Piano Operativo per l'Accessibilità – Misura 13

Contratto di Servizio con la Regione Puglia

Secondo periodo

Premessa

Il presente Piano Operativo (di seguito il "Piano"), adottato ai sensi della Delibera ART n. 16/2018 - Misura 13 "*Indicatori e livelli minimi di accessibilità*", con il coinvolgimento della Regione Puglia, del Gestore dell'Infrastruttura Ferroviaria e Gestore di Stazione Rete Ferroviaria Italiana (di seguito per brevità RFI), nonché delle rappresentanze dei consumatori e delle associazioni dei passeggeri e delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (di seguito per brevità PRM), 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 Regione Puglia per il periodo 2018-2032 e poi aggiornato con Atto Integrativo del 04/01/2024.

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 nuovo Regolamento (UE) n. 782/2021, che nel Capo V disciplina il diritto al trasporto per le persone con disabilità e persone a mobilità ridotta, e 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, previsto dall'art. 8 del Reg. (UE) n. 1300/2014, nella versione in fase di aggiornamento a cura del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, anche con il contributo di RFI, per la parte di competenza, trasmesso a giugno 2024. Il NIP 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, sia per le stazioni presenti sul territorio nazionale;

- nel vigente Contratto di Programma – parte investimenti (CdP-I) 2022-2026 tra il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) e RFI (Aggiornamento 2024), 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.

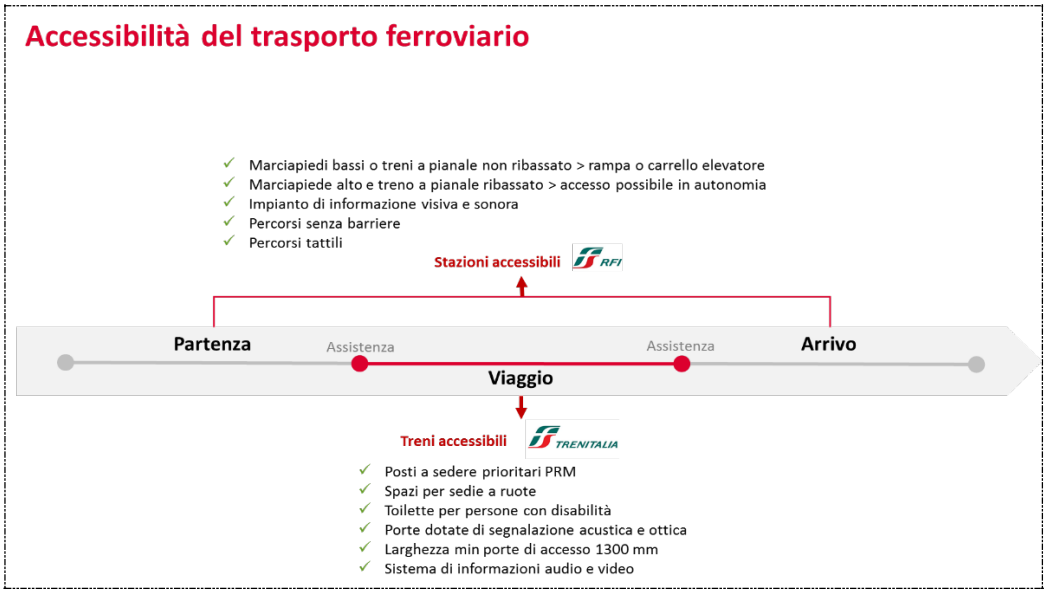

Fig. 1 "Modello accessibilità"

Accessibilità alle stazioni

La Regione, coinvolgendo le amministrazioni competenti, può favorire il miglioramento dell'accessibilità esterna alle stazioni, sensibilizzando le Amministrazioni Comunali affinché valorizzino le stazioni nei piani di eliminazione delle barriere architettoniche (PEBA) e attuino azioni sincrone per il coordinamento degli orari e spazi del TPL urbano.

Accessibilità delle stazioni – Gestore dell'Infrastruttura RFI

Ai fini del presente Piano, è stata calcolata in Puglia la presenza, complessivamente, di 63 tra stazioni e fermate servite da treni viaggiatori, tra stazioni attive e di prossima riattivazione.

La rete infrastrutturale complessiva in Puglia consta di 847 km di linea in esercizio, di cui il 72% elettrificata.

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 Investimenti 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 e adeguare alcune delle stazioni presenti sul territorio pugliese interessato dai servizi oggetto del contratto 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.

