

Piano Operativo per l'Accessibilità – Misura 13

Contratto di Servizio con la Regione Siciliana

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 Siciliana, 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 Siciliana (nell'ambito del trasporto regionale, Trenitalia è organizzata in singole Direzioni Regionali/Provinciali; pertanto la Direzione Regionale Sicilia è responsabile della gestione del trasporto locale e metropolitano in Sicilia).

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, 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 porzione 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 Contratto di Programma tra lo Stato e RFI – parte investimenti (CdP-I) 2016 - 2021 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.

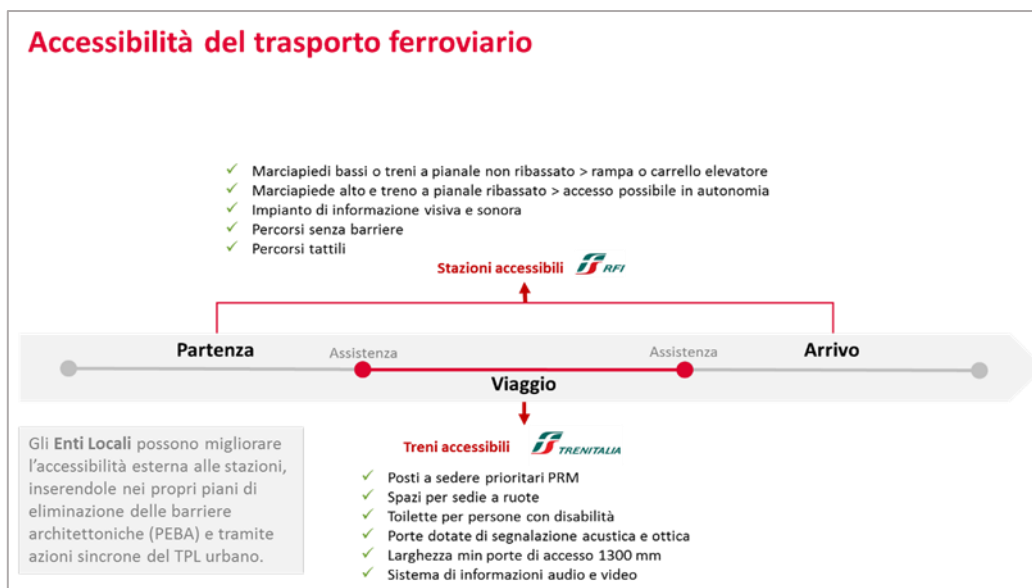


Fig. 1 “Modello accessibilità”

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.

Nell'ambito della predisposizione del “Programma di incentivo all'utilizzo del trasporto pubblico non solo ferroviario e di valorizzazione dei servizi sia ferroviari che di trasporto pubblico su gomma”, di cui all'articolo 14 comma 5 del Contratto di Servizio, la Regione Siciliana prevedrà specifiche attività di coinvolgimento degli Enti Locali allo scopo di individuare priorità ed azioni atte a favorire l'accessibilità alle stazioni e ai treni.

La Regione si farà promotrice di un incontro con tutti gli Enti Locali, allo scopo di presentare il Piano Operativo di Accessibilità e favorire la consapevolezza dell'importanza di tali azioni per la promozione del Trasporto Pubblico Locale, a cui saranno invitati i diversi Stakeholder interessati.

La Regione ha inoltre già attivato azioni in merito all'accessibilità al servizio sostitutivo su gomma per migliorare il posizionamento dei punti di fermata dei bus.

Accessibilità delle stazioni – Gestore dell’Infrastruttura RFI

In Sicilia sono presenti complessivamente 165, tra stazioni e fermate, dedicate al servizio viaggiatori con una rete infrastrutturale complessiva di 1.379 km di linea in esercizio, di cui il 58% elettrificata.

Nel corso degli anni le implementazioni strutturali realizzate per rendere fruibile il servizio al maggior numero di persone con disabilità e a ridotta mobilità sono avvenute, in maniera progressiva sulle 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 elevatore che consenta di superare il dislivello.

Per garantire la mobilità alle PRM, nel 2017 RFI ha varato un piano specifico per migliorare l’accessibilità degli spazi aperti al pubblico, sistematizzato e armonizzato con altre specifiche iniziative di miglioramento dei servizi di stazione, che interesserà le oltre 600 stazioni più frequentate della rete nazionale.

