe al massimo 70 cm, profonde al massimo 120 cm e con un peso massimo di 250 kg compreso il passeggero; per dispositivi diversi occorre informarsi prima.
- **Agevolazioni.** Verificare sul sito di Trenitalia i requisiti della Carta Blu, che consente all'accompagnatore di viaggiare gratuitamente.

In aereo

- **Richiedere l'assistenza** alla compagnia, all'agenzia o al tour operator al momento della prenotazione e comunque almeno 48 ore prima; lo stesso preavviso vale per il trasporto di ausili ulteriori.
- **Indicare il codice corretto** (vedi Tabella 4).
- **Treno-aereo a Fiumicino e Torino.** Chi usa il servizio coordinato deve arrivare in stazione almeno 2 ore prima del volo, 3 se internazionale, e richiedere comunque l'assistenza alla compagnia.

Tabella 4 – I codici internazionali di assistenza aeroportuale

Codice	Significato
WCHR	Passeggero che può camminare e salire le scale, ma ha bisogno della carrozzina per le lunghe distanze
WCHS	Passeggero che non può salire o scendere le scale, ma può muoversi in cabina
WCHC	Passeggero completamente immobile, che ha bisogno di assistenza totale anche a bordo
BLND	Passeggero cieco o ipovedente
DEAF	Passeggero sordo o con disabilità uditiva
DPNA	Passeggero con disabilità intellettiva o comportamentale

Fonte: ENAC.

In nave e in autobus

- **Stretto di Messina.** Richiedere l'assistenza alle Sale Blu di Messina o Reggio Calabria, preferibilmente 24 ore prima.
- **Autobus a lunga percorrenza** (linee di almeno 250 km). Avvisare il vettore almeno 36 ore prima e presentarsi all'ora concordata, non più di 60 minuti prima della partenza.

In auto

- Portare sempre con sé il contrassegno, che è personale, e chiedere al Comune di destinazione se l'accesso alla ZTL richiede la comunicazione preventiva della targa.
- Chi ha un contrassegno rilasciato all'estero deve informarsi presso il Comune: non esiste ancora una regola nazionale uniforme.

Alloggi e visite

- Chiedere per iscritto misure concrete: larghezza delle porte, presenza di gradini, dimensioni dell'ascensore, caratteristiche del bagno (doccia a filo pavimento, maniglioni), disponibilità di parcheggio.

Reclami e tutele

- **Aereo**: ENAC.
- **Treno, nave e autobus**: Autorità di regolazione dei trasporti (ART).
- **Servizi RFI**: canale "RFI risponde", anche per l'indennizzo in caso di ascensori guasti.
- **Discriminazioni e violazioni dei diritti**: Autorità Garante nazionale dei diritti delle persone con disabilità; è inoltre possibile agire in giudizio in base alla L. 67/2006.

