

Piano Operativo per l'Accessibilità – Misura 13

Contratto di Servizio con la Regione Friuli Venezia Giulia

Premessa

Il presente Piano Operativo (di seguito il “Piano”) viene adottato ai sensi della Delibera ART n. 16/2018 - Misura 13 “*Indicatori e livelli minimi di accessibilità*”, con il coinvolgimento della Regione Friuli Venezia Giulia, del Gestore dell’Infrastruttura Ferroviaria e Gestore di Stazione Rete Ferroviaria Italiana (RFI), nonché delle rappresentanze dei consumatori e delle associazioni dei passeggeri e delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (per brevità PRM), ed ha una durata pari a quella del Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale di riferimento, stipulato tra Trenitalia e la Regione Friuli Venezia Giulia (nell’ambito del trasporto regionale, Trenitalia è organizzata in singole Direzioni Regionali/Provinciali; pertanto la Direzione Regionale Friuli Venezia Giulia è responsabile della gestione del trasporto locale in Friuli Venezia Giulia).

Il Piano tiene conto del quadro normativo con specifico riferimento alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità - ratificata dall’Italia con legge 3 marzo 2009 n. 18 - primo strumento giuridico vincolante, che impone agli Stati firmatari di tutelare e salvaguardare tutti i diritti e le libertà fondamentali delle persone con disabilità, al Regolamento (CE) 1371/2007 e al nuovo Regolamento (UE) 782/2021, che nel Capo V disciplina il diritto al trasporto per le persone con disabilità e persone a mobilità ridotta, al Regolamento (UE) n. 1300/2014 relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l’accessibilità del sistema ferroviario dell’Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (STI-PRM).

In ambito ferroviario avere un trasporto accessibile significa disporre congiuntamente di spazi di stazione e di materiale rotabile utilizzabili dalle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Un trasporto ferroviario “accessibile” rende più sicuro, confortevole e qualitativamente migliore il servizio per tutti gli utilizzatori ivi compresa quella quota sempre crescente di popolazione con specifiche esigenze di mobilità.

Al fine di raggiungere tale obiettivo, il Piano intende favorire le azioni sincrone tra tutti i soggetti coinvolti oltre all’impresa ferroviaria - Enti locali, Gestore dell’Infrastruttura e Gestore di Stazione – per migliorare il grado di accessibilità durante tutto il percorso di viaggio, dall’arrivo in stazione, alla salita e discesa dal treno, nonché a bordo. Nella redazione del presente Piano si è anche tenuto conto di quanto definito:

- nel Piano Nazionale di Attuazione (NIP – National Implementation Plan) italiano trasmesso dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti alla Commissione Europea nel dicembre 2017 - previsto dall'art. 8 del Reg. 1300/2014 - che comprende specifiche informazioni aventi come scopo la definizione delle priorità di intervento per l'eliminazione progressiva di tutte le barriere architettoniche sia per i materiali rotabili che per le stazioni presenti sul territorio nazionale;
- nel vigente Aggiornamento 2022/2026 del Contratto di Programma – parte investimenti (CdP-I) 2012-2026 tra il Ministero delle Infrastrutture e la Mobilità Sostenibile (MIMS) e RFI che, tra l'altro, definisce anche le risorse destinate all'adeguamento delle stazioni alle normative vigenti sull'accessibilità.

Il Piano individua iniziative congiunte che consentano – nel rispetto delle diverse competenze dei soggetti coinvolti e sulla base di priorità di intervento sincrone – il miglioramento dell'accessibilità al servizio ferroviario e facilitino le attività relative all'abbattimento delle barriere architettoniche nel rispetto delle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI-PRM).

Accessibilità

L'accessibilità del trasporto ferroviario si realizza quando l'intera esperienza di viaggio delle persone con disabilità o mobilità ridotta viene resa pienamente fruibile.

Gli utenti devono poter avere piena accessibilità:

- alle stazioni, ovvero poter facilmente entrare e defluire;
- delle stazioni, ovvero poter fruire di tutti gli spazi interni;
- del materiale rotabile, ovvero potervi accedere, sostare ed utilizzare i servizi presenti;
- all'informazione, acquisto e post vendita del servizio.

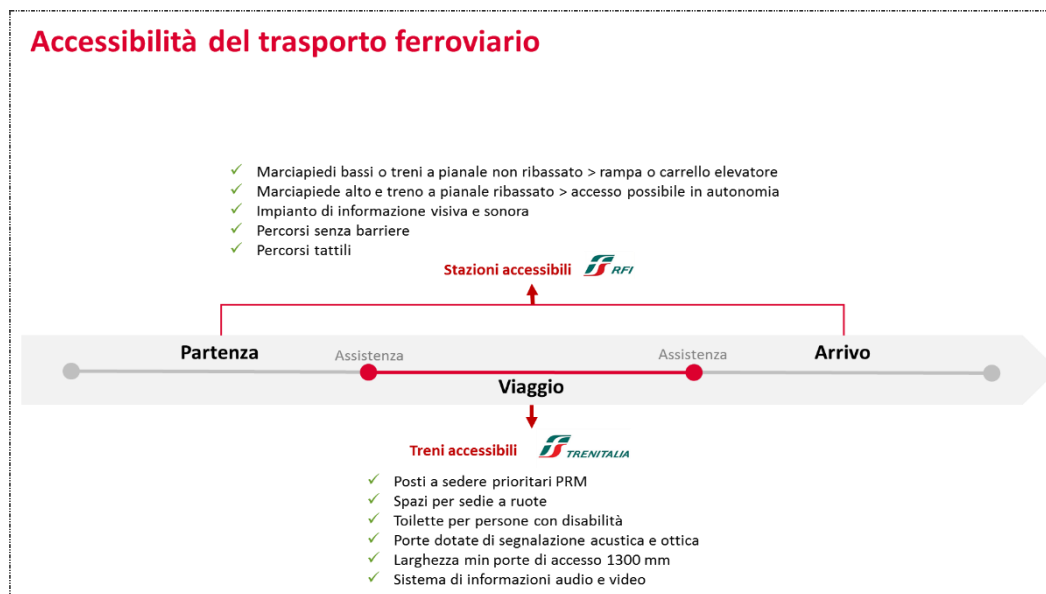


Fig. 1 “Modello accessibilità”

Accessibilità alle stazioni

La Regione, nel caso in cui le aree antistanti alle Stazioni siano di proprietà o in gestione a soggetti diversi da RFI, si rende disponibile ad un’attività di coordinamento e sensibilizzazione degli stessi al fine di definire e attuare gli interventi necessari a migliorarne l’accessibilità anche in relazione agli altri servizi di trasporto pubblico afferenti.

Accessibilità delle stazioni – Gestore dell’Infrastruttura RFI

In Friuli Venezia Giulia in base all’orario 12 giugno-10 dicembre ’22 risultano presenti complessivamente 43 tra stazioni e fermate servite da treni viaggiatori (escluse quindi sia le stazioni su linee chiuse o sospese, sia le stazioni servite esclusivamente da bus) con una rete infrastrutturale complessiva di 466 km di linea in esercizio, di cui l’82% elettrificata. [Nota bene: non è stata considerata la stazione di Torviscosa, con una sola circolazione treno in orario e non richiesta per l’orario 2023].

Nel corso degli anni le implementazioni strutturali realizzate per rendere fruibile il servizio al maggior numero di PRM sono avvenute in maniera progressiva nelle stazioni.

