

# **Trasporto Ferroviario in Italia per i passeggeri con disabilità**

## **PARTE PRIMA - CONSIDERAZIONI DI SISTEMA**

### **1. Servizio di assistenza PRM (Passeggeri a Ridotta Mobilità)**

Dato che un'elevata percentuale di treni e stazioni non sono accessibili in autonomia ai PRM, storicamente Trenitalia ha offerto un servizio di assistenza per i PRM, sia in stazione per la salita/discesa dai treni, sia a bordo treno.

Con l'entrata in vigore del nuovo REGOLAMENTO CE n. 1371/2007, nel corso del 2010-2011 la responsabilità dell'assistenza in stazione per la salita/discesa dai treni è stata trasferita da Trenitalia a RFI. Tale trasferimento non è stato indolore: Trenitalia è decisamente più customer oriented.

Oggi i servizi di assistenza a terra e a bordo per i PRM possono essere così classificati:

- a. **assistenza in tutti gli spostamenti interni alla stazione** (funzione di competenza del gestore dell'infrastruttura, RFI):
  - dal Meeting Point dedicato sino al binario di partenza e viceversa, nella salita e fino al posto assegnato e nella discesa dal treno, nel trasporto del bagaglio fino al posto assegnato e dal treno fino al Meeting Point;
- b. **uso gratuito della sedia a rotelle** (disponibile in alcune stazioni) per raggiungere il treno o - se in arrivo - per raggiungere un treno coincidente, o per raggiungere l'uscita della stazione (comunque entro il perimetro della stessa), oppure per effettuare il viaggio in treno da una stazione ad un'altra, se abilitate al servizio assistenza per i PRM;
- c. **assistenza a bordo** (funzione di competenza dell'impresa ferroviaria, Trenitalia):
  - effettuazione del servizio di ristorazione al posto, se richiesto e ove disponibile,
  - assistenza per gli spostamenti a bordo e per l'apertura della porta all'arrivo del treno, ove possibile,
  - trasmissione di informazioni necessarie per evitare i rischi derivanti dalla disabilità o difficoltà motoria nella discesa del treno.

### **2. Servizio di assistenza PRM: fattori di qualità e reportistica**

Trenitalia/RFI non pubblicano in modo esaustivo i dati su:

- a. numero di PRM che ogni anno richiedono il servizio di assistenza per viaggiare
- b. numero di PRM a cui viene effettivamente garantito il servizio di assistenza

In teoria il primo dato dovrebbe essere superiore al secondo, in quanto l'impresa non sempre è in grado di garantire l'assistenza sul tragitto richiesto dal PRM.

Si ritiene di estrema importanza conoscere entrambi i dati e la loro evoluzione nel

tempo, per poter quantificare la forbice tra il bisogno espresso e quello soddisfatto, e vedere come tale forbice evolve nel tempo.

Tale deficit informativo non viene colmato da Trenitalia e RFI che invece pubblicano nelle Carte dei Servizi alcuni dati di sintesi **sull'accessibilità del parco treni e delle stazioni**.

I parametri utilizzati risultano essere particolarmente sintetici e quindi i dati sono scarsamente significativi, in quanto l'accessibilità di un treno o di una stazione è un fattore molto complesso, che non può essere fotografato in modo adeguato da parametri troppo sommari.

Allo stesso tempo, è assente ogni informazione circa i fattori di qualità e relativa reportistica per quanto concerne il **servizio di assistenza erogato ai PRM in stazione e a bordo treno**, nonostante il Regolamento CE 1371/2007 stabilisca espressamente che le *"imprese ferroviarie definiscono le norme di qualità del servizio" le quali "riguardano almeno gli elementi di cui all'ALLEGATO III"*. Tra queste figura il servizio di assistenza fornito ai PRM.

Un'azione che riteniamo importante - da realizzare in collaborazione tra enti gestori del trasporto e associazioni delle persone con disabilità e loro familiari - dovrebbe essere costituita dalla condivisione di standard di qualità del servizio di assistenza ai PRM che siano davvero significativi.

### **3. Assistenza vs autonomia**

Per quanto analizzato nei regolamenti degli enti gestori, appare evidente che attualmente il trasporto ferroviario per i PRM sia un "servizio su richiesta sub judice" e quindi non necessariamente garantito: in linea di principio, per poter viaggiare un PRM deve formulare una richiesta di assistenza all'ente gestore, il quale si riserva di valutare se nella tratta richiesta dal PRM sussistano le condizioni strutturali (accessibilità delle stazioni e dei treni) e di servizio (presenza di personale di assistenza) per accettare la richiesta di viaggio del PRM stesso. Per il PRM, quindi, non esiste la certezza del diritto di poter compiere un qualsivoglia viaggio in treno. Infatti il PRM deve essere conscio che le sua richiesta verrà vagliata e potrebbe anche essere rifiutata. In assenza della certezza del diritto al viaggio, la possibilità per il PRM di prendere un treno è subordinata a valutazioni dell'ente gestore, la cui discrezionalità risulta potenzialmente assai ampia e difficilmente sindacabile. La vera sfida per le associazioni delle persone con disabilità è nel trasformare la concezione del trasporto ferroviario da *"servizio su richiesta sub judice"* a *"servizio a accesso diretto"*, come accade per qualsiasi passeggero.

In altri termini: se il principio di accessibilità sancito dall'Art. 21 del Regolamento CE 1371/2007 fosse pienamente perseguito e attuato dalle società ferroviarie (se cioè tutte le stazioni fossero prive di barriere dall'ingresso fino ai binari, se tutte le banchine venissero portate alla stessa altezza del piano d'ingresso dei treni, se questi ultimi

fossero sempre dotati di carrozze attrezzate per il trasporto dei PRM), allora i passeggeri con disabilità potrebbero sempre accedere in autonomia al trasporto ferroviario, a prescindere dall'esistenza di un servizio di assistenza, e a prescindere dal fatto che le stazioni siano dotate o meno di personale.

Perseguendo con determinazione l'accessibilità dei treni, delle banchine e delle stazioni ferroviarie (a maggior ragione se "impresenziate" e quindi non dotate di personale), si potrebbe valorizzare la capacità di muoversi in totale autonomia di quei PRM (e sono molti) che si vedono costretti - loro malgrado - a richiedere il servizio di assistenza come ripiego inevitabile, dovuto al fatto che stazioni, banchine e treni sono ancora pieni di barriere.

Ovviamente non tutti i PRM potrebbero fare a meno dell'assistenza e quindi tale servizio va assolutamente garantito ma - in caso di piena accessibilità strutturale del sistema ferroviario - la richiesta di assistenza sarebbe il frutto di una scelta agita, e non più subita a prescindere dal proprio grado di autonomia.

#### **4. Pari opportunità e non discriminazione**

Il fatto che un'alta percentuale di treni e stazioni non siano accessibili, il fatto che il servizio di assistenza ai PRM venga fornito solo nelle stazioni principali, e il fatto che esistano ampi margini di discrezionalità per l'ente gestore nel non accogliere la richiesta di viaggio di un PRM, sono fattori che fanno emergere numerose ed evidenti situazioni di discriminazione e di mancanza di pari opportunità per le persone con disabilità. Un PRM non può disporre della stessa libertà di accesso al trasporto ferroviario rispetto agli altri passeggeri e non può usufruire della stessa libertà di movimento che il treno garantisce agli altri cittadini. Si configura una discriminazione basata sulla disabilità ai sensi della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità ratificata con legge 18/09.

