

Piano Operativo per l'Accessibilità – Delibera ART 16/2018

Misura 13

Contratto di Servizio con la Regione Marche

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 Marche, 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 Marche (nell’ambito del trasporto regionale, Trenitalia è organizzata in singole Direzioni Regionali/Provinciali; pertanto la Direzione Regionale Marche è responsabile della gestione del trasporto locale nelle Marche).

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;
- nelle 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.

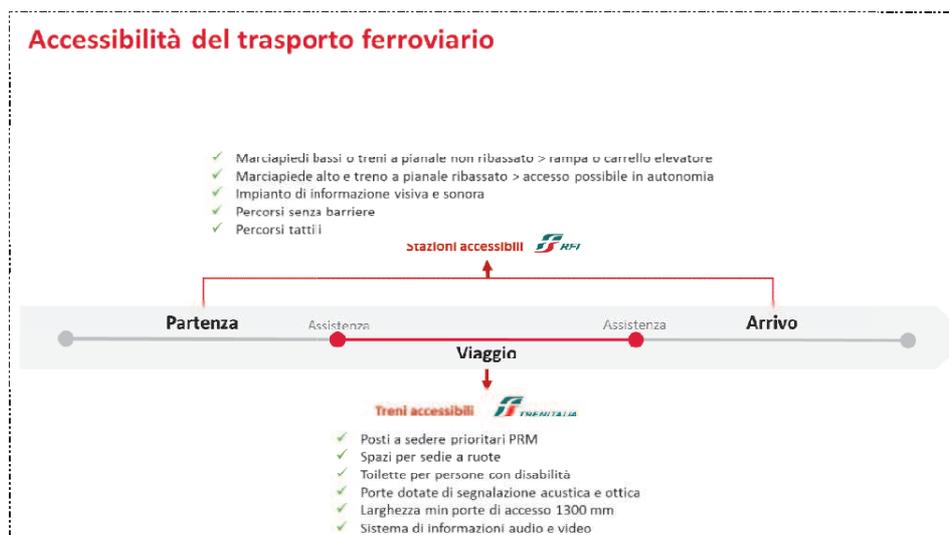


Fig. 1 “Modello accessibilità”

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.

A partire dal 2019 infatti, Regione ed il Gestore dell'Infrastruttura hanno avviato delle interlocuzioni finalizzate alla promozione di interventi per favorire la fruizione dei servizi in ambito stazione anche a persone con disabilità e ridotta mobilità. A tal proposito, considerato il significativo incremento degli interventi di assistenza attivati sul territorio e le segnalazioni pervenute dall'utenza, Regione Marche si è fatta promotrice di specifiche iniziative, quale ad esempio l'inserimento della stazione di Senigallia nel circuito Sale Blu delle Marche. Oltre a ciò, la Regione ha promosso la possibilità per l'utenza PMR della stazione di Fano, di poter accedere ai servizi ferroviari in autonomia, tramite apposito binario rialzato, previa procedura di prenotazione del servizio alla Sala Blu.

Da un punto di vista delle infrastrutture la Regione, raccogliendo le istanze del territorio e stanziando apposite risorse finanziarie, si è attivata per la realizzazione di due nuove fermate prive di barriere architettoniche e pienamente fruibili alle persone con disabilità o ridotta mobilità: la fermata di

Macerata Università (attivata ad ottobre 2020) e quella di Tolentino Pace (inizio lavori previsto nel 2021).

Accessibilità delle stazioni – Gestore dell’Infrastruttura RFI

Nella Marche sono presenti complessivamente 59 località di servizio, tra stazioni e fermate, dedicate al servizio viaggiatori con una rete infrastrutturale complessiva di 386 km di linea in esercizio, di cui il 69% elettrificata.

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

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

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

Per garantire la mobilità alle PRM, nel 2017 RFI ha varato un piano specifico per migliorare l’accessibilità, 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, il sito istituzionale www.rfi.it è stato rinnovato nel luglio 2020 con la massima cura per il rispetto dei requisiti tecnici della Legge Stanca e delle linee guida WCAG 1.0 per l’accessibilità del web. Sul sito 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.

RFI, con un piano di investimenti ad hoc, ha previsto di trasformare ed adeguare alcune delle stazioni presenti sul territorio delle Marche 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.

Nel 2017 è stata adeguata la stazione di Civitanova Marche-Montegranaro.

Nel 2019 è stata adeguata la stazione di Osimo-Castelfidardo in occasione dell'esecuzione degli interventi sul PRG di stazione.

