

## **Piano Operativo per l'Accessibilità**

**Delibera ART 16/2018– Misura 13**

**Contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale tra Regione Campania e Ente Autonomo Volturno**

**ANNI 2020-2025**



## SOMMARIO

Premessa .....	3
RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
Stato attuale dell'Accessibilità .....	4
Accessibilità alle stazioni .....	4
Accessibilità delle stazioni .....	4
Le stazioni sulla rete EAV .....	5
Le stazioni sulla rete RFI .....	7
Accessibilità del materiale rotabile .....	9
Livello di Accessibilità attuale .....	9
Gli investimenti per l'accessibilità del materiale rotabile .....	10
Informazione per l'accessibilità PRM (statica e dinamica, prima e durante il viaggio) .....	10
Informazione via web .....	10
Informazione via mobile .....	11
Informazione in stazione .....	11
Iniziative per migliorare l'accessibilità al servizio .....	12
Livelli obiettivo dell'indicatore Accessibilità Corse .....	12
Azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza per PMR nel caso di corse momentaneamente non accessibili .....	12
Anormalità all'infrastruttura di stazione .....	12
Non conformità del Materiale Rotabile .....	12
Azioni del sistema di accoglienza ed assistenza per PMR nel caso di servizi sostitutivi .....	13
Azioni per la predisposizione dell'informazione per PMR .....	14
Formazione .....	14
Collaborazione con le associazioni di persone con disabilità .....	14
Costi e modalità di finanziamento .....	15
Monitoraggio, Revisione ed aggiornamenti .....	15

## 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 dei Gestori dell’Infrastruttura ferroviaria e delle Stazioni ferroviarie (Rete Ferroviaria Italiana - RFI, e Ente Autonomo Volturno – EAV Infrastruttura), della Regione Campania, 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 EAV e la Regione Campania.

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 per migliorare il grado di accessibilità sia rendendo accessibili all’utenza PMR le informazioni prima del viaggio, sia durante tutto il percorso, dall’arrivo in stazione, alla salita e discesa dal treno, nonché a bordo.

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).

## RIFERIMENTI NORMATIVI

- DM 14 giugno 1989 n. 236
- Legge 5 febbraio 1992 n. 104
- DPR 24 luglio 1996 n. 503
- Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità 13 dicembre 2006
- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo (linee interconnesse)
- Legge Regionale n. 3 del 2007
- Direttiva 2008/57/CE (linee interconnesse)
- LEGGE 3 marzo 2009, n. 18. Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite

- Regolamento (UE) 1300/2014 \_ Specifiche Tecniche di Interoperabilità (linee interconnesse)
- Decreto Legislativo n. 70/14 (linee interconnesse)
- Nuovo Codice della strada
- Libro Bianco su Accessibilità e Mobilità Urbana

## **STATO ATTUALE DELL'ACCESSIBILITÀ**

L'accessibilità del trasporto ferroviario si realizza quando l'intera esperienza di viaggio delle persone con disabilità o mobilità ridotta viene resa pienamente fruibile.

Gli utenti devono poter avere piena accessibilità:

- alle stazioni, ovvero poter facilmente entrare e defluire;
- delle stazioni, ovvero poter fruire di tutti gli spazi interni;
- del materiale rotabile, ovvero potervi accedere, sostare ed utilizzare i servizi presenti;
- all'informazione, acquisto e post-vendita del servizio.

Pertanto, l'EAV si impegna a:

- fornire un trasporto accessibile mediante una progettazione universale;
- associare una elevata qualità dei servizi di assistenza all'ammodernamento delle stazioni e del parco rotabile;
- promuovere la partecipazione attiva delle organizzazioni/associazioni che rappresentano le persone con disabilità.

### **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), o in caso di ristrutturazione delle stazioni, mettano in campo azioni quali la predisposizione di parcheggi adibiti ai soggetti con disabilità o percorsi accessibili alle utenze ipovedenti nell'ambiente circostante, attuando inoltre azioni sincrone per il coordinamento degli orari e spazi del TPL urbano.