#### **5. Livello di partecipazione delle associazioni delle persone con disabilità**

Il coinvolgimento delle organizzazioni delle persone con disabilità nelle definizioni delle politiche di accesso dei PRM al trasporto ferroviario è in crescita negli ultimi anni, ma si colloca ad un livello ancora troppo defilato rispetto alle dinamiche di governance del trasporto ferroviario.

Anzitutto il dialogo è altalenante: si modifica assai sensibilmente in base agli assetti interni il gruppo Fs e alle stesse singole società. Quest'ultima fase è connotata da un recupero di relazione che qualche anno fa si era interrotta, anche grazie all'introduzione del Direttore delle politiche sociali e dei rapporti con le Associazioni di Ferrovie dello Stato.

I luoghi della partecipazione civica sono però ancora marginali e connotati dalla

richieste di pareri sulle carte dei servizi. Ed anche in questo caso spesso le considerazioni espresse non trovano riscontro nei documenti finali.

La consultazione appare orientata maggiormente ad una strategia di responsabilità sociale d'impresa, piuttosto che al principio costituzionale di partecipazione civica di cui all'art 118 quarto comma. Infatti, sempre più società ferroviarie interpellano saltuariamente le principali associazioni della disabilità. Purtroppo il confronto risulta essere più occasionale e improvvisato che strutturale: manca un metodo di lavoro che faccia del confronto tra le parti una prassi organizzata e costante per concordare procedure, standard e modalità di accesso al trasporto ferroviario che siano sempre più inclusive per i PRM.

## **6. Proposte di azione**

La **strategia di ampio respiro** per migliorare l'accessibilità e la fruibilità del sistema di trasporto ferroviario per i PRM, non può prescindere dalla richiesta con sempre maggior convinzione dei veri tavoli di confronto - non solo politici ma anche tecnici - tra società ferroviarie e associazioni delle persone con disabilità.

Si tratta di superare questa fase storica caratterizzata da un dialogo debole, per aprire una nuova fase basata su un confronto che possa entrare nel merito dei contenuti, e che si avvalga di un metodo di lavoro strutturato, costante nel tempo, che faccia uscire le associazioni delle persone con disabilità alla condizione di interlocutore sempre posto in situazione di inferiorità e privo di strumenti per far valere la propria voce e la propria competenza.

I problemi analizzati in questo documento possono essere risolti solo nel tempo, con un percorso di confronto condiviso e strutturato tra enti gestori e associazioni dei PRM.

Le associazioni della disabilità dovrebbero far pressione affinché il gruppo FS si doti di un vero e proprio **Disability Manager**, capace di coordinare da un alto le politiche aziendali sui temi riportati e dall'altro i rapporti tra l'azienda e le associazioni dei PRM. Tale istituto riprende felici esperienze del nordamerica ed europee e dovrebbe quindi:

1. operare in stretta connessione con il Direttore delle politiche sociali e dei rapporti con le Associazioni di Ferrovie dello Stato oppure in alternativa esserne una diretta emanazione;
2. assumere su di sé la responsabilità di tutte le questioni relative all'accessibilità e alla fruibilità delle PRM del trasporto ferroviario nazionale e locale;
3. coinvolgere le associazioni delle persone con disabilità come organizzazioni di cittadini attivi e consumatori;
4. adottare strategie per l'impiego di persone con disabilità nel gruppo FS e nelle sue società.

Consapevoli dell'importanza del potere legislativo e esecutivo delle regioni nel caso del **trasporto ferroviario regionale**, si dovrebbe costituire la partecipazione con tavoli a tre: gruppo FS (o le singole società), l'istituto regionale, e le associazioni delle persone

con disabilità. Si ritiene necessario entrare nel merito del rapporto tra Regione e imprese ferroviarie regolato dall'apposito contratto di servizio che definisce tutte le caratteristiche del servizio (orari, tariffe, puntualità, pulizia, bonus...) e il corrispettivo che la Regione eroga all'impresa in cambio del servizio di trasporto fornito alla cittadinanza.

In una logica di **trasporto su scala nazionale**, e nell'ottica di parificare gli standard di tutte le imprese ferroviarie del nuovo sistema basato sulla concorrenza, si ritiene che il gruppo FS potrebbe condividere la richiesta della Fish al ministero competente al fine di attivare **l'organismo responsabile a livello nazionale dell'applicazione del Regolamento CE n. 1371/2007** (previsto dall'**Art. 30** del Regolamento stesso): designato da ogni Stato membro in base a criteri di indipendenza dalle società ferroviarie, tale ente dovrebbe vigilare sull'operato di queste ultime, per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri e per raccogliere eventuali loro reclami.

Apprendiamo da fonti europee che lo Stato italiano ha attribuito tale responsabilità al "Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Direzione Generale del trasporto ferroviario", ma le associazioni nazionali delle persone con disabilità non sono mai state invitate a un tavolo convocato da tale organismo.

## **7. Servizi e sistemi informativi**

Occorre prestare la massima attenzione affinché tutti i sistemi e servizi informativi (Info Point, Call center, pagine web, brochure) siano accessibili alle diverse tipologie di passeggeri con disabilità, prestando particolare attenzione ai clienti con disabilità visiva e uditiva.

Inoltre i sistemi e i servizi informativi devono essere organizzati e strutturati in modo da poter fornire informazioni affidabili, complete e chiare alla clientela con disabilità. Sarebbe opportuno identificare un apposito indicatore di qualità.

## **8. Formazione del personale**

Tutto il personale aziendale che ha rapporti diretti o indiretti con la clientela dovrebbe essere adeguatamente formato per sapersi rapportare in modo corretto e efficace anche ai viaggiatori con disabilità, sapendone riconoscere le esigenze specifiche, siano esse motorie, intellettive o sensoriali.

E' pertanto essenziale una costante attenzione alla formazione tecnica del personale in relazione alle esigenze di viaggio della clientela con disabilità, identificando un apposito indicatore di qualità

## **PARTE SECONDA - CONSIDERAZIONI ANALITICHE**

### **1. Regole di non discriminazione - rifiuto del biglietto - ambiguità pericolose**

All'**Art. 19 comma 2**, il Regolamento CE 1371/2007 sancisce uno dei diritti centrali per i PRM: *“Un’impresa ferroviaria, un venditore di biglietti o un tour operator non possono rifiutare di accettare una prenotazione o di emettere un biglietto per una persona con disabilità o chiedere che tale persona sia accompagnata da altri”*, ma lo stesso articolo aggiunge poi: *“a meno che ciò non sia strettamente necessario per conformarsi alle norme di accesso di cui al paragrafo 1”*.

Il fondamento della deroga è a bene vedere ancora più indefinito e ambiguo che nel caso del trasporto aereo. Infatti, la giustificazione della deroga viene infatti individuata nella eventuale necessità di conformarsi *“alle norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità”*, che per di più - a detta dell'Art. 19 comma 1 - le società ferroviarie dovrebbero stabilire *“con la partecipazione attiva delle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità”*.

In buona sostanza, il Regolamento afferma che un'impresa ferroviaria può rifiutare una prenotazione a un PRM, o rifiutare di emettergli un biglietto, o pretendere che viaggi accompagnato, se una di queste restrizioni è necessaria per conformarsi a norme di accesso non discriminatorie, fissate dalle società ferroviarie assieme alle associazioni dei PRM.

Su questi temi, la principale impresa ferroviaria presente nel nostro paese - Trenitalia - ha definito proprie regole, che sono pubblicate nel documento **“Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia”**, nella sezione **“Parte II Trasporto Nazionale”**.