Al 2024 sono state completate le attività di adeguamento delle stazioni di Bisceglie, Molfetta, Polignano a Mare, Trani, Bari Torre Quetta, Bari Villaggio Lavoratore, Brindisi Cittadella della Ricerca, Brindisi Perrino, Modugno, Palagianello.
Entro il 2026 è programmato che vengano adeguate le stazioni di Acquaviva delle Fonti, Bari S. Spirito, Fasano, Lecce, Mola di Bari, Monopoli, Ostuni, S. Severo, Giovinazzo; entro il 2036 è previsto l'adeguamento di Bari Centrale, Bari Palese Macchie, Bari Torre a Mare, Barletta, Brindisi, Foggia, Gioia del Colle, Grottaglie, Taranto, Trinitapoli-S. Ferdinando di Puglia.

Accessibilità del materiale rotabile

Il Contratto di Servizio (2018-2032) tra Regione Puglia e Trenitalia prevede una produzione in evoluzione con lo scenario infrastrutturale. La produzione varia da 6,3 milioni di treni*km nel 2018 sino a raggiungere i 7,3 milioni di treni*km annui dal 2026 per tutto l'arco della restante durata contrattuale.

L'attuale offerta dei servizi ferroviari (anno 2025) è basata su un servizio puntuale in relazione alle esigenze del territorio servito (scuola e lavoro). Il servizio si articola su un valore medio di 235 treni/giorno feriale programmati per il 2024. Il 90 % di tali treni è previsto con materiale rotabile accessibile a PRM (valori medi riferiti all'orario di servizio 2023).

La flotta attualmente in *asset* per i servizi di cui al Contratto di servizio, già fortemente rinnovata nel primo periodo contrattuale, consta di (valori riferiti al 01.01.2024):

- 8 complessi diesel
- 33 *Pop*
- 3 Jazz
- 15 Loco elettriche con carrozze piano ribassato

Per la suddivisione in linee, nell'ambito del Contratto di servizio, si è adottata la seguente classificazione:

LINEE	Direttrici
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale > al 20%	Adriatica (Termoli-Lecce)
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale > al 10% e ≤ al 20%	Bari-Taranto
FR3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale ≤ al 10%	Brindisi-Taranto Barletta-Spinazzola Foggia-Manfredonia Bari-Bitritto

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° di corse mensili programmate accessibili L,i/n° 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 maxipiano di rinnovamento dei treni a livello nazionale, aggiudicando una imponente gara europea, che sta portando 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, sono previsti investimenti per il rinnovo della flotta, tenuto conto che la qualità erogata e percepita dalla clientela è influenzata in buona parte proprio dalle caratteristiche e dall'età media del materiale rotabile.

In particolare, la sottoscrizione del Contratto di Servizio 2018-2032 con la Regione Puglia, con la sua lunga durata, ha consentito la realizzazione del rinnovo totale della flotta in uso nella regione, grazie all'introduzione di 43 treni Pop dal 2018 al 2024 e di ulteriori 4 treni Rock entro il 2025, cofinanziati dalla Regione.

Di seguito le principali caratteristiche dei nuovi treni *Pop*:

- 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'incarrozzamento 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).

  Tra le dotazioni di bordo del treno sono comprese 2 scalette da applicare alle porte di salita per la discesa dei passeggeri in linea e trasbordo su un altro veicolo affiancato (situato in binario adiacente), da effettuare in situazioni di emergenza (ad esempio nei casi di veicolo bloccato e non trainabile).
- all'interno del comparto passeggeri e delle toilette è installato un sistema di rilevazione ed estinzione degli incendi.

  Vi è la presenza di un sistema di allarme passeggeri e di un impianto di citofonia per la comunicazione di emergenza tra viaggiatori e personale di macchina.
- i treni sono tutti dotati di un moderno Sistema di Informazione Passeggeri con:
  - Connettività radiomobile Terra-Treno;
  - Videosorveglianza con registrazione filmati, live su monitor interni. Sono inoltre presenti telecamere di incarrozzamento e telecamere frontali;
  - *People counter* per l'acquisizione in maniera automatizzata del numero dei passeggeri trasportati per treno;
  - Informazioni audio/video di viaggio ai passeggeri;
  - Gestione di contenuti multimediali e di intrattenimento al pubblico (riviste, news, video promozionali, ecc.);
  - Sistema automatico di gestione degli annunci sonori ai viaggiatori;
  - Sistema di sonorizzazione e citofonia digitale.

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 15 Sale Blu territoriali si aggiunge una Sala Blu Nazionale centrale, che non ha contatto fisico col pubblico, ma opera tramite i canali telefonici e web. 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 367 stazioni sul territorio nazionale. 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 2023, dopo il crollo della mobilità per l'emergenza sanitaria nel 2020 e della progressiva, successiva ripresa, il numero di servizi è stato di 406.000. 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 per i viaggiatori, questi possono:

- rivolgersi all'Impresa Ferroviaria con cui hanno scelto di viaggiare
- inviare una e-mail ad una delle 16 Sale Blu
- recarsi direttamente in una della 15 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

- utilizzare l'applicazione web Sala Blu on line pubblicata sul sito di RFI
- utilizzare 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:
    - per assistenza nelle 32 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, Villa S. Giovanni 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
    - 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 24 ore prima del viaggio, tenendo presente che tale anticipo potrebbe essere innalzato a 48 ore per viaggi da o verso stazioni di paesi esteri che applicano preavvisi differenti.
- 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 24 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 360 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).