### **Accessibilità delle stazioni**

Nella rete gestita da EAV sono presenti complessivamente 153 tra stazioni e fermate dedicate al servizio viaggiatori. Il servizio ferroviario esercito da EAV presta servizio anche in 8 stazioni RFI nelle tratte di rete interconnessa (Santa Maria Capua Vetere, Caserta, Maddaloni Inferiore, Cancellò, Acerra, Casalnuovo, Napoli Centrale, Benevento).

### **Le stazioni sulla rete EAV**

Allo stato attuale l'accessibilità di alcune stazioni viene garantita da EAV attraverso:

- montascale presso le stazioni e fermate presenziate, per cui il personale presta assistenza all'utente in caso di necessità e senza il bisogno di prenotazione preventiva dei servizi; difatti la richiesta di assistenza può essere fatta sul momento al personale della biglietteria (Accessibilità condizionata)
- ascensori di cui si può far uso in autonomia, a meno di quella in porta Nolana il cui utilizzo è regolamentato dall'O.d.s n.74 del 09/02/2017 e dall'O.d.s. n. 88 del 16/02/2017
- rampe per garantire la fruizione dei servizi in autonomia all'utenza PMR

Il dettaglio delle stazioni accessibili viene reso noto dalla Società sul proprio sito web al percorso: [Accessibilità/Impianti ed Orari/Accessibilità motoria](#) e [Accessibilità/Impianti ed Orari/Accessibilità sensoriale](#).

#### SITUAZIONE ATTUALE

##### RICHIESTA MODIFICA BINARIO PER ACCESSIBILITÀ PMR – LINEE VESUVIANE

Esclusivamente per alcune stazioni/fermate delle Linee Vesuviane, in attesa del superamento delle barriere architettoniche, EAV fornisce al viaggiatore con disabilità la possibilità di far fermare il treno in corrispondenza del marciapiede attiguo al fabbricato viaggiatori, facendone richiesta almeno 20 minuti prima del viaggio, attraverso il numero pubblicizzato sul sito (al percorso [Accessibilità/Impianti ed Orari/Accessibilità motoria](#)).

##### SERVIZI A CHIAMATA

L'offerta di EAV per PMR prevede inoltre la disponibilità di un servizio di trasporto a chiamata effettuato con van attrezzati, i cui riferimenti sono pubblicati sul sito nella sezione, per gli utenti con disabilità motoria che partono o hanno come destinazione una stazione non accessibile e dunque necessitano di essere accompagnati presso la stazione più vicina. Nello specifico tale servizio è gratuito e possibile per il soggetto PMR e al massimo un accompagnatore, entrambi muniti di titolo di viaggio. Il servizio è attivo sulle linee:

##### NAPOLI-SORRENTO

Attivo da luglio 2020, il servizio è gratuito purché il viaggiatore mostri al conducente aziendale il titolo di viaggio ferroviario. La prenotazione va effettuata telefonicamente o online come riportato nella sezione [Accessibilità/Servizio a Chiamata](#):

- 2 ore prima del servizio, se lo stesso deve essere effettuato nella fascia 9.00-22.00,
- entro le 21.30 del giorno precedente se il servizio deve essere effettuato nella fascia oraria 6.00-9.00.

La prenotazione deve includere l'orario del treno che si intende utilizzare, il punto di prelievo e di accompagnamento finale, il servizio di cui si necessita (solo accompagnamento o anche salita e discesa dal treno), un recapito telefonico. Il servizio viene effettuato nei giorni e negli orari di esecuzione del servizio ferroviario EAV.

## NAPOLI-NOLA-BAIANO E NAPOLI-ACERRA

Attivo da aprile 2019, i viaggiatori che partono o hanno come destinazione una stazione non accessibile, possono richiedere il servizio di trasporto integrativo telefonicamente, tramite numero pubblicizzato sul sito alla sezione Accessibilità/Servizio a chiamata/Napoli-Nola-Baiano Napoli-Acerra. La prenotazione va effettuata:

- 2 ore prima del servizio, se lo stesso deve essere effettuato nella fascia 9.00-22.00,
- entro le 21.30 del giorno precedente se il servizio deve essere effettuato nella fascia oraria 6.00-9.00.

La prenotazione deve includere il punto di prelievo e di accompagnamento finale, le date di andata e ritorno con le fasce di orario preferite o il treno desiderato, un recapito telefonico. Il servizio viene effettuato nei giorni e negli orari di esecuzione del servizio ferroviario EAV.