In esse si afferma testualmente che l'azienda *“può rifiutare il trasporto o la richiesta del servizio di assistenza per un PRM se:*

- a. le dimensioni del treno rendono fisicamente impossibile l'accesso o il trasporto dei PRM;
- b. le stazioni di salita o discesa non sono presidiate da personale Trenitalia.”

Su questi punti sarebbe però necessario un confronto chiarificatore fra Trenitalia e le associazioni dei PRM.

In primo luogo la formulazione del testo sopracitato crea margini di ambiguità, poiché affianca due situazioni tra loro molto diverse: il rifiuto del trasporto e il rifiuto di fornire l'assistenza.

Ad esempio - in relazione alla restrizione b) - se una stazione non è presidiata dal personale, può essere comprensibile che l'azienda non sia in grado di fornire il servizio di assistenza; ma se la medesima stazione fosse perfettamente accessibile e i treni



pure, il PRM in grado di accedere autonomamente alle carrozze potrebbe comunque vedersi rifiutato il trasporto in base al dettato della restrizione b)?

In secondo luogo - in relazione alla restrizione a) - verrebbe da chiedere un confronto sui seguenti aspetti: a chi compete operativamente la responsabilità di valutare quando le dimensioni di uno specifico treno rendono fisicamente impossibile il trasporto di uno specifico PRM? Quale formazione e competenze possiede in proposito il decisore? Sulla base di quali criteri viene svolta la valutazione? Tali procedure garantiscono che PRM con caratteristiche analoghe ricevano pari trattamento, o i margini di discrezionalità delle valutazioni possono essere ampi?

Per quanto concerne invece la deroga al diritto di un PRM di viaggiare da solo, le sopracitate **"Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia"** stabiliscono che l'azienda *"può esigere che la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da una persona (che deve essere maggiorenne) in grado di fornirgli l'assistenza necessaria, nel caso in cui il PRM non sia autonomo nello svolgimento delle seguenti funzioni:*

- a. respirare senza l'ausilio di ossigeno supplementare;*
- b. alimentarsi da solo ( il personale del treno può fornire informazioni sul servizio ristorazione presente a bordo);*
- c. comunicare con il personale di bordo e comprendere i loro avvisi/istruzioni;*
- d. fruire da solo dei servizi igienici (il personale di bordo può assistere il passeggero per spostarsi mediante la sedia a rotelle fino al bagno);*
- e. prendere medicinali o effettuare le proprie medicazioni autonomamente;*
- f. sollevarsi dal posto occupato."*

In questo caso i criteri di valutazione sono elencati in modo chiaro e circostanziato, ma rimangono le domande: a chi compete operativamente la responsabilità di valutare il grado di autosufficienza di ogni specifico PRM? Quale formazione e competenze possiede in proposito il decisore? Quanto ampi sono i margini di discrezionalità nelle valutazioni?

L'attualità delle questioni sollevate è ancora più evidente se si considera che - con grave omissione - il Regolamento 1371/2007 non prevede per le imprese ferroviarie alcun obbligo di **formazione specifica per il personale** che si rapporta ai PRM.

Al contrario, il Regolamento CE sul trasporto aereo stabilisce espressamente il dovere per gestori aeroportuali e compagnie aeree di provvedere alla formazione e all'aggiornamento sia del personale che si rapporta genericamente ai PRM, sia di quello dedicato al servizio di assistenza ai PRM. E in aggiunta la Circolare ENAC 8-7-2008 interviene a dettagliare in modo analitico le caratteristiche che tale formazione deve garantire.

Nulla di tutto ciò è previsto per il trasporto ferroviario, e ciò rappresenta un pesante vuoto normativo.

In generale, su tutte le problematiche sopra discusse, sarebbe necessario e urgente un confronto tra organismo nazionale di controllo, società ferroviarie e associazioni delle



persone con disabilità.

## **2. Accessibilità, assistenza nelle stazioni e assistenza a bordo**

Gli articoli 21, 22 e 23 del Regolamento CE 1371/2007 stabiliscono una serie di principi molto importanti per il diritto alla mobilità dei PRM.

L'**Art. 21 comma 1** sancisce che imprese ferroviarie e gestori delle stazioni devono garantire ai PRM l'accessibilità delle stazioni, delle banchine, del materiale rotabile (i treni) e di altri servizi.

L'accessibilità di stazioni e banchine è sotto la responsabilità del gestore di stazione (RFI in Italia), mentre all'impresa ferroviaria (Trenitalia e altre) spetta quella sui treni.

L'**Art. 21 comma 2** stabilisce inoltre che - in mancanza di personale in stazione o a bordo treno - i gestori di stazione e le imprese ferroviarie devono comunque fare tutti gli sforzi ragionevoli per consentire ai PRM di aver accesso al trasporto.

Nel suo insieme l'Art. 21 stabilisce un diritto cruciale per i PRM, ma come si possa passare da una teorica dichiarazione di principio alla sua attuazione concreta è un problema irrisolto.

L'**Art. 22** del Regolamento sancisce un altro principio chiave, ovvero che nelle stazioni ferroviarie dotate di personale, il gestore di stazione deve fornire gratuitamente ai PRM l'assistenza necessaria per salire o scendere dal treno.

La norma aggiunge che invece - nelle stazioni prive di personale - i gestori di stazione e le imprese ferroviarie devono esporre informazioni accessibili, relative alle stazioni più vicine dotate di personale e all'assistenza in esse disponibile per i PRM.

Verrebbe da dire che se il principio di accessibilità sancito dall'Art. 21 fosse pienamente perseguito e attuato dalle società ferroviarie (se cioè tutte le stazioni fossero prive di barriere dall'ingresso fino ai binari, se tutte le banchine venissero portate alla stessa altezza del piano d'ingresso dei treni, se questi ultimi fossero sempre dotati di carrozze attrezzate per il trasporto dei PRM), allora i passeggeri con disabilità potrebbero sempre accedere in autonomia al trasporto ferroviario, a prescindere dall'esistenza di un servizio di assistenza, e a prescindere dal fatto che le stazioni siano dotate o meno di personale.

L'**Art. 23** del Regolamento 1371/2007 stabilisce che l'assistenza ai PRM è dovuta non solo in stazione, ma anche a bordo dei treni, e il compito di fornirla gratuitamente spetta alle imprese ferroviarie (ad esempio Trenitalia).

La norma precisa che per "*assistenza a bordo*" si intendono tutti gli sforzi ragionevoli effettuati dal personale per permettere al PRM l'accesso ai servizi offerti sul treno agli altri passeggeri, qualora il tipo di disabilità non consenta al PRM di aver accesso a tali servizi in modo autonomo e sicuro.

## **3. Standard di qualità del servizio per i PRM**

**L'Art. 28** del Regolamento 1371/2007 affronta una tematica di grande importanza: le norme di qualità del servizio offerto a tutti i passeggeri, non solo ai PRM.

Il primo comma stabilisce che le imprese ferroviarie devono definire le norme di qualità del servizio, e poi opportunamente aggiunge che tali aziende devono anche applicare un sistema di gestione della qualità, per mantenere gli standard prefissati.

Il dettato normativo precisa inoltre che le norme di qualità del servizio devono riguardare almeno gli elementi specificati nell'allegato III del Regolamento, e tra di essi figura *"l'assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta"*.

Il secondo comma stabilisce poi che le imprese ferroviarie devono controllare le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio e redarre ogni anno una specifica relazione sull'argomento, che deve essere pubblicata sul proprio sito Internet e su quello dell'Agenzia ferroviaria europea.