In base alle diverse combinazioni treno-marciapiede possono presentarsi i seguenti casi per le persone con disabilità motoria:

- a) marciapiede basso (h 25 cm) e treno a pianale ribassato: accesso possibile tramite uno strumento di interoperabilità, che può essere una rampa mobile, un carrello elevatore sul marciapiede o una pedana estraibile;
- b) marciapiede alto (h 55 cm) e treno a pianale ribassato (accesso a livello): accesso possibile in autonomia da parte della PRM (a condizione che il divario tra la soglia della porta del treno e il marciapiede non superi i 75 mm misurati orizzontalmente e i 50 mm misurati verticalmente, ai sensi della STI-PRM - Reg. (UE) 1300/2014); qualora non siano sussistenti tali condizioni, si renderà necessario il ricorso ad un componente di interoperabilità come quelli indicati al punto a).
- c) qualsiasi altezza di marciapiede e treno AV o treno a pianale non ribassato: accesso possibile esclusivamente attraverso un carrello elevatore che consenta di superare il dislivello.

Tra le azioni dirette di RFI, volte a rendere progressivamente più accessibili, sostenibili e confortevoli le principali stazioni su tutto il territorio nazionale, rientrano gli interventi di adeguamento infrastrutturale e tecnologico del Piano Integrato Stazioni (PIS).

Il PIS prevede che le stazioni vengano ripensate con l'obiettivo di esprimere appieno il potenziale di nodo trasportistico intermodale e polo di servizi, integrate nel contesto urbano di inserimento e capaci di influire positivamente sulla riqualificazione dei territori. Il PIS ha come obiettivi qualificanti sia l'incremento del livello di connettività con il trasporto pubblico locale, la sharing mobility e la mobilità attiva, sia il miglioramento dell'accessibilità interna alle stazioni, sia la crescita di attrattività, funzionalità, qualità e sicurezza degli spazi interni ed esterni delle stazioni, sia il potenziamento dell'infomobilità e del wayfinding fuori e dentro la stazione.

Inoltre RFI, tramite l'adozione degli standard internazionali WAI (Web Accessibility Initiative del W3C), si è impegnata a rendere sempre più accessibile l'informazione on line. In questa prospettiva, mette a disposizione sul sito istituzionale www.rfi.it, rinnovato nel 2020, accanto ad una specifica sezione dedicata ai servizi di assistenza in stazione e ad informazioni puntuali sui servizi e dotazioni di accessibilità stazione per stazione (Infoaccessibilità, v. oltre), specifiche utilities on line che veicolano:

- notizie in tempo reale sui treni in arrivo e in partenza nelle stazioni della rete RFI (*Monitor Arrivi&Partenze live*);
- l'orario programmato integrato da informazioni sulla disponibilità dei servizi di assistenza stazione per stazione (*Quadri Orario on line*);
- il sistema *Sala Blu on line* per la prenotazione via web dei servizi di assistenza in stazione.

Inoltre sul sito sono disponibili la Carta dei Servizi in versione web accessibile e le indicazioni per scaricare l'app SalaBlu+, per smartphone Ios e Android, studiata ad hoc per le esigenze delle PRM.

RFI, con un piano di investimenti ad hoc, ha previsto di trasformare ed adeguare alcune delle stazioni presenti sul territorio del Friuli Venezia Giulia per renderle accessibili e conformi alle specifiche tecniche di interoperabilità (STI PRM - Reg. UE 1300/2014).

Va evidenziato che la programmazione degli investimenti prevista nel Contratto di Programma tra il MIT e RFI, trova le condizioni per la sua esecuzione negli stanziamenti definiti annualmente dallo Stato per lo sviluppo dell'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale, in particolare nel DEF (Documento di Economia e Finanza) e nella legge di bilancio.

Nel 2022 sono state avviate le attività di adeguamento delle stazioni di Monfalcone ed Udine ed iniziate le attività di progettazione degli interventi di: Gorizia Centrale, Sacile e Trieste Centrale (a Trieste Centrale solo per quanto attiene al rinnovo del fabbricato viaggiatori, essendo già stati ultimati gli adeguamenti in materia di accessibilità).

È programmato l'adeguamento delle stazioni di Codroipo, S. Giorgio di Nogaro, Cormons, Sagrado, Cervignano-Aquileia-Grado, Latisana, Monfalcone, Gorizia Centrale, Udine, Gemona del Friuli, Casarsa e Sacile secondo le tempistiche previste dal Piano Commerciale di RFI aggiornato annualmente.

Accessibilità del materiale rotabile

Il Contratto di Servizio decennale (2022-2031) tra la Regione Friuli Venezia Giulia e Trenitalia prevede una produzione annuale pari a 5,88 milioni di treni*km nel 2022 e 6,23 milioni di treni*km dal 2023 e per tutto l'arco della restante durata contrattuale.

L'attuale offerta dei servizi ferroviari si fonda su un modello orario cadenzato con missione veloce e lenta per le linee principali. Sulle linee secondarie ha invece mantenuto una struttura oraria basata prevalentemente su un servizio puntuale in relazione alle esigenze del territorio servito (scuola e lavoro). Dal 2018 è attivo il servizio transfrontaliero Italia – Slovenia verso Lubiana con l'effettuazione di due coppie di treni al giorno, in collaborazione con le ferrovie slovene SZ.

Il servizio in Friuli Venezia Giulia si articola su un valore medio di 60.460 treni programmati per il 2022, tutti previsti con materiale rotabile accessibile a PRM.

I convogli in asset in Friuli Venezia Giulia per il servizio sono (valori riferiti al 2022):

- 31 Locomotive 464
- 12 Complessi CAF
- 5 Complessi Minuetto Elettrico
- 5 Complessi Minuetto Diesel
- 30 Carrozze Vivalto

- 105 Carrozze Media Distanza
- 20 Carrozze Media Distanza Bici

Per la suddivisione in linee, nella regione Friuli Venezia Giulia si utilizza la classificazione seguente:

LINEE	Direttrici
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Regione nel giorno medio feriale \geq a 15 %	Venezia S.L. - Sacile - Udine - Gorizia - Trieste Centrale
	Venezia S.L. - Portogruaro - Trieste Centrale
	Tarvisio Boscoverde - Udine - Cervignano AQ - Trieste Centrale
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Regione nel giorno medio feriale $<$ 15 %	Casarsa - Portogruaro Caorle
	Sacile - Maniago - Gemona del Friuli

Il livello di accessibilità totale delle linee è sintetizzato dall'indicatore %CORSEACC

Tale indicatore esprime, in funzione della dotazione del materiale rotabile e della programmazione delle corse, la percentuale di corse accessibili a PRM programmate per ogni mese i di servizio e fornisce la descrizione del livello di accessibilità del servizio sulle varie linee L :

$$\%CORSEACCL_i = (n^\circ \text{ di corse mensili programmate accessibili } L_i / n^\circ \text{ di corse mensili totali programmate } L_i) * 100$$

dove per corsa accessibile si intende una corsa indicata utilizzabile anche da PRM, in particolare per utenti con sedia a rotelle, da relativo pittogramma sull'orario programmato.

Gli investimenti per l'accessibilità del materiale rotabile

Trenitalia ha avviato già da tempo un importante piano di investimenti per il rinnovo della flotta dei treni regionali. A tal fine, Trenitalia ha lanciato un maxi piano di rinnovamento dei treni a livello nazionale, aggiudicando una imponente gara europea. Tale piano prevede l'immissione in esercizio di oltre 500 nuovi treni, di cui circa la metà già consegnati al 2021 che porterà ad un significativo rinnovo della flotta, con conseguenti effetti positivi sui livelli di qualità dei servizi oltreché sulla qualità della vita dei cittadini, realizzando il più ampio programma di rinnovamento dei treni per i pendolari mai realizzato in Europa.