## INTERVENTI IN CORSO

Dal 2017 la Società si è dotata di un piano di accessibilità che prevede, nel caso di rinnovo e ristrutturazione delle stazioni, alcune azioni da implementare, ove possibile, anche in funzione dei vincoli strutturali esistenti:

- censimento delle aree al fine di acquisire un quadro conoscitivo in tema di accessibilità degli spazi e dei servizi;
- miglioramento accesso a biglietteria, sala di attesa e banchine mediante rampe, ascensori, montascale, piattaforme elevatrici in tutte le stazioni;
- realizzazione di scivoli e rampe con pendenza massima in funzione delle prescrizioni riportate nella normativa vigente per il superamento di piccoli dislivelli
- sufficienti spazi di manovra sulle banchine e negli spazi di attesa
- pavimentazioni compatte e antiscivolo;
- realizzazione di servizi igienici realizzati secondo normativa;
- presenza di n. 1 posto auto ogni 50 nell'area di parcheggio adiacente la stazione (se presente e se di competenza EAV), realizzato secondo normativa
- presenza di guide naturali e/o artificiali per consentire l'orientamento, percorsi Loges e mappe tattili;
- potenziamento delle modalità di informazione, mediante avvisatori acustici per il pericolo e/o per arrivo treno;
- spostamento di manufatti lungo i percorsi (cartelli pubblicitari, totem informativi, fioriere, cestini, elementi di arredo, aperture di porte, ecc.)
- trasformazione di informazioni sonore in informazioni visive, anche attraverso monitor, tele indicatori, messaggi in bacheca, ecc.
- pulizia dei segnali trasmessi creando una maggiore differenza tra il segnale desiderato e quello indesiderato (come il rumore di fondo).

EAV con un piano di investimento nell'ambito del Programma "Smart Station", a valere sui fondi FSC 2014/20, ha rivolto particolare attenzione all'abbattimento delle barriere architettoniche per favorire l'accessibilità agli utenti diversamente abili.

I lavori in essere previsti da EAV al fine di rendere pienamente accessibili i luoghi per le utenze PMR sono:

- Napoli Piazza Garibaldi
- Napoli Porta Nolana
- Ercolano scavi
- Pompei scavi
- Benevento Appia

Quindi, in pieno accordo con gli obiettivi del programma, per le Stazioni di cui sopra, sono previsti i seguenti interventi:

- realizzazione percorsi Loges
- abbattimento barriere sensoriali
- abbattimento barriere motorie

#### ***Le stazioni sulla rete RFI***

Le linee interconnesse di EAV, ovvero i cui insistono i servizi di EAV sulla infrastruttura di RFI sono Cancellone-Benevento e Santa Maria Capua Vetere-Piedimonte Matese.

La linea Benevento-Cancellone, è elettrificata e a singolo binario e attraversa la Valle Caudina con un percorso che risulta essere il più breve per il collegamento tra Napoli e Benevento rispetto a quello effettuato utilizzando le linee ferroviarie RFI via Caserta o via Avellino.

La linea Piedimonte Matese-S. Maria Capua Vetere si sviluppa interamente in provincia di Caserta mettendo in comunicazione i comuni dell'alto casertano con la rete RFI nella stazione di Santa Maria Capua Vetere.

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 un dispositivo del materiale rotabile di ausilio per la salita a bordo;
- 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 sul sito istituzionale [www.rfi.it](http://www.rfi.it), realizzato secondo gli standard internazionali W3C per l'accessibilità del web, sono disponibili la Carta dei Servizi in versione web accessibile, le informazioni in tempo reale sui treni in arrivo e in partenza nelle stazioni della rete RFI, i Quadri Orario on line con informazioni sulla disponibilità dei servizi di assistenza nelle stazioni e il sistema Sala Blu on line per la prenotazione via web dei servizi di assistenza in stazione; inoltre è disponibile l'app per smartphone (Ios e Android) SalaBlu+ di RFI, studiata ad hoc per le esigenze delle PRM.