Per analogia è utile definire gli standard di qualità tenendo presente il dettato del Regolamento europeo 1107/2006 sui diritti dei PRM nel trasporto aereo, laddove all'Art. 9 esso afferma espressamente che il gestore aeroportuale fissa le norme di qualità per l'assistenza dei PRM, in collaborazione anche con le organizzazioni che rappresentano i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta. Come conseguenza, la Circolare applicativa del Regolamento aereo - emanata da ENAC in Italia l'8 luglio 2008 - contiene fra l'altro importanti linee guida sugli standard di qualità del servizio per i PRM, concordate assieme alle principali associazioni italiane delle persone con disabilità.

Val la pena soffermarsi un istante su tale documento, perché esso fornisce spunti di metodo e di contenuto che potrebbero essere utilmente estesi anche al trasporto ferroviario.

La **Circolare ENAC 8-7-2008** prevede **sei fattori di qualità** del servizio per i PRM: alcuni di tali indicatori sono applicabili sotto la responsabilità dei gestori aeroportuali (che hanno un ruolo simile a quello dei gestori di stazioni ferroviarie), altri sotto quella delle compagnie aeree (che hanno ruolo analogo a quello delle imprese ferroviarie), e altri ancora sotto la responsabilità di entrambi i soggetti.

Per ciascuno di questi sei fattori di qualità, la Circolare ENAC individua poi degli **indicatori** (*quantitativi o qualitativi* a seconda dei casi), e per ciascun indicatore fissa un **obiettivo** da raggiungere (*target*).

Proponiamo allora la seguente "simulazione": considerando i **sei fattori di qualità**, prendendo i contenuti della Circolare ENAC e adattandoli al contesto del **trasporto ferroviario**, possiamo ipotizzare per il servizio rivolto ai PRM i seguenti standard di qualità:

- 1) **Efficienza dei servizi di assistenza**: fattore definito dai tempi di attesa con cui i PRM in partenza e in arrivo - prenotati e non - ricevono assistenza dal gestore di stazione per la salita/discesa dal treno e relativi spostamenti in stazione (misura in sostanza la rapidità con cui viene erogato il servizio).

- 2) **Sicurezza per la persona (safety), in ogni servizio di assistenza, a terra e a bordo:** fattore definito dalla formazione/preparazione/competenza del personale che assiste i PRM e dall'adeguatezza degli equipaggiamenti utilizzati per fornire l'assistenza (elevatori per caricare e scaricare le carrozzine dai treni, carrozzine di servizio, ecc.).
- 3) **Informazioni presso i punti vendita:** rileva il grado di accessibilità e completezza delle informazioni che devono essere disponibili presso i punti vendita delle imprese ferroviarie e dei tour operator, per conoscere e prenotare i servizi di assistenza e per conoscere le politiche di ogni azienda relativamente al trasporto dei PRM.
- 4) **Informazioni in stazione ferroviaria:** rileva il grado di accessibilità e completezza delle informazioni che devono essere disponibili in punti ben precisi della stazione e che riguardano le modalità per richiedere i servizi di assistenza per i PRM, le informazioni sui treni, sui ritardi, sulla raccolta bagagli, sull'uso dei vari servizi della stazione.
- 5) **Informazioni a bordo treno:** rileva il grado di accessibilità e completezza delle informazioni che devono essere disponibili a bordo del treno, riguardo alle procedure di emergenza e alle modalità per richiedere i servizi di assistenza a bordo.
- 6) **Comunicazione con i passeggeri:** misura l'efficienza delle procedure di comunicazione fissate dai gestori di stazione e dalle imprese ferroviarie per ricevere ed evadere richieste di informazioni e reclami da parte dei PRM.

Se per ognuno dei sei fattori di qualità fissassimo degli indicatori (*quantitativi* o *qualitativi* a seconda dei casi), e per ciascun indicatore determinassimo un obiettivo da assicurare (*target*), la nostra "simulazione" sarebbe completa, e ci saremmo dotati di un valido strumento di pianificazione e controllo della qualità del servizio erogato ai PRM.

Giunti sin qui, mancherebbe solo – si fa per dire – il confronto e la condivisione con le imprese ferroviarie (Trenitalia, ecc.), il gestore di stazione (RFI) e l'organismo nazionale di controllo (Ministero dei Trasporti).

#### **4. Standard di qualità per l'accessibilità di treni e stazioni**

I sei fattori di qualità che abbiamo ipotizzato non sono comunque sufficienti a coprire tutti gli aspetti cruciali del servizio complessivamente erogato ai PRM.

Un altro elemento cruciale e indispensabile è quello sancito dal già citato **Art. 21** del Regolamento ferroviario, laddove si dice che i gestori delle stazioni e le imprese ferroviarie devono garantire l'accessibilità ai PRM delle stazioni, delle banchine, dei treni e degli altri servizi.

Su questo punto, la situazione nel nostro paese è assai variegata e non può dirsi soddisfacente: esistono tuttora molte stazioni, banchine e treni per nulla accessibili ai

PRM; altre/i parzialmente accessibili e altre/i accessibili in autonomia.

Sia per le stazioni che per i treni, sarebbe fondamentale che i gestori di stazione e le imprese ferroviarie continuassero, approfondissero e aggiornassero il confronto tecnico a suo tempo avviato con le associazioni dei PRM, per adottare una adeguata gamma di standard di qualità relativi all'accessibilità, capaci di dar conto pienamente della complessità della situazione.

Per ogni standard di qualità, sarebbe poi necessario intavolare un confronto con le associazioni dei PRM sui relativi indicatori quantitativi, sugli obiettivi che si intendono realizzare e sulla tempistica entro cui conseguirli.

Su questi aspetti le società ferroviarie già possiedono standard di qualità, con relativi indicatori, obiettivi e scadenze temporali, ma spesso si tratta di fattori di qualità che non sono sufficienti a garantire una visione completa del problema, e in genere gli obiettivi e le scadenze non vengono discussi adeguatamente con le associazioni dei PRM.

Possiamo in parte renderci conto di questa situazione, se analizziamo brevemente le Carte dei Servizi di alcune aziende ferroviarie italiane.

Ad esempio, nella “**Carta dei Servizi Passeggeri media e lunga percorrenza 2010**” di Trenitalia è presente un unico fattore di qualità dedicato ai PRM:

è chiamato “assistenza passeggeri disabili”, e possiede un solo indicatore definito dal “numero di stazioni abilitate al servizio assistenza disabili”, il quale per il 2010 ha come obiettivo 252 stazioni.

A parte il fatto che la responsabilità dell'assistenza ai PRM in stazione sta passando a RFI, è evidente che un unico fattore di qualità di quel tipo è del tutto insufficiente a garantire il diritto alla mobilità dei PRM.

Come minimo Trenitalia dovrebbe fissare e pubblicare anche un indicatore legato alla percentuale giornaliera di treni accessibili ai PRM sul totale dei treni in circolazione, e l'obiettivo dovrebbe essere quello di incrementare sensibilmente tale percentuale di anno in anno.

Sarebbe poi importante che l'azienda prevedesse a tutela dei PRM quel gruppo di fattori di qualità che abbiamo ipotizzato poco sopra (efficienza e sicurezza del servizio di assistenza a bordo treno; informazioni per i PRM presso i punti vendita e a bordo treno; comunicazione con i PRM).