Come fatto anche con i precedenti nuovi treni, fin dal primo treno appositamente studiato per il trasporto regionale, il cosiddetto TAF – Treno ad Alta Frequentazione nel lontano 1999, durante le prime fasi di costruzione dei nuovi (denominati Rock e Pop) e nel corso della presentazione dei modelli in varie piazze cittadine, il Gruppo FS Italiane ha promosso una serie di confronti tra i delegati nazionali e locali delle Federazioni e Associazioni che rappresentano le Persone con Disabilità, i delegati delle Associazioni dei

consumatori e gli ingegneri e i tecnici di Trenitalia e delle due società costruttrici. Il confronto ha condotto a verificare l'efficacia delle scelte tecniche effettuate e raccogliere richieste e utili indicazioni per una migliore accessibilità e fruizione di tutti i servizi di bordo.

Così, benché i treni fossero già rispettosi di tutte le Specifiche Tecniche di Interoperabilità, stabilite a livello comunitario, sono stati eseguiti alcuni degli interventi migliorativi richiesti ed è stato redatto un report finale, illustrando e motivando le scelte compiute e quelle che non è stato possibile attuare, report poi condiviso con le associazioni.

Tra le migliorie adottate: una maggiore inclinazione dello specchio della toilette, per consentire visibilità anche a chi è in sedia a rotelle, e l'inserimento sulla parete laterale dell'area riservata alle carrozzine di un maniglione, soluzione basata su quanto già proposto sul treno Jazz.

A livello regionale, Trenitalia e la Regione Friuli Venezia Giulia hanno effettuato e stanno effettuando investimenti rilevanti per il rinnovo della flotta regionale, già avviato a partire dal 2015 con l'immissione in servizio di 12 nuovi elettrotreni modulari ETR563 e ETR564 "Civity" acquistati dalla Regione, dotati delle seguenti caratteristiche:

- Spazi interni con posti a sedere prioritari PRM e per sedia a ruote;
- Porte di accesso automatiche del tipo a espulsione e scorrimento, dotate di segnalazione acustica e ottica, con gradini elettrici scorrevoli che fuoriescono contemporaneamente all'apertura;
- Per facilitare l'incarozzamento di persone con disabilità, le carrozze attrezzate PRM dispongono di piattaforma elevatrice per sedie a rotelle (possibile accesso dalla banchina fino a un dislivello di 220 mm);
- Toilette per disabili su sedia a ruote con porta scorrevole, ad apertura e richiusura servoassistita (con comando a pulsanti posti all'esterno e all'interno della toilette) e richiusura temporizzata.
- Citofoni intercomunicanti, presenti anche nelle postazioni dedicate a persone con mobilità ridotta.
- Targhette di segnalazione in scrittura braille (e.g. pulsanti apertura e chiusura porta, accessori toilette).

La qualità erogata e percepita dalla clientela è influenzata in buona parte proprio dalle caratteristiche e dall'età media del materiale rotabile. In particolare nel corso di validità del nuovo Contratto di Servizio della durata di 10 anni (2022 -2031), grazie ad un investimento di 133,4 milioni di euro da parte della Regione Friuli Venezia Giulia e a 137 milioni di euro di investimenti in autofinanziamento di Trenitalia, si proseguirà il rinnovo della flotta con l'introduzione di nuovi treni ibridi "Blues" e nuovi treni elettrici bipiano ROCK a 6 casse.

Di seguito le principali caratteristiche relative all'accessibilità comuni ai nuovi treni acquistati (Rock e Blues):

- Il layout interno prevede un numero di posti a sedere del tipo prioritari PRM e spazi per sedia a ruote in accordo a quanto previsto dalle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) PRM. In tutti i treni è prevista una toilette per disabili su sedia a ruote conforme alla STI PRM con porta scorrevole, ad apertura e richiusura servoassistita (con comando a pulsanti posti all'esterno e all'interno della toilette) e richiusura temporizzata.

All'interno dei treni sono stati minimizzati i dislivelli e le discontinuità, e, ove presenti, questi sono evidenziati con differenti colorazioni del pavimento e appositi elementi di attenzione.

- L'accesso ai convogli è conforme ai requisiti delle STI LOC&PAS, STI PRM nonché alle altre normative vigenti. La larghezza utile di accesso di ogni porta è di almeno 1300 mm. Le porte sono dotate di segnalazione acustica e ottica.

Per facilitare l'incarozzamento di persone con disabilità, è prevista l'adozione di una rampa manuale, normalmente posizionata in un armadio situato nei pressi del vestibolo.

Sono presenti targhette di segnalazione in scrittura braille (e.g. pulsanti apertura e chiusura porta, accessori toilette).

Il servizio di assistenza PRM offerto dalle Sale Blu di RFI

Le Sale Blu sono gli uffici che organizzano il servizio di assistenza rivolto alle PRM che viaggiano con le Imprese Ferroviarie circolanti sulla rete gestita da RFI. Alle 14 Sale Blu territoriali si è aggiunta nel 2020 una Sala Blu Nazionale centrale, che non ha contatto fisico col pubblico, ma opera tramite i canali telefonici e web. Nel dicembre 2022 è stata inaugurata la nuova Sala Blu di Cagliari, con la quale il totale delle Sale Blu territoriali è divenuto di 15. Le Sale Blu sono aperte tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 6.45 alle 21.30; quelle territoriali sono presenti, con personale di RFI (circa 120 persone), nelle 15 principali stazioni italiane: Torino Porta Nuova, Milano Centrale, Trieste Centrale, Venezia Santa Lucia, Verona Porta Nuova, Genova Piazza Principe, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Ancona, Roma Termini, Cagliari, Bari Centrale, Napoli Centrale, Reggio Calabria Centrale e Messina Centrale. Le Sale Blu coordinano e programmano i servizi di assistenza per tutto il circuito nazionale di assistenza PRM, che oggi ha raggiunto 333 stazioni sul territorio nazionale (335 ad ottobre 2023). Il numero dei servizi erogati registra un continuo incremento; si è passati infatti dai circa 150.000 interventi di assistenza del 2010 ai 408.000 effettuati nel 2019; nel 2021, a causa del crollo della mobilità per l'emergenza sanitaria nel 2020 e della sola progressiva ripresa, il numero di servizi è stato di 218.000; nel 2022 il numero di

servizi erogati è stato di 332.000. Il servizio operativo di assistenza e accompagnamento delle PRM viene svolto da personale qualificato di ditte specializzate.

I servizi delle Sale Blu sono dedicati a:

- persone con problemi agli arti, anche temporanei, o persone con difficoltà di deambulazione
- persone che si muovono su sedia a ruote
- persone non vedenti o con disabilità visive
- persone non udenti o con disabilità uditive
- persone anziane
- donne in gravidanza
- persone con disabilità cognitiva.

Per richiedere il servizio di assistenza PRM, completamente gratuito, il viaggiatore può utilizzare i seguenti canali di contatto:

- rivolgersi all'Impresa Ferroviaria con cui ha scelto di viaggiare
- inviare una e-mail ad una delle 15 Sale Blu
- recarsi direttamente in una della 14 Sale Blu territoriali, dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi
- telefonare al servizio Sala Blu dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite:
 - numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso in Italia
 - numero nazionale a tariffazione ordinaria +39 02 32 32 32 raggiungibile da telefono fisso e mobile e dall'estero
- l'applicazione web Sala Blu on line pubblicata sul sito di RFI
- l'app SalaBlu+ per smartphone, IOS e Android.

L'assistenza deve essere prenotata con l'anticipo temporale riportato di seguito.

