



E.A.V.

ENTE AUTONOMO VOLTURNO S.R.L.

SOCIO UNICO REGIONE CAMPANIA

DIREZIONE E COORDINAMENTO EX 1° COMMA ART. 2497 BIS C.C. REGIONE CAMPANIA

Sede Legale Corso Giuseppe Garibaldi n. 387 – 80142 Napoli - tel. +39 081 7722111 fax + 39 081 200991

PEC: enteautonomovolturmo@legalmail.it

C.C.I.A.A. Napoli N. 4980 – C.F. e P. IVA 00292210630 – CAPITALE SOCIALE € 12.621.917,00



Novembre 2017

rev.00

Redatto da	Il Disability Manager	Nov. 2017
Verificato ed Approvato da	Il Direttore Infrastruttura	Nov. 2017

INDICE

1.0	PREMESSA	3
2.0	SCOPO	4
3.0	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
4.0	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
5.0	DEFINIZIONI	4
6.0	PROFILI DI UTENZA CONTEMPLATI NEI CRITERI PROGETTUALI	6
7.0	FIGURA DEL DISABILITY MANAGER	6
8.0	STATO ATTUALE IMPIANTI E VEICOLI EAV	7
9.0	COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE AL PUBBLICO.....	11
10.0	SERVIZI DI ASSISTENZA	12
11.0	COLLABORAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI DI PERSONE CON DISABILITÀ	12
12.0	CONCLUSIONI.....	13

1.0 Premessa

L'Ente Autonomo Volturno è una società di TPL, detenuta al 100% dalla Regione Campania che, con atto di fusione del 27/12/2012, ha incorporato le società Circumvesuviana, MetroCampania NordEst e Sepsa.

A seguito di tale incorporazione, EAV:

- esercita il servizio ferroviario, metropolitano e funiviario regionale;
- cura la realizzazione delle opere di manutenzione, ammodernamento e potenziamento della rete ferroviaria regionale e metropolitana;
- gestisce le aree regionali di propria competenza non funzionali all'esercizio ferroviario al fine di garantire un proficuo utilizzo in termini di mobilità;
- gestisce il patrimonio infrastrutturale concesso alla rete di propria competenza

Inoltre, la Regione Campania ha affidato all'EAV anche le linee di trasporto pubblico su gomma di interesse regionale, esercitato principalmente sul territorio delle province di Napoli, in precedenza gestite dalla società EavBus s.r.l.

L'EAV si prefigge, quale mission, il miglioramento della qualità del servizio in termini di affidabilità, regolarità, comfort, pulizia ed accessibilità.

In particolare, l'accessibilità del trasporto è condizione fondamentale per garantire alle persone con disabilità:

- *Autonomia;*
- *Pari Opportunità;*
- *Inclusione sociale.*

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.

2.0 Scopo

L'EAV intende mettere in atto le attività propedeutiche alla predisposizione, adozione e attuazione del piano di eliminazione delle barriere architettoniche, come strumento per una pianificazione e una programmazione coordinate degli interventi ritenuti indispensabili alla piena accessibilità .

Lo scopo del presente documento è illustrare le modalità con cui EAV, attualmente, opera per migliorare l'accessibilità dei propri servizi e delle stazioni/fermate.

3.0 Campo di applicazione

Il campo di applicazione e' riferito a tutte le stazioni/fermate della rete ferroviaria, metropolitana, funiviaria e al parco rotabile ferroviario ed automobilistico di competenza EAV di cui in premessa.

4.0 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

5.0 Definizioni

Di seguito, si riportano le principali definizioni ricorrenti nel seguente documento.



Barriere Architettoniche (BB.AA.): il termine “barriera architettonica” non deve essere interpretato nel senso limitativo e semplicistico dell’ostacolo fisico. Se questo era effettivamente il suo significato nei primi riferimenti normativi, oggi le “barriere architettoniche” possono essere definite come :

- ✓ “**impedimenti fisici**” (ostacoli, gradini, percorsi troppo stretti, ecc.);
- ✓ “**barriere percettive**” (impercettibilità delle recinzioni, dell’arredo urbano, ecc.);
- ✓ “**fonti di disagio**” (mancanza di riparo da intemperie, di parcheggi riservati, ecc.);
- ✓ “**fonti di pericolo**” (pavimentazioni sdruciolevoli, arredi e segnaletica sporgente, ecc.);
- ✓ “**affaticamento**” (scale ripide, rampe troppo lunghe, assenza di corrimano, ecc.).

