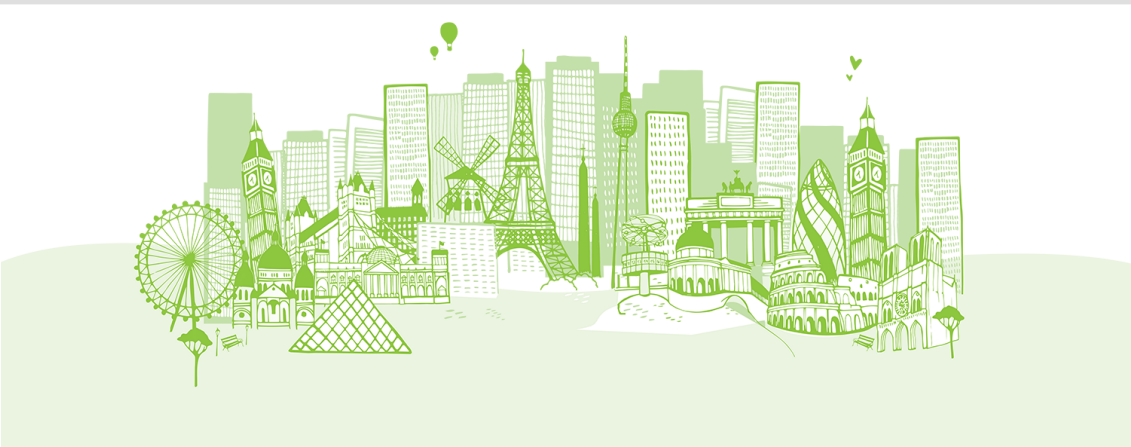


Gentili Partner,

La Legge di Bilancio 2025 (n. 207/2024, in vigore dal 1° gennaio 2025) ha introdotto una nuova disciplina sulle regole riguardo all'ammissione di cani guida e cani di assistenza a bordo dei servizi.

A oggi esistono due categorie, con requisiti diversi:

- **Il cane guida**, per persone cieche o ipovedenti, deve essere sempre ammesso a bordo e senza eccezioni: è un diritto sancito dalla legge, non richiede alcun documento e non prevede alcun costo aggiuntivo;
- **Il cane di assistenza** per altre tipologie di disabilità o malattie (per esempio diabete) va ammesso gratuitamente a condizione che il passeggero abbia con sé un attestato di addestramento e che l'animale porti segni distintivi come pettorina o collare.

Si noti che i cani per supporto emotivo (ESA) invece non sono riconosciuti in Italia e non vanno ammessi a bordo, nemmeno se il passeggero esibisce certificati rilasciati all'estero.

Vi invitiamo a ricordare che i cani guida e i cani di assistenza non prevedono l'obbligo di preavviso di 36 ore e che pertanto dovranno sempre essere accettati qualora in possesso dei segni di riconoscimento (per i cani guida) o della idonea documentazione (per i cani di assistenza).

Vi invitiamo a sensibilizzare i Vostri dipendenti autisti affinché sia sempre fornita la dovuta assistenza ai passeggeri disabili, contattando il Traffic Control per ogni dubbio o problematica.

In particolare, quando un passeggero con disabilità si presenta con un cane l'autista dovrà comportarsi come segue:

- **se si tratta di una persona cieca o ipovedente con un cane guida, si ammette sempre a bordo senza chiedere nulla;**
- **in caso contrario, si verifica che il cane abbia attestato di addestramento e segni distintivi e si ammette come cane di assistenza, senza costi aggiuntivi**;
- in caso di dubbio su qualunque aspetto, va contattato il TC prima di prendere qualsiasi decisione, senza negare mai la corsa prima di essersi consultati col TC.

Ogni rifiuto illegittimo espone l'azienda a sanzioni da 500 a 2.500 euro, oltre a rischi di contenzioso, segnalazioni e danno reputazionale.

Vi informiamo infine che siamo in una fase transitoria: la normativa attuale resterà in vigore fino all'emanazione di un decreto interministeriale che definirà nuovi criteri, documentazione e requisiti per i cani di assistenza. Quando questo avverrà, vi daremo tempestiva comunicazione dell'aggiornamento delle nostre procedure operative.

Per eventuali chiarimenti, vi preghiamo di contattare il vostro ROM di riferimento.

Vi ringraziamo per la collaborazione,
Team Operations Italia

Mobility Partner Portal