



FEDERAZIONE TRA LE ASSOCIAZIONI NAZIONALI DELLE PERSONE CON DISABILITA'

ANMIC – ANMIL – ENS – UICI – UNMS

Comitato di Coordinamento della Lombardia

Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili - Associazione Nazionale tra lavoratori Mutilati ed Invalidi del Lavoro - Ente Nazionale per la Protezione e l'Assistenza dei Sordi - Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti - Unione Nazionale Mutilati per Servizio

(Associazioni di Tutela e Rappresentanza delle rispettive categorie, per D.P.R. 23 dicembre 1978 e 31 marzo 1979)

Criticità servizi di trasporto pubblico per le persone con disabilità.

1. autobus, tram filobus:

- dotare di annuncio vocale esterno tutti i mezzi di superficie, segnalando l'identificativo della linea e la destinazione;
- potenziare il sistema di annuncio vocale all'interno della vettura garantendo manutenzione e attenzione non dipendente dal conducente;
- posizionare alla palina di fermata una targa in Braille e a caratteri ingranditi indicante il numero ed il nome della fermata (attualmente verniciata in bianco su plexiglass trasparente);
- predisporre un disciplinare per il personale conducente che dovrebbe sempre effettuare la fermata in corrispondenza della palina con la porta anteriore per una sicura individuazione della salita, ma anche come il conducente debba poter dare informazioni alla persona con disabilità visiva con o senza bastone bianco.

2. Segnalazione tattilo-plantare di ultima generazione (Loges Vett Evolution):

- collegare il seminterrato della stazione Centrale coi tornelli della Metropolitana;
- collegare i tornelli della stazione Nord Cadorna coi tornelli della Metropolitana.

3. ASSISTENZA AI VIAGGIATORI CON DISABILITA':

- omogeneizzare il servizio di prenotazione di assistenza PRM di TRENORD a quello di TRENITALIA e, soprattutto, consentire la prenotazione ad un unico numero telefonico raggiungibile anche da telefono mobile. Attualmente, TRENORD dal sito ufficiale chiede almeno 48 ore di preavviso per richiedere un'assistenza PRM, mentre per le Sale Blu di Trenitalia sono sufficienti 24 ore e per le Grandi Stazioni 1 ora;



FEDERAZIONE TRA LE ASSOCIAZIONI NAZIONALI DELLE PERSONE CON DISABILITA'

ANMIC - ANMIL - ENS - UICI - UNMS

Comitato di Coordinamento della Lombardia

Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili - Associazione Nazionale tra lavoratori Mutilati ed Invalidi del Lavoro - Ente Nazionale per la Protezione e l'Assistenza dei Sordi - Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti - Unione Nazionale Mutilati per Servizio

(Associazioni di Tutela e Rappresentanza delle rispettive categorie, per D.P.R. 23 dicembre 1978 e 31 marzo 1979)

- assicurare l'assistenza PRM non solo dal treno agli spazi interni delle stazioni ma anche dal treno ad altro mezzo di trasporto pubblico limitrofo alla stazione: metro, autobus, taxi.

Attualmente l'assistenza è convenzionata solo fino al perimetro delle stazioni ma lascia sgarnito il servizio per un raccordo intermodale del trasporto pubblico.

- Dotare tutte le stazioni ferroviarie di pedane con elevatori con personale adeguato per l'accesso ai treni.

- Verificare che i dispositivi installati siano realmente funzionanti [ad esempio, presso la stazione FF.SS. di Como San Giovanni il montascale esiste ma è da riattivare. Attualmente le persone con disabilità utilizzano il passaggio con scivolo sui binari tramite un carrello da prenotare alle FF.SS. di Como per tempo. Oppure, presso la stazione Ferroviaria Nord di Como Camerlata, occorre ancora procedere all'attivazione dell'ascensore installato un anno fa. Attualmente, la persona con disabilità, non può accedere al secondo binario per Milano Cadorna].

