

Turismo per tutti. Ospitalità accessibile

Turismo accessibile, il ruolo della mobilità e dei trasporti

Humanitas, 16-04-2016



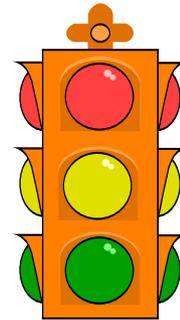
a cura di Gabriele Favagrossa

Mobilità accessibile

(Trasporto Pubblico + Trasporto Privato)

condizione fondamentale per:

- **autonomia**
- **pari opportunità**
- **inclusione sociale**



delle persone con disabilità

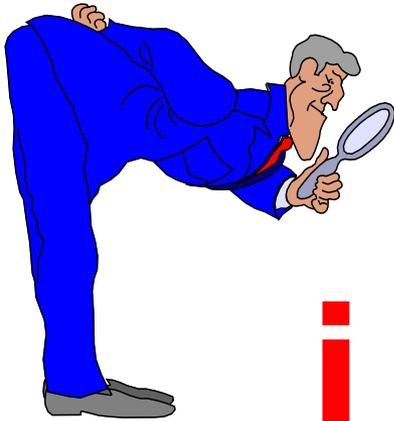
Trasporto pubblico accessibile

**anche condizione per una
mobilità:**

- sostenibile economicamente**
- sostenibile per ambiente**

per le persone con disabilità

Accessibilità del trasporto pubblico:



i nodi cruciali

Per la piena accessibilità del trasporto pubblico

Non è sufficiente:

- accessibilità di veicoli e infrastrutture

Ma servono anche:

- qualità dei servizi di assistenza x passeggeri con disabilità
- completezza e accessibilità delle informazioni
- qualità della formazione del personale

	TRASPORTO URBANO-EXTRAURB	TRASPORTO FERROVIARIO	TRASPORTO AEREO	TRASPORTO NAVALE
VEICOLI attrezzati per trasporto passeggeri con disabilità	<ul style="list-style-type: none"> • Bus • Mini-bus • Tram • Filobus • Carrozze del Metrò 	<ul style="list-style-type: none"> • Carrozze ferroviarie 	<ul style="list-style-type: none"> • Aerei 	<ul style="list-style-type: none"> • Navi • Traghetti • Battelli
INFRASTRUTTURE accessibili ai passeggeri con disabilità	<ul style="list-style-type: none"> • Banchine di sosta di bus, tram, filobus • Stazioni del Metrò • Parcheggi di interscambio accessibili 	<ul style="list-style-type: none"> • Stazioni ferroviarie • Parcheggi di interscambio accessibili 	<ul style="list-style-type: none"> • Aeroporti • Parcheggi di interscambio accessibili 	<ul style="list-style-type: none"> • Porti • Moli di attracco • Pontili d'imbarco • Parcheggi di interscambio accessibili
LINEE di trasporto fruibili dai passeggeri con disabilità (combinazione di veicoli accessibili + infrastrutture accessibili)	<ul style="list-style-type: none"> • Linee di superficie • Linee metropolitane 	<ul style="list-style-type: none"> • Linee ferroviarie 	<ul style="list-style-type: none"> • Rotte aeree 	<ul style="list-style-type: none"> • Linee di navigazione

	TRASPORTO URBANO-EXTRAURB	TRASPORTO FERROVIARIO	TRASPORTO AEREO	TRASPORTO NAVALE
SERVIZIO DI ASSISTENZA per passeggeri con disabilità	<ul style="list-style-type: none"> • Per accoglienza, check-in, salita/discesa dal mezzo, assistenza a bordo, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Per accoglienza, salita/discesa dal treno 	<ul style="list-style-type: none"> • Per accoglienza, check-in, imbarco/sbarco dall'aereo, spostamenti in aeroporto, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Per accoglienza, check-in, salita/discesa dal mezzo, assistenza a bordo, ecc.
SERVIZI e SISTEMI INFORMATIVI	<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 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> • Segnaletica di orientamento accessibile negli aeroporti • Call center / Info Point accessibili • pagine web / brochure accessibili, con informazioni dedicate ai PRM 	<ul style="list-style-type: none"> • Segnaletica di orientamento accessibile nei porti • Call center / Info Point accessibili • pagine web / brochure accessibili, con informazioni dedicate ai PRM
FORMAZIONE del personale circa le esigenze dei passeggeri con disabilità	<ul style="list-style-type: none"> • personale di assistenza dei PRM • personale che lavora a diretto contatto col pubblico • conducenti dei mezzi 	<ul style="list-style-type: none"> • personale di assistenza dei PRM • personale che lavora a diretto contatto col pubblico 	<ul style="list-style-type: none"> • personale di assistenza dei PRM • personale che lavora a diretto contatto col pubblico 	<ul style="list-style-type: none"> • personale di assistenza dei PRM • personale che lavora a diretto contatto col pubblico

Mobilità delle persone con disabilità è:

un Diritto??

oppure

un Bisogno??