Accessibilità: il termine, esplicitamente definito dalle leggi in vigore, rimanda al rispetto di precise disposizioni normative affinché spazi e attrezzature possano essere utilizzati in piena autonomia e sicurezza da persone con disabilità.

Fruibilità: il termine fa riferimento alla effettiva possibilità di utilizzo di un ambiente o un’attrezzatura da parte di persone con disabilità, seppur non esplicitamente progettati per tale scopo.

Accessibilità condizionata: il termine indica la presenza di “un sistema di chiamata per attivare un servizio di assistenza tale da consentire alle persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale la fruizione dei servizi espletati”.

Disabilità motoria: espressione che fa riferimento ad una grave limitazione o impedimento, permanente o temporaneo, alle capacità di movimento di una o più parti del corpo o di uno o più arti.

Disabilità sensoriale: espressione che indica una parziale o totale assenza della vista o una parziale o completa mancanza di capacità di udito o, ancora, la compresenza delle due disabilità visiva e uditiva.

Disabilità cognitiva: espressione che indica una limitazione o un impedimento all’apprendimento o alla comprensione del linguaggio scritto o orale, o disturbi da deficit di attenzione o, ancora, difficoltà a relazionarsi socialmente.

Accomodamento Ragionevole: espressione che indica le modifiche e gli adattamenti necessari ed appropriati che non impongano un carico sproporzionato o eccessivo, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per assicurare alle persone con disabilità il godimento e l’esercizio, su base di eguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e libertà fondamentali.

Adeguamento: è l’insieme degli interventi necessari a rendere gli spazi costruiti conformi ai requisiti delle norme vigenti in materia di superamento delle BB.AA.



E.A.V.

Progettazione Universale o Universal Design o Design For All: indica la progettazione e la realizzazione di prodotti, ambienti, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate. La “Progettazione universale” non esclude dispositivi di ausilio per particolari gruppi di persone con disabilità ove siano necessari.

6.0 Profili di utenza contemplati nei criteri progettuali

- 1) Persone con *mobilità ridotta*:
 - su sedia a rotelle
 - con difficoltà di deambulazione;
 - con bagagli ingombranti;
 - persone anziane;
 - donne in gravidanza.
- 2) Persone con *disabilità sensoriali*:
 - disabilità visive;
 - disabilità uditive.
- 3) Persone con *disabilità cognitiva*.

7.0 Figura del Disability Manager

Introdotta in EAV nel settembre 2016 (giusto OdS n. 468 del 10/08/2016), il Disability Manager, di concerto con le U.O. tecniche aziendali, propone le azioni atte a migliorare la fruibilità degli impianti e del parco mezzi di EAV ed implementa le procedure operative interne, in caso di stazioni/fermate non accessibili.

7.1 MISSION

Promuovere:

- i diritti delle persone con disabilità e il rispetto della persona in ogni suo aspetto;
- la cultura della progettazione accessibile per garantire la fruizione dell’ambiente e degli oggetti da parte di tutte le persone.

7.2 COMPITI/FUNZIONI

Attivare il lavoro in rete di tutti gli enti e i soggetti coinvolti al fine di mettere in atto le azioni volte a favorire l'accessibilità e ad evitare forme di discriminazione.

In particolare:

- redazione del presente Piano di Accessibilità;
- redazione, di concerto con le funzioni tecniche, del “Documento programmatico per il miglioramento dell’accessibilità”
- proposte di miglorie infrastrutturali e tecnologiche per garantire la piena fruibilità agli impianti di EAV;
- coinvolgimento delle associazioni delle persone con disabilità.

8.0 Stato attuale impianti e veicoli EAV

Negli allegati 1, 2, 3 e 4 è riportata la situazione degli impianti della rete ferroviaria EAV, aggiornata ad novembre 2017 (LINEE FLEGREE, LINEA METROPOLITANA, LINEE SUBURBANE, LINEE VESUVIANE).