5. Stazioni del Passante Ferroviario:

- prevedere l'installazione dei tabelloni per gli orari non solo alle estremità dei marciapiedi ma anche almeno a metà in modo che si possano consultare più facilmente da parte di tutti;

- potenziare il sistema degli annunci vocali sia per i treni in partenza che per quelli in ritardo spesso mancanti;

- prevedere l'illuminazione delle insegne del nome della stazione spesso non illuminate;

- potenziare gli annunci vocali di fermata sui treni troppo spesso non attivati o non funzionanti.

6. prevedere l'estensione dell'utilizzo della Carta Regionale Trasporti di Regione Lombardia su tutti i Malpensa express in modo da evitare i possibili disagi alle persone con disabilità.



FEDERAZIONE TRA LE ASSOCIAZIONI NAZIONALI DELLE PERSONE CON DISABILITA'

ANMIC – ANMIL – ENS – UICI – UNMS

Comitato di Coordinamento della Lombardia

Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili - Associazione Nazionale tra lavoratori Mutilati ed Invalidi del Lavoro - Ente Nazionale per la Protezione e l'Assistenza dei Sordi - Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti - Unione Nazionale Mutilati per Servizio

(Associazioni di Tutela e Rappresentanza delle rispettive categorie, per D.P.R. 23 dicembre 1978 e 31 marzo 1979)

7. BLOCCO ASCENSORI – SEGNALAZIONE DI EMERGENZA

- prevede un sistema di comunicazione tra l'ascensore e il posto presso il quale arrivano le segnalazioni di chiamata di emergenza non solo verbale/vocale ma anche a mezzo di video-scrittura e garantire il segnale di copertura telefonica o wifi in modo da consentire alle persone sorde una richiesta di aiuto in qualsiasi istante ed anche in assenza di altre persone udenti. Attualmente tutti gli ascensori delle stazioni metropolitane e ferroviarie, non prevedono tali sistemi ed isolano le persone sorde che dovessero trovarsi in situazioni di emergenza.

8. AVVISI VISIVI

- potenziare tutti gli avvisi visivi sia all'interno delle stazioni che degli stessi convogli soprattutto in caso di guasti dei treni, delle metropolitane e sulla rete ferroviaria in quanto, quelli di tipo sonoro utili sicuramente per tutti, non servono alle persone sorde;

- rendere accessibile alle persone sorde, anche attraverso specifici progetti, almeno alcune delle stazioni di Milano interessate dall'EXPO 2015.

ACCESSIBILITA' del TRASPORTO FERROVIARIO CRITICITA' in Lombardia

a cura di LEDHA 15-10-2014

L'accessibilità si intende qui sempre riferita alle 4 principali categorie di disabilità:

- motoria
- intellettiva
- visiva
- uditiva

Un riferimento normativo importante è il REGOLAMENTO EUROPEO (CE) N. 1371 del 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, che contiene una sezione specifica dedicata ai diritti dei PRM.

CATEGORIE	VOCI
VEICOLI attrezzati per trasporto passeggeri a mobilità ridotta (PRM)	<ul style="list-style-type: none">• Carrozze ferroviarie
INFRASTRUTTURE accessibili ai PRM	<ul style="list-style-type: none">• Stazioni ferroviarie• Parcheggi di interscambio
LINEE di trasporto fruibili dai PRM (combinazione di veicoli + infrastrutture)	<ul style="list-style-type: none">• Linee ferroviarie
SERVIZIO DI ASSISTENZA per passeggeri disabili	<ul style="list-style-type: none">• Per salita/discesa dal treno e spostamenti in stazione (vedere REGOLAMENTO (CE) N. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario)
SERVIZI e SISTEMI INFORMATIVI accessibili ai PRM	<ul style="list-style-type: none">• Segnaletica di orientamento accessibile nelle stazioni• Call center / Info Point accessibili• pagine web / brochure accessibili, con informazioni dedicate ai PRM
FORMAZIONE del personale circa le esigenze dei PRM	<ul style="list-style-type: none">• personale di assistenza dei PRM• personale che lavora a diretto contatto col pubblico