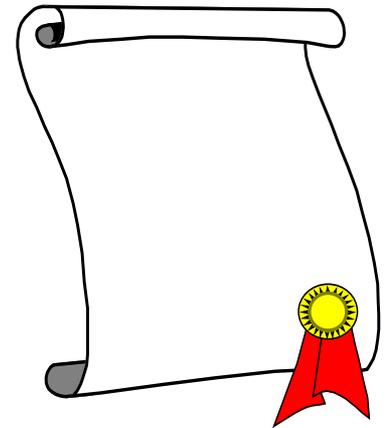


Passeggero con disabilità	Ente gestore del trasporto
Mobilità = Diritto	Dovere/Obbligo di garantire un servizio accessibile
Mobilità = Bisogno	Facoltà/Discrezione di garantire un servizio accessibile

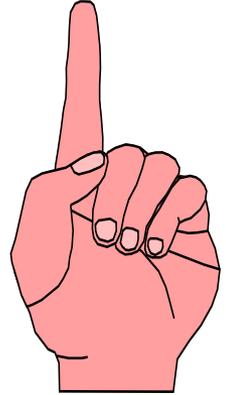
Per l'Ente Pubblico e l'Ente Gestore del Servizio

garantire piena accessibilità
del trasporto pubblico:

- non è una facoltà
- bensì un dovere



Mobilità = Diritto



Lo stabiliscono le legislazioni:

- internazionale
- europea
- italiana

Con provvedimenti normativi:

- a) generali / di principi
- b) specifici / tecnici

Riferimenti normativi TECNICI

Regolamenti dell'Unione Europea su trasporto:

- Aereo → in vigore dal 26-07-2008 (Reg. n. 1107/2006)
- Ferroviario → in vigore dal 03-12-2009 (Reg. n. 1371/2007)
- Via mare e vie navigabili interne → in vigore dal 18-12-2012
(Reg. n. 1177/2010)
- con Autobus → in vigore dal 01-03-2013 (Reg. n. 181/2011)

Regolamenti dell'Unione Europea sui trasporti (1)

- sono validi in tutti i paesi UE, senza necessità di essere recepiti
- armonizzano la disciplina in tutti i paesi UE, salvo i casi in cui viene concesso ai singoli Stati di poter introdurre deroghe
- non contengono solo dichiarazioni generali
- ma disciplinano anche aspetti concreti del servizio

Regolamenti dell'Unione Europea sui trasporti (2)

specificano:

- i doveri degli enti che gestiscono i servizi di trasporto
- i diritti e doveri dei passeggeri

non si concentrano

→ sull'accessibilità di infrastrutture e veicoli di trasporto

ma si dedicano piuttosto a disciplinare

→ i vari aspetti del servizio offerto ai passeggeri

Regolamenti dell'Unione Europea sui trasporti (3)

Stabiliscono che **l'accessibilità** deve essere tenuta in conto:

1. dai gestori dell'infrastruttura → in fase di **progettazione** di **nuove infrastrutture** o in fase di **profonda ristrutturazione di quelle esistenti** (aeroporti, porti, stazioni ecc);
2. dai vettori → in sede di **progettazione e di ammodernamento dei veicoli di trasporto** (aerei, navi, autobus, treni).

Regolamenti dell'Unione Europea sui trasporti (4)

Definiscono:

- ambiti e **limiti di applicazione** del Regolamento, specificando eventuali deroghe che gli Stati membri possono adottare;
- **tutele** per **tutti i passeggeri**
- **tutele** specifiche per i **Passeggeri con disabilità (PRM)**
- sistema di **trattamento dei reclami** dei passeggeri;
- **organismi nazionali indipendenti** in ciascun paese UE con il compito di **applicare il Regolamento** e comminare **sanzioni economiche** agli enti gestori e ai vettori inadempienti, in base a un **regime sanzionatorio** definito da ciascuno stato membro

Regolamenti dell'Unione Europea sui trasporti (5)

Circa i diritti dei PRM trattano di:

- tutela del diritto alla mobilità dei PRM in base al principio di **non discriminazione** e **pari opportunità**
- qualità dei **servizi di assistenza** offerti ai PRM
- qualità della **formazione del personale** degli enti di trasporto
- **completezza e accessibilità delle informazioni** per i PRM prima e durante il viaggio

Regolamenti dell'Unione Europea sui trasporti (6)

Fatto salvo il diritto del PRM di rivolgersi alla giustizia ordinaria per presunti danni ricevuti,

i Regolamenti UE prevedono un sistema di tutela dei diritti dei PRM:

- **risarcimento finanziario** per perdita o danni subiti dalle **attrezzature** per la mobilità dei PRM durante il trasporto
- sistema di **trattamento dei reclami** dei passeggeri
- **vigilanza da parte di un organismo nazionale indipendente**, dotato di poteri ispettivi e della facoltà di comminare sanzioni economiche agli enti gestori e ai vettori inadempienti

Regolamenti dell'Unione Europea sui trasporti (7)

Indicano a enti gestori e vettori

di confrontarsi con le organizzazioni che rappresentano i PRM

e di collaborare con esse almeno sui seguenti aspetti:

- **definizione** delle **condizioni di accesso non discriminatorie** al servizio di trasporto per i PRM
- **definizione** degli **standard di qualità dell'assistenza** per i PRM
- **formazione e aggiornamento del personale** che presta assistenza diretta ai PRM e del personale che lavora a diretto contatto coi passeggeri (con riferimento alle esigenze specifiche dei PRM e alle modalità di rapportarsi ad essi)

GIURISPRUDENZA RECENTE (1)

La **non accessibilità** del TRASPORTO PUBBLICO URBANO come **condotta discriminatoria** verso le persone con disabilità



Le **cause civili** intentate da persone con disabilità contro Comuni e Enti gestori del trasporto

GIURISPRUDENZA RECENTE (2)

Le Ordinanze/Sentenze dei Tribunali Civili basate su:

- **Legge n. 67 del 2006**
«Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni»
- **Costituzione italiana – Art. 3**
«Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli gli ostacoli...»
- **Convenzione dell'ONU sui diritti delle persone con disabilità** (ratificata dall'Italia con Legge 18/2009)

In Italia

DOMANDA:



Il Trasporto pubblico
garantisce oggi
il pieno Diritto alla Mobilità
delle persone con disabilità?

Risposta:

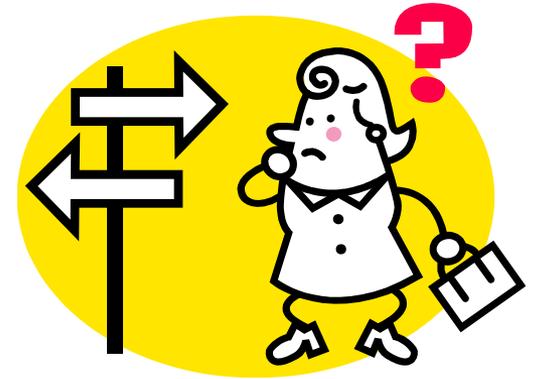
NON garantisce ancora
in modo adeguato

accessibilità del trasporto pubblico è
a macchia di leopardo:

- alcuni aspetti soddisfacenti
- altri insoddisfacenti



Che fare?



NON si può pensare di risolvere il problema
col solo ricorso a AZIONI LEGALI

Serve «Partecipazione»

Promuovere attivazione
di tavoli di lavoro



tra enti gestori del trasporto pubblico
e associazioni delle persone con
disabilità

Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità - Art. 4

(ratificata dall'Italia con legge 18/2009)

“Nell’elaborazione e nell’attuazione della legislazione e delle politiche da adottare per attuare la presente Convenzione, così come negli altri processi decisionali relativi a questioni concernenti le persone con disabilità, **gli Stati Parti operano in stretta consultazione e coinvolgono attivamente le persone con disabilità, attraverso le loro organizzazioni rappresentative**”

Trasporto con BUS

REGOLAMENTO (UE) n. 181/2011

Relativo al trasporto con AUTOBUS

- in vigore dal 1-03-2013
- riguarda solo il trasporto con AUTOBUS
- riguarda tutti i passeggeri, non solo i PRM
- alcuni articoli → sono dedicati ai passeggeri con
disabilità

REGOLAMENTO (UE) n. 181/2011

Relativo al trasporto con AUTOBUS

si applica integralmente solo ai “servizi regolari”

- il cui punto di imbarco o sbarco sia situato all'interno dell'Unione europea
- e la **distanza** prevista del servizio sia **pari o superiore a 250 km**

REGOLAMENTO (UE) n. 181/2011

Relativo al trasporto con AUTOBUS

Alcune disposizioni del Regolam.

si applicano a tutti i servizi con autobus

anche se di **distanza inferiore ai 250 km**



REGOLAMENTO (UE) n. 181/2011

Relativo al trasporto con AUTOBUS

Disposizioni applicabili

al trasporto urbano e interurbano con autobus:

- non discriminazione basata sulla cittadinanza (in termini di tariffe e condizioni contrattuali)
- trattamento **non discriminatorio** nei confronti dei **PRM**
- obbligo x enti gestori delle stazioni e vettori di provvedere alla **formazione sulla disabilità** del **personale** che lavora a diretto contatto coi passeggeri, **conducenti** compresi;
- **risarcimento x perdita/danni** subiti dalle **attrezzature x la mobilità** dei PRM in caso di incidente
- disponibilità di informazioni sul viaggio a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio;
informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni o on line; ove possibile, tali **informazioni** sono fornite **in formati accessibili, su richiesta dei PRM**;
- sistema di trattamento dei **reclami**;
- **organismi nazionali indipendenti** con il compito di applicare il Regolamento e le sanzioni

Trasporto AEREO

→ I Diritti dei Passeggeri

→ Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Contatti | Mappa | Bandi di gara | Concorsi e selezioni | Modulistica | Coordinate per i pagamenti | Biblioteca | Link



Home > I Diritti dei Passeggeri > Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Il **Regolamento (CE) n. 1107/2006 del 5 luglio 2006**, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, parzialmente in vigore dal 26 luglio 2007 (articoli 3 e 4), trova applicazione nella sua interezza dal 26 luglio 2008.

Il Regolamento è fondato sul principio che nel trasporto aereo, come negli altri aspetti della vita, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti di tutti gli altri cittadini alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione.

Pertanto le persone a mobilità ridotta, dovuta a disabilità, età o altri fattori, potranno avere la possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini e non esserne escluse se non per motivi giustificati di sicurezza previsti dalla legge.

Il Regolamento rispetta i diritti e osserva i principi riconosciuti in particolare dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. In tale contesto l'Enac è stato individuato, con Decreto Ministeriale 24 luglio 2007 n. 107/T, quale Organismo

Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

- Definizioni
- Ambito di applicazione
- I Diritti
- Reclami
- Segnalazioni
- Riferimenti normativi
- Domande frequenti
- Contatti
- Link utili

CERCA NEL SITO

Ricerca Avanzata

- ▶ L'Enac
- ▶ Aeroporti e Compagnie Aeree
- ▶ I Diritti dei Passeggeri
 - La Carta dei Diritti del Passeggero
 - **Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta**
 - Guida Rapida - Conosci i tuoi diritti
 - Black List
 - Cosa portare a bordo
 - Trasparenza delle tariffe

Regolamento (CE) 1107/2006

Analisi dettagliata:

- Art. 1
- Art. 3
- Art. 4
- Art. 5
- Art. 7 + ALLEGATO I
- Art. 9
- Art. 10 + ALLEGATO II
- Art. 12
- Art. 15
- Art. 11

Regolamento CE – ART. 1

Scopi Regolamento:

- evitare comportamenti discriminatori nei confronti dei PRM
- garantire assistenza di elevata qualità ai PRM

Ambito di applicazione:

- aeroporti situati nel territorio dell'Unione Europea
- compagnie aeree comunitarie

Regolamento CE – ART. 3

una compagnia aerea o un operatore turistico non possono rifiutarsi:

- di accettare una prenotazione di un PRM
- di imbarcare un PRM

per un volo in partenza o in arrivo a un aeroporto dell'Unione Europea

Regolamento CE – ART. 4

Il rifiuto della prenotazione o dell'imbarco è ammesso solo:

1. per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla normativa internazionale, comunitaria o nazionale
2. se le dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni rendono fisicamente impossibile l'imbarco del PRM

Regolamento CE – ART. 4

se rifiuta la prenotazione:

la compagnia aerea deve proporre un'alternativa accettabile

se rifiuta l'imbarco:

la compagnia aerea deve garantire il rimborso del biglietto o un volo alternativo

la compagnia aerea deve:

- informare immediatamente il PRM delle ragioni del rifiuto
- su richiesta, deve comunicare tali ragioni per iscritto entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta stessa

Regolamento CE – ART. 4

per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza
il vettore aereo o un operatore turistico possono
esigere che

→ un PRM sia accompagnato da un'altra
persona in grado di fornire l'assistenza

**(questa prescrizione è attualmente oggetto di
revisione)**

Regolamento CE – ART. 5

ogni gestore aeroportuale deve

→ designare i punti di arrivo e di partenza

(sia all'interno che all'esterno dei terminal)

presso cui i PRM possano:

- annunciare il proprio arrivo in aeroporto
- chiedere assistenza

Regolamento CE – ART. 7

Il gestore aeroportuale deve garantire

→ servizio di assistenza al PRM

(per spostamenti in aeroporto, check-in, imbarco, sbarco, transito, ritiro dei bagagli, uso dei servizi igienici, trasporto cane da assistenza ecc)

→ vedi ALLEGATO I del Regolamento

Regolamento CE – ART. 7

il PRM è tenuto a:

- inoltrare richiesta di assistenza alla compagnia aerea almeno 48 ore prima dell'ora di partenza del volo
- presentarsi in aeroporto col dovuto anticipo