Inoltre, negli allegati 5 e 6, è illustrata la dotazione del parco rotabile ferroviario ed automobilistico gestito da EAV.

Infine, per quanto concerne il servizio funiviario (Funivia del Faito), sono in corso i lavori di abbattimento delle barriere architettoniche.

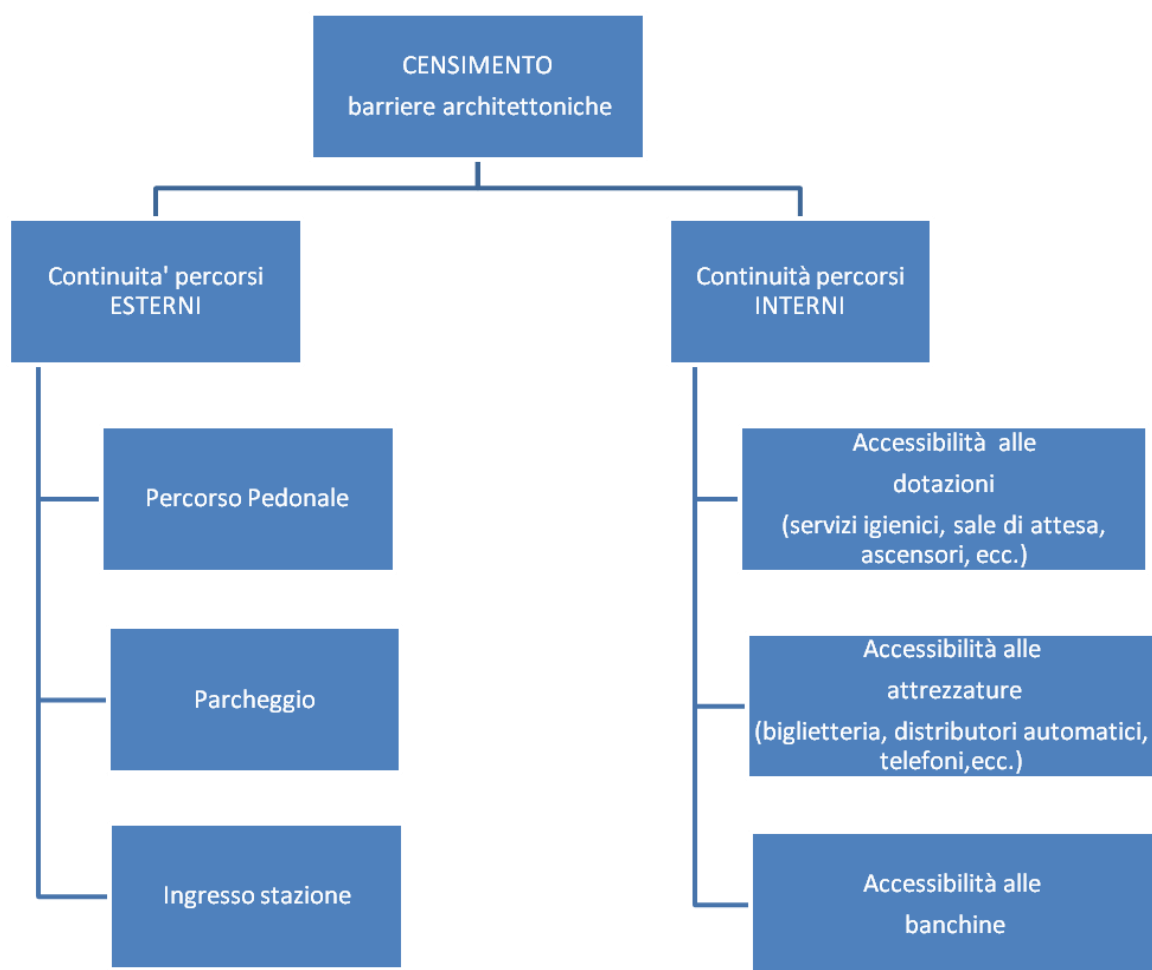
Per una informazione più