I fattori che contribuiscono a rendere un sistema di trasporto urbano fruibile dalle persone con disabilità possono essere così riassunti:

1. presenza di treni attrezzati per il trasporto di PRM
2. accessibilità delle stazioni ferroviarie
3. accessibilità delle linee (combinazione di treni + stazioni)
4. adeguata qualità del servizio di assistenza in stazione per i PRM
5. accessibilità dei servizi e sistemi informativi
6. formazione del personale

Vediamo ora più in dettaglio questi aspetti.

Per quanto concerne i primi 3 punti (numero di **treni attrezzati**, numero di **stazioni ferroviarie accessibili**, numero di **linee ferroviarie accessibili**) è consigliabile chiedere dati di dettaglio alla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità di Regione Lombardia.

I treni di recente costruzione sono tutti attrezzati per il trasporto PRM ma i numerosi vecchi convogli ancora in circolazione non hanno tali requisiti.

Sono numerose le stazioni ferroviarie con scarso livello di accessibilità per le disabilità motorie e sensoriali (visive e uditive).

La combinazione di queste due criticità rende spesso difficile se non impossibile la fruizione del sistema ferroviario in condizioni di autonomia da parte dei PRM.

In alcune stazioni del circuito lombardo è presente un **servizio di assistenza dedicato ai PRM**, che deve essere prenotato con 48 ore di anticipo:

<http://www.trenord.it/it/assistenza/viaggiatori-con-disabilit%C3%A0.aspx>

Tale servizio di assistenza è un modo per supplire almeno in parte alle carenze infrastrutturali della rete in termini di accessibilità, ma non rappresenta la soluzione del problema.

Non garantisce infatti la fruizione in autonomia del trasporto ed è presente in un numero limitato di stazioni, che sarebbe opportuno ampliare.

Per il tema **accessibilità dei servizi e sistemi informativi**, valgono considerazioni analoghe a quelle formulate per ATM.

Per servizi e sistemi informativi si intendono:

- Segnaletica di orientamento nelle stazioni
- Info Point
- Call center
- siti web rivolti ai viaggiatori
- brochure rivolte ai viaggiatori

Il sito web Trenord contiene una sezione con informazioni dedicate ai viaggiatori con disabilità. Il dettaglio di alcune informazioni potrebbe essere migliorato.

Sarebbe inoltre opportuno verificare che:

- la segnaletica di orientamento nelle stazioni sia chiara, coerente e accessibile
- gli Info Point aperti al pubblico siano privi di barriere architettoniche e in grado di comunicare anche con chi ha disabilità sensoriali
- i Call center siano in grado di comunicare anche con chi ha disabilità sensoriali
- il personale degli Info Point e dei Call Center sia adeguatamente formato per rapportarsi ai clienti con disabilità (vedere punto successivo sulla Formazione)
- eventuali brochure informative rivolte alla clientela siano accessibili a chi ha disabilità visive e contengano informazioni chiare ed esaustive anche per i viaggiatori con disabilità

Per il tema **Formazione del personale** valgono considerazioni analoghe a quelle formulate per ATM.