- Per i servizi richiesti tramite SalaBlu on line, via e-mail o tramite l'app SalaBlu+ la richiesta va effettuata almeno 24 ore prima del servizio desiderato.
- Per i servizi richiesti tramite le Imprese Ferroviarie, per telefono o recandosi di persona presso una Sala Blu, la richiesta va effettuata:
 - o per assistenza nelle stazioni fast del circuito (le 15 stazioni sede di Sala Blu più quelle di Bologna Centrale AV, Civitavecchia, Fiumicino Aeroporto, Genova Brignole, Genova Piazza Principe Sotterranea, Milano Porta Garibaldi, Milano Porta Garibaldi Sotterranea, Napoli Afragola, Napoli Piazza Garibaldi, Padova, Palermo Centrale, Pisa Centrale, Roma Tiburtina, Salerno, Torino Porta Susa e Venezia Mestre):

- almeno 1 ora prima, per servizi di assistenza nella fascia oraria 7:45 - 22:30
 - almeno 12 ore prima per servizi di assistenza nella fascia oraria 22:31 - 7:44
- o per assistenza nelle altre stazioni del circuito (stazioni standard):
- almeno 12 ore lavorative prima, considerando come lavorative le ore di apertura delle Sale Blu (dalle ore 6:45 alle ore 21:30).

● Per i viaggi internazionali le richieste di assistenza devono essere preferibilmente inviate tramite e-mail alla Sala Blu di riferimento delle stazioni di fermata dei treni prescelti, oppure alla Sala Blu Nazionale (SalaBlu.Nazionale@rfi.it) almeno 48 ore prima del viaggio.

● Per i viaggi di gruppi di persone a ridotta mobilità o con disabilità, formati da 3 o più persone, la prenotazione dell'assistenza deve essere eseguita con almeno 48 ore di anticipo rispetto all'orario di partenza del treno per le verifiche, a cura dell'Impresa Ferroviaria con cui il gruppo ha scelto di viaggiare, dell'effettiva disponibilità dei posti a bordo treno.

Le fasce orarie sopra citate sono riferite agli orari programmati di partenza o di arrivo dei treni. In caso di viaggio tra una stazione fast e una stazione standard il preavviso per la prenotazione telefonica del servizio, in orario di apertura della Sala Blu, è di 12 ore.

Ogni Sala Blu fornisce informazioni sull'assistenza offerta da RFI in stazione e consente la prenotazione dei seguenti servizi, erogati gratuitamente 24 ore su 24 in ciascuna delle oltre 330 stazioni coperte:

- accoglienza in stazione presso il punto di incontro concordato o, per i viaggiatori in arrivo, al posto occupato sul treno;
- accompagnamento al posto a bordo del treno in partenza o dal treno di arrivo all'uscita della stazione oppure, per chi prosegue il viaggio, a bordo di altro treno;
- accompagnamento in stazione per l'eventuale ritiro del biglietto;
- messa a disposizione, su richiesta, della sedia a ruote per l'accompagnamento in stazione al/dal treno;
- salita e discesa a/da bordo treno tramite carrello elevatore per i viaggiatori su sedia a ruote;
- eventuale servizio, su richiesta, di portabagagli a mano (1 bagaglio).

Nel territorio della Regione Friuli Venezia Giulia le stazioni dotate del servizio di assistenza PRM sono 11, divenute 12 a settembre 2023 con l'aggiunta di Casarsa, che per la prenotazione del servizio di assistenza adottano i tempi di preavviso riportati nella tabella successiva. La Sala Blu in Friuli Venezia Giulia è ubicata nella stazione di Trieste e gestisce un network di 11 impianti.

	Stazioni della regione Friuli Venezia Giulia appartenenti al circuito PRM	Tempo di preavviso per richieste telefoniche	Sala Blu di competenza
--	--	---	-------------------------------

1	TRIESTE CENTRALE (Sala Blu)	1 ora	Trieste
2	CERVIGNANO-AQUILEIA-GRADO	12 ore	Trieste
3	GORIZIA CENTRALE	12 ore	Trieste
4	LATISANA - LIGNANO - BIBIONE	12 ore	Trieste
5	MONFALCONE	12 ore	Trieste
6	PALMANOVA	12 ore	Trieste
7	PORDENONE	12 ore	Trieste
8	SACILE	12 ore	Trieste
9	TARVISIO BOSCOVERDE	12 ore	Trieste
10	TRIESTE AIRPORT	12 ore	Trieste
11	UDINE	12 ore	Trieste

Tali stazioni garantiscono la copertura di circa l'81% dei flussi giornalieri di passeggeri in Friuli Venezia Giulia [Nota bene: in questo documento, i calcoli sulle percentuali dei flussi di traffico passeggeri sono riferiti all'anno 2019, ultimo anno di normalità pre-Covid].

Nella Regione Friuli Venezia Giulia, nel corso del 2021 sono stati effettuati 4.092 interventi di assistenza con un incremento del 64% rispetto al 2020 e un calo del 42% rispetto al 2019.

Il 36% dei servizi nel 2021 è stato erogato a viaggiatori che hanno avuto bisogno del carrello elevatore.

Nelle 11 stazioni del Friuli Venezia Giulia che effettuano servizio di assistenza PRM sono oggi utilizzati 24 carrelli elevatori, di cui 18 di ultima generazione.

Informazione per l'accessibilità PRM (statica e dinamica, prima e durante il viaggio)

Sul sito di RFI (www.rfi.it), nelle singole pagine dedicate a ciascuna stazione/fermata, raggiungibili sia dall'home page che dalla sezione *Stazioni* e dalla sezione *Accessibilità*, sono pubblicate le informazioni relative ai servizi e al livello di accessibilità delle stazioni e fermate della Regione Friuli Venezia Giulia che svolgono servizio viaggiatori.

Le informazioni consentono alle PRM di conoscere le dotazioni per l'accessibilità delle stazioni: presenza del servizio di assistenza, servizi igienici, parcheggi riservati, sistemi di informazione al pubblico sonori o visivi, percorsi pedo-tattili, marciapiedi rialzati per entrare/uscire dai treni in autonomia, percorsi senza barriere (in piano e/o con rampa fissa e/o con ascensore) così come l'eventuale indisponibilità temporanea di ascensori e rampe.

A questo ultimo proposito infatti RFI, in adempimento alle prescrizioni della Delibera 106/2018 dell'ART, ha introdotto un sistema di monitoraggio degli ascensori e delle rampe fisse dei marciapiedi di stazione, gestito dalle Control Room Stazioni (CRS), che permette di rilevarne la funzionalità e le eventuali indisponibilità. Le informazioni sui fuori servizio di ascensori e rampe superiori ad un giorno e i relativi tempi di ripristino sono rese disponibili ai viaggiatori, oltre che nella pagine di ogni singola stazione, anche nell'apposita sezione del sito web di RFI (<https://www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/accessibilita/stato-ascensori-e-rampe-di-accesso-ai-binari.html>).

Per quanto riguarda il servizio di assistenza PRM, in tutti gli impianti della rete sono presenti cartelli informativi in cui sono indicate le principali informazioni e i contatti a cui rivolgersi per richiedere l'assistenza. In caso di impianti non compresi nel circuito di assistenza sono indicati quelli più vicini in cui è possibile usufruire del servizio, compresi quelli più vicini in regioni confinanti, come di seguito rappresentato.

SALABlu CIRCUITO ASSISTENZA PRM PRM ASSISTANCE NETWORK

ASSISTENZA ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITA'
[REGOLAMENTO (CE) N.1371/2007]
In circa 330 stazioni italiane è disponibile, su prenotazione, il servizio gratuito di assistenza per i passeggeri con disabilità ed a ridotta mobilità (PRM).