Inoltre, RFI si è impegnata a rendere sempre più accessibile l’informazione. In questa prospettiva sul nuovo sito istituzionale www.rfi.it, realizzato secondo gli standard internazionali W3C per l’accessibilità del web, sono disponibili la Carta dei Servizi in versione web accessibile, le informazioni in tempo reale sui treni in arrivo e in partenza nelle stazioni della rete RFI, i Quadri Orario on line con informazioni sulla disponibilità dei servizi di assistenza nelle stazioni e il sistema Sala Blu on line per la prenotazione via web dei servizi di assistenza in stazione; inoltre è disponibile l’app per smartphone (Ios e Android) SalaBlu+ di RFI, studiata ad hoc per le esigenze delle PRM.

In Sicilia, il servizio ferroviario effettua potenzialmente fermate in 165 località. Al momento, si possono considerare accessibili ai disabili motori 53 stazioni, parzialmente accessibili 106 stazioni e non accessibili 6 stazioni.

Va tuttavia evidenziato che, sommando alle stazioni accessibili quelle dotate di servizio di assistenza PMR, la percentuale di traffico passeggeri coperto da tali stazioni arriva al 70%.

Per quanto riguarda le disabilità sensoriali, ad oggi, la situazione è la seguente:

- visiva: il 24% degli impianti ha percorsi tattili che permettono di raggiungere il marciapiede mentre la totalità delle stazioni è fornita di dispositivi di diffusione sonora;
- uditiva: il 51% delle stazioni presenta dispositivi di informazione visiva dinamica.

RFI, con un piano di investimenti ad hoc, ha previsto di trasformare ed adeguare 24 stazioni medio/grandi presenti sul territorio siciliano per renderle accessibili e conformi alle specifiche tecniche di interoperabilità (STI PRM - Reg. UE 1300/2014).

Va evidenziato che la programmazione progettuale, inserita nel Contratto di Programma stipulato tra Stato e RFI, dipende per la sua esecuzione dalla conferma anno per anno degli stanziamenti definiti nel DEF (Documento di Economia e Finanza) e nella legge di bilancio.

Il cronoprogramma degli interventi nella regione Sicilia prevede quanto di seguito dettagliato:

- anno 2017: sono state adeguate le stazioni di Giarre Riposto e Caltanissetta Centrale;
- anno 2018: sono state adeguate le stazioni di Bagheria e Termini Imerese;
- anno 2019: sono programmati gli interventi per le stazioni di Agrigento Centrale, Punta Raisi e Palazzo Reale-Orleans;
- negli anni a seguire fino a conclusione del piano d'investimenti sopracitato, saranno adeguate le stazioni di Acireale, Canicattì, Catania C.le, Cefalù, Enna, Marsala, Mazara del Vallo, Messina C.le, Milazzo, Palermo C.le, Palermo Notarbartolo, Piraineto, Trapani, S. Agata di Militello, S. Lorenzo, Siracusa, Taormina-Giardini.

Le stazioni oggetto di riqualificazione complessivamente rappresenteranno il 15% del totale delle stazioni e copriranno una quota pari al 68% dei flussi di passeggeri.



Fig. 2 “Stazioni oggetto di intervento”

Inoltre, in data successiva al confronto con gli stakeholder sui contenuti del presente Piano Operativo (avvenuto a Palermo in data 11 luglio 2019), Rete Ferroviaria Italiana ha comunicato che le seguenti sei stazioni potrebbero aggiungersi, entro il 2023, all’elenco di quelle già segnalate come oggetto di interventi infrastrutturali, grazie ai finanziamenti, da confermarsi, del Programma Operativo Nazionale (PON): Barcellona-Castroreale, Casteldaccia, Palermo Imperatore Federico, Ficarazzi, Patti-San Piero Patti, Santa Flavia-Solunto-Porticello.

Includendo tali ultime sei stazioni, la percentuale di stazioni oggetto di riqualificazione salirebbe a 18%, con una copertura del traffico passeggeri del 74%.

Accessibilità del materiale rotabile

Il Contratto di Servizio decennale (2017-2026) tra la Regione Siciliana e Trenitalia prevede una produzione in evoluzione con lo scenario infrastrutturale. La produzione varia da 9,7 milioni di treni*km nel 2017 a 10,3 milioni di treni*km nel 2018, si porta ad un valore di 10,8 milioni di treni*km nel 2019 e nel 2020 e diventa pari a 10,9 milioni di treni*km a partire dal 2021.