Tutto il personale aziendale che ha rapporti diretti e/o indiretti con la clientela dovrebbe essere adeguatamente formato per sapersi rapportare in modo corretto e efficace ai viaggiatori con disabilità, sapendone riconoscere le esigenze specifiche, siano esse motorie, intellettive o sensoriali. Come minimo, una adeguata formazione dovrebbe essere impartita alle seguenti figure professionali:

- personale di assistenza dei PRM
- personale che lavora a diretto contatto col pubblico
- addetti a Info Point e Call center

ACCESSIBILITA' del TRASPORTO URBANO CRITICITA' a MILANO

a cura di LEDHA 15-10-2014

L'accessibilità si intende qui sempre riferita alle 4 principali categorie di disabilità:

- motoria
- intellettiva
- visiva
- uditiva

CATEGORIE	VOCI
VEICOLI attrezzati per trasporto passeggeri a mobilità ridotta (PRM)	<ul style="list-style-type: none">• Bus• Tram• Filobus• Carrozze del Metrò
INFRASTRUTTURE accessibili ai PRM	<ul style="list-style-type: none">• Banchine di sosta di bus, tram, filobus• Stazioni del Metrò (dalla superficie alla banchina)• Parcheggi di interscambio accessibili
LINEE di trasporto fruibili dai PRM (combinazione di veicoli + infrastrutture)	<ul style="list-style-type: none">• Linee di superficie• Linee metropolitane
SERVIZIO DI ASSISTENZA per passeggeri disabili	<ul style="list-style-type: none">• Nessuna voce (voce prevista per il trasporto ferroviario e aereo, ma non per il trasporto urbano)
SERVIZI e SISTEMI INFORMATIVI accessibili ai PRM	<ul style="list-style-type: none">• Segnaletica di orientamento accessibile alle fermate dei bus e nel metrò• Call center / Info Point accessibili• pagine web / brochure accessibili, con informazioni dedicate ai PRM
FORMAZIONE del personale circa le esigenze dei PRM	<ul style="list-style-type: none">• conducenti dei mezzi• addetti alle stazioni del Metrò• controllori• addetti a Info Point e Call center

I fattori che contribuiscono a rendere un sistema di trasporto urbano fruibile dalle persone con disabilità possono essere così riassunti:

1. presenza di veicoli attrezzati per il trasporto di PRM
2. accessibilità delle infrastrutture (stazioni del metrò e fermate delle linee di superficie)
3. accessibilità delle linee (combinazione di veicoli + infrastrutture)
4. informazioni affidabili sugli orari di passaggio dei mezzi attrezzati
5. accessibilità dei servizi e sistemi informativi
6. formazione del personale

Vediamo ora più in dettaglio questi aspetti.

1) Veicoli attrezzati per il trasporto di passeggeri disabili

La situazione di accessibilità è buona per i Bus, mentre ancora carente per i tram.

Tabella 1 (dati elaborati da Ledha nel novembre 2013; fonte: sito web ATM)

LINEE servite da BUS (ambito urbano)	n° totale Linee urbane	% Linee urbane COMPLETAMENTE servite da BUS a pianale ribassato	
	64	100%	
LINEE servite da FILOBUS	n° totale Linee	% Linee PARZIALMENTE servite da Filobus a pianale ribassato	
	4	75%	
LINEE servite da TRAM	n° totale Linee	% Linee COMPLETAMENTE servite da TRAM a pianale ribassato	% Linee PARZIALMENTE servite da TRAM a pianale ribassato
	17	24%	12%

Da potenziare la diffusione a bordo dei veicoli dei dispositivi sonori e luminosi di segnalazione delle fermate (utili per chi ha disabilità visive e uditive)

2) Accessibilità delle infrastrutture

2.1) banchine di sosta delle linee di superficie

Per garantire una buona fruibilità di una linea di trasporto pubblico, non è sufficiente la presenza di veicoli attrezzati per PRM, ma risulta essenziale la presenza di fermate accessibili.

A Milano l'accessibilità della banchine di sosta in superficie è decisamente carente.

Non risultano esservi linee interamente dotate di fermate accessibili.

La competenza in materia è del Comune.

In mancanza di garanzie e informazioni sulle fermate accessibili, il PRM è indotto a non usare il mezzo di trasporto pubblico.