Le stazioni ricadenti nel territorio della Regione Puglia, dotate del servizio di assistenza PRM, sono riportate nella tabella sottostante.

	Stazioni con servizio di assistenza PRM	**Avvertenze**	**Sala Blu di riferimento**	**Tempo di preavviso per richieste telefoniche o di persona presso una Sala Blu**
1	**Bari Centrale**		Bari	1 ora
2	**Bari S. Spirito**		Bari	12 ore
3	**Bari Torre a Mare**		Bari	12 ore
4	**Barletta**		Bari	12 ore
5	**Bisceglie**		Bari	12 ore
6	**Brindisi**		Bari	12 ore
7	**Foggia**		Bari	12 ore
8	**Grottaglie**		Bari	12 ore
9	**Lecce**		Bari	12 ore
10	**Mola di Bari**		Bari	12 ore
11	**Molfetta**		Bari	12 ore
12	**Monopoli**		Bari	12 ore
13	**Ostuni**		Bari	12 ore
14	**S.Severo**		Bari	12 ore
15	**Taranto**		Bari	12 ore
16	**Trani**		Bari	12 ore

Tali stazioni garantiscono la copertura di circa l'81% dei flussi giornalieri di passeggeri in Puglia.

In Puglia nel corso del 2024 sono stati effettuati complessivamente 25.059 interventi di assistenza, con un incremento dell'1% rispetto al 2023, di cui 9.411 riguardanti il trasporto regionale di Trenitalia.

Dei servizi erogati nei confronti dei viaggiatori del trasporto regionale di Trenitalia, il 37% ha riguardato i viaggiatori che hanno avuto bisogno del carrello elevatore.

Nelle 16 stazioni pugliesi sopra richiamate che effettuano servizio di assistenza PRM sono oggi utilizzati 95 carrelli elevatori, di cui 64 di ultima generazione, e nelle stazioni di Bari C.le, Barletta, Brindisi, Foggia, Lecce, Molfetta, Ostuni e Taranto, anche una rampa da marciapiede.

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 Puglia 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'**A**RT, 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 nelle 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).

Inoltre, RFI ha aderito al "One Click Away", già ampiamente in uso nel settore aereo, che nasce dall'esigenza di semplificare i sistemi di prenotazione dell'assistenza per le persone con disabilità e a ridotta mobilità. L'obiettivo del progetto è consentire agli utenti di accedere, con un solo click dalla home page dei siti web delle società che hanno aderito all'iniziativa, a informazioni e contenuti uniformi e chiari, facilitare la prenotazione dell'assistenza, rendere l'esperienza di navigazione più veloce grazie a una

migliore fruibilità dei contenuti e delle informazioni sull'assistenza razionalizzati in un'unica pagina. La nuova pagina è on line sul sito web di Rete Ferroviaria Italiana da dicembre 2024.

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.