Bibliografia

Fonti istituzionali

- AgID, *European Accessibility Act*, 15 maggio 2025.
- Associazione Luca Coscioni, Osservatorio PEBA, monitoraggio dei Comuni capoluogo, 24 febbraio 2026.
- Autorità di regolazione dei trasporti (ART), *Diritti dei passeggeri via mare*; FAQ sui diritti dei passeggeri con disabilità nel trasporto con autobus.
- Autorità Garante nazionale dei diritti delle persone con disabilità, *Relazione annuale 2025*, 15 aprile 2026.
- Camera dei deputati, Servizio Studi, *Barriere architettoniche*, 21 aprile 2016.
- Camera dei deputati, Servizio Studi, *Carta europea della disabilità e contrassegno europeo di parcheggio per le persone con disabilità – Atto del Governo n. 444*, 19 ottobre 2026.
- Commissione europea, *Access City Award*.
- Consiglio regionale del Piemonte, interrogazione sull'accessibilità delle stazioni ferroviarie piemontesi.
- ENAC, *Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta*; *Prima del volo*; FAQ sui passeggeri a mobilità ridotta.
- European Disability Forum, *Human Rights Report 2025 – Rights Delayed: Air Travel for Passengers with Disabilities*.
- ISTAT, infografica per la Giornata internazionale delle persone con disabilità, 3 dicembre 2025.
- ISTAT, *L'inclusione scolastica degli alunni con disabilità – A.s. 2023-2024*, 18 marzo 2025, e infografica dedicata.
- ISTAT, *Indicatori demografici – Anno 2025*, 31 marzo 2026.
- IsITT e SRM – Studi e Ricerche per il Mezzogiorno, *Rapporto sul turismo accessibile e inclusivo*, 2025.
- Ministero per le disabilità, *Io valgo*, 2026.
- Museo Tattile Statale Omero, *Catalogo dei servizi tiflodidattici*, 2023.
- Parlamento europeo, comunicato sull'approvazione delle norme sui diritti dei passeggeri, 20 ottobre 2026.
- RFI, comunicato *Fiabaday 2026*, 4 ottobre 2026.
- RFI, *Le informazioni sull'assistenza delle Sale Blu*; comunicati del 4 agosto 2023, 30 gennaio 2026 e 24 aprile 2026.
- Trenitalia, *Assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità*; Trenord, *Viaggiatori con disabilità*.
- Your Europe, *Contrassegno di parcheggio UE per persone con disabilità*.

Normativa citata

- Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (2006), ratificata con L. 3 marzo 2009, n. 18.
- L. 28 febbraio 1986, n. 41, art. 32; L. 9 gennaio 1989, n. 13; D.M. 14 giugno 1989, n. 236; L. 5 febbraio 1992, n. 104; D.P.R. 24 luglio 1996, n. 503; D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380, artt. 77-82.
- L. 1° marzo 2006, n. 67; L. 22 dicembre 2021, n. 227; D.Lgs. 3 maggio 2024, n. 62; D.Lgs. 5 febbraio 2024, n. 20; D.Lgs. 18 giugno 2026, n. 123.
- Reg. (CE) 1107/2006; Reg. (UE) 1177/2010; Reg. (UE) 181/2011 e D.Lgs. 4 novembre 2014, n. 169; Reg. (UE) 2021/782.
- Direttiva (UE) 2019/882 (European Accessibility Act) e D.Lgs. 27 maggio 2022, n. 82; Direttiva (UE) 2024/2841.
- Decreto interministeriale 1° agosto 2024 sul riparto della quota del Fondo unico per l'inclusione delle persone con disabilità destinata al turismo accessibile (G.U. n. 243 del 16 ottobre 2024).

Stampa e approfondimenti

- Adiconsum, guida *Trasporto autobus*.
- Avvenire, *Italia apripista con la Carta europea della disabilità e il pass per il parcheggio valido in tutta la Ue*, 6 agosto 2026.

- Dequo, *CED: cos'è la Carta europea della disabilità, quanto dura e come si richiede*, 19 agosto 2026.
- Disabili.com: *Turismo accessibile*, 19 giugno 2026; *Accompagnatore gratuito in aereo*, 22 ottobre 2026; *Nuovo Codice della strada*, 14 ottobre 2026; *CUDE, ZTL e parcheggi*, 24 ottobre 2026; articoli sull'Access City Award 2026, sulla Relazione del Garante e sul D.Lgs. 123/2026.
- Euronews, *Il Parlamento europeo approva il modulo unico per i rimborsi sui viaggi*, 20 ottobre 2026.
- Il Resto del Carlino, *Parcheggi rubati ai disabili*, 25 febbraio 2025.
- InvestireOggi, *A Roma c'è un grande problema, gli illeciti sui parcheggi dei disabili*, 27 dicembre 2024.
- La Nazione, servizi sull'evento "Italia Insieme", 22 aprile 2026.
- Orizzonte Scuola e Quotidiano.net, servizi sui dati ISTAT relativi all'inclusione scolastica, 2025-2026.
- StartupItalia, *Access City Award, le città che aprono le porte all'uguaglianza*.
- The Flight Club, *Viaggiare in aereo con una disabilità invisibile, l'Italia è ancora all'anno zero*, 23 luglio 2026.