Tabella 2 (dati elaborati da Ledha nel novembre 2013; fonte: sito web ATM)

BANCHINE DI SOSTA		
LINEE servite da BUS (ambito urbano)	n° totale Linee urbane	% Linee PARZIALMENTE dotate di banchine di sosta accessibili
	64	17%
LINEE servite da FILOBUS	n° totale Linee	% Linee PARZIALMENTE dotate di banchine di sosta accessibili
	4	50%
LINEE servite da TRAM	n° totale Linee	% Linee PARZIALMENTE dotate di banchine di sosta accessibili
	17	35%

A prescindere dalla presenza di barriere architettoniche, spesso il veicolo non viene accostato alla banchina per la presenza di auto in sosta o per dimenticanza del conducente. Se la pedana estraibile non si posa sulla banchina, la sua pendenza può essere molto elevata e la salita e discesa per le persone in carrozzina diventa difficoltosa o impossibile.

2.2) Metropolitana Milanese

Tabella 3 (dati elaborati da Ledha nel novembre 2013; fonte: sito web ATM)

METROPOLITANA

LINEA	N° STAZIONI	percentuale stazioni con ASCENSORI	percentuale stazioni con SERVOSCALA **	% stazioni con percorsi tattili e mappe tattili	% stazioni con WC accessibili
rossa M1	38	18%	37%	8%	21%
verde M2	35	26%	37%	9%	26%
gialla M3 *	21	100%	0%	24%	100%
Lilla M5	7	100%	0%	100%	100%
TOTALE	101	44%	27%	18%	45%

* sulla linea Gialla nella stazione Centrale manca l'ascensore da mezzanino a superficie

** il servoscala è considerato da Ledha come uno strumento NON adeguato per garantire l'accessibilità di una stazione

La Linea M5 non presenta criticità

Sulla Linea M3 le criticità sono:

- bassa percentuale di stazioni con percorsi tattili e mappe tattili;
- nella stazione Centrale assenza dell'ascensore da mezzanino a superficie (in costruzione).

Sulle Linee M1 e M2 le criticità sono su tutti i fronti:

- bassa percentuale di stazioni con ascensori
- bassa percentuale di stazioni con percorsi tattili e mappe tattili
- bassa percentuale di stazioni con WC accessibili

Molte stazioni della linea 1 e 2 sono servite unicamente da servoscala: dispositivi che si sono dimostrati poco affidabili e molto spesso fuori uso. La piena fruibilità della metropolitana milanese non può prescindere dall'attuazione di un programma di sostituzione dei servoscala con ascensori.

In molti casi i PRM segnalano che il piano di accesso al treno è decisamente più alto rispetto alla banchina, venendo a costituire un vero e proprio gradino che alcuni PRM in carrozzina non riescono a superare. E' prioritario trovare una soluzione al problema.

Si raccomanda una costante manutenzione degli ascensori.

Sarebbe utile che ATM attivasse una pagina del proprio sito web dove poter consultare gli aggiornamenti in tempo reale sullo stato di funzionamento degli ascensori e servoscala della rete metropolitana.

(come fatto ad esempio da Atac Roma: <http://www.atac.roma.it/page.asp?r=14692&p=159>)

Sarebbe utile anche un indirizzo Twitter dedicato a segnalare i guasti degli ascensori e servoscala della rete metropolitana.

ATM sta introducendo progressivamente nelle stazioni e sulle banchine appositi sistemi di orientamento per persone con disabilità sensoriali, costituiti da percorsi tattili, mappe tattili, annunci visivi e sonori alle fermate.

Allo stato attuale, la realizzazione di questi interventi su tutta la rete metropolitana si presenta a macchia di leopardo, per cui il passeggero non ha la certezza di poter incontrare tali dispositivi nelle stazioni di partenza e arrivo del suo tragitto.

In alcune stazioni, la segnaletica di orientamento non è adeguatamente chiara. Inoltre, nelle stazioni della linea 1 e 2, la nuova segnaletica di orientamento in materiale lucido e riflettente crea problemi di leggibilità per tutti, e in particolare per i passeggeri ipovedenti.