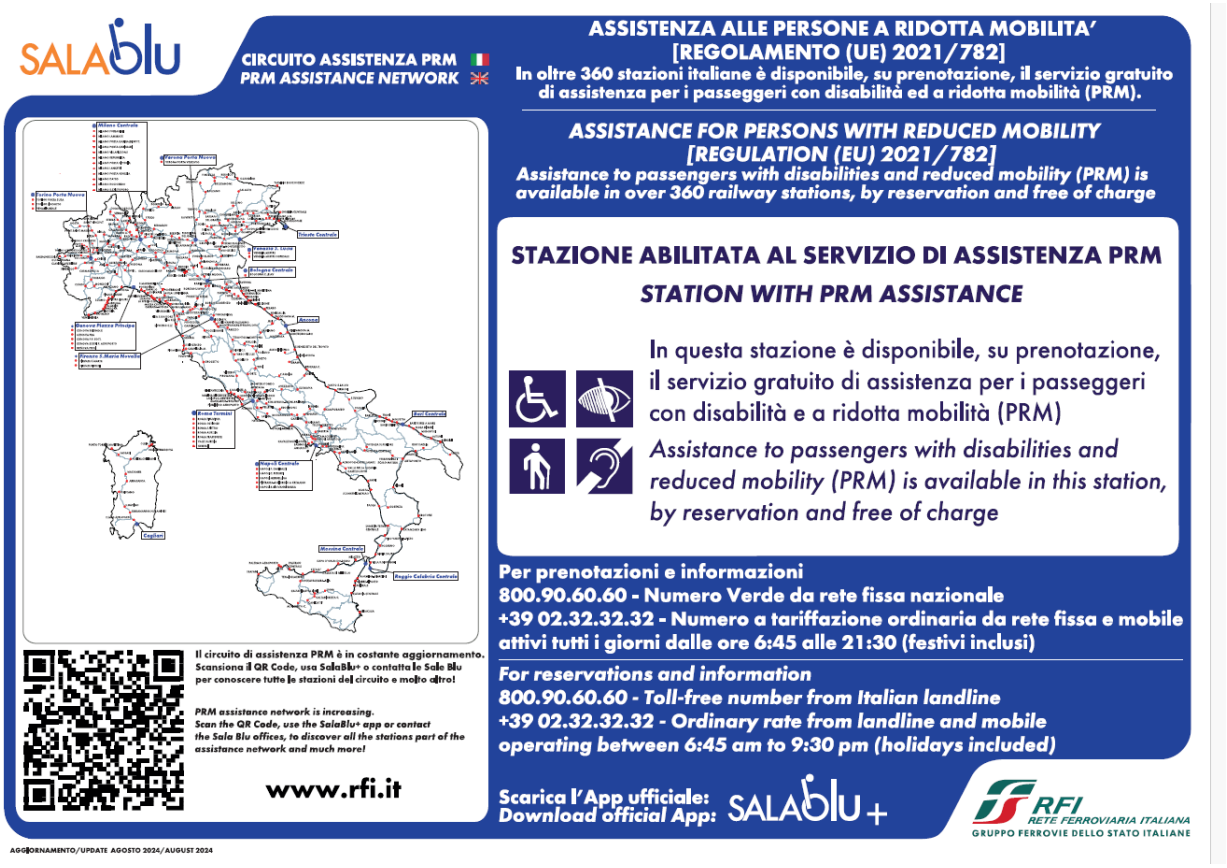

Fig. 2a "Cartello informativo circuito assistenza PRM – stazioni abilitate"