Tale produzione comprende missioni di tipo urbano/metropolitano a servizio dei principali centri urbani (tra cui anche il collegamento con l’aeroporto di Palermo “Falcone e Borsellino”) e servizi “a lungo raggio” per il collegamento tra i capoluoghi e si articola su un valore medio di 11.175 treni programmati al mese. Circa il 51 % di tali treni è previsto con materiale rotabile accessibile a PMR (valori medi riferiti all’orario di servizio 2019).

I convogli in asset in Sicilia per il servizio sono (valori riferiti al 2017):

- 6 treni Jazz
- 31 treni Minuetto a trazione elettrica
- 9 treni Minuetto a trazione diesel
- 49 treni ALn 668*
- 20 treni Media Distanza (composti da locomotore del tipo E 464 e carrozze rimorchiate)

* intesi come singoli convogli

Per la suddivisione in linee, nella regione Sicilia si utilizza la classificazione seguente:

LINEE	Diretrici
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Sicilia nel giorno medio feriale > a 20%	Messina – Palermo Messina – Catania/Siracusa Area metropolitana di Palermo (<i>nella definizione è stato considerato il livello di servizio con Passante riattivato</i>)
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Sicilia nel giorno medio feriale < a 20% e > a 5%	Palermo – Catania Palermo – Agrigento Siracusa – Caltanissetta Palermo – Trapani
FR3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Sicilia nel giorno medio feriale < a 5%	Agrigento – Caltanissetta Catania – Caltagirone

Il livello di accessibilità totale delle linee è sintetizzato dall'indicatore %CORSEACC_{L,i}

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

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

dove per corsa accessibile si intende una corsa indicata utilizzabile anche da PMR, 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: con oltre 4,5 miliardi d'investimento (tutti autofinanziati), saranno messi a disposizione della clientela oltre 500 nuovi treni che, entro il 2022, porteranno al rinnovo di oltre il 75% della flotta, con conseguenti effetti positivi sui livelli di qualità dei servizi oltretutto 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 Frequenzazione 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 Siciliana hanno effettuato e stanno effettuando investimenti rilevanti per il rinnovo della flotta regionale. 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 (2017-2026), si procederà al rinnovo della flotta, grazie all'introduzione di 6 treni Jazz (acquistati da Trenitalia e già immessi in esercizio nel 2016), agli investimenti in materiale rotabile da parte della Regione Siciliana (perfezionati anche attraverso la cessione di quota dei contratti di fornitura di materiale rotabile da parte

di Trenitalia) ed all'impegno di Trenitalia ad incrementare la flotta dei treni Minuetto diesel di 2 unità a partire dal 2021.

Di seguito le principali caratteristiche comuni ai nuovi treni acquistati (Pop, Nuovi treni bimodali):

- 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).

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 incarozzamento 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.

Gli investimenti in materiale rotabile prevedono 43 nuovi treni entro il 2021, acquistati da parte della Regione Siciliana, che affiancheranno i 6 nuovi treni Jazz di proprietà di Trenitalia (già in servizio sulle linee dell'isola dal 2016) ed i 2 treni Minuetto diesel che dal 2021 integreranno la flotta siciliana di Trenitalia.

Tali investimenti consentiranno di arrivare al 54% di flotta nuova entro il 2021 (il restante 46% del Parco è costituito da treni Minuetto, che sono comunque materiale rotabile recente e specificamente studiato per il trasporto regionale). L'età della flotta si ridurrà da 24,5 anni nel 2017 a 7,6 anni nel 2021.

Il servizio di assistenza PRM offerto dalle Sale Blu di RFI

Le Sale Blu sono gli uffici territoriali che organizzano il servizio di assistenza rivolto alle PRM che viaggiano con le imprese ferroviarie circolanti sulla rete gestita da RFI. Le Sale Blu sono aperte tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 6.45 alle 21.30 e sono presenti, con personale di RFI (circa 120 persone), nelle 14 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, 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 301 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 circa 360.000 del 2018. 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.

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 14 Sale Blu
- recarsi direttamente in una della 14 Sale Blu, dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi
- telefonare a una delle 14 Sale 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
 - numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 raggiungibile da telefono fisso e mobile
- utilizzare l'applicazione web *Sala Blu on line* pubblicata sul sito di RFI
- utilizzare l'app per smartphone, IOS e Android, *SalaBlu+*.