Per quanto riguarda invece i **servizi ferroviari di carattere regionale**, essi sono di competenza delle Regioni che decidono quali e quanti servizi far svolgere e vengono erogati da Trenitalia in base a Contratti di servizio con ogni singola Regione, come pure regionali sono le Carte dei Servizi.

Ad esempio, anche nella “**Carta dei Servizi 2010 Lombardia**” di Trenitalia è presente un unico fattore di qualità dedicato ai PRM: in questo caso però l'indicatore è la percentuale giornaliera di treni accessibili ai PRM sul totale dei treni in circolazione.

L'obiettivo per il 2009 (20% di treni accessibili al giorno) viene dichiarato come raggiunto. Lascia perplessi il fatto che il 20% venga dichiarato come obiettivo anche per il 2010: trattandosi di una percentuale decisamente modesta, ci aspetteremmo uno sforzo tangibile per vederla migliorare di anno in anno. Inoltre anche qui – come nel caso

precedente - un unico fattore di qualità dedicato ai PRM non può ritenersi sufficiente.

Un accenno lo richiede anche la **“Carta dei Servizi 2010” di RFI**, la società del gruppo Ferrovie dello Stato che gestisce la rete ferroviaria e le stazioni in Italia. In tale documento è presente il fattore della qualità “servizi per i viaggiatori disabili”, a cui corrispondono i seguenti indicatori della qualità erogata:

- 1) presenza di posti auto riservati ai PRM,
- 2) accessibilità per i PRM al primo binario delle stazioni,
- 3) presenza di almeno una porta utilizzabile,
- 4) leggibilità dei quadri orario arrivi/partenze,
- 5) presenza dei bagni attrezzati per disabili.

Senza entrare qui nel merito di approfondite analisi, è del tutto evidente che i cinque indicatori di qualità previsti da RFI non sono in grado di dar conto dei requisiti di accessibilità minimi di una stazione.

Per questo sarebbe opportuno e necessario un confronto tra RFI e le associazioni dei PRM, volto a identificare un numero di indicatori che non sia troppo ampio, ma che sappia anche fotografare in modo adeguato il grado di accessibilità di una stazione.

Oltre a monitorare questo aspetto di tipo infrastrutturale, RFI dovrebbe inoltre prevedere i già citati fattori di qualità relativi al servizio offerto ai PRM, ovvero: efficienza dell'assistenza fornita ai PRM in stazione; sicurezza di tale servizio di assistenza (formazione/preparazione del personale di assistenza e adeguatezza degli equipaggiamenti impiegati); informazioni per i PRM presso le stazioni ferroviarie; comunicazione con i PRM.

## **5. Questioni economiche**

L'**Art. 19 comma 2** del Regolamento 1371/2007 al primo capoverso recita testualmente: *“Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi”*.

Sulla base di questo principio, le associazioni delle persone con disabilità hanno più volte contestato Trenitalia, per il fatto che i tre numeri telefonici disponibili per prenotare il servizio di assistenza ai PRM sono a pagamento.

Trenitalia rigetta le critiche, sostenendo che - in alternativa - i PRM possono richiedere l'assistenza o recandosi di persona presso le Sale Blu o inviando ad esse una email.

Tuttavia, dato che le Sale Blu sono presenti solo in 14 grandi stazioni, dato che la prenotazione via email va inoltrata con almeno 24 ore di anticipo, e dato che l'accesso alla posta elettronica non può ancora dirsi universale come l'uso del telefono, ci pare davvero di poter dire che queste due alternative non siano sempre praticabili e non



federazione italiana per il superamento  
dell'handicap

siano equivalenti alla chiamata telefonica.

Ragionevolmente, lo strumento più alla portata di un PRM per richiedere l'assistenza rimane il Call center: quest'ultimo pertanto - in linea col dettato dell'Art. 19 - dovrebbe diventare ad accesso gratuito per i PRM.

Nell'incontro di giugno con le associazioni dei PRM, RFI ha dichiarato che sta pensando di andare in tale direzione, ma non ha fornito tempistiche.

## **6. Problemi in fase di prenotazione**

Il Call Center utilizzabile per prenotare il servizio di assistenza PRM risulta spesso occupato o non disponibile: per riuscire a parlare col personale di servizio in genere bisogna fare molti tentativi, con dispendio di scatti telefonici, di tempo e energie.

Il sistema informatizzato di Trenitalia non consente di acquistare on line in modalità ticketless il biglietto relativo a un posto attrezzato per PRM.

Sarebbe importante abilitare questo servizio.

Oggi invece all'atto della prenotazione dell'assistenza PRM, si ottiene un codice con cui poi si dovrà acquistare il biglietto direttamente in stazione o in ricevitoria.

## **PARTE TERZA - PRINCIPALI INDICATORI DI ACCESSIBILITÀ DI UNA STAZIONE FERROVIARIA**

Una stazione ferroviaria è accessibile nel momento in cui consente al passeggero con disabilità di percorrere in autonomia e sicurezza il tragitto che va dal parcheggio all'entrata, e da questa quantomeno alle altre aree principali della struttura ovvero: biglietteria, sala d'attesa, servizi igienici e binari.

La piena accessibilità e la sicurezza per il passeggero con disabilità implicano l'eliminazione delle barriere architettoniche lungo tutti questi percorsi, l'accessibilità dei vari spazi o aree presi singolarmente (parcheggio, entrata, biglietteria, servizi igienici, binari, ecc.) e l'introduzione di dispositivi per persone con disabilità sensoriali, quali: segnaletica di orientamento chiara e accessibile, mappe tattili, percorsi tattili, annunci visivi e sonori accessibili.

L'accessibilità delle attività commerciali presenti in stazione - seppur non strettamente indispensabile per realizzare il viaggio - rappresenta un fattore qualificante, da perseguire ogni qual volta sia possibile.

### **1. Parcheggi**

Per quanto riguarda i parcheggi, è opportuno garantire la presenza di un adeguato numero di posti auto riservati ai viaggiatori con disabilità, assicurare la piena accessibilità del percorso pedonale che va dal parcheggio all'ingresso della stazione, e far sì che tale tragitto presenti adeguate condizioni di sicurezza.

### **2. Ingresso**

Almeno un ingresso della stazione deve essere accessibile, di preferenza l'entrata principale.

Se l'entrata principale della stazione presenta rampe di scale o gradini isolati, deve essere dotata di adeguato ausilio (rampa inclinata con pendenza adeguata, servo-scala, ascensore, piattaforma elevatrice) o deve esistere un ingresso secondario accessibile.

Quest'ultimo - se presente - deve essere adeguatamente indicato all'ingresso principale con apposita segnaletica di orientamento.

### **3. Binari**

Il percorso che collega l'ingresso della stazione a tutti i binari deve essere privo di barriere architettoniche o dotato di ausili per superarle (rampa inclinata con pendenza adeguata, servo-scala, ascensore, piattaforma elevatrice, ecc).

Spesso per raggiungere binari diversi dal primo, i passeggeri "normodotati" percorrono un sottopassaggio, dovendo superare una o più rampe di gradini. Solo di rado i sottopassaggi sono dotati di ascensori, servoscala funzionanti, o rampe inclinate e quindi generalmente non risultano fruibili da viaggiatori con disabilità motoria.

Pertanto, l'attraversamento pedonale dei binari, in corrispondenza di apposite passerelle, è ancora il metodo molto utilizzato per consentire ai passeggeri con disabilità



motoria di raggiungere i binari. Per motivi di sicurezza, l'attraversamento deve avvenire sempre e solo con l'assistenza di personale autorizzato. Questa soluzione comporta un minor livello di sicurezza per il viaggiatore disabile e ne riduce fortemente l'autonomia, anche perché non è praticabile nelle stazioni impresenziate.