Nel 2020 sono iniziati i lavori nella stazione di Jesi.

Entro il 2021 è previsto l'avvio dell'attività nelle stazioni di Ancona, Ascoli Piceno, Macerata, Pesaro, San Benedetto del Tronto.

Entro il 2026 è programmato che vengano adeguate anche le stazioni di Fano, Marotta, Senigallia, Falconara Marittima, Fabriano, Loreto, Porto Recanati, Porto S. Giorgio/Fermo, Porto d'Ascoli.



Fig. 2 “Stazioni oggetto di intervento 2017-2021”

Accessibilità del materiale rotabile

Il Contratto di Servizio quindicennale (2019-2033) tra la Regione Marche e Trenitalia prevede una produzione in evoluzione con lo scenario infrastrutturale. La produzione è passata da 4,16 milioni di tr*km per il 2019, agli attuali 4,21 tr*km per il 2020, fino ad aumentare progressivamente negli anni fino a 4,63 milioni di tr*km nel 2027, valore che sarà mantenuto fino alla fine del contratto.

Tale produzione comprende missioni di tipo regionale per i collegamenti con i principali centri urbani regionali e missioni sovraregionali con le Regioni limitrofe e si articola su un valore medio di circa 46.020 treni programmati all’anno. Circa il 75 % di tali treni è previsto con materiale rotabile accessibile a PRM (valori medi riferiti all’orario di servizio 2019).

I convogli in asset nelle Marche per la produzione prevista da Contratto di Servizio sono (valori riferiti al 2019)

- 11 Locomotive
- 15 complessi elettrici (Pop, Jazz, Minuetto)
- 63 Carrozze MD
- 8 complessi diesel (Swing)

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

LINEE	Diretrici
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale \geq a 20 %	Ancona – Pesaro – Rimini Ancona - Fabriano
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale $<$ a 20 %	Ancona – Porto D'Ascoli Ancona – S. Benedetto del Tronto – Ascoli Piceno S. Benedetto del Tronto – Ascoli Piceno Ancona – Civitanova M. – Macerata Civitanova – Macerata - Fabriano

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 PRM programmate per ogni mese *i* di servizio e fornisce la descrizione del livello di accessibilità del servizio sulle varie linee *L*:

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

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

Gli investimenti per l'accessibilità del materiale rotabile

Trenitalia ha avviato già da tempo un importante piano di investimenti per il rinnovo della flotta dei treni regionali. A tal fine, Trenitalia ha lanciato un maxi piano di rinnovamento dei treni a livello nazionale, aggiudicando una imponente gara europea: 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 oltreché sulla qualità della vita dei cittadini, realizzando il più ampio programma di rinnovamento dei treni per i pendolari mai realizzato in Europa.

Come fatto anche con i precedenti nuovi treni, fin dal primo treno appositamente studiato per il trasporto regionale, il cosiddetto TAF – Treno ad Alta Frequentazione nel lontano 1999, durante le prime fasi di costruzione dei nuovi (denominati Rock e Pop) e nel corso della presentazione dei modelli in varie piazze cittadine, il Gruppo FS Italiane ha promosso una serie di confronti tra i delegati nazionali e locali delle Federazioni e Associazioni che rappresentano le Persone con Disabilità, i delegati delle Associazioni dei consumatori e gli ingegneri e i tecnici di Trenitalia e delle due società costruttrici. Il confronto ha condotto a verificare l'efficacia delle scelte tecniche effettuate e raccogliere richieste e utili indicazioni per una migliore accessibilità e fruizione di tutti i servizi di bordo.

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

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

A livello regionale, Trenitalia e la Regione Marche 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 15 anni (2019 -2033), grazie ad un investimento di 37 milioni di euro da parte della Regione Marche e a 169,1 milioni di investimenti in autofinanziamento di Trenitalia, si procederà al pressoché rinnovo totale della flotta, introducendo un Jazz e due Pop nel 2019, un Swing, due Pop e 11 Rock nel periodo 2020 - 2023 e 8 nuovi treni a media capacità nel 2025. Tali investimenti consentiranno di portare l'età media della flotta a 6,1 anni nel 2023, rispetto ai 15,2 attuali.

Di seguito le principali caratteristiche comuni ai nuovi treni acquistati (Jazz, Pop e Rock):

- 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.