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

Con riferimento alle stazioni nelle quali viene effettuato il servizio ferroviario di EAV, si evidenzia che:

- Nel 2017 è stata adeguata la stazione di Napoli Centrale;
- Nel 2020 sono stati avviati i lavori di adeguamento nelle stazioni di Benevento e Maddaloni Inferiore;
- Entro il 2021 saranno avviate le attività nelle stazioni di Caserta e Santa Maria Capua Vetere;
- Entro il 2026 è programmato che vengano adeguate le stazioni di Acerra e Casalnuovo.

#### IL SERVIZIO DI ASSISTENZA PMR OFFERTO DALLE SALE BLU DI RFI

Nel territorio della Regione Campania il servizio di assistenza effettuato da RFI è disponibile per le PMR che utilizzino i treni EAV nelle stazioni di Napoli Centrale, Benevento Centrale e Caserta. Le richieste di assistenza effettuate direttamente in una delle Sale Blu o telefonicamente devono essere effettuate:

- Stazione di Napoli: almeno 1 ora prima della partenza del treno nella fascia oraria 7:45-22.30, mentre almeno 12 ore prima nelle fasce notturne 22:31 alle 7:44
- Stazioni di Caserta e Benevento Centrale: almeno 12 ore prima della partenza del treno

È inoltre disponibile, per gli utenti con disabilità uditiva, un web chat che consente di dialogare con le sale Blu per richiedere le informazioni sull'accesso ai servizi di assistenza e la programmazione del viaggio, con le stesse tempistiche dei canali diretti (telefono e desk Sale Blu)

## Accessibilità del materiale rotabile

Il Contratto di Servizio tra la Regione Campania e EAV, valido dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2025, prevede una produzione pari a 5.768 milioni di tr\*km per il 2020, in crescita sino a 6.546 milioni di tr\*km nel 2023, e poi costante sino alla fine del Contratto.

I convogli in asset a EAV per il servizio sono (valori riferiti al 2021):

- Per le linee Vesuviane:
  - 80 ETR, di cui 49 accessibili alle PMR.
- Per le linee Flegree:
  - 22 ETR, di cui 21 accessibili alle PMR.
- Per la linea Napoli – Piedimonte Matese:
  - 6 ALN non accessibili per le PMR.
- Per la linea Napoli – Benevento:
  - 12 ETR, di cui 10 accessibili alle PMR.
- Per la linea Piscinola – Aversa:
  - 7 ETR, tutti accessibili alle PMR.

Si intendono accessibili alle PMR i materiali rotabili che dispongono di aggancio per le carrozzine.

### **Livello di Accessibilità attuale**

Il livello di accessibilità totale delle linee è sintetizzato dall'indicatore %CORSEACC L,i. Tale indicatore esprime, in funzione della dotazione del materiale rotabile e della programmazione delle corse, la percentuale di corse accessibili a PMR programmate per ogni mese *i* di servizio e fornisce la descrizione del livello di accessibilità del servizio sulle varie linee *L*:  $\%CORSEACC L,i = (n^\circ \text{ di corse mensili programmate accessibili } L,i / n^\circ \text{ di corse mensili totali programmate } L,i) * 100$  dove per corsa accessibile si intende una corsa indicata utilizzabile anche da PMR, in particolare per utenti con sedia a rotelle, da relativo pittogramma sull'orario programmato.

Ad eccezione della linea Napoli - Piedimonte Matese, tutte le corse esercite da EAV sono programmate per essere accessibili alle PMR. Tuttavia, come precedentemente indicato, una parte della flotta non è attualmente accessibile alle PMR, pertanto qualora vi fossero variazioni nelle condizioni di accessibilità, l'azienda informa la clientela come specificato nella Procedura PR-54-GTI, paragrafo 5.2.1.

In particolare, il Capotreno comunica in tempo utile alla SOTF (Sala Operativa Trasporto Ferroviario), e comunque prima della partenza, il numero della corsa ferroviaria che verrà esercita con materiale rotabile non accessibile cioè esclusivamente nei casi in cui il materiale rotabile sia ricompreso in una delle seguenti tipologie:

- Fe 220 per le linee vesuviane;
- ET 100 per le linee flegree;
- Ale 126 per la linea Napoli – Canello – Benevento.

la SOTF informa l'HDO, che provvede a divulgare l'informazione.