Se il PRM non comunica nei tempi stabiliti la sua richiesta di assistenza

→ il gestore aeroportuale deve comunque compiere tutti gli sforzi ragionevoli per garantirla

Regolamento CE – ART. 9

il gestore aeroportuale deve

definire e pubblicare standard di qualità

per i servizi di assistenza ai PRM

Regolamento CE – ART. 10

Anche le compagnie aeree devono fornire assistenza ai PRM per:

- trasporto in cabina dei cani di assistenza
 - trasporto in aereo di dispositivi per la mobilità e/o apparecchi medici
 - assegnazione del posto più idoneo per sé e per un eventuale accompagnatore
 - assistenza per raggiungere i servizi igienici
 - informazioni essenziali sul volo in formato accessibile
- vedere ALLEGATO II del Regolamento

Regolamento CE – ART. 12

Se sedie a rotelle o altre attrezzature per la mobilità
vengono perse o danneggiate

durante la gestione in aeroporto o a bordo degli
aeromobili

→ Il PRM ha diritto al risarcimento

Regolamento CE – ART. 15

se ritiene il Regolamento violato il PRM può:

1. sporgere reclamo al gestore aeroportuale o compagnia aerea
2. (qualora non ottenga soddisfazione) inoltrare il reclamo all'organismo di controllo nazionale (ENAC)
3. presentare reclamo contemporaneamente sia al gestore aeroportuale/vettore aereo sia all'ENAC

→ I Diritti dei Passeggeri

→ Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

→ Reclami

OdG e Deliberazioni del CdA | Contatti e PEC | Mappa | Bandi di gara | Concorsi e selezioni | Modulistica | Coordinate per i pagamenti | Servizi OnLine | RSS



Home > I Diritti dei Passeggeri > Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta > Reclami

CERCA NEL SITO

Ricerca Avanzata

- L'Enac
- Aeroporti e Compagnie Aeree
- I Diritti dei Passeggeri
 - La Carta dei Diritti del Passeggero
 - Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta**
 - Guida Rapida - Conosci i tuoi diritti
 - Black List
 - Cosa portare a bordo
 - Trasparenza delle tariffe
 - Scioperi
 - Numero Verde
- La Regolazione per la Sicurezza
- La Regolazione Economica
- L'Ambiente
- La Normativa
- La Comunicazione

Reclami

Nei casi di disservizi rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) 1107/2006 il Passeggero può presentare eventuali richieste risarcitorie alle Compagnie Aeree e/o alle Società di Gestione degli aeroporti interessati.

Il reclamo, tramite l'apposito [modulo on line](#), potrà inoltre essere inviato all'Enac che è stato individuato dallo Stato italiano con il Decreto Ministeriale 24 luglio 2007 n. 107/T quale Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento stesso.

In alternativa i reclami e ogni eventuale richiesta di informazioni possono essere inviati all'indirizzo:

Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti
Funzione Organizzativa Carta dei Diritti e Qualità dei Servizi Aeroportuali
Viale Castro Pretorio, 118
00185 Roma
fax +39 06 44596614
e-mail: pax.disabili@enac.gov.it

Pagina aggiornata al 29 gennaio 2015

[stampa pagina](#) [vai a inizio pagina](#)

Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

- Definizioni
- Ambito di applicazione
- I Diritti
- Reclami**
- Segnalazioni
- Normativa
- APP Enac PRM
- Domande frequenti
- Recapiti utili
- Link

Regolamento CE – ART. 11

gestori aeroportuali + compagnie aeree

devono realizzare corsi di

formazione e aggiornamento per:

- personale di assistenza diretta ai PRM
- personale generico che in aeroporto lavora a contatto con tutti i viaggiatori

Regolamento CE – ART. 16

Gli Stati membri stabiliscono le sanzioni per le infrazioni del Regolamento

ITALIA

→ Decreto Legislativo D.Lgs. 24 febbraio 2009 n. 24

"Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1107/2006"

sanzioni pecuniarie a carico di gestori aeroportuali e compagnie aeree che compiano infrazioni

Regolamento (CE) 1107/2006

Punti di collaborazione tra gestori aeroportuali / vettori aerei e Associazioni della disabilità:

- 1) nella designazione dei punti di arrivo e partenza in aeroporto in cui poter richiedere assistenza
- 2) nella fissazione degli standard di qualità dell'assistenza per i passeggeri con disabilità
- 3) nell'erogazione di corsi di formazione e aggiornamento per il personale di assistenza e per quello aeroportuale

Circolare ENAC gen-02A del 19-12-2014

- **ALLEGATO 1-2**

Standard di qualità dell'assistenza in aeroporto e in volo

- **ALLEGATO 3**

Formazione del personale

- a) personale di assistenza ai PRM a terra
- b) personale aeroportuale che interagisce coi viaggiatori
- c) personale di bordo