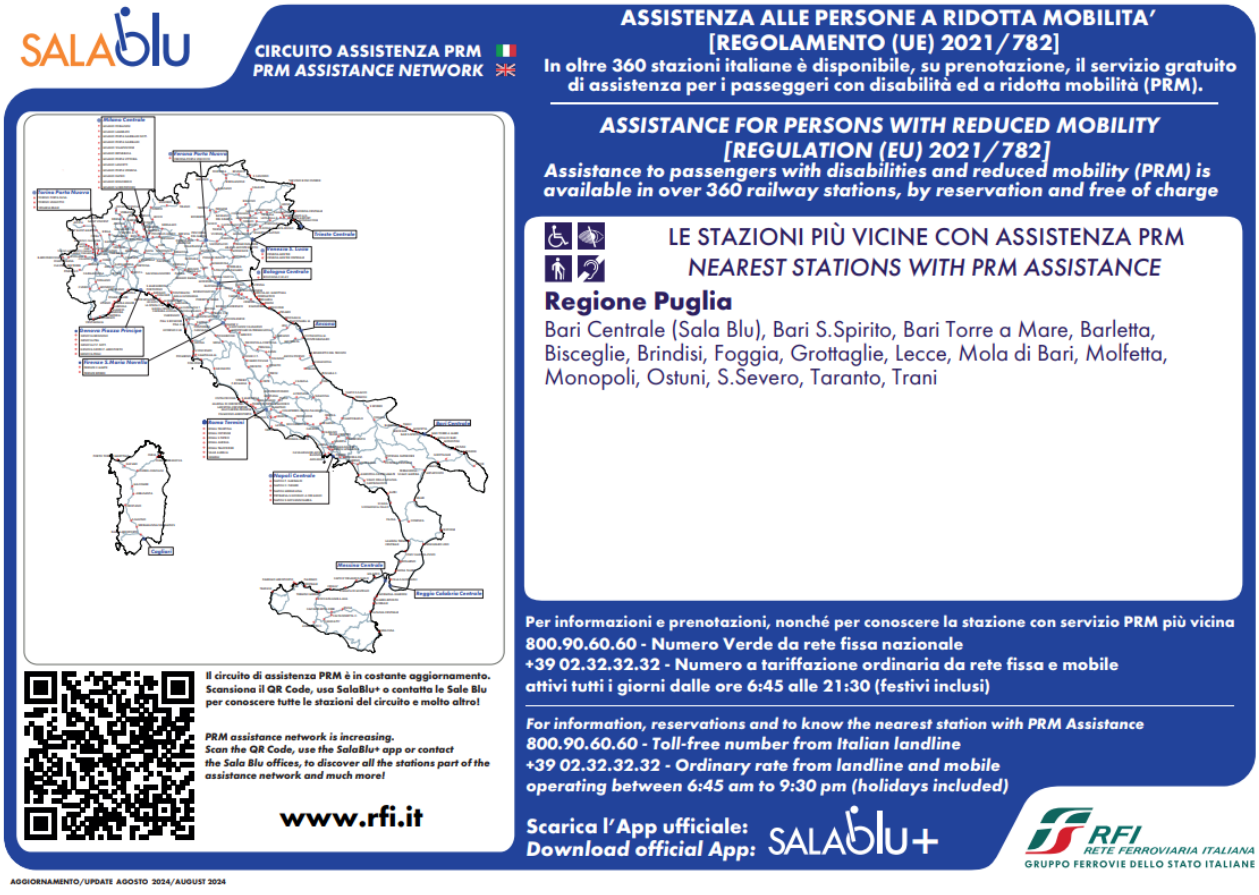

Fig. 2b "Cartello informativo circuito assistenza PRM – stazioni non abilitate"

Fig. 2c "Cartello informativo circuito assistenza PRM – stazioni non abilitate – con indicazione anche delle stazioni di Regioni confinanti"

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.

È entrato nella sua fase operativa l'accordo stipulato a dicembre 2021 tra RFI e Trenitalia, avente ad oggetto 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 n. 1300/2014 e conseguenti alla Prescrizione 5.5.3 della Delibera ART 151/2019.

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. Gli interventi formativi hanno l'obiettivo di istruire il personale ad adottare sempre azioni coerenti con le vigenti procedure per la programmazione e il presidio dell'esecuzione del servizio di assistenza PRM in stazione.

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.

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 di Trenitalia 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.

Si rappresenta inoltre che tutti gli equipaggi (personale di condotta e personale di accompagnamento) ricevono formazione sul primo soccorso DM n. 19 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 potranno essere ampliati con riferimento anche alla disabilità visiva e uditiva.

Trenitalia, in sei delle principali stazioni italiane, ha inaugurato un innovativo servizio sperimentale che consente ai clienti sordi segnanti (che principalmente utilizzano la lingua dei segni) di connettersi in videochiamata con un interprete in Lingua dei Segni Italiana (LIS). Tale servizio, disponibile presso biglietterie, desk, Lounge e postazioni accoglienza, consente di usufruire di una traduzione simultanea di tutto ciò che viene detto dal cliente e dal personale Trenitalia. Il servizio sarà esteso progressivamente presso ulteriori 14 stazioni nonché a bordo treno grazie ad annunci registrati in LIS.

Accesso alle agevolazioni: dalla Carta Blu alla Carta Europea della Disabilità

Trenitalia ha previsto già da diversi anni agevolazioni alle persone con disabilità in possesso della Carta Blu. La possono richiedere le persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all'art. 1 della Legge n. 18/80 e successive modifiche e integrazioni, in particolare l'art. 1 della Legge n. 508/1988 (ivi compresi i ciechi assoluti), o i sordomuti ai sensi della Legge n. 381 del 26 maggio 1970, o gli invalidi INAIL non autosufficienti titolari di:

- assegno per assistenza personale e continuativa (APC) (ex DPR 1124/65 - all. n. 3 artt. 76 e 218) relativamente ai soli percettori con invalidità al 100%;
- assegno per assistenza personale e continuativa (APC) (ex DPR 1124/65 - all. n. 3 artt. 76 e 218) con menomazioni all'integrità psicofisica di cui alla Legge n. 296/2006 c. 782 p. 4.

Dal 2024 ha riconosciuto le medesime agevolazioni ai possessori della Carta Europea della Disabilità con lettera A, pertanto estendendo a tutte le persone con disabilità europee.

Dal primo gennaio 2025 Trenitalia intende adottare la Disability Card in sostituzione della Carta Blu che da tale data non sarà più emessa. Le Carte Blu già emesse restano valide fino a naturale scadenza.

La Carta Europea della Disabilità (c.d. anche Disability Card) è un documento che attesta la condizione di disabilità dei soggetti, il cui rilascio è demandato all'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS).

Ai titolari di Disability Card (caratterizzati con lettera "A") che necessitano di accompagnatore o di maggiore intensità di sostegno è riconosciuta la gratuità del viaggio per l'accompagnatore del titolare, per i viaggi su tutto il territorio nazionale. Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 6 novembre 2020 definisce i seguenti requisiti per la Disability Card con lettera A:

- categorie della non autosufficienza di cui all'allegato 3 del DPCM 5/12/2013, n. 159;
- titolari di indennità speciale di cui all'art. 3 della Legge 21/11/1988, n. 508;
- titolari di indennità di comunicazione di cui all'art. 4 della Legge 21/11/1988, n. 508;
- gli invalidi minorenni con difficoltà persistenti a svolgere i compiti e le funzioni proprie dell'età ai sensi dell'art. 2, comma 2, della Legge 30 /3/1971, n. 118.