### ***Gli investimenti per l'accessibilità del materiale rotabile***

L'evoluzione del parco rotabile dal 2021 al 2025 prevede una flotta a regime di 176 unità di trazione, così composte:

- 76 ETR nuovi, tutti accessibili alle PMR, di cui:
  - 34 modello Stadler su linee Vesuviane,
  - 18 modello Alfa3 su linee Flegree,
  - 5 modello Stadler su linea Piedimonte Matese,
  - 9 modello Alfa2 su linea Benevento,
  - 10 modello CAF su linea Piscinola – Aversa Centro.
- 46 ETR revampizzati, tutti accessibili alle PMR, di cui:
  - 8 modello Fe220R sulle linee Vesuviane,
  - 25 modello T21R sulle linee Vesuviane,
  - 13 modello ET400R sulle linee Flegree.
- Dei restanti 54 ETR:
  - 10 modello Fe220, non accessibili alle PMR, sulle linee Vesuviane,
  - 8 modello T21, accessibili alle PMR, sulle linee Vesuviane,
  - 25 modello Metrostar, accessibili alle PMR, sulle linee Vesuviane,
  - 1 modello ET100, non accessibile alle PMR, sulle linee Flegree,
  - 5 modello Aln, non accessibili alle PMR, sulla linea di Piedimonte Matese,
  - 2 modello Ale126, non accessibili alle PMR, sulla linea di Benevento,
  - 1 modello Ale088, accessibile alle PMR, sulla linea di Benevento,
  - 2 modello MA100, accessibili alle PMR, sulla linea Piscinola – Aversa.

### **Informazione per l'accessibilità PRM (statica e dinamica, prima e durante il viaggio)**

EAV si è dotata di un Piano di Intervento per la Vendita e l'Informazione all'interno del quale ha effettuato una valutazione sull'attuale situazione dell'informazioni in generale e in particolare per le PMR, e ha tracciato gli interventi necessari per adeguarsi ai livelli minimi di qualità indicati dall'Autorità. Oltre a quanto specificato all'interno del presente piano, si rimanda al Piano di Intervento per la Vendita e l'Informazione per ulteriori dettagli.

### ***Informazione via web***

La presenza/assenza dei servizi che garantiscono l'accessibilità per PMR viene definita da EAV sul proprio sito web nelle sezioni Accessibilità/Impianti ed Orari/Accessibilità motoria e Accessibilità/Impianti ed Orari/Accessibilità sensoriale e nel caso in cui la stazione non risulti accessibile, viene data l'informazione di quella accessibile più vicina.

Vengono riportate le informazioni di:

- presenza di ascensori, rampe, scale mobili o montascale,
- presenza di toilette,
- sistemi di informazione al pubblico sonori o visivi, percorsi pedo-tattili.

Anche le variazioni temporanee all'accessibilità vengono rese pubbliche specificatamente nella sezione Accessibilità/Variazione temporanea accessibilità del proprio sito web.

Inoltre, nella sezione del sito web EAV Accessibilità/Campagna abbonamenti per le categorie protette, è data la possibilità di scaricare online il modulo di adesione per la richiesta dell'abbonamento annuale agevolato rilasciato da UnicoCampania versando un contributo differente in funzione di età, ISEE e percentuale di disabilità.

L'EAV svolge, oltre al servizio di trasporto pubblico locale ferroviario su reti isolate, anche il servizio su reti interconnesse sulla struttura RFI. Sul nuovo sito di RFI ([www.rfi.it](http://www.rfi.it)), nella sezione "Stazioni" -> "Accessibilità", sono pubblicate le informazioni relative ai servizi e al livello di accessibilità delle stazioni e fermate che svolgono servizio viaggiatori. Quest'ultima 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 prima possibile eventuali fuori servizio ed i tempi per il ripristino del funzionamento degli ascensori. Già oggi, tuttavia, sul nuovo sito [rfi.it](http://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.

Inoltre, RFI, 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.

### ***Informazione via mobile***

EAV dispone di un canale PA24/Telegram in cui trasmette tutte le variazioni dei servizi agli utenti iscritti, incluse le notizie relative al fermo impianti di risalita al fine di informare un utente con disabilità della momentanea non accessibilità di una stazione/fermata.