Fattori di qualità assistenza PRM in AEROPORTO

- a) **Efficienza dei servizi di assistenza:** tale fattore di qualità si riferisce ai servizi forniti in aeroporto dal gestore aeroportuale (direttamente o tramite una società terza). A tale riguardo sono stati individuati come indicatori misurabili i tempi di attesa indicati nel Doc. 30 dell'ECAC. Questa scelta consente confronti diretti con i dati provenienti dagli altri aeroporti dell'Unione Europea; gli indicatori sono integrabili da parte del gestore aeroportuale al fine di monitorare le diverse fasi che costituiscono i servizi di assistenza.
- b) **Sicurezza per la persona (*safety*):** La sicurezza della persona disabile o a ridotta mobilità è fortemente condizionata sia dalla competenza della persona che la assiste, che dall'adeguatezza degli equipaggiamenti utilizzati per l'assistenza. Per stimare il livello di sicurezza percepita dal PRM si ricorre allo strumento del sondaggio.
- c) **Informazioni in aeroporto:** Tutte le informazioni relative ai voli, ai ritardi, alla raccolta bagagli, ai servizi di assistenza disponibili e ad altri servizi dell'aeroporto devono essere accessibili, complete e corrette. Queste informazioni sono rese disponibili in punti ben precisi dell'aeroporto, incluse le aree designate di arrivo e partenza.
- d) **Comunicazione con i passeggeri:** i gestori aeroportuali mettono in atto adeguati canali di comunicazione con i passeggeri per agevolarne le richieste di informazioni e l'inoltro di eventuali reclami.
- e) **Comfort in aeroporto:** questo fattore è determinato da un insieme di indicatori che concorrono a determinare il livello di benessere e di soddisfazione del passeggero durante la permanenza in aeroporto, contribuiscono a una adeguata erogazione dell'assistenza e riducono eventuali motivi di contenzioso.
- f) **Aspetti relazionali e comportamentali:** la cortesia e la professionalità del personale dedicato incidono sulla positiva percezione dell'assistenza ricevuta.

Fattori di qualità assistenza PRM a BORDO aereo

I fattori di qualità riguardano aspetti rilevanti di carattere oggettivo e soggettivo:

- a) **Sicurezza per la persona (*safety*):** La sicurezza del PRM è fortemente condizionata sia dalla competenza del personale di cabina che dall'adeguatezza degli equipaggiamenti utilizzati a bordo per l'assistenza. Per stimare il livello di sicurezza percepita dal PRM si ricorre allo strumento del sondaggio.
- b) **Accessibilità alle informazioni:** Tutte le informazioni relative ai voli, ai casi di disservizio (cancellazione o ritardo prolungato del volo), alle disposizioni relative ai bagagli (sia da stiva che a mano) e alle misure di sicurezza adottate dal vettore devono essere accessibili, complete e corrette e disponibili a bordo, sul sito web del vettore, presso i punti vendita e sono fornite dall'operatore turistico.
- c) **Comunicazione con i passeggeri:** I vettori mettono in atto, a titolo gratuito, adeguati canali di comunicazione con i passeggeri per agevolare le richieste di informazioni, le prenotazioni, le richieste di assistenza speciale e l'inoltro di eventuali reclami.
- d) **Comfort in aeromobile:** Il vettore rileva tale fattore di qualità attraverso un sondaggio sul livello di benessere e soddisfazione del passeggero durante il volo.
- e) **Aspetti relazionali e comportamentali:** la cortesia e la professionalità del personale incidono sulla positiva percezione dell'assistenza ricevuta.

Decreto Lgs. 24-2-2009 n. 24

Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del Regolamento CE n 1107/2006

ENAC:

- responsabile dell'accertamento delle violazioni
- irroga le sanzioni previste

Schema:

“Salvo che il fatto costituisca reato,
sono soggetti alla sanzione amministrativa pecuniaria
da euro X ad euro Y

il vettore aereo e il gestore aeroportuale che....”

Decreto Lgs. 24-2-2009 n. 24

Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del Regolamento CE n 1107/2006

Violazioni sanzionate:

- Negata prenotazione
- Negato imbarco
- Obbligo di informazione
- Designazione di punti di arrivo e di partenza
- Mancata assistenza da parte del gestore e norme di qualità
- Obblighi di formazione del personale
- Mancata assistenza da parte dei vettori aerei

Regolamento (CE) n. 261/2004

che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato

Vedere in particolare:

- Art. 9 → fare particolare attenzione ai bisogni dei PRM
- Art. 11 → dare precedenza ai PRM
 - dare assistenza al più presto ai PRM