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 *stazioni fast* del circuito (le 14 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
 - per assistenza nelle altre stazioni del circuito (*stazioni standard*):
 - almeno 12 ore *lavorative* prima, considerando 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 inoltrate tramite e-mail alla Sala Blu di riferimento delle stazioni fermata dei treni internazionali prescelti oppure alla Sala Blu di Roma Termini tramite e-mail (SalaBlu.ROMA@rfi.it) o tramite fax (+39 06 47308579) almeno 48 ore prima del viaggio.

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.

Da evidenziare che il Regolamento (CE) 1371/2007 dispone per la prenotazione del servizio di assistenza un preavviso di 48 ore. Pertanto, RFI garantisce il servizio con tempi di preavviso decisamente ridotti rispetto a quelli previsti dalle norme comunitarie, realizzando una *best practice* nel panorama ferroviario dell'Unione Europea.

Ogni Sala Blu fornisce informazioni sull'assistenza offerta da RFI in stazione e consente la prenotazione dei seguenti servizi, erogati 24 ore su 24 in ciascuna delle oltre 300 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 o, per chi prosegue il viaggio, al posto a bordo di altro treno;
- 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).

La Sala Blu in Sicilia è ubicata nella stazione di Messina Centrale e gestisce un network di 18 impianti con i seguenti tempi di preavviso per la prenotazione del servizio di assistenza:

Stazione appartenente al circuito PRM della Sicilia	Tempo di preavviso
MESSINA CENTRALE (sede della Sala Blu)	1 ora
PALERMO CENTRALE	1 ora
CATANIA CENTRALE	12 ore
TERMINI IMERESE	12 ore
CEFALU'	12 ore
GIARRE RIPOSTO	12 ore
TRAPANI	12 ore
MILAZZO	12 ore
TAORMINA	12 ore
SIRACUSA	12 ore
S. AGATA DI MILITELLO	12 ore
ACIREALE	12 ore
AGRIGENTO CENTRALE	12 ore
CALTANISSETTA XIRBI	12 ore
CALTANISSETTA CENTRALE	12 ore

ENNA	12 ore
CANICATTI'	12 ore
PUNTA RAISI	12 ore

Tali stazioni garantiscono la copertura di circa il 56% dei flussi giornalieri di passeggeri in Sicilia.

Nella regione, nel corso del 2018 sono stati effettuati quasi 4.700 interventi di assistenza e per il 2019 si attende un ulteriore incremento.

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

Nel corso del 2018 sono stati consegnati in Sicilia 16 nuovi carrelli elevatori.

Informazione per l'accessibilità PRM

Sul sito di RFI (www.rfi.it), alla sezione "InfoAccessibilità stazioni" nell'area "Accessibilità stazioni", sono pubblicate tutte le informazioni relative ai servizi e alle dotazioni per l'accessibilità presenti nelle stazioni e fermate della regione Sicilia che svolgono servizio viaggiatori.

Le informazioni consentono ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità di conoscere le dotazioni per l'accessibilità delle stazioni: servizio di assistenza offerto dalle Sale Blu, servizi igienici, parcheggi riservati, sistemi di informazione al pubblico sonori o visivi, percorso senza barriere, marciapiedi rialzati per entrare/uscire dai treni in autonomia.

RFI sta lavorando al miglioramento dei processi interni di rilevamento dei guasti (anche grazie all'ausilio di tecnologie di controllo remotizzato per gli ascensori di nuova generazione) e all'implementazione di un sistema informativo che permetta ai viaggiatori di conoscere il prima possibile eventuali fuori servizio ed i tempi per il ripristino del funzionamento.

Per quanto riguarda il servizio di assistenza PRM in tutti gli impianti della rete sono presenti i 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, come di seguito riportato per il caso della Sicilia.