### ***Informazione in stazione***

EAV gestisce i servizi di informazione con l'intento di garantire semplicità di consultazione, immediatezza del messaggio, chiarezza del linguaggio, tempestività di informazione.

I canali di informazione sono:

- Sonori (utilizzati in prevalenza per le indicazioni in tempo reale su arrivi e partenze, e sulle eventuali variazioni);
- Visivi tradizionali (locandine, segnaletica fissa di orientamento, ecc.);
- Visivi a tecnologia innovativa (tele-indicatori, schermi e monitor).

Le informazioni di contatto per richiedere l'assistenza vengono date in tutti gli impianti della rete. In caso di impianti non compresi nel circuito di assistenza sono indicati quelli più vicini in cui è possibile usufruire del servizio.

## INIZIATIVE PER MIGLIORARE L'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

EAV ha implementato diverse iniziative volte a rendere il servizio di assistenza PRM all'altezza delle aspettative dei propri clienti.

### **Livelli obiettivo dell'indicatore Accessibilità Corse**

Come presentato in precedenza, già oggi, ad eccezione della linea Napoli – Piedimonte Matese, tutto il servizio ferroviario esercito da EAV è programmato accessibile alle PMR. Tuttavia, non tutto il materiale rotabile a disposizione è predisposto per l'accesso delle PMR, ma, come richiamato nel paragrafo "Gli investimenti per l'accessibilità del materiale rotabile", l'evoluzione della flotta prevede una graduale crescita del materiale rotabile in asset accessibile alle PMR.

In considerazione di quanto precedentemente indicato, si riporta il dettaglio dell'asset allocato alle linee, in relazione all'accessibilità alle PMR, nella configurazione a regime al 2025:

- Per le linee Vesuviane, 110 convogli di cui 100 accessibili alle PMR (90%);
- Per le linee Flegree, 32 convogli di cui 31 accessibili alle PMR (97%);
- Per la linea Napoli – Piedimonte Matese, 10 convogli, di cui 5 accessibili alle PMR (50%);
- Per la linea Napoli – Benevento, 12 convogli, di cui 10 accessibili alle PMR (83%);
- Per la linea Piscinola – Aversa, 12 convogli, di cui 10 accessibili alle PMR (83%).

Grazie agli investimenti per l'accessibilità del materiale rotabile, anche la linea Napoli – Piedimonte Matese sarà possibile programmarla ed effettuarla accessibile alle PMR.

### **Azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza per PMR nel caso di corse momentaneamente non accessibili**

Le anomalie 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.

#### ***Anormalità all'infrastruttura di stazione***

Il Gestore dell'Infrastruttura comunica tempestivamente, sul sito web aziendale, le variazioni all'accessibilità, come specificato nella Procedura PR-54-GTI.

Nel caso tali variazioni interessano le linee Na-Baiano, Napoli – Acerra e Napoli Sorrento, può essere utilizzato il servizio a chiamata già attivo.

#### ***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 riferimento alla prima casistica, l'utenza verrà avvisata in tempo utile, e comunque prima della partenza del treno, della mancanza di accessibilità del materiale rotabile, come specificato nella Procedura PR-54-GTI.

In entrambi i casi, EAV intende migliorare il flusso informativo e l'assistenza verso i propri clienti, supportandoli nella ripianificazione del viaggio della PMR utilizzando soluzioni alternative, in prima ipotesi con altri treni (corsa successiva accessibile), altrimenti con altri mezzi di trasporto (come per esempio, servizio taxi a chiamata).

Con riferimento al caso in cui una corsa dichiarata accessibile venga esercita con un veicolo non accessibile, come definito nella Carta della Mobilità (consultabile al sito web della Società), viene previsto un indennizzo pari a 10 volte il valore del biglietto valido per lo spostamento che il viaggiatore avrebbe dovuto effettuare, oltre al rimborso del titolo stesso.

L'indennizzo è previsto anche per il fermo di eventuali impianti di risalita; difatti qualora il ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni non avvenga nei termini comunicati, il viaggiatore con disabilità o a mobilità ridotta, ha diritto ad un indennizzo calcolato in funzione

- del ritardo sul ripristino,
- della distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e
- dell'assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno, per raggiungere la stazione di destinazione del viaggio programmato.