ASSISTANCE FOR PERSONS WITH REDUCED MOBILITY
[REGULATION (EC) N.1371/2007]
Assistance to passengers with disabilities and reduced mobility (PRM) is available in about 330 railway stations, by reservation and free of charge

STAZIONE ABILITATA AL SERVIZIO DI ASSISTENZA PRM
STATION WITH PRM ASSISTANCE



In questa stazione è disponibile, su prenotazione, il servizio gratuito di assistenza per i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)
Assistance to passengers with disabilities and reduced mobility (PRM) is available in this station, by reservation and free of charge

Per prenotazioni e informazioni
800.90.60.60 - Numero Verde da rete fissa nazionale
+39 02.32.32.32 - Numero a tariffazione ordinaria da rete fissa e mobile attivi tutti i giorni dalle ore 6:45 alle 21:30 (festivi inclusi)
Per approfondimenti sul servizio di assistenza: www.rfi.it

For reservations and information
800.90.60.60 - Toll-free number from Italian landline
+39 02.32.32.32 - Ordinary rate from landline and mobile operating between 6:45 am to 9:30 pm (holidays included)
For more information: www.rfi.it

Scarica l'App ufficiale: **SALABlu+**
Download official App: **SALABlu+**

RFI
RETE FERROVIARIA ITALIANA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

AGGIORNAMENTO DI GENNAIO 2022

Fig. 2a “Cartello informativo circuito assistenza PRM – stazioni abilitate”

SALABlu CIRCUITO ASSISTENZA PRM PRM ASSISTANCE NETWORK

ASSISTENZA ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITA'
[REGOLAMENTO (CE) N.1371/2007]
In circa 330 stazioni italiane è disponibile, su prenotazione, il servizio gratuito di assistenza per i passeggeri con disabilità ed a ridotta mobilità (PRM).

ASSISTANCE FOR PERSONS WITH REDUCED MOBILITY
[REGULATION (EC) N.1371/2007]
Assistance to passengers with disabilities and reduced mobility (PRM) is available in about 330 railway stations, by reservation and free of charge

LE STAZIONI PIÙ VICINE CON SERVIZI PRM
NEAREST STATIONS WITH PRM ASSISTANCE

Regione Friuli Venezia Giulia
Trieste Centrale (Sala Blu), Cervignano-Aquileia-Grado
Gorizia Centrale, Latisana-Lignano-Bibione, Palmanova
Monfalcone, Pordenone, Sacile, Tarvisio Boscoverde
Trieste Airport, Udine

Per prenotazioni e informazioni
800.90.60.60 - Numero Verde da rete fissa nazionale
+39 02.32.32.32 - Numero a tariffazione ordinaria da rete fissa e mobile attivi tutti i giorni dalle ore 6:45 alle 21:30 (festivi inclusi)
Per approfondimenti sul servizio di assistenza: www.rfi.it

For reservations and information
800.90.60.60 - Toll-free number from Italian landline
+39 02.32.32.32 - Ordinary rate from landline and mobile operating between 6:45 am to 9:30 pm (holidays included)
For more information: www.rfi.it

Scarica l'App ufficiale: **SALABlu+**
Download official App: **SALABlu+**

RFI
RETE FERROVIARIA ITALIANA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

AGGIORNAMENTO DI GENNAIO 2022

Fig. 2b “Cartello informativo circuito assistenza PRM – stazioni non abilitate” (versione che non riporta la stazione di Casarsa introdotta nel circuito a settembre 2023)

SALABlu

**CIRCUITO ASSISTENZA PRM
PRM ASSISTANCE NETWORK**

**ASSISTENZA ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITA'
[REGOLAMENTO (CE) N.1371/2007]**
In circa 330 stazioni italiane è disponibile, su prenotazione, il servizio gratuito di assistenza per i passeggeri con disabilità ed a ridotta mobilità (PRM).

**ASSISTANCE FOR PERSONS WITH REDUCED MOBILITY
[REGULATION (EC) N.1371/2007]**
Assistance to passengers with disabilities and reduced mobility (PRM) is available in about 330 railway stations, by reservation and free of charge

**LE STAZIONI PIÙ VICINE CON SERVIZI PRM
NEAREST STATIONS WITH PRM ASSISTANCE**

Regione Friuli Venezia Giulia
Trieste Centrale (Sala Blu), Cervignano-Aquileia-Grado, Palmanova, Gorizia Centrale, Latisana-Lignano-Bibione, Monfalcone, Pordenone, Sacile, Tarvisio Boscoverde, Trieste Airport, Udine

Regione Veneto
Venezia S. Lucia (Sala Blu), Verona P. N. (Sala Blu), Conegliano, Bassano del Grappa, Belluno, Calalzo-Pieve Cadore-Cortina, Castelfranco Veneto, Mogliano Veneto, Monselice, Montebelluna, Padova, Oderzo, Peschiera del Garda, Portogruaro Caorle, Rovigo, Quarto d'Altino, S. Bonifacio, S. Donà di Piave-Jesolo, Schio, Terme Euganee-Abano-Montebelluna, Thiene, Treviso Centrale, Vicenza, Venezia Mestre, Venezia Mestre Ospedale, Verona P. Vescovo, Villafranca di Verona

Per prenotazioni e informazioni
800.90.60.60 - Numero Verde da rete fissa nazionale
+39 02.32.32.32 - Numero a tariffazione ordinaria da rete fissa e mobile
attivi tutti i giorni dalle ore 6:45 alle 21:30 (festivi inclusi)
Per approfondimenti sul servizio di assistenza: www.rfi.it

For reservations and information
800.90.60.60 - Toll-free number from Italian landline
+39 02.32.32.32 - Ordinary rate from landline and mobile
operating between 6:45 am to 9:30 pm (holidays included)

For more information: www.rfi.it
Scarica l'App ufficiale:
Download official App: **SALABlu+**

RFI
PIRE FERROVIARIA ITALIANA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANO

AGGIORNAMENTO DI GENNAIO 2022

Più informazioni
More Info

Fig. 2c “Cartello informativo circuito assistenza PRM – stazioni non abilitate – con indicazione anche delle stazioni di Regioni confinanti” (versione che non riporta la stazione di Casarsa introdotta nel circuito a settembre 2023)

Trenitalia, sul proprio sito, alla sezione “Info e Assistenza” ha inserito un intero capitolo per le persone a ridotta mobilità, al cui interno si possono reperire tutte le informazioni circa i destinatari dei servizi, le modalità per la richiesta di assistenza, le agevolazioni presenti ed i collegamenti al sito di RFI per poterne usufruire.

Iniziative per migliorare l’accessibilità al servizio

RFI e Trenitalia hanno implementato diverse iniziative volte a migliorare ulteriormente il servizio di assistenza PRM.

Accordo per la fornitura e la gestione dei dispositivi di ausilio per la salita a bordo delle PRM e la fornitura di assistenza e di trasporti alternativi.

RFI, quale Gestore di Stazione, ha stipulato con Trenitalia e le altre Imprese Ferroviarie operanti sulla sua rete degli “Accordi per la fornitura e gestione dei dispositivi di ausilio per la salita a bordo treno, l’assistenza e i trasporti alternativi”, ai sensi del par. 4.4.3 del Regolamento UE 1300/2014 e conseguenti alla Prescrizione 5.5.3 della Delibera ART 151/2019, riguardanti in particolare le stazioni conformi a STI

non facenti parte del circuito di assistenza Sala BLU, che entreranno nella fase operativa a breve e comunque nell'arco del primo periodo del presente Piano.

Formazione

Il personale di contatto di RFI dedicato all'assistenza, oltre che sugli aspetti tecnici, è formato ad un corretto approccio ai problemi delle PRM, anche attraverso il periodico coinvolgimento delle Associazioni di categoria.

Per quanto riguarda l'appaltatore dei servizi di accompagnamento, il personale è sottoposto a specifici obblighi formativi attestati mediante abilitazione, relativi alla conduzione/utilizzo dei mezzi di sollevamento, nonché all'avvenuta formazione relazionale, erogata a cura dell'appaltatore, finalizzata alla corretta interazione con i viaggiatori durante l'esecuzione del servizio di assistenza.