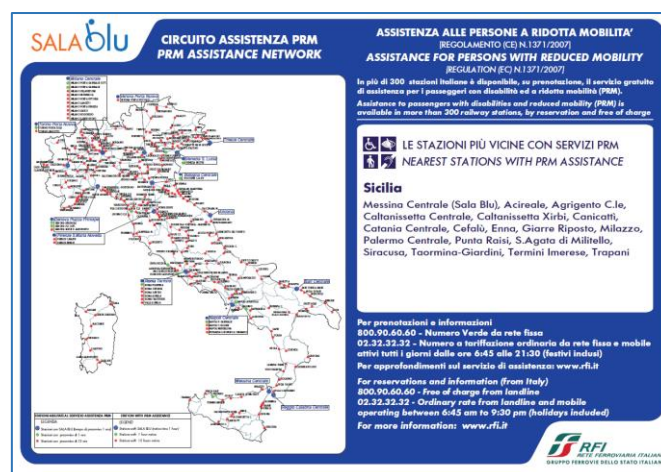


Fig. 3 “Cartello informativo circuito assistenza PRM”

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 rendere il servizio di assistenza PRM all’altezza delle aspettative dei propri clienti.

Formazione

Il personale di RFI dedicato all’assistenza, oltre che sugli aspetti tecnici, è formato ad un corretto approccio ai problemi del viaggiatore con disabilità e a ridotta mobilità, 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 dell’assistenza.

RFI realizza, inoltre, edizioni formative, con propri docenti, dedicate agli istruttori del personale di bordo delle imprese ferroviarie, volte a realizzare 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.

Nel corso del 2017 e del 2018 tutto il personale di accompagnamento 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 ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità.

Nel 2018, inoltre, nell'ambito del percorso di base indirizzato al personale in apprendistato, è stata introdotta una finestra formativa dedicata all'accoglienza a terra, all'assistenza a bordo ed alla gestione del servizio di assistenza ai clienti con disabilità e a ridotta mobilità, atta ad educare il personale ai comportamenti attesi.

Infine, il piano annuale della formazione Trenitalia per il 2019 prevede, allo stato attuale, per la Direzione Regionale Sicilia un focus sul miglioramento delle capacità relazionali del personale di accompagnamento 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.

Accesso alle informazioni e acquisto - Digitalizzazione

RFI ha realizzato un sito web rispondente ai requisiti di accessibilità e usabilità indicati dalle disposizioni W3C, per consentire l'accesso dei soggetti con disabilità agli strumenti informatici, secondo gli standard internazionali per l'accessibilità via web anche alle persone con disabilità.

La sezione "*Accessibilità stazioni*" del sito www.rfi.it riporta notizie puntuali e aggiornate sui servizi di assistenza offerti dalle Sale Blu.

Inoltre, da maggio 2019, sul sito web di RFI nella nuova sezione Arrivi/Partenze Live, pienamente accessibile alle persone con disabilità visiva, è possibile accedere alle informazioni in tempo reale sui treni in arrivo e in partenza in tutte le stazioni della rete RFI.

È stata creata sul sito RFI anche la sezione *“Quadri orario on line”*, che fornisce anche informazioni sulla disponibilità dei servizi di assistenza nelle stazioni servite dai singoli treni, nonché il servizio *“RFI risponde”* per l’invio di segnalazioni e reclami ed è stata implementata la sezione *“Info.Accessibilità Stazioni”*, di cui si è detto sopra, dove sono pubblicati i dati sui servizi e sulle dotazioni per l’accessibilità disponibili nelle stazioni della rete.

Nel corso del 2017 è stato attivato l’applicativo web *Sala Blu on line* che consente di richiedere il servizio di assistenza via web attraverso un percorso guidato, con l’inserimento dei dati di viaggio direttamente nel sistema informatico di gestione del servizio.

A febbraio 2019 è stata anche rilasciata la funzionalità *“chat”* di *SalaBlu on line*, che consente la prenotazione del servizio di assistenza da parte di persone con disabilità uditiva, con tempi di preavviso pari a quelli delle telefonate. Inoltre, è stata completata la versione in inglese di *SalaBlu on line*, particolarmente utile per le PRM straniere che desiderano effettuare più agevolmente la richiesta di un servizio di assistenza.

Ma la novità più rilevante sul fronte delle informazioni per l’accessibilità è rappresentata dalla pubblicazione, nel febbraio 2019, dell’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 ed 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 stazione, 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 e, se necessario, fornito di carrello elevatore;
- qualora sia presente nell'impianto una passerella a raso, garantire in sicurezza l'attraversamento dei binari da parte della PRM, obbligatoriamente coadiuvato 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 programmare il servizio nella stazione abilitata più vicina.

Per favorire un migliore flusso informativo tra le strutture interne di RFI, è in corso di sviluppo l'interfacciamento tra i sistemi di circolazione PIC (Piattaforma Integrata Circolazione) e quelli relativi alla gestione dei servizi di assistenza (ReteBlu).