Laddove le carrozze sono dotate di pianale ribassato, la fruibilità in piena autonomia per un passeggero con disabilità richiede la presenza di marciapiedi di stazione alla stessa altezza dell'ingresso del treno. In molte stazioni invece l'altezza dei marciapiedi è inferiore a quella richiesta, il che rende utilizzabile il treno solo se è presente di personale di servizio munito di carrello elevatore.

#### **4. Biglietterie**

Gli sportelli delle biglietterie devono avere un'altezza tale da poter essere fruibili in autonomia da persone in carrozzina. Lo stesso dicasi per la tastiera e lo schermo delle biglietterie automatiche.

Le biglietterie devono essere accessibili alle persone con disabilità visiva e uditiva.

Gli eventuali percorsi transennati per raggiungere la biglietteria non devono rappresentare una barriera per i clienti con disabilità motoria.

#### **5. Servizi igienici**

Le stazioni dotate di servizi igienici aperti al pubblico devono disporre anche di servizi igienici attrezzati per passeggeri con disabilità, raggiungibili mediante un percorso privo di barriere.

In alcuni casi, per accedere ai servizi igienici occorre richiedere la chiave al personale di stazione, operazione non sempre agevole per una passeggero con disabilità che voglia muoversi in autonomia.

L'igiene e la pulizia dei wc attrezzati devono essere garantite.

#### **6. Sale d'attesa**

Le sale d'attesa devono essere raggiungibili in autonomia mediante un percorso privo di barriere.

Devono avere spazi e arredi che le rendano fruibili anche da persone con disabilità.

#### **7. Segnaletica di orientamento**

La segnaletica di orientamento presente nelle stazioni deve essere accessibile ai passeggeri con disabilità visiva (tipo di font, contrasto dei colori, opacità delle superfici, ecc).

Deve essere inoltre completa, chiara e razionale, così da permettere anche ai passeggeri con disabilità fisica e intellettiva di poter raggiungere l'area prescelta in modo autonomo e per la via più breve.

## **8. Mappe tattili e percorsi tattili**

Le stazioni devono disporre di mappe tattili e percorsi tattili a pavimento per favorire l'autonomia dei passeggeri con disabilità visiva.

## **9. Informazioni alla clientela**

I sistemi cartacei (quadri orario arrivi/partenze), i sistemi visivi variabili (teleindicatori e monitor) e i sistemi sonori devono essere accessibili ai passeggeri con disabilità visiva e uditiva.

Lo stesso dicasi per le informazioni fornite tramite qualsiasi mezzo in caso di criticità della circolazione dei treni.

## **PARTE QUARTA - STAZIONE CENTRALE DI MILANO - Sopralluogo 20 ottobre 2011**

### **Osservazioni su accessibilità e fruibilità per persone con disabilità motoria)**

Per i PRM con disabilità motoria, la Stazione soddisfa i requisiti minimi di ACCESSIBILITA', salvo per i collegamenti con la Metropolitana e per i parcheggi. Invece dal punto di vista della FRUIBILITA' la Stazione presenta molte lacune.

### **1. Metropolitana**

Da anni ATM sostiene che FS stia realizzando un ascensore per collegare il mezzanino del Metrò con il piano terra della Stazione Centrale, ma ad oggi tale ascensore non esiste ancora.

L'unico modo per salire dal mezzanino del metrò al piano terra della stazione è un servoscala ATM posto presso l'uscita via Pirelli - Via Galvani.

Da noi interpellato, un operatore del metrò assicura che il servoscala funziona e che lo ha appena usato per far salire un PRM.

A vista, il servoscala pare nuovo e in buono stato, diverso dai vecchi servoscala che prima erano sempre guasti e malconci.

Ad ogni modo il servoscala non è una soluzione soddisfacente per garantire il diritto alla mobilità e all'autonomia dei passeggeri in transito dal Metrò alla Stazione.

Urge l'attivazione di un ascensore.

### **2. Parcheggi**

In piazza Luigi di Savoia (a destra della stazione, guardando la facciata) esisteva da anni un parcheggio con circa 20 posti auto riservati ai PRM.

Adesso quei posti sono stati tolti ai disabili e riservati alle forze dell'ordine e alle auto-

mediche.

Al momento del sopralluogo, tale park era tutto occupato da auto private: immaginiamo si trattasse di auto private di poliziotti in servizio.

Abbiamo percorso a piedi le 3 piazze che circondano la Centrale (P.zza Luigi di Savoia; piazza Duca D'aosta, Piazza IV Novembre) senza vedere nessun posto auto riservato ai disabili.

Solo in Piazza IV Novembre al civico 7 abbiamo visto un paio di posti auto riservati ai disabili, ma sono lontani dalla stazione e di fatto concepiti per il palazzo al civico 7, non per la stazione.

### **3. Segnaletica di orientamento**

Dal punto di vista dell'accessibilità, i pannelli paiono sufficientemente contrastati, con l'uso di font abbastanza grandi.

Invece, quanto a funzionalità e efficacia esplicativa, la segnaletica di orientamento è molto lacunosa.

A volte, per raggiungere la stessa meta, pannelli limitrofi indicano direzioni differenti o addirittura contrapposte.

A volte ci sono delle incoerenze tra le segnalazioni: in un punto, ad esempio, la *sala blu* per disabili è indicata dritto (salendo le scale!!!) mentre l'ascensore è indicato a destra.

Ci sono molti pannelli che segnalano *scale- tappeti mobili - scale mobili*, ma sono quasi del tutto assenti i pannelli che segnalano gli ascensori.

Di fatto gli ascensori sono segnalati quasi solo da scritte e pannelli posti sulla porta dell'ascensore stesso e quindi non sono identificabili a distanza.

Per trovare un ascensore, di fatto ci si muove a caso.

Servirebbero delle mappe poste in vari punti della Stazione, dedicate solo ed esclusivamente ai servizi di stazione, che per ciascun piano indichino dove si trovano i servizi di pubblica utilità:

1. Piano terra (0): biglietterie / farmacia / posta / ascensori
2. Piano ammezzato (+1): WC uomini, donne, disabili /ascensori
3. Piano + 2: binari / Sala Blu per PRM (marciapiede binario 3) / WC uomini, donne, disabili (marciapiede binario 21) / ascensori

Invece le mappe che abbiamo visto sono quelle molto colorate e complicate che indicano per ogni piano dove sono le decine e decine di negozi.

In esse sono indicati anche alcuni servizi essenziali ma questi - in mezzo a una pluralità di icone di negozi - sono difficili da identificare, soprattutto per chi avesse disabilità visive o intellettive.

### **4. Ascensori**

Camminando a caso, ne abbiamo trovati 8, ma è probabile ne esistano altri.