RFI realizza, inoltre, interventi formativi, con propri docenti, dedicati al personale delle Imprese Ferroviarie: personale di bordo, personale di assistenza e operatori di contatto telefonico. Gli interventi formativi hanno l'obiettivo di istruire il personale ad adottare sempre azioni coerenti con le vigenti procedure per l'esecuzione del servizio di assistenza PRM in stazione, con un focus relativo alla delicata fase della salita e discesa dal treno.

Il Gruppo FS Italiane ha organizzato con Federazioni e Associazioni di persone con disabilità corsi di formazione per il personale di bordo Trenitalia sulle tematiche relative all'accoglienza e al supporto dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.

In particolare il personale di bordo di Trenitalia riceve una formazione costante che si eroga:

- in aula, con interventi periodici di mantenimento e sviluppo delle competenze commerciali, relazionali e comportamentali;
- *on the job*, attraverso la formazione continua da parte dei Tutor, che valutano e verificano il mantenimento delle competenze.

Nel caso specifico, anche la formazione contribuisce ad abbattere le barriere a vantaggio delle persone con disabilità e a ridotta mobilità.

Il personale di accompagnamento della Direzione Regionale Friuli Venezia Giulia ha ricevuto formazione circa i comportamenti da adottare per l'assistenza a bordo delle persone con disabilità e a ridotta mobilità, con specifici focus sul servizio di assistenza a bordo treno ed in stazione in fase di salita/discesa e sul miglioramento delle capacità relazionali nell'interazione e comunicazione con i PRM, nell'ottica di soddisfare i bisogni del cliente e migliorare la *customer experience* nella fruizione del servizio ferroviario.

Il Piano di Formazione 2023 della Direzione Regionale Friuli Venezia Giulia prevede l'unità didattica dal titolo "Conoscere e gestire i passeggeri con disabilità", specificamente dedicata all'approfondimento dell'assistenza delle PRM.

Si rappresenta inoltre che tutti gli equipaggi (personale di condotta e personale di accompagnamento) ricevono formazione sul primo soccorso secondo il regolamento emesso con DM n. 19/2011 e sulle procedure per l'attivazione e la gestione del soccorso con cadenza triennale.

Informazione circa i servizi per persone con disabilità

Al fine di migliorare l'informazione al viaggiatore, Trenitalia ha avviato un progetto per superare l'attuale classificazione binaria dell'accessibilità dei treni (accessibile/non accessibile) per declinarla in più livelli: in una prima fase, avviata nel corso dell'Orario ferroviario 2022, si prevedono due livelli, uno per i treni che dispongono di posto attrezzato per sedia a ruote, e il secondo per i treni che dispongono sia di posto attrezzato che di toilette accessibile con sedia a ruote.

In tal modo le persone con disabilità motoria, tramite la consultazione dell'Orario ufficiale e durante la ricerca della soluzione di viaggio, avranno ampliate le possibilità di viaggio, in funzione della durata del loro viaggio e dei servizi presenti a bordo.

Successivamente i livelli verranno ampliati con la possibilità di verificare l'accessibilità per le persone con disabilità visiva e uditiva tramite consultazione dell'Orario Ufficiale e in fase di ricerca di soluzione di viaggio.

Accesso alle informazioni sulle stazioni e sugli orari - Digitalizzazione

Come già indicato nei paragrafi precedenti, la sezione "Stazioni" -> "Accessibilità" del sito www.rfi.it riporta notizie sempre aggiornate sui servizi di assistenza offerti dalle Sale Blu mentre nelle pagine dedicate alle singole stazioni sono disponibili notizie e dati puntuali sui servizi e sulle dotazioni per l'accessibilità stazione per stazione (Infoaccessibilità). Da marzo 2022 sono stati pubblicati nuovi servizi informativi in grado di migliorare l'utilità e la completezza delle informazioni sul livello di accessibilità di ogni singola stazione, che danno evidenza anche dei servizi/dotazioni di accessibilità non presenti, oltre che di quelli presenti. Inoltre, al fine di permettere una migliore programmazione del viaggio, vengono pubblicate le informazioni, stazione per stazione sulle indisponibilità degli ascensori e delle rampe fisse di accesso ai binari superiori ad un giorno ed i relativi tempi di ripristino.

Tra gli altri strumenti digitali messi a disposizione attraverso il sito www.rfi.it, il servizio "Monitor Arrivi&Partenze Live", pienamente accessibile anche alle persone con disabilità visiva, è raggiungibile direttamente dalla home page e consente di accedere alle informazioni in tempo reale sui treni in arrivo e in partenza in tutte le stazioni della rete RFI. Analogamente il servizio "Quadri orario on line" è anch'esso accessibile direttamente dalla home page; sempre dalla home page si accede infine al servizio

“RFI Risponde - Reclami e segnalazioni” per l’invio semplice e diretto a RFI di reclami e/o segnalazioni sui servizi al pubblico di RFI.

La sezione Infomobilità, raggiungibile direttamente dalla Home page del sito www.rfi.it, diffonde invece informazioni sempre aggiornate in tempo reale sul traffico ferroviario e sulle modifiche programmate alla circolazione necessarie a eseguire interventi tecnici e attività pianificate di potenziamento della rete.

L’applicativo web *SalaBlu on line*, accessibile dalla sezione ‘Stazioni>Accessibilità, consente di richiedere il servizio di assistenza in stazione attraverso un percorso guidato, con l’inserimento da parte del cliente dei dati di viaggio direttamente nel sistema informatico di gestione del servizio; per le persone con disabilità uditiva è disponibile la funzionalità “chat” che consente la prenotazione del servizio di assistenza con tempi di preavviso pari a quelli delle telefonate; per le PRM straniere, che desiderano effettuare più agevolmente la richiesta di un servizio di assistenza, è disponibile inoltre la versione in inglese di *SalaBlu on line*.

Ma lo strumento digitale più recente sul fronte delle informazioni per l’accessibilità è rappresentato dall’app per smartphone *SalaBlu+*, la prima di RFI studiata per le esigenze delle PRM.

Le funzionalità sviluppate in questa prima release consentono di:

- inserire richieste per i servizi di assistenza erogati dalle Sale Blu;
- contattare le sale Blu in caso di necessità durante il viaggio;
- consultare informazioni, in tempo reale, sull’andamento di un viaggio selezionato;
- consultare i tabelloni orari di stazione;
- accedere alle informazioni -statiche- sull’accessibilità delle stazioni;
- visualizzare i dettagli dei propri viaggi.

Inoltre, l’App di Trenitalia e il sito www.viaggiatreno.it consentono di seguire in tempo reale l’andamento dei treni ed ottenere informazioni su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l’istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

Azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza PRM in caso di anormalità

Le anormalità di esercizio nel caso specifico del trasporto di PRM possono essere distinte in due classi, caratterizzate dal fatto che le problematiche siano legate all’infrastruttura (stazione) o al materiale rotabile. RFI e Trenitalia attiveranno tutte le misure necessarie a garantire la massima assistenza e sicurezza a tutela degli utenti.

Anormalità all'infrastruttura di stazione

In caso di guasto di un ascensore in una stazione in cui sia stato programmato un servizio di assistenza, RFI può, in determinate circostanze, attraverso le sale operative che gestiscono la circolazione dei treni, adottare due provvedimenti:

- ricevere il treno interessato dal servizio di assistenza su un altro binario raggiungibile attraverso un percorso privo di gradini e, se necessario, fornito di carrello elevatore;
- qualora sia presente nell'impianto una passatoia a raso, garantire in sicurezza l'attraversamento dei binari da parte della PRM, obbligatoriamente coadiuvata dal personale dell'assistenza, previo spostamento del carrello elevatore, se necessario.