Il servizio di assistenza PRM offerto dalle Sale Blu di RFI

Premessa: le informazioni successive sono riferite al periodo di normalità, e non tengono conto delle modifiche temporanee a seguito dell'emergenza COVID-19, in continuo divenire nel momento in cui questo piano viene redatto.

Le Sale Blu sono gli uffici che organizzano il servizio di assistenza rivolto alle PRM che viaggiano con le imprese ferroviarie circolanti sulla rete gestita da RFI. Alle 14 Sale Blu territoriali si è aggiunta nel 2020 una Sala Blu Nazionale centrale, che non ha contatto fisico col pubblico, ma opera tramite i canali telefonici e web. Le Sale Blu sono aperte tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 6.45 alle 21.30; quelle territoriali sono presenti, con personale di RFI (circa 120 persone), nelle 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 323 stazioni sul territorio nazionale. Il numero dei servizi erogati registra un continuo incremento; si è passati infatti dai circa 150.000 interventi di assistenza del 2010 ai 408.000 effettuati nel 2019. 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 territoriali
- recarsi direttamente in una delle 14 Sale Blu territoriali, dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi
- telefonare al servizio 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 in Italia
 - numero nazionale a tariffazione ordinaria +39 02 32 32 32 raggiungibile da telefono fisso e mobile e dall'estero

- l'applicazione web *Sala Blu on line* pubblicata sul sito di RFI
- l'app 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, attualmente, 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 320 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 nelle Marche è ubicata nella stazione di Ancona e gestisce un network di 10 impianti nella Regione Marche con i seguenti tempi di preavviso per la prenotazione del servizio di assistenza:

Stazioni della regione Marche appartenenti al circuito PRM	Tempo di preavviso	Sala Blu di competenza
ANCONA	1h	ANCONA
ASCOLI PICENO	12h	ANCONA
CIVITANOVA MARCHE/MONTEGRANARO	12h	ANCONA
FABRIANO	12h	ANCONA
FALCONARA MARITTIMA	12h	ANCONA
JESI	12h	ANCONA
MACERATA	12h	ANCONA
PESARO	12h	ANCONA
S. BENEDETTO DEL TRONTO	12h	ANCONA
SENIGALLIA	12h	ANCONA

Jesi e Senigallia sono entrate a gennaio 2020 a far parte del network di stazioni dotate del servizio di assistenza PRM.

Tali stazioni garantiscono la copertura di circa il 69% dei flussi giornalieri di passeggeri nelle stazioni della Regione Marche.

Nella regione Marche, nel corso del 2019 sono stati effettuati 6.469 interventi di assistenza (+16 % rispetto al 2018), di cui circa un terzo è stato erogato a viaggiatori che hanno avuto bisogno del carrello elevatore.

Servizi di assistenza PRM erogati nella Regione Marche									
Stazione	Anno 2018			Anno 2019			Anno 2020 (aggiornato al 30 settembre)		
	Senza Carrello	Con Carrello	Totale	Senza Carrello	Con Carrello	Totale	Senza Carrello	Con Carrello	Totale
ANCONA	2.020	993	3.013	2.470	959	3.429	890	466	1.356
ASCOLI PICENO	9	10	19	25	17	42	8	2	10
CIVITANOVA MARCHE-MONTEGRANARO	260	213	473	240	254	494	110	72	182
FABRIANO	74	69	143	114	67	181	17	16	33
FALCONARA MARITTIMA	188	95	283	308	108	416	78	48	126
JESI							24	8	32
MACERATA	95	35	130	75	24	99	19	6	25
PESARO	507	416	923	648	482	1.130	180	270	450
S.BENEDETTO DEL TRONTO	325	217	542	420	258	678	229	145	374
SENIGALLIA	45		45				23	32	55
Totale	3.523	2.048	5.571	4.300	2.169	6.469	1.578	1.065	2.643

Tra il 2017 e i primi mesi del 2020 sono stati consegnati nelle Marche 16 nuovi carrelli elevatori di ultima generazione, per un totale di 26 mezzi utilizzati nelle 10 stazioni con servizio di assistenza PRM.

Informazione per l'accessibilità PRM

Sul nuovo sito di RFI (www.rfi.it), nella sezione “Stazioni” -> “Accessibilità”, sono pubblicate le informazioni relative ai servizi e al livello di accessibilità delle stazioni e fermate della regione Marche che svolgono servizio viaggiatori.