Si precisa che, ai fini della richiesta del servizio di assistenza PRM in stazione, non viene richiesta al viaggiatore alcuna attestazione documentale.

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*.

RFI ha inoltre messo a disposizione dell'utenza un ulteriore strumento digitale sul fronte delle informazioni per l'accessibilità: l'app per smartphone *SalaBlu+*, studiata per le esigenze delle PRM. Le funzionalità sviluppate consentono di:

- richiedere 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 dei viaggi delle PRM possono essere distinte in due classi, caratterizzate dal fatto che le problematiche sono 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 binario limitrofo raggiungibile attraverso un percorso privo di gradini;
- 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, individua le possibili alternative di viaggio e le propone al cliente.

Per una maggiore efficienza ed efficacia nel monitoraggio e nell'adozione dei provvedimenti di circolazione, in particolare in caso di perturbazioni della circolazione, il flusso informativo tra le strutture interne di RFI è stato dematerializzato tramite un protocollo informatico di interfacciamento tra i sistemi PIC (Piattaforma Integrata Circolazione) e ReteBlu (gestione dei servizi di assistenza PRM).

Non conformità del materiale rotabile

Le problematiche più frequenti che possono manifestarsi riguardano:

- la sostituzione di un materiale rotabile dichiarato idoneo per il viaggio della 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, già registrato, della PRM, utilizzando soluzioni alternative, in prima ipotesi con altri treni, altrimenti con altri mezzi di trasporto.

Per la gestione di questo tipo di inconvenienti in modo efficace sono state già definite da Trenitalia e dal Gestore Infrastruttura le casistiche e le azioni per il contenimento del disagio o di rimozione del disservizio, mediante specifici flussi di comunicazione delle variazioni delle condizioni di accessibilità dei convogli.

Il "Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse" (allegato 13 del Contratto di Servizio tra Regione Puglia e Trenitalia), relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse, costituisce riferimento operativo anche per la definizione dell'adeguatezza del servizio sostitutivo stesso.

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, qualora una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da clienti con disabilità o a mobilità ridotta, venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo.

Azioni di miglioramento in caso di servizi sostitutivi

Nel caso in cui si renda necessario ricorrere ad un servizio sostitutivo, Trenitalia procede ad attivare dei bus, 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, consultabile anche nella mappa dei punti di fermata dei bus sostitutivi riportata nel sito dell'Impresa Ferroviaria.

Nel caso di servizi sostitutivi effettuati con autobus non attrezzati per il trasporto di PRM, per il viaggiatore prenotato viene predisposto da Trenitalia un servizio dedicato con Taxi o Noleggio Con Conducente, adeguato alle esigenze della PRM.

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 noleggio con conducente (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.

In caso di interruzioni programmate della circolazione che comportino l'attivazione di servizi sostitutivi, RFI, d'intesa con Trenitalia, procede all'affissione di appositi "avvisi ai viaggiatori" con il dettaglio dei provvedimenti adottati.

RFI effettua l'accompagnamento anche da/per il servizio sostitutivo nel caso in cui la PRM abbia iniziato o prosegua il viaggio con treno; in via eccezionale è possibile attivare dei servizi di accompagnamento anche per viaggi isolati (cioè non connessi ad una tratta in treno), in funzione delle specifiche condizioni che hanno determinato la necessità di servizi sostitutivi, anche in stazioni non ricomprese nel circuito di assistenza 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 della PRM e la necessità del servizio in arrivo, informa tempestivamente RFI e entrambe, congiuntamente, compiono ogni ragionevole sforzo per individuare la stazione più idonea per la discesa.

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 dalla Sala Operativa Regionale di Trenitalia.

Secondo quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018, Trenitalia e Regione Puglia hanno predisposto il sopracitato Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse, allegato al Contratto di servizio.

In questo è anche previsto che la Regione si farà promotrice con l'amministrazione competente affinché siano realizzate le necessarie condizioni di sicurezza, come, in caso di servizi sostitutivi, una migliore posizione dei punti di fermata.

In caso di sostituzione di un servizio ferroviario con bus, RFI eroga i relativi annunci visivi e sonori in stazione.

In relazione al tema, si evidenzia che la Regione Puglia, Trenitalia e Rete Ferroviaria Italiana hanno condiviso l'adozione di 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 che sarà volto ad incrementare la visibilità e riconoscibilità dei punti di fermata dei servizi sostitutivi su gomma (comprensivi anche degli orari stimati di arrivo/partenza nelle località di fermata).