Nel caso le soluzioni sopra descritte non fossero applicabili, RFI di concerto con Trenitalia, procede a riprogrammare il servizio nella stazione abilitata più vicina. Verrà comunque garantito il trasferimento dalla stazione abilitata più vicina all'originaria località di destinazione.

Per favorire un migliore flusso informativo tra le strutture interne di RFI, è ormai in fase di pre-esercizio un sistema di interfacciamento tra i sistemi di circolazione PIC (Piattaforma Integrata Circolazione) e quelli relativi alla gestione dei servizi di assistenza (ReteBlu). Tale interfacciamento facilita ulteriormente il monitoraggio e l'adozione di provvedimenti di circolazione tarati con maggiore efficienza sulle esigenze delle PRM a bordo treno, in particolare in caso di perturbazioni della circolazione.

Non conformità del materiale rotabile

Le problematiche più frequenti che possono manifestarsi riguardano:

- la sostituzione di un materiale rotabile dichiarato idoneo per il viaggio del PRM con uno di caratteristiche inferiori;
- la cancellazione del treno.

In questi casi RFI – Sala Blu, in accordo con Trenitalia, cerca di riprogrammare il viaggio della PRM utilizzando soluzioni alternative, in prima ipotesi con altri treni, altrimenti con altri mezzi di trasporto, come previsto peraltro nel Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse, che costituisce riferimento operativo anche per la definizione dell'adeguatezza del servizio sostitutivo stesso.

Per far fronte a questo tipo di inconvenienti in modo efficace, si intende migliorare il flusso informativo tra la Sala Blu di RFI e Trenitalia: a tal fine sono state già poste in campo azioni volte a standardizzare la comunicazione delle composizioni effettive dei convogli.

In ogni caso, seppur residuale, Trenitalia ha introdotto a febbraio 2020, in coerenza con le disposizioni della delibera ART 106/2018, il riconoscimento ai clienti con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata, di un'indennità pari al 50% del prezzo del biglietto di corsa semplice, in aggiunta al rimborso integrale del biglietto, in caso di rinuncia al viaggio determinata dalle condizioni di messa in disponibilità del servizio sostitutivo accessibile a PRM, anche mediante taxi o NCC.

Azioni di miglioramento in caso di servizi sostitutivi

Nel caso in cui si renda necessario ricorrere ad un servizio sostitutivo, Trenitalia procede ad attivare il fornitore al fine di predisporre un adeguato servizio alternativo. Nel caso Trenitalia proceda ad attivare dei bus, gli stessi sono identificati da un'apposita segnaletica riportante "*Servizio sostitutivo Trenitalia*". Laddove possibile per le condizioni stradali e di sicurezza del viaggiatore, l'autobus effettua la fermata nei pressi della stazione/fermata ferroviaria; se il punto di fermata è distante dall'accesso alla stazione/fermata, è affissa apposita informazione statica in stazione.

Nel caso i servizi sostitutivi effettuati con autobus non siano attrezzati per il trasporto di PRM, viene predisposto da Trenitalia un servizio dedicato con Taxi o Noleggio Con Conducente, adeguato alle esigenze della PRM. Laddove la PRM non abbia prenotato il servizio di assistenza e venga attivato un servizio sostitutivo nel corso del viaggio prescelto, Trenitalia, una volta accertata la presenza di una PRM, procede prontamente ad informare RFI e entrambe, congiuntamente, compiono ogni ragionevole sforzo per programmare il servizio di assistenza e offrire il servizio sostitutivo.

In caso di attivazione di servizi sostitutivi, qualora la stazione coinvolta sia compresa nel circuito di quelle in cui si effettua il servizio di assistenza PRM, Trenitalia procede prontamente ad informare RFI del servizio sostitutivo e delle sue condizioni di accessibilità, sia esso bus, taxi o NCC, in modo da consentire a RFI di riprogrammare il servizio di assistenza e indicare al personale addetto il punto di fermata presso cui accompagnare la PRM per l'accesso al servizio sostitutivo, purché questo si trovi nelle adiacenze della stazione. Il personale del servizio sostitutivo provvede alla salita/discesa dal mezzo della PRM. RFI, tranne casi eccezionali, effettua l'assistenza da/per il servizio sostitutivo solo nel caso in cui la PRM abbia iniziato o proceda il viaggio con treno.

L'accesso al servizio sostitutivo è garantito con lo stesso titolo di viaggio del servizio sostituito. Il viaggio in autobus sostitutivo è considerato di seconda classe e, pertanto, per quanti in possesso di biglietto di prima classe è previsto il rimborso della differenza.

In caso di ultimo collegamento della giornata, qualora non fosse possibile assicurare il trasporto a destino con servizio sostitutivo di qualsiasi tipologia, viene garantito il pernottamento presso un hotel individuato da Trenitalia.

Secondo quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018, la Direzione Regionale Friuli Venezia Giulia di Trenitalia e la Regione hanno predisposto il Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse, allegato al Contratto di servizio, che costituisce riferimento operativo anche per la definizione dell'adeguatezza del servizio sostitutivo stesso.

La Regione, Trenitalia e Rete Ferroviaria Italiana intendono adottare azioni congiunte volte a rendere sempre più accessibile il servizio ferroviario, anche nel caso in cui lo stesso sia sostituito da corse su autoveicoli, all'interno di un progetto volto ad incrementare la visibilità e riconoscibilità dei punti di fermata dei servizi sostitutivi su gomma.

In caso di sostituzione di un servizio ferroviario con bus, RFI eroga i relativi annunci sonori in stazione, previa comunicazione da parte di Trenitalia tramite sistemi informativi o comunicazioni "tracciabili", che riportino tutte le informazioni necessarie ad espletare il servizio.

Trenitalia pubblica sui propri canali informativi i punti di fermata dei bus sostitutivi.

È obiettivo comune migliorare la riconoscibilità dei punti di fermata dei bus sostitutivi, ad esempio con paline identificative o tabelle informative. A tal fine la Regione si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali e le altre Parti interessate sulle iniziative che saranno via via individuate.

Inoltre, la Regione, laddove necessario, si farà promotrice con i soggetti competenti per un miglioramento dei punti di fermata, compreso il loro posizionamento, con l'obiettivo di avvicinare il più possibile gli stessi alla stazione.

La Regione Friuli Venezia Giulia e Trenitalia hanno inoltre un ampio progetto di miglioramento trasversale dell'accessibilità all'informazione e all'acquisto, di cui sono definite le linee di sviluppo nel Piano d'intervento Informazione e Vendita, che per il periodo 2022-2024 è allegato al Contratto di Servizio 2022-2031.

Azioni sincrone

Il presente Piano si propone di agire da volano per la sincronizzazione degli interventi e delle azioni dei diversi attori che rendono accessibile il servizio ferroviario alle PRM e comunque rendere il viaggio più comodo e di facile accesso a chiunque.

La Regione si farà promotrice dell'istituzione almeno di un Comitato Tecnico di Gestione dedicato alla verifica, monitoraggio e riprogrammazione secondo il ciclo PDCA (Plan–Do–Check–Act) con Trenitalia e il Gestore dell'Infrastruttura, nonché il Gestore di Stazione laddove diverso.

Inoltre si farà promotrice dell'organizzazione di incontri di condivisione e diffusione delle esperienze, progetti e realizzazioni più significative, a cui saranno invitate a partecipare attivamente le Associazioni locali delle categorie coinvolte, nonché le altre parti interessate.

