

## 12. Servizio di trasporto e assistenza in favore delle persone con disabilità o a mobilità ridotta

Per “persona con disabilità” o “persona a mobilità ridotta” si intende qualsiasi persona avente una disabilità fisica, mentale, intellettiva o sensoriale temporanea o permanente che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri o la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta per ragioni di età.

In favore delle persone con disabilità o a mobilità ridotta e del loro eventuale accompagnatore è dedicato un quantitativo di posti identificati con pittogramma a seconda del tipo di materiale con cui i treni vengono effettuati.

Inoltre, l'assegnazione del posto attrezzato per l'ancoraggio della carrozzina viene effettuata dalle Sale Blu di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) o da altro gestore, ove disponibile, al momento della richiesta di assistenza.

Particolari agevolazioni sono previste per alcune categorie di persone con disabilità. Al riguardo si rinvia agli allegati tecnici “Concessione Speciale III”, “Concessione Speciale VIII” e “Carta Blu”.

Il servizio di assistenza nelle stazioni e per la salita e discesa dal treno viene assicurato dal gestore dell'infrastruttura ferroviaria<sup>1</sup>, mentre Trenitalia garantisce il servizio di assistenza a bordo dei treni.

I passeggeri a mobilità ridotta o con disabilità devono comunicare la loro esigenza di assistenza a terra rivolgendosi, tramite i canali dedicati, al gestore dell'infrastruttura.

Alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta sono forniti gratuitamente, se richiesti, i seguenti servizi:

- effettuazione del servizio di ristorazione al posto, ove previsto;
- assistenza per gli spostamenti a bordo e per l'apertura della porta all'arrivo del treno.

A bordo sono inoltre fornite le informazioni necessarie per evitare i rischi derivanti dalla disabilità o difficoltà motoria nella discesa del treno.

Trenitalia può rifiutare il trasporto se le dimensioni del treno rendono fisicamente impossibile l'accesso o il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Al fine di garantire la piena accessibilità ai treni, può essere richiesto che la persona con disabilità o a mobilità ridotta, qualora non sia autosufficiente, sia accompagnata da una persona in grado di fornirle l'assistenza necessaria.

Nel caso in cui venga richiesto che la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da altri ove strettamente necessario per conformarsi alle norme di accessibilità ai treni, o la prenotazione sia

---

<sup>1</sup> I dettagli per le modalità di richiesta del servizio, i tempi di preavviso indicati da Rete Ferroviaria Italiana ed i costi di chiamata al Numero Unico Nazionale dedicato di RFI sono visionabili sul sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it).

rifiutata, Trenitalia informa per iscritto ed entro cinque giorni lavorativi il passeggero che lo abbia richiesto delle ragioni che motivano l'obbligo di accompagnatore o il rifiuto.

Maggiori dettagli sono forniti nelle Parti Speciali.