Trasporto Ferroviario

REGOLAMENTO (CE) n. 1371/2007

relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

- in vigore dal 3 dicembre 2009
- riguarda tutti i passeggeri, non solo i PRM
- **CAPO V (art. da 19 a 25)**
 - dedicato ai PRM

Regolamento CE – ART. 19-25

CAPO V - PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

- **Articolo 19** (non derogabile) - Diritto al trasporto
- **Articolo 20** (comma 1 non derogabile) - Informazioni alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta
- **Articolo 21** – Accessibilità
- **Articolo 22** - Assistenza nelle stazioni ferroviarie
- **Articolo 23** - Assistenza a bordo
- **Articolo 24** - Condizioni alle quali è fornita l'assistenza
- **Articolo 25** - Risarcimento per le attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche

Regolamento CE

ALTRI ARTICOLI IMPORTANTI

- **Articolo 8** - Informazioni di viaggio + ALLEGATO II

“Informazioni minime che le imprese ferroviarie e/o i venditori di biglietti devono fornire” tra cui: “Accessibilità, condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per i PRM”

- **Articolo 26** - Sicurezza personale dei passeggeri

- **Articolo 27** - Reclami

- **Articolo 28** – Norme di qualità del servizio + ALLEGATO III

“Norme minime di qualità del servizio” tra cui: “Assistenza fornita ai PRM”

- **Articolo 30** – Organismi responsabili dell’applicazione del Regolamento

- **Articolo 32** - Sanzioni

RFI

(Rete ferroviaria italiana)

Servizi per PRM

(passeggeri a mobilità ridotta)

Le Sale Blu

- organizzano il servizio di assistenza ai PRM in 270 stazioni abilitate
- sono presenti in 14 stazioni principali
- dispongono di servizi per:
 - le informazioni
 - la prenotazione dei posti
 - l'eventuale messa a disposizione della sedia a rotelle
 - la guida in stazione e l'accompagnamento al treno
 - la guida fino all'uscita di stazione o ad altro treno coincidente
 - la salita e la discesa con carrelli elevatori per i clienti su sedia a rotelle
 - l'eventuale servizio, su richiesta, di portabagagli a mano (1 collo)
 - la distribuzione di materiale informativo

Come richiedere il servizio di assistenza ai PRM

attraverso una di queste alternative:

1. i call center preposti
2. direttamente presso le Sale Blu
3. tramite posta elettronica delle Sale Blu

Info Accessibilità Stazioni

www.rfi.it/rfi/LINEE-STAZIONI-TERRITORIO/Le-stazioni/Accessibilit%C3%A0-stazioni/Info-Accessibilit%C3%A0-stazioni

- offrirà progressivamente on line
- informazioni sui servizi e sulle dotazioni per l'accessibilità
- disponibili nelle 630 principali stazioni della rete

Posto Blu (1)

- permette di prenotare i biglietti al momento della richiesta di assistenza,
- presso Sale Blu o tramite i Call center
- sui treni ICN, Intercity, Frecciabianca ed AV Frecciarossa e Frecciargento
- perfezionando successivamente il pagamento ed il ritiro dei biglietti

Posto Blu (2)

Con “PostoBlu” è possibile prenotare:

- posti attrezzati (con aggancio per le sedie a rotelle), ed i rispettivi posti a sedere “associati” per l’eventuale accompagnatore;
- posti riservati ai PRM e ai loro accompagnatori;
- posti ordinari, cuccette o vagoni letto

Servizi per PRM in carrozzina (1)

vari treni dispongono di 1 carrozza dotata di posti attrezzati per il trasporto di passeggeri in carrozzina

Ai viaggiatori in carrozzina viene assicurata:

- la sistemazione nei posti attrezzati
- previa verifica della disponibilità, rivolgendosi:
 - alle SALE BLU
 - oppure chiamando i Call Center

Servizi per PRM in carrozzina (2)

L'accesso alle carrozze avviene tramite carrello elevatore, manovrato da personale ad hoc.

Lo spazio destinato ai PRM su sedia a rotelle è situato in prossimità di servizi igienici attrezzati.

L'accesso al treno è possibile per le sedie a rotelle che hanno:

- dimensioni conformi alle norme ISO 7193 (larghezza mm 700; profondità mm 1200; altezza mm 1090)
- peso a pieno carico non superiore a 200 kg.