Di questi 8 ascensori:

- a) n. 3 ascensori sono funzionanti e collegano: piano terra (0), piano ammezzato (+1),

piano binari (+2). Si tratta degli ascensori codificati con le sigle:

MI CL AS 01

MI CL AS 02

MI CL AS 05

- b) n. 1 ascensore è fuori servizio (MI CL AS 03)
- c) n. 1 ascensore (codice MI CL AS 04) collega solo il piano terra (0) col piano -1, da cui con scale varie si raggiunge la Metrò
- d) n. 1 ascensore è utilizzabile solo con chiave (MI CL AS 24)
- e) n. 1 ascensore è della libreria Feltrinelli, ma collega anche piano terra e piano binari della stazione
- f) n. 1 ascensore è del negozio Benetton

In genere gli ascensori hanno:

- a) spazi interni ampi
- b) segnalazione acustica e vocale di arrivo al piano (solo in italiano)
- c) pulsantiera in braille e/o a rilievo, ma molto poco contrastata in termini cromatici

Chi entrasse in Stazione dalla piazza antistante la facciata della Centrale (p.zza Duca D'Aosta) si troverebbe:

- a) sul lato destro l'ascensore MI CL AS 04, che collega solo il piano terra (0) col piano -1
- b) sul lato sinistro l'ascensore MI CL AS 03, che è fuori servizio e è malandato
- c) non ci sono pannelli che facciano capire che bisogna addentrarsi nell'edificio della stazione per trovare ascensori funzionanti che portano al piano piano ammezzato +1 (dove fra l'altro ci sono WC accessibili), e al piano +2 dove ci sono i binari, la Sala Blu e WC accessibili.

Per chi arriva agli ingressi laterali di P.zza Luigi di Savoia e Piazza IV Novembre non ci sono subito indicazioni chiare su come arrivare agli ascensori.

## **5. Sala blu**

E' la sala dedicata all'accoglienza dei PRM che hanno prenotato la richiesta di assistenza.

Si trova sul marciapiede del binario 3.

Fino a 15 giorni fa era ubicata presso il servizio informazioni passeggeri posto in testa al binario 21: su tale ufficio è rimasta una scritta molto evidente che recita: ASSITENZA CLIENTI DISABILI", con tanto di grande simbolo della carrozzina.

Siamo entrati e - dopo 10 minuti di coda - ci siamo sentiti dire che per l'assistenza disabili si deve andare alla Sala Blu sul binario 3.

Il personale ci ha detto che prima o poi toglieranno quella scritta depistante.

La nuova SALA BLU posta al binario 3 è una piccola stanza di circa 20 / 30 metri quadri, arredata unicamente col bancone degli operatori e con 10 seggiolini di plastica.

Non c'è nessuna minima dotazione per chi sosta, nemmeno gli schermi con gli orari dei treni.

Da noi interpellato, uno dei 2 operatori al banco non sapeva dove fossero i WC accessibili ai disabili e ha dovuto chiedere a un collega.

Ci è stato detto che in SALA BLU possono sostare solo i PRM che hanno prenotato l'assistenza e in media per non più di mezz'ora.

Pare che i PRM che non han prenotato l'assistenza non possano sostare in SALA BLU.

Peccato che in Centrale non esista più una sala d'attesa al chiuso aperta a tutti i passeggeri, che sia climatizzata d'estate e riscaldata d'inverno.

Questo rappresenta un limite molto grave del servizio offerto a tutti i passeggeri e pone in particolare il problema di dove possano sostare i PRM che per qualche ragione non hanno prenotato l'assistenza.

In testa al binario 21 esiste invece una grande e confortevole sala d'attesa dedicata solo ed esclusivamente ai clienti FRECCIA CLUB.

## **6. Servizi igienici**

Sono ubicati sia al piano binari (+2) che al piano ammezzato (+1)

In alcuni punti della stazione, i WC uomini, donne e disabili sono segnalati da pannelli con i classici simboli dell'omino, della donnina e della carrozzina.

Ma quando si giunge sulla soglia dell'area WC, restano solo i simboli UOMO - DONNA e scompare il simbolo della CARROZZINA, così che non si capisce se il WC disabili sia lì dentro o altrove.

A differenza dei WC uomo e donna che sono a pagamento, il WC disabili è gratuito ma per accedervi bisogna premere un pulsante e attendere che giunga un operatore ad aprire la porta.

## **7. Wc al piano binari (+2)**

Se la SALA BLU è sul marciapiede del binario 3, i servizi igienici uomini, donne e disabili sono sul lato diametralmente opposto, cioè lungo il binario 21.

Un PRM che sosta in SALA BLU e vuole andare al bagno, deve farsi almeno 200 metri ad andare e altrettanti a tornare.

La cosa è molto disagiata.

## **8. Wc al piano ammezzato (+1)**

I WC ubicati al piano ammezzato (+1) dispongono a pochi metri di un ascensore funzionante (MI CL AS 05) che collega tutti i piani della stazione.

## **9. Farmacie**

Ora in Centrale ce ne sono due.

Quella aperta di recente è al piano ammezzato, accessibile.

Quella storica, anni fa è stata trasferita dal piano terra al piano binari e si presenta del tutto inaccessibile ai PRM: è soppalcata, raggiungibile solo con lunga scala a chiocciola.

A inizio scala un citofono dice che i disabili possono usarlo per chiamare il personale.



federazione italiana per il superamento  
dell'handicap

Bisognerebbe verificare se è lecito che una farmacia possa essere spostata da una zona accessibile di una stazione a una zona non accessibile.

#### **10. Biglietteria**

Non è stato possibile fare misure, ma la sensazione è che i banconi siano troppo alti e schermati e dunque poco accessibili ai PRM in carrozzina.

#### **11. Biglietterie automatiche**

Non è stato possibile fare misure, ma la sensazione è che vari pulsanti (tipo quelli del POS incorporato) siano troppo alti per PRM in carrozzina. Non abbiamo potuto testare se la biglietteria automatica è accessibile ai ciechi ed agli ipovedenti, ma la sensazione è che non lo siano.

## **APPENDICE**

### **1. Il Regolamento CE 1371/2007 e la mancanza di partecipazione delle associazioni all'organismo di controllo italiano**

Visto che l'Italia è tra i pochi paesi virtuosi (per ora insieme a Danimarca, Slovenia e Svezia) a non aver concesso nessuna deroga agli ambiti di applicazione del Regolamento Europeo 1371/2007, verrebbe da credere che il primo anno di vita di tale provvedimento abbia determinato nel nostro paese un clima di fermento e attivismo, anche ai fini di una miglior tutela dei diritti dei PRM.

Invece - quantomeno dal punto di vista delle associazioni delle persone con disabilità - la percezione è che il 2010 sia stato un anno di relativa stasi, in cui la nuova disciplina regolamentare è entrata in vigore in sordina, passando quasi inosservata al grande pubblico delle persone con disabilità e delle loro associazioni, e senza incidere in modo visibile sulle modalità di erogazione del servizio per i PRM.

La prima sensazione è che sia venuto innanzitutto a mancare l'apporto di un attore importante, ovvero dell'**organismo responsabile a livello nazionale dell'applicazione del Regolamento** (previsto dall'**Art. 30** del Regolamento stesso): designato da ogni Stato membro in base a criteri di indipendenza dalle società ferroviarie, tale ente dovrebbe vigilare sull'operato di queste ultime, per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri e per raccogliere eventuali loro reclami.

Apprendiamo da fonti europee che lo Stato italiano ha attribuito tale responsabilità al "Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Direzione Generale del trasporto ferroviario", ma come associazioni nazionali della disabilità non siamo ancora stati invitati a un tavolo convocato da tale organismo, e a cui fossero chiamate anche le società ferroviarie.

E dire che l'**Art. 19** del Regolamento (uno dei pochi punti inderogabili) recita testualmente che le società ferroviarie "*stabiliscono o possiedono, con la partecipazione attiva delle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta*".

Per arrivare a definire principi di accesso davvero non discriminatori per i PRM, non sono sufficienti le occasioni di confronto avute in passato tra associazioni delle persone con disabilità e società ferroviarie. E' dunque oggi più che mai necessario dare concretezza al dettato dell'Art. 19, valorizzando davvero il possibile apporto di competenza delle associazioni dei PRM.