Le informazioni consentono alle PRM di conoscere le dotazioni per l'accessibilità delle stazioni: presenza del servizio di assistenza offerto dalle Sale Blu, servizi igienici, parcheggi riservati, sistemi di informazione al pubblico sonori o visivi, percorsi pedo-tattili, marciapiedi rialzati per entrare/uscire dai treni in autonomia.

RFI sta lavorando al miglioramento dei processi interni di rilevamento dei guasti degli ascensori (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 degli ascensori. Già oggi, tuttavia, sul nuovo sito rfi.it sono comunicate le indisponibilità di ascensori e rampe superiori ai 30 giorni, e la data in cui è previsto il ripristino della funzionalità degli ascensori.

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



CIRCUITO ASSISTENZA PRM
PRM ASSISTANCE NETWORK

ASSISTENZA ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITA'
[REGOLAMENTO (CE) N.1371/2007]
ASSISTANCE FOR PERSONS WITH REDUCED MOBILITY
[REGULATION (EC) N.1371/2007]

In circa 320 stazioni italiane è disponibile, su prenotazione, il servizio gratuito di assistenza per i passeggeri con disabilità ed a ridotta mobilità (PRM).
Assistance to passengers with disabilities and reduced mobility (PRM) is available in about 320 railway stations, by reservation and free of charge



AGGIORNAMENTO DI GENNAIO 2020

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

Marche

Ancona (Sala Blu), Ascoli Piceno, Fabriano, Macerata, Civitanova Marche-Montegranaro, Falconara Marittima, Jesi, Pesaro, S.Benedetto del Tronto, Senigallia

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

For reservations and information (from Italy)
800.90.60.60 - Free of charge from landline
02.32.32.32 - Ordinary rate from landline and mobile operating between 6:45 am to 9:30 pm (holidays included)
For more information: www.rfi.it



RFI
RETE FERROVIARIA ITALIANA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

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

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

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

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

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

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

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

Nel corso del triennio 2017 - 2019 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 e nel 2019, 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 2020 prevede, allo stato attuale, per la Direzione Regionale Marche 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 "*Stazioni*" -> "*Accessibilità*" del sito www.rfi.it riporta notizie puntuali e aggiornate sui servizi di assistenza offerti dalle Sale Blu.

Inoltre, nella nuova sezione "*Monitor Arrivi&Partenze Live*", pienamente accessibile alle persone con disabilità visiva, e raggiungibile direttamente dalla home page del nuovo sito web di RFI, è possibile accedere alle informazioni in tempo reale sui treni in arrivo e in partenza in tutte le stazioni della rete RFI.

È stata poi creata sul sito RFI la sezione "*Quadri orario on line*", anch'essa accessibile direttamente dalla home page, che fornisce l'informazione anche sulla disponibilità dei servizi di assistenza nelle stazioni servite dai singoli treni, nonché il servizio "*Segnalazioni e reclami - RFI Risponde*" per l'invio semplice e diretto a RFI, ed è stata implementata la sezione "*Stazioni*" -> "*Accessibilità*", 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 *SalaBlu on line* che consente di richiedere il servizio di assistenza via web attraverso un percorso guidato, con l'inserimento da parte del cliente 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 e il sito www.viaggiatreno.it consentono di seguire in tempo reale l'andamento dei treni ed ottenere informazioni su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

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

Le anomalità 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 (treno).

RFI e Trenitalia attiveranno tutte le misure necessarie a garantire la massima assistenza e sicurezza a tutela degli utenti.

Anormalità all'infrastruttura di stazione

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

- ricevere il treno interessato dal servizio di assistenza su un binario limitrofo raggiungibile attraverso un percorso privo di gradini 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 riprogrammare 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).

Si segnala infine che, in adempimento alle prescrizioni della Delibera 106/2018 dell'ART, è in fase di graduale implementazione un sistema di rilevazione e di gestione, a cura di strutture dedicate specificamente a tale funzione poste nelle Sale di Circolazione, dei guasti degli ascensori di stazione, che

permetterà anche la diffusione dell'informazione sul sito web di RFI e attraverso pannelli informativi in stazione.

Non conformità del materiale rotabile

Le problematiche più frequenti che possono manifestarsi riguardano:

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

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

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

In ogni caso, seppur residuale, Trenitalia ha introdotto a febbraio 2020, in coerenza con le disposizioni della delibera ART 106/2018, il riconoscimento ai clienti con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata, di un'indennità pari al 50% del prezzo del biglietto di corsa semplice, in aggiunta al rimborso integrale del biglietto, in caso di rinuncia al viaggio, qualora una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da clienti con disabilità o a mobilità ridotta, venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo.