2.3 Parcheggi di interscambio

E' importante che i principali parcheggi di interscambio con la metropolitana siano accessibili, così da permettere alle persone con disabilità che arrivano in città in auto di lasciarla e utilizzare i mezzi pubblici. Occorre divulgare adeguatamente le informazioni su tali parcheggi, per far conoscere l'esistenza di tale opportunità.

3) accessibilità delle linee (combinazione di veicoli + infrastrutture)

Per i passeggeri con disabilità, la piena fruibilità di ciascuna linea di superficie dipende dalla presenza concomitante di:

[veicoli in circolazione tutti attrezzati per disabili] + [fermate tutte accessibili].

La piena fruibilità di ciascuna linea del metrò dipende invece dalla presenza concomitante di: [treni in circolazione tutti attrezzati per disabili] + [stazioni tutte pienamente accessibili].

L'assenza o la parziale presenza di uno dei due elementi, finisce per pregiudicare la piena fruibilità di una specifica linea di trasporto: nella pratica, questa circostanza si verifica spesso, rendendo problematico l'uso dei mezzi pubblici da parte dei viaggiatori con disabilità.

Quando una linea è solo parzialmente accessibile, uno dei problemi principali deriva dall'assenza di informazioni sugli orari di passaggio dei veicoli attrezzati e/o dall'assenza di informazioni dettagliate sulle fermate accessibili: in assenza di tali dati, per una persona con disabilità diventa impossibile pianificare il viaggio.

4) accessibilità dei servizi e sistemi informativi

Per servizi e sistemi informativi si intendono:

- Segnaletica di orientamento nelle stazioni del metrò e sistemi di informazione alle fermate di superficie
- Info Point
- Call center
- siti web rivolti ai viaggiatori
- brochure rivolte ai viaggiatori

Il sito web ATM è accessibile alle disabilità visive e contiene una sezione con informazioni dedicate ai viaggiatori con disabilità.

In alcuni casi il dettaglio di tali informazioni potrebbe essere approfondito.

Sarebbe inoltre opportuno verificare che:

- la segnaletica di orientamento alle fermate e nelle stazioni sia chiara, coerente e accessibile
- gli Info Point aperti al pubblico siano privi di barriere architettoniche e in grado di comunicare anche con chi ha disabilità sensoriali
- i Call center siano in grado di comunicare anche con chi ha disabilità sensoriali
- il personale degli Info Point e dei Call Center sia adeguatamente formato per rapportarsi ai clienti con disabilità (vedere punto successivo sulla Formazione)
- eventuali brochure informative rivolte alla clientela siano accessibili a chi ha disabilità visive e contengano informazioni chiare ed esaustive anche per i viaggiatori con disabilità

5) Formazione del personale

Tutto il personale aziendale che ha rapporti diretti e/o indiretti con la clientela dovrebbe essere adeguatamente formato per sapersi rapportare in modo corretto e efficace ai viaggiatori con disabilità, sapendone riconoscere le esigenze specifiche, siano esse motorie, intellettive o sensoriali.

Come minimo, una adeguata formazione dovrebbe essere impartita alle seguenti figure professionali:

- conducenti dei mezzi
- addetti alle stazioni del Metrò
- controllori
- addetti a Info Point e Call center

Una notazione particolare merita la formazione dei conducenti dei mezzi per l'uso dei dispositivi per passeggeri con disabilità. L'impiego di veicoli attrezzati comporta l'utilizzo di procedure di servizio e dispositivi tecnici specifici, che non sempre i conducenti applicano in modo adeguato.

Si segnalano inoltre vari casi di conducenti con una guida troppo nervosa e aggressiva, che mette a rischio l'incolumità di tutti i passeggeri, e a maggior ragione di quelli anziani o con disabilità.