A tal proposito, sarebbe auspicabile che l'organismo di controllo italiano - la competente Direzione Generale del Ministero dei Trasporti - assumesse il ruolo di garante e facilitatore tra società ferroviarie da un lato e associazioni della disabilità dall'altro, per promuovere un tavolo di confronto e di lavoro che possa dare risultati concreti.



Per fare un raffronto col Regolamento europeo 1107/2006 sui diritti dei PRM nel trasporto aereo, ancor prima dell'entrata in vigore di tale normativa l'ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) - ovvero l'organismo di controllo designato dallo Stato italiano - attivò un confronto con le associazioni della disabilità: esso ha prodotto una serie di approfondimenti tecnici importanti sulle modalità di interpretazione e applicazione del Regolamento, e ha portato a un tavolo di lavoro anche con le associazioni di categoria dei gestori aeroportuali e delle compagnie aeree.

In relazione al Regolamento sul trasporto ferroviario e alla tutela dei diritti dei PRM, è oggi necessario un analogo percorso, che porti l'Ente italiano di applicazione del Regolamento (il Ministero dei Trasporti) a svolgere in modo tangibile i ruoli attribuitigli dal provvedimento normativo comunitario, ovvero:

1. esercitare un'attività di controllo nei confronti delle società ferroviarie, per stimolare/verificare il rispetto dei loro obblighi, anche in materia di diritto alla mobilità dei PRM;
2. fungere da garante nei confronti di tutti i passeggeri, anche quelli con disabilità: il Regolamento 1371/2007 prevede che ogni passeggero possa presentare reclamo su presunte infrazioni del Regolamento, non solo alla società ferroviaria responsabile, ma anche all'Organismo di applicazione e vigilanza. Quest'ultimo dovrebbe quindi predisporre e pubblicizzare appositi recapiti, per consentire ai passeggeri di conoscere questa opportunità e di inoltrare i reclami, analogamente a quanto fatto da tempo da ENAC per il trasporto aereo;
3. collaborare con gli organismi di controllo degli altri Stati europei - col supporto della Commissione Europea - per scambiare informazioni sull'attività svolta e per coordinare i principi decisionali in tutta la Comunità;
4. legittimare le associazioni della disabilità come controparte autorevole delle società ferroviarie, convocando un tavolo di lavoro fra la competente Direzione Generale del Ministero dei Trasporti, le Società ferroviarie e le Associazioni dei PRM, in cui il Ministero faccia da garante super partes dei rapporti tra le due controparti, per arrivare a definire assieme alcuni principi/modalità di intervento e monitorare congiuntamente l'evoluzione della materia, analogamente a quanto già promosso da ENAC per il trasporto aereo.

A dire il vero, questo quarto punto - assai importante - non è citato espressamente dal Regolamento 1371/2007, ma a noi pare essere un requisito indispensabile per poter dare piena e effettiva attuazione all'Art. 19 comma 1, laddove il provvedimento europeo sancisce che le società ferroviarie stabiliscono - con la partecipazione attiva delle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità - norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto dei PRM.

In relazione all'attività di controllo nominata al punto 1) di cui sopra, ci preme invece ribadire quanto accaduto nel settore del trasporto aereo: prima dell'entrata in vigore del Regolamento 1107/2006, l'ENAC diramò una Circolare (la GEN-02 datata 8-7-2008), redatta anche col contributo delle associazioni dei PRM, e contenente importanti indicazioni e precisazioni per gli enti aeroportuali e le società aeree su come interpretare

e/o applicare parti rilevanti del Regolamento. Inoltre, già a pochi mesi dall'entrata in vigore del Regolamento 1107/2006, in Italia fu promulgato il Decreto Legislativo D.Lgs. 24 febbraio 2009 n. 24, che fissa le sanzioni economiche applicabili da ENAC alle società aeroportuali e aeree per la violazione delle disposizioni del Regolamento stesso.

Non abbiamo notizia che provvedimenti analoghi siano stati presi finora per il trasporto ferroviario, nonostante l'**Art. 32** del Regolamento 1371/2007 preveda il dovere per ogni Stato membro di stabilire il regime sanzionatorio per le violazioni del Regolamento, con obbligo di notificare tali disposizioni alla Commissione Europea entro il 3 giugno 2010. In una riunione a Roma il 20-06-2011, RFI ci ha detto di avere notizia che il regime sanzionatorio fosse in fase di completamento e temevano fosse molto duro. Ma da allora non abbiamo più avuto notizie sulla sua promulgazione.

## **2. Normative di riferimento**

### **Convenzione dell'ONU sui diritti delle persone con disabilità**

ratificata dal Parlamento Italiano con Legge 3 marzo 2009, n. 18.

In particolare:

Art. 9 "Accessibilità"

Art. 20 "Mobilità personale"

**Regolamento (CE) n. 1371/2007** relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, in particolare:

CAPO V (Art. da 19 a 25)

### **Legge 5.2.1992 n. 104**

"Legge-quadro x assistenza, integrazione sociale e diritti delle persone handicappate", in particolare:

Art. 8 "Inserimento ed integrazione sociale"

Art. 26 "Mobilità e trasporti collettivi"

### **D.P.R. 24.7.1996 n. 503**

"Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici", in particolare:

Art. 25 "Treni, stazioni, ferrovie"

### **Legge n. 67 del 2006**

"Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni"

## **3. Documenti di riferimento di Trenitalia e RFI**

Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia:

[www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vgnextoid=1e670b0c3859a110VgnVCM1000003f16f90aRCRD](http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vgnextoid=1e670b0c3859a110VgnVCM1000003f16f90aRCRD)

Carta dei Servizi 2011 di RFI:

[www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=613a9bb996771210VgnVCM1000003f16f90aRCRD](http://www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=613a9bb996771210VgnVCM1000003f16f90aRCRD)

Carta dei Servizi 2011 di Trenitalia:

[www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vnextoid=639293b5a44ea110VgnVCM1000003f16f90aRCRD](http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vnextoid=639293b5a44ea110VgnVCM1000003f16f90aRCRD)

RFI - Standard architettonici per le stazioni:

[www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=3a80ad846ea01210VgnVCM1000003f16f90aRCRD](http://www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=3a80ad846ea01210VgnVCM1000003f16f90aRCRD)

RFI - Il Manuale degli Annunci Sonori:

[www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=e7ad6b617f3e4210VgnVCM1000003f16f90aRCRD](http://www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=e7ad6b617f3e4210VgnVCM1000003f16f90aRCRD)

RFI - il ruolo di Station Manager (da notare i dati forniti da RFI):

[www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=d1180232f352f210VgnVCM1000008916f90aRCRD](http://www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=d1180232f352f210VgnVCM1000008916f90aRCRD)

RFI - i servizi di assistenza in stazione:

[www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=c9c24c10316bf210VgnVCM1000008916f90aRCRD](http://www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=c9c24c10316bf210VgnVCM1000008916f90aRCRD)

RFI - Stazioni senza barriere (da notare i dati forniti da RFI):

[www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=09134c10316bf210VgnVCM1000008916f90aRCRD](http://www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=09134c10316bf210VgnVCM1000008916f90aRCRD)

RFI - News "Per l'accessibilità delle stazioni":

[www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=c7699fe62c6bf210VgnVCM1000008916f90aRCRD](http://www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=c7699fe62c6bf210VgnVCM1000008916f90aRCRD)