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 del 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.

Azioni di miglioramento in caso di servizi sostitutivi

I bus sostitutivi 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 distante, è affissa apposita informazione statica in stazione, riportante il punto di fermata dell'autobus. 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. Nel caso di servizi sostitutivi effettuati con autobus non attrezzati per il trasporto di PMR, viene predisposto dalla Sala Operativa Regionale (SOR) di Trenitalia un servizio dedicato con Taxi/Noleggio Con Conducente.

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 SOR.

Secondo quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018, la Direzione Regionale Sicilia di Trenitalia e la Regione hanno predisposto il 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.

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 relazione al tema, a seguito del confronto con gli stakeholder sui contenuti del presente Piano Operativo (avvenuto a Palermo in data 11 luglio 2019), si evidenzia che 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 volto ad incrementare la visibilità e riconoscibilità dei punti di fermata dei servizi sostitutivi su gomma.

Il progetto prevede:

1. la segnalazione a cura di RFI della località di fermata dei bus sia tramite annunci sonori sia tramite l'esposizione di materiale divulgativo/informativo nelle bacheche delle località di servizio.
2. La pubblicizzazione dei punti di fermata dei bus sui canali informativi di Trenitalia-Direzione Regionale Sicilia.
3. Il posizionamento di paline identificative/tabelle informative nelle località di fermata dei bus.

Obiettivo del progetto è pervenire al completamento delle azioni su indicate nel triennio 2020-2022.

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 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 un incontro annuale di 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 PMR è valutata nell'ambito del Contratto di Servizio tra Trenitalia e la Regione Siciliana attraverso l'indicatore %SPMR. Lo stesso viene definito in relazione alla percentuale dei treni fruibili alle PMR e i treni totali programmati come accessibili alle PMR (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 5 "Condizioni Minime di Qualità dei Servizi-Penalità e Mitigazioni" al Contratto vigente).

Inoltre, con riferimento alla dotazione di materiale rotabile, le azioni previste dal vigente Contratto di Servizio consentiranno di ottenere un incremento dell'indicatore %CORSEACC_{L_i} dal 68,0% per FR1, 60,5% per FR2 e 75,2% per FR3 (anno 2017) al 100% su tutte le linee entro il 2021. Considerato lo stato attuale di accessibilità del servizio sulle varie linee, l'obiettivo da raggiungere in funzione del piano di investimenti è pertanto pari al 100% entro il 2021.

Matrice di controllo 2019

	Accessibilità stazioni			Accessibilità materiale rotabile*
FR 1	Assenza di barriere architettoniche e marciapiede rialzato (H55)	% stazioni: 47%	% pax: 66%	%CORSEACC _{FR1 2019} = 46,8%
	Informazione visiva dinamica	% stazioni: 76%	% pax: 94%	
	Percorsi tattili	% stazioni: 42%	% pax: 50%	
FR 2	Assenza di barriere architettoniche e marciapiede rialzato (H55)	% stazioni: 12%	% pax: 27%	%CORSEACC _{FR2 2019} = 58,4%
	Informazione visiva dinamica	% stazioni: 16%	% pax: 42%	
	Percorsi tattili	% stazioni: 18%	% pax: 29%	
FR 3	Assenza di barriere architettoniche e marciapiede rialzato (H55)	% stazioni: 11%	% pax: 52.8%	%CORSEACC _{FR3 2019} = 94,6%
	Informazione visiva dinamica	% stazioni: 22%	% pax: 55.7%	
	Percorsi tattili	% stazioni: 22%	% pax: 55.7%	

Tab. 1 "Riepilogo dati 2019"

(* valori medi aggiornati a dicembre 2019)

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi di competenza di Trenitalia sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF (Piano Economico Finanziario) allegato al Contratto di Servizio vigente.

In relazione agli interventi del progetto volto ad incrementare la visibilità e riconoscibilità dei punti di fermata dei servizi sostitutivi su gomma per il triennio 2020-2022, si rappresenta che i costi emergenti e correlati al miglioramento delle performance saranno coperti ricorrendo alla riduzione delle penali dovute da Trenitalia per le prestazioni oggetto del vigente Contratto di Servizio, riferite all'anno 2018.

I singoli provvedimenti ed interventi saranno comunque approvati in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

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 convoca almeno annualmente 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 con la Regione nell'ambito di un apposito incontro del Comitato di Gestione del Contratto.