Obiettivi di accessibilità (da raggiungere all'interno della durata del CdS)

La disponibilità e fruibilità di servizi PRM è valutata nell'ambito del Contratto di Servizio tra Trenitalia e la Regione Friuli Venezia Giulia attraverso l'indicatore %SPMR. Lo stesso viene definito in relazione alla percentuale dei treni fruibili alle PRM e i treni totali programmati come accessibili alle PRM (indicati accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato), calcolato per linea per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili del rapporto tra il numero di corse mensili accessibili e fruibili e le corse mensili programmate accessibili (opportunamente dettagliato nell'Allegato 7 “Condizioni Minime di Qualità di efficacia ed efficienza dei servizi, penali, mitigazioni delle penali e premi” al Contratto vigente).

Lo stato di accessibilità del servizio, misurato con l'indicatore %CORSEACC, è del 100% nel 2022 per le linee FR1 e FR2, valore che sarà mantenuto anche con le azioni previste dal vigente Contratto di Servizio.

Al fine invece di fornire una lettura completa degli standard RFI, attuali e futuri, sono stati individuati differenti livelli di accessibilità dei 43 impianti ferroviari della Regione Friuli Venezia Giulia, in particolare per quanto riguarda le PRM motorie (non sono qui considerate le stazioni dove il servizio è effettuato esclusivamente attraverso bus sostitutivi e quelle in cui attualmente non si effettua servizio viaggiatori).

Nei 43 impianti ferroviari sono comprese stazioni e fermate che di seguito, ai fini delle analisi riportate, saranno identificate indistintamente con la locuzione “stazioni”.

Stazioni fruibili

Sono state definite “stazioni fruibili”:

- Quelle accessibili in autonomia ai disabili motori: stazioni in cui tutti i marciapiedi a servizio di binari che effettuano servizio viaggiatori sono rialzati (altezza di 55 cm dal piano del ferro) e sono raggiungibili con un percorso privo di gradini
- E/o quelle accessibili grazie al servizio di assistenza: stazioni in cui l'accessibilità è garantita tramite servizio di assistenza con utilizzo di carrelli elevatori.

Stazioni non fruibili

Sono tutte le altre stazioni, non accessibili o accessibili solo parzialmente (almeno un marciapiede accessibile in autonomia, ma non tutti).

FRUIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIA REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

Dati aggiornati ad Ottobre 2022

	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE (dati 2019)**
FRUIBILI	13	30%	82%
NON FRUIBILI	30	70%	18%
TOTALE	43	100%	100%

Tab. 1 “Riepilogo dati fruibilità disabilità motoria 2022”

** = le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati del 2019, ultimo anno di normalità pre-Covid

In Friuli Venezia Giulia, all'anno 2022, sono accessibili in autonomia alle persone con disabilità motoria 5 stazioni, parzialmente accessibili 9 stazioni e non accessibili in autonomia 29 stazioni. Sono tuttavia “fruibili”, cioè comunque utilizzabili da passeggeri con disabilità motoria in quanto del tutto accessibili dal punto di vista infrastrutturale e/o grazie al servizio di assistenza PRM, 13 stazioni, che coprono l'82% della frequentazione dei passeggeri nelle stazioni del Friuli Venezia Giulia.

Stazioni con percorsi tattili

- Le “stazioni con percorsi tattili” sono quelle in cui un percorso tattile collega l’ingresso della stazione a tutti i marciapiedi con servizio viaggiatori.

Stazioni con informazione visiva dinamica

- Le “stazioni con informazione visiva dinamica” sono quelle in cui sono presenti monitor che trasmettono informazioni in tempo reale sugli arrivi e partenze della stazione.

ACCESSIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITÀ VISIVA REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

Dati aggiornati ad Ottobre 2022

	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE (dati 2019)**
PERCORSI TATTILI	4	9%	35%
INFORMAZIONE SONORA	43	100%	100%

*** = le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati del 2019, ultimo anno di normalità pre-Covid*

Tab. 2 “Riepilogo dati accessibilità disabilità visiva 2022”

ACCESSIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITÀ Uditiva REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

Dati aggiornati ad Ottobre 2022

	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE (dati 2019)**
INFORMAZIONE VISIVA DINAMICA	39	91%	99%

** = le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati del 2019, ultimo anno di normalità pre-Covid

Tab. 3 “Riepilogo dati accessibilità disabilità uditiva 2022”

Per quanto riguarda le disabilità sensoriali, in Friuli Venezia Giulia nel 2022 la situazione è dunque la seguente:

- Disabilità visiva: il 9% degli impianti, che servono il 35% del totale viaggiatori, ha percorsi tattili che permettono di raggiungere tutti i marciapiedi, mentre il 100% delle stazioni, che servono il 100% del totale dei viaggiatori, è fornita di dispositivi di diffusione sonora.
- Disabilità uditiva: il 91% degli impianti, che tuttavia coprono più del 99% dei viaggiatori, presenta dispositivi di informazione visiva dinamica.
- 3 stazioni (Cordovado-Sesto, S. Giovanni di Casarsa e S. Vito al Tagliamento) nel primo semestre del 2023 sono state dotate di monitor per l’informazione visiva dinamica.

Lo SCHEMA ACCESSIBILITÀ STAZIONI, in allegato, riporta la situazione completa di tutte le stazioni del Friuli Venezia Giulia.

Obiettivi per linea

		Accessibilità stazioni Dati aggiornati al 2022			Accessibilità materiale rotabile
LINEA		N. STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE LINEA	PERCENTUALE PASSEGGERI** SUL TOTALE LINEA	
FR 1 (35 stazioni*)	Stazioni fruibili	12	34%	83%	%CORSEACC _{FR1 2022} = 100%
	Informazione visiva dinamica	34	97%	99%	
	Percorsi tattili	4	11%	36%	
FR 2 (11 stazioni*)	Stazioni fruibili	2	18%	49%	%CORSEACC _{FR2 2022} = 100%
	Informazione visiva dinamica	9	82%	91%	
	Percorsi tattili	0	0%	0%	

* = alcune stazioni sono presenti su più linee

** = le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati del 2019, ultimo anno di normalità pre-Covid

Tab. 4 “Riepilogo dati 2022 per linea”

		Accessibilità stazioni Obiettivi al completamento del Piano			Accessibilità materiale rotabile
LINEA		N. STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE LINEA	PERCENTUALE PASSEGGERI ** SUL TOTALE LINEA	
FR 1	Stazioni fruibili	18	51%	96%	

(35 stazioni*)	Informazione visiva dinamica	34	97%	99 %	%CORSEACC _{FR1 2024} = 100%
	Percorsi tattili	17	49%	95%	
	FR 2	Stazioni fruibili	4	36%	90%
(11 stazioni*)	Informazione visiva dinamica	11	100%	100%	= 100%
	Percorsi tattili	3	27%	84%	

* = alcune stazioni sono presenti su più linee

** = le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati del 2019, ultimo anno di normalità pre-Covid

Tab. 5 “Obiettivi per linea al completamento del Piano”

Costi e modalità di finanziamento degli interventi di competenza di Trenitalia per il primo periodo di validità del presente piano sono ricompresi nel PEF (Piano economico finanziario) allegato al Contratto di Servizio vigente.

Situazioni particolari e nuove richieste di intervento potranno essere condivise nell’ambito del Comitato tecnico di gestione del Contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

Obiettivi di monitoraggio e verifica

La Regione convocherà periodicamente un tavolo per il monitoraggio e la verifica di quanto previsto nel presente Piano, coinvolgendo tutte le Parti interessate, di cui alla Delibera ART 16/2018.

Revisione ed aggiornamenti

Il presente Piano può essere aggiornato ogni tre anni e condiviso tra le Parti nell’ambito di un apposito incontro del Comitato di Gestione del Contratto.

