

## **15. ASSISTENZA PER LE PERSONE A MOBILITA' RIDOTTA E CON DISABILITA'**

Le persone a mobilità ridotta con disabilità devono comunicare a Trenitalia la loro esigenza di assistenza a terra ed a bordo almeno 48 ore prima della partenza del treno, chiamando il Call Center o il numero unico nazionale 199 30 30 60 o rivolgendosi alle Sale Blu presenti nelle principali stazioni.

Il servizio di assistenza a terra viene garantito da RFI mentre Trenitalia garantisce la vendita biglietti ed il servizio di assistenza a bordo dei treni:

In particolare viene garantito il seguente servizio di assistenza:

- assistenza in tutti gli spostamenti interni alla stazione dal Meeting point dedicato sino al binario di partenza del viaggiatore e viceversa;
- assistenza nella salita e discesa dal treno;
- assistenza nel trasporto del bagaglio nella salita e dal treno fino al Meeting point;
- uso gratuito delle sedie a rotelle a disposizione in alcune stazioni per raggiungere il treno o, se in arrivo, per raggiungere un treno coincidente o qualsiasi mezzo all'uscita della stazione, oppure per effettuare il viaggio in treno da una stazione ammessa ad una qualsiasi altra. In tal caso le sedie a rotelle devono essere caricate sul treno, sistemate in vettura e restituite alla stazione consegnataria immediatamente dopo l'impiego;
- assistenza a bordo (se richiesto, assistenza per gli spostamenti a bordo, ove disponibile, e per l'apertura della porta all'arrivo del treno, ove necessario; informazioni necessarie per evitare i rischi derivanti dalla disabilità o difficoltà motoria nella discesa del treno).

Per poter beneficiare delle prestazioni di assistenza gli aventi titolo\* devono presentarsi al Meeting point dedicato almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza del treno e devono conformarsi a tutte le prescrizioni date dal personale delle Sale Blu.

Il trasporto o il servizio di assistenza possono essere rifiutati se:

- le dimensioni del treno rendono fisicamente impossibile l'accesso o il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- le stazioni di salita o discesa non sono presidiate da personale dedicato.

Trenitalia può richiedere che la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria qualora non sia autosufficiente.

Nel caso di rifiuto del trasporto o del servizio di assistenza o nel caso di imposizione della persona di accompagnamento Trenitalia fornisce, entro i 5 giorni lavorativi successivi, la risposta scritta con le motivazioni del diniego.

\* elenco aventi titolo

- persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità;
- persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- persone anziane;
- donne in gravidanza;
- non vedenti o con disabilità visive;
- non udenti o con disabilità uditive;
- persone con handicap mentale