### **Azioni del sistema di accoglienza ed assistenza per PMR nel caso di servizi sostitutivi**

Come specificato nel Piano di Intervento dei servizi sostitutivi, al momento dell'avvenimento che determina l'anomalia alla circolazione, EAV procede a fornire efficace informazione all'utenza sulle caratteristiche dei servizi integrativi e sostitutivi offerti e sugli orari di servizio. Le informazioni alla clientela sono date a bordo dei treni e a terra presso gli impianti di stazione e fermata e sono puntuali, esaustive e aggiornate, così da garantire agli utenti in forma dinamica e tempestiva il disservizio.

L'impresa che gestisce il servizio sostitutivo provvede ad evidenziare il servizio offerto mediante pannelli indicatori a bordo dei mezzi. L'accesso al servizio sostitutivo è garantito con lo stesso titolo di viaggio del servizio sostituito. Inoltre, a richiesta con 24 ore di anticipo, sono garantiti autobus con accessibilità per utenti diversamente abili.

Nel caso di servizi sostitutivi effettuati con autobus non attrezzati per il trasporto di PRM, EAV si impegna a migliorare l'assistenza dei propri clienti includendo nelle proprie procedure la predisposizione da parte della Sala Operativa

Trasporto Ferroviario (SOTF) di un servizio dedicato con Taxi/Noleggio Con Conducente.

### **Azioni per la predisposizione dell'informazione per PMR**

Con riferimento a quanto definito nel piano d'intervento per la Vendita e l'Informazione, al momento non risultano disponibili:

- le informazioni nelle biglietterie in stazione e nelle biglietterie Self-service circa la disponibilità a bordo dei posti dedicati a PMR;
- le informazioni presso le biglietterie in stazione circa le modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e le tempistiche per le prenotazioni dei servizi dedicati a PMR;
- Le informazioni sui mezzi circa la disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR.

EAV, pertanto, intende fornire le suddette informazioni sui propri canali di comunicazione e a bordo, segnalando mediante pannelli adesivi le informazioni circa i servizi sui treni, con eventuale rimando tramite codice QR alla sezione apposita del sito.

### **Formazione**

EAV collabora con ASSTRA e con le Associazioni nazionali di categoria in materia di disabilità, mantenendo aperti dei tavoli di confronto. La Società si propone di valutare l'inserimento nei programmi di formazione (al personale di bordo, di assistenza e di stazione), dei percorsi atti allo sviluppo di soft skills in merito al corretto approccio con l'utenza PMR e alla relazione con l'utente, seguendo le eventuali indicazioni fornite da ASSTRA.

### **Collaborazione con le associazioni di persone con disabilità**

Negli anni passati EAV ha creato delle collaborazioni con associazioni di persone con disabilità, al fine di definire le esigenze e proposte mirate al miglioramento dell'accessibilità dei servizi, anche in fase di progettazione. Il Disability Manager coinvolge periodicamente tali associazioni in tavoli tecnici dando vita a un costante confronto e ottenendo feedback sulle azioni intraprese e da intraprendere circa le necessità delle PMR. Il fine è delineare i fattori ambientali che risultano d'ostacolo per la corretta fruibilità ed accessibilità dei luoghi.

Le principali associazioni coinvolte sono:

- **ADV** – Associazione Disabili Visivi
- **FIADDA** – Famiglie Italiane Associate per la Difesa dei Diritti degli Audiolesi
- **FISH** – Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap
- **UILDM** – Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare

- **UICI** – Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti

## **COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO**

Le azioni del presente Piano, ad esclusione di quelle già finanziate ed attualmente in corso di attuazione, saranno attuate allorquando le risorse necessarie siano già ricomprese all'interno del PEF ovvero in maniera graduale all'atto del reperimento delle necessarie fonti di finanziamento.

## **MONITORAGGIO, REVISIONE ED AGGIORNAMENTI**

Il presente Piano sarà oggetto di monitoraggio periodico, aggiornato al termine del primo periodo regolatorio e condiviso con la Regione Campania nell'ambito del Comitato di Gestione del Contratto.