Azioni di miglioramento in caso di servizi sostitutivi

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 PRM, 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 Sala Operativa Regionale.

Secondo quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018, la Direzione Regionale Marche 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.

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 PRM è valutata nell'ambito del Contratto di Servizio tra Trenitalia e la Regione Marche attraverso l'indicatore %SPRM. Lo stesso viene definito in relazione alla percentuale dei treni fruibili alle PRM e i treni totali programmati come accessibili alle PRM (indicati accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato), calcolato per linea per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili del rapporto tra il numero di corse mensili accessibili e fruibili e le

corse mensili programmate accessibili (opportunamente dettagliato nell'Allegato 6 "Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia ed Efficienza dei Servizi – Penalità e Premi" al Contratto vigente). 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.

Al fine invece di fornire una lettura completa degli standard RFI, attuali e futuri, sono stati individuati differenti livelli di accessibilità dei 59 impianti ferroviari della Regione Marche (non sono qui considerate le stazioni dove il servizio è effettuato esclusivamente attraverso bus sostitutivi e quelle in cui attualmente non si effettua servizio viaggiatori), in particolare per quanto riguarda le PRM motorie.

Nei 59 impianti ferroviari sono compresi stazioni e fermate che di seguito, ai fini delle analisi riportate, saranno identificate indistintamente con la locuzione "stazioni".

Stazioni fruibili

Abbiamo definito "stazioni fruibili":

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

Stazioni non fruibili

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

FRUIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITA' MOTORIA Regione Marche			
Dati aggiornati al 12/05/2020			
	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE **
FRUIBILI	20	34 %	72%
NON	39	66 %	28%

FRUIBILI

TOTALE	59	100 %	100 %
---------------	----	-------	-------

**= le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati del 2018

Tab. 1 “Riepilogo dati fruibilità disabilità motoria 2020”

Nelle Marche, all’anno 2020, sono accessibili in autonomia alle persone con disabilità motoria 12 stazioni, parzialmente accessibili 10 stazioni e non accessibili in autonomia 37 stazioni. Sono tuttavia “fruibili”, cioè comunque utilizzabili da passeggeri con disabilità motoria grazie anche al servizio di assistenza PRM, 20 stazioni, che coprono il 72 % della frequentazione dei passeggeri nelle stazioni marchigiane.

Stazioni con percorsi tattili

- Le “stazioni con percorsi tattili” sono quelle in cui un percorso tattile collega l’ingresso della stazione ad almeno un marciapiede con servizio viaggiatori.

Stazioni con informazione visiva dinamica

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

ACCESSIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITÀ VISIVA Regione Marche

Dati aggiornati al 12/05/2020

	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE **
PERCORSI TATTILI	20	34%	70 %
INFORMAZIONE SONORA	59	100 %	100 %

**=le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati del 2018

Tab. 2 “Riepilogo dati accessibilità disabilità visiva 2020”

ACCESSIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITÀ UDITIVA Regione Marche

Dati aggiornati al 12/05/2020

	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE **
INFORMAZIONE VISIVA DINAMICA	43	73 %	98 %

**= le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati del 2018

Tab. 3 “Riepilogo dati accessibilità disabilità uditiva 2020”

Per quanto riguarda le disabilità sensoriali, nelle Marche nel 2020 la situazione è la seguente:

- Disabilità visiva: il 34 % degli impianti che servono il 70 % del totale viaggiatori, ha percorsi tattili che permettono di raggiungere almeno un marciapiede, mentre la totalità delle stazioni è fornita di dispositivi di diffusione sonora;
- Disabilità uditiva: il 73 % degli impianti, che tuttavia coprono il 98 % dei viaggiatori, presenta dispositivi di informazione visiva dinamica.

Lo SCHEMA ACCESSIBILITÀ STAZIONI, in allegato, riporta la situazione completa di tutte le stazioni marchigiane.

ACCESSIBILITÀ STAZIONI PER CIASCUNA LINEA FERROVIARIA

Accessibilità stazioni Dati aggiornati al 12/05/2020	Accessibilità materiale rotabile (dati aggiornati a
---	---

maggio 2020)

LINEA		N. STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE LINEA	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE LINEA**	
FR1 (n. 21 Stazioni*)	Stazioni fruibili	10	48 %	85 %	%CORSEACC _{FR1 2020} 63,3%
	Informazione visiva dinamica	17	81 %	99 %	
	Percorsi tattili	10	48%	82 %	
FR2 (n.41 Stazioni*)	Stazioni fruibili	12	29 %	72 %	%CORSEACC _{FR2 2020} 79,1%
	Informazione visiva dinamica	29	71 %	97 %	
	Percorsi tattili	11	27%	66 %	

*= Le stazioni di Albacina, Ancona e Fabriano sono presenti su entrambe le linee

**= le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati del 2018

Tab. 4 “Riepilogo dati 2020 per linea”

OBIETTIVI PER LINEA

LINEA		Accessibilità stazioni		PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE LINEA**	Accessibilità materiale rotabile
		N. STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE LINEA		
FR1 (n. 21 Stazioni*)	Stazioni fruibili	10	48 %	85 %	%CORSEACC _{FR1 2021} 68,2%
	Informazione visiva dinamica	17	81 %	99 %	
	Percorsi tattili	10	48%	82 %	
FR2 (n.41 Stazioni*)	Stazioni fruibili	12	29 %	72 %	%CORSEACC _{FR2 2021}
	Informazione	29	71 %	97 %	

visiva dinamica				82,5%
Percorsi tattili	12	29%	68 %	

*= Le stazioni di Albacina, Ancona e Fabriano sono presenti su entrambe le linee

**= le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunte dai dati del 2018

Tab. 5 “Obiettivi al 2021 per linea”

Costi e modalità di finanziamento

Laddove i costi degli interventi non sono ancora stati quantificati né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento, dovranno essere individuate tra le Parti.

A tale scopo si potrà valutare la possibilità di ricorrere all'utilizzo delle penali dovute da Trenitalia per le prestazioni oggetto del vigente Contratto di Servizio, nonché agli accantonamenti a credito della Stessa. La valutazione del singolo provvedimento relativo agli interventi in esame è comunque rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, di cui al Contratto di Servizio.

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

Obiettivi di monitoraggio e verifica

La Regione convocherà 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.

ALLEGATO

SCHEMA ACCESSIBILITÀ STAZIONI MARCHE

- Stazioni accessibili in autonomia alle persone con disabilità motorie: stazioni in cui tutti i marciapiedi a servizio di binari che effettuano servizio viaggiatori sono rialzati (a 55 cm. dal piano del ferro) e sono raggiungibili con un percorso privo di gradini;
- Stazioni parzialmente accessibili alle persone con disabilità motorie: stazioni in cui almeno un marciapiede (ma non tutti) a servizio di binari che effettuano servizio viaggiatori è rialzato (a 55 cm. sul piano del ferro) ed è raggiungibile con un percorso privo di gradini;
- Stazioni fruibili:
 - o Accessibili in autonomia alle persone con disabilità motorie;
 - o Accessibili alle persone con disabilità motorie tramite il servizio di assistenza con carrello elevatore;
- Stazioni con percorsi tattili: quelle in cui un percorso tattile collega l'ingresso della stazione ad almeno un marciapiede con servizio viaggiatori;
- Stazioni con informazione sonora: quelle in cui è presente un impianto di diffusione in tempo reale di informazioni audio;
- Stazioni con informazione visiva dinamica: quelle in cui sono presenti monitor che trasmettono informazioni in tempo reale sugli arrivi e partenze della stazione.

Avvertenza: eventuali fuori servizio temporanei degli ascensori potrebbero causare la variazione del grado di accessibilità del complesso di stazione.

Stazione	Linea	Accessibile in autonomia a persone con disabilità motorie	Parzialmente accessibile in autonomia a persone con disabilità motorie	Dotata di servizio di assistenza PRM con carrello elevatore	Fruibile alle persone con disabilità motorie	Percorsi tattili per persone con disabilità visiva	Informazione sonora per persone con disabilità visiva	Informazione visiva dinamica per persone con disabilità uditiva
ALBACINA	FR1/FR2						X	X
ANCONA	FR1/FR2	X		X	X	X	X	X
ANCONA TORRETTE	FR1	X			X		X	X
ASCOLI PICENO	FR2			X	X		X	X
CAMERANO ASPIO	FR2	X			X	X	X	X
CASTELFERRETTI	FR1	X			X	X	X	
CASTELPLANIO-CUPRAMONTANA	FR1	X			X	X	X	X
CASTELRAIMONDO-CAMERINO	FR2					X	X	X