I clienti che hanno la possibilità di trasferirsi dalla propria sedia a rotelle pieghevole al posto a sedere → possono viaggiare anche sui treni non attrezzati ma previo accordo con la Sala Blu

Agevolazioni tariffarie

Agevolazioni tariffarie Treni

Carta Blu

e

**Concessione speciale III per
disabili della vista**

Carta BLU (1)

- è una tessera gratuita nominativa
- riservata ai residenti in Italia che siano:
 - ✓ titolari di indennità di accompagnamento (ai sensi della Legge n. 18/80)
 - ✓ oppure titolari di indennità di comunicazione (ai sensi della Legge n. 381/70)
- rilasciata presso le Sale Blu e le biglietterie di Stazione.
- valida al massimo 5 anni
- valida solo sui percorsi nazionali

Carta BLU (2)

- consente al titolare l'acquisto di un unico biglietto, valido per sé e per il proprio accompagnatore
- Con Eurostar Italia Alta Velocità, Eurostar Italia, Eurostar City Italia, Tbiz o di servizio in vettura letto o cuccetta è dovuto anche il pagamento di un biglietto di cambio servizio a prezzo intero.
- se il titolare della Carta Blu è un bambino da 0 a 15 anni non compiuti il biglietto viene emesso con lo sconto del 50%
- Il biglietto deve essere esibito al Personale di Bordo unitamente alla Carta e a un documento di identificazione personale

Concessione speciale III per disabili della vista (1)

Le persone non vedenti di cui agli art. 2, 3 e 4 della legge 138/2001 hanno diritto a:

- se viaggiano da soli → sconto del 20% sulla tariffa ordinaria delle tratte ferroviarie nazionali + il cambio servizio a prezzo intero se viaggiano sui treni IC, ICN, Frecciabianca, AV, o di cuccette e vagoni letto
- se accompagnati → viene emesso un unico biglietto, valido per due persone
- se il titolare della Concessione III è un bambino da 0 a 15 anni non compiuti → per i viaggi sui treni nazionali il biglietto viene emesso con lo sconto del 50% (fermo restando l'applicazione della gratuità o prezzo ridotto previsto per l'accompagnatore)

Concessione speciale III per disabili della vista (2)

Per ottenere tali facilitazioni è necessario:

presentarsi presso le biglietterie con un tesserino (modello 28C)

→ che viene rilasciato gratuitamente agli aventi diritto dalle Strutture Provinciali dell'Unione Italiana Ciechi (UIC).

Per i viaggi internazionali è invece necessario:

che l'interessato richieda, sempre alle sezioni provinciali UIC, uno scontrino per acquisire il biglietto di andata e ritorno dalla stazione di partenza

Agevolazioni tariffarie

**lo viaggio ovunque in Lombardia
(IVOL agevolata)**

IVOL (1)

- è un abbonamento agevolato
- che permette ai residenti in Lombardia
- di viaggiare sui mezzi di trasporto pubblico
- nei territori in cui vengono applicate le tariffe regionali

IVOL (2)

- Permette di viaggiare tutti i giorni della settimana
- utilizzando un unico abbonamento
- valido sui seguenti mezzi di trasporto pubblico locale in Lombardia:
 - ✓ autobus urbani e interurbani, tram, metropolitana
 - ✓ treni suburbani e regionali in seconda classe
 - ✓ funivie, funicolari e sui servizi di navigazione del lago di Iseo
 - ✓ alcuni Malpensa Express

Carta Regionale di Trasporto CRT (3)

si articola in:

- IVOL agevolata 1a fascia (contributo annuale 10 €)
- IVOL agevolata 2a fascia (contributo annuale 80 €)

IVOL (4)

Possono richiedere **IVOL agevolata 1a fascia**:

- invalidi civili al 100%
- invalidi del lavoro dall' 80% al 100% o equiparato
- invalidi minorenni
- privi di vista per cecità assoluta o con residuo visivo non superiore a 1/10 in entrambi gli occhi con eventuale correzione (art. 2 e 3 l. n.138/2001)
- sordi (art. 1 l. 381/1970)

IVOL (5)

Possono richiedere **IVOL agevolata 2a fascia**:

- invalidi civili dal 67% al 99%, con ISEE non superiore ai 16.500 €
- invalidi e inabili del lavoro dal 67% al 79%, con ISEE non superiore ai 16.500 €
- persone con età superiore a 65 anni, con ISEE non superiore ai 12.500 €)

Carta Regionale di Trasporto CRT (6)

Possono richiedere la IVOL
con **accompagnatore gratuito**:

- ✓ i minori
- ✓ i ciechi assoluti o parziali
- ✓ gli invalidi civili con indennità di accompagnamento
- ✓ chi possiede un verbale di handicap grave (L. 104, art. 3, commi 3) anche in caso di IVOL agevolata 2° fascia

Carta Regionale di Trasporto CRT (7)

Presentazione della domanda

- 1) On line sul sito
www.ioviaggioagevolata.servizirl.it/IVOLonline/

Oppure

- 2) Si compila la domanda, si allega la documentazione richiesta e la spedisce o consegna allo SpazioRegione più vicino

I moduli sono in distribuzione presso gli SpazioRegione o scaricabili dal sito: www.trasporti.regione.lombardia.it.