Il progetto prevederà:

1.La pubblicizzazione dei punti di fermata dei bus sui canali informativi di Trenitalia (treni regionali – Puglia).

2.Il posizionamento di paline identificative/tabelle informative nelle località di fermata dei bus (in particolare, quando queste non coincidano con i piazzali esterni delle stazioni o non si trovino in prossimità degli stessi), con l'impegno della Regione nella promozione del progetto verso gli eventuali Enti Locali interessati.

Obiettivo del progetto è pervenire al completamento delle azioni suindicate entro il 2026.

La Regione Puglia 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 primo periodo è allegato al Contratto di Servizio.

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 valuterà la convocazione di un Comitato Tecnico di Gestione per la 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.

La Regione, inoltre, valuterà l'organizzazione di un incontro per la condivisione e diffusione delle esperienze, progetti e realizzazioni, 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 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 3 "Condizioni Minime di Qualità di efficacia ed efficienza dei servizi, penali, mitigazioni delle penali e premi" al Contratto vigente).

Al fine invece di fornire una lettura completa degli standard RFI, attuali e futuri, sono stati individuati differenti livelli di accessibilità dei 63 impianti ferroviari della regione Puglia considerati nel presente documento, in particolare per quanto riguarda le PRM motorie.

Nei 63 impianti ferroviari sono comprese stazioni e fermate che di seguito, ai fini delle analisi riportate, saranno identificate indistintamente con la locuzione "stazioni".

Fruibilità delle stazioni per persone con disabilità motoria

Sono state definite "stazioni fruibili alle persone con disabilità motorie":

- 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 DISABILITA' MOTORIA REGIONE PUGLIA

Dati aggiornati a dicembre 2024

	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE (dati 2023)*
FRUIBILI	28	44%	86%
NON FRUIBILI	35	56%	14%
TOTALE	63	100%	100%

Tab. 1 "Riepilogo dati fruibilità disabilità motoria 2024"

** = le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati di frequentazione riferiti al 2023*

Delle stazioni pugliesi interessate, all'anno 2024, sono accessibili in autonomia alle persone con disabilità motoria 18 stazioni, parzialmente accessibili 12 stazioni e non accessibili in autonomia 33 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, 28 stazioni, che coprono l'86% della frequentazione dei passeggeri nelle stazioni pugliesi.

Fruibilità delle stazioni per persone con disabilità visiva

Sono state definite "stazioni fruibili alle persone con disabilità visiva":

- Quelle accessibili in autonomia ai disabili visivi, cioè quelle in cui un percorso tattile collega l'ingresso della stazione a tutti i marciapiedi con servizio viaggiatori, in cui è presente su tutti i marciapiedi la striscia gialla tattile di sicurezza e in cui sono presenti impianti di diffusione sonora delle informazioni.
- E/o quelle accessibili grazie al servizio di assistenza: stazioni in cui l'accessibilità è garantita tramite servizio di assistenza con accompagnamento della persona con disabilità visiva.

Stazioni non fruibili

Sono tutte le altre stazioni, non accessibili o accessibili solo parzialmente (almeno un marciapiede accessibile in autonomia alle persone con disabilità visiva, ma non tutti, o in cui non è presente impianto di diffusione sonora).

ACCESSIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITA' VISIVA REGIONE PUGLIA

Dati aggiornati a dicembre 2024

	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE (dati 2023)*
PERCORSI TATTILI E STRISCIA GIALLA TATTILE	19	30%	23%
INFORMAZIONE SONORA	63	100%	100%

FRUIBILI	30	48%	89%
NON FRUIBILI	33	52%	11%
TOTALE	63	100%	100%

** = le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati di frequentazione riferiti al 2023*

Tab. 2 "Riepilogo dati accessibilità disabilità visiva 2024"

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, a beneficio in particolare degli utenti con disabilità uditiva.

ACCESSIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITA' UDITIVA REGIONE PUGLIA

Dati aggiornati a dicembre 2024

	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE (dati 2023)*
INFORMAZIONE VISIVA DINAMICA	54	86%	99%

** le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati di frequentazione riferiti al 2023*

Tab. 2 "Riepilogo dati accessibilità disabilità uditiva 2024"

Per quanto riguarda le disabilità sensoriali, in Puglia nel 2024 la situazione è dunque la seguente:

- Disabilità visiva: il 30% delle stazioni si può considerare accessibile in autonomia alle persone con disabilità visiva, in quanto dotate di percorsi tattili che permettono di raggiungere tutti i marciapiedi, di striscia gialla tattile di sicurezza presente su tutti i marciapiedi e di dispositivi di diffusione sonora.

- Sono tuttavia "fruibili", cioè comunque utilizzabili da passeggeri con disabilità visiva in quanto accessibili dal punto di vista infrastrutturale e/o grazie al servizio di assistenza PRM, il 48% delle stazioni, che coprono l'89% della frequentazione dei passeggeri nelle stazioni pugliesi.
- Disabilità uditiva: l'86% degli impianti, che tuttavia coprono il 99% dei viaggiatori, presenta dispositivi di informazione visiva dinamica.

Lo SCHEMA ACCESSIBILITÀ STAZIONI, in allegato, riporta la situazione delle stazioni della Puglia.

Sotto si riporta la sintesi in merito all'accessibilità delle stazioni per linea a dicembre 2024 e gli obiettivi al 2036, anno di riferimento per la pianificazione del Gestore dell'Infrastruttura RFI.

Obiettivi per linea**

		Accessibilità stazioni Riepilogo al 2024			Accessibilità materiale rotabile
LINEA		N. STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE LINEA	PERCENTUALE PASSEGGERI* SUL TOTALE LINEA	
FR 1 (33 STAZIONI)	Stazioni fruibili alle persone con disabilità motoria	17	52%	90%	$\%CORSEACC_{FR1\ 2024} = 100\%$
	Informazione visiva dinamica	31	94%	99,6%	
	Stazioni fruibili alle persone con disabilità visiva	19	58%	93%	
FR 2 (10 STAZIONI)	Stazioni fruibili alle persone con	4	40%	46%	$\%CORSEACC_{FR2\ 2024} = 100\%$

	disabilità motoria				
	Informazione visiva dinamica	8	80%	92%	
	Stazioni fruibili alle persone con disabilità visiva	4	40%	46%	
FR 3 (17 STAZIONI)	Stazioni fruibili alle persone con disabilità motoria	7	41%	14%	$\%CORSEACC_{FR3\ 2024} = 100\%$
	Informazione visiva dinamica	13	76%	90%	
	Stazioni fruibili alle persone con disabilità visiva	7	41%	14%	

** = le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati del 2023*
*** = non sono qui considerate le stazioni di Castellaneta Marina, Ginosa e Palagiano-Chiatona perché non servite da treni oggetto del contratto della Regione Puglia con Trenitalia.*

Tab. 3 "Riepilogo dati 2024 per linea"

	Accessibilità stazioni Obiettivo al 2036**	**Accessibilità materiale rotabile**

LINEA		N. STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE LINEA	PERCENTUALE PASSEGGERI * SUL TOTALE LINEA	
FR 1 (33 STAZIONI)	Stazioni fruibili alle persone con disabilità motoria	21***	64%	96%	$\%CORSEACC_{FR1\ 2026} = 100\%$
	Informazione visiva dinamica	31	94%	99,6%	
	Stazioni fruibili alle persone con disabilità visiva	21****	64%	96%	
FR 2 (10 STAZIONI)	Stazioni fruibili alle persone con disabilità motoria	6***	60%	73%	$\%CORSEACC_{FR2\ 2026} = 100\%$
	Informazione visiva dinamica	8	80%	92%	
	Stazioni fruibili alle persone con disabilità visiva	6****	60%	73%	

FR 3 (17 STAZIONI)	Stazioni fruibili alle persone con disabilità motoria	7***	41%	14%	$\%CORSEACC_{FR3\ 2026} = 100\%$
	Informazione visiva dinamica	13	76%	90%	
	Stazioni fruibili alle persone con disabilità visiva	7****	41%	14%	

** = le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati del 2023*
*** = non sono qui considerate le stazioni di Castellaneta Marina, Ginosa e Palagiano-Chiatona perché non servite da treni oggetto del contratto della regione Puglia con Trenitalia.*
**** = Le seguenti stazioni già fruibili grazie al servizio di assistenza PRM con carrello elevatore, verranno adeguate e saranno quindi accessibili anche in autonomia alle persone con disabilità motoria e sono così suddivise:*
FR1: Bari S. Spirito, Bari Centrale, Barletta, Brindisi, Foggia, Lecce, Monopoli, S. Severo
FR2: Taranto
FR3: Grottaglie
***** = Le seguenti stazioni già fruibili grazie al servizio di assistenza PRM, verranno adeguate e saranno quindi accessibili in anche in autonomia alle persone con disabilità visiva e sono così suddivise:*
FR1: Bari Torre a Mare, Bari Centrale, Barletta, Foggia, Lecce, Mola di Bari, Monopoli, Ostuni, S. Severo
FR2: Taranto
FR3: Grottaglie

Tab. 4 "Obiettivi al 2036 per linea"

Costi e modalità di finanziamento degli interventi di competenza di Trenitalia per il primo periodo di validità del presente piano sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF e nel PRO (Piano economico finanziario e Piano raggiungimento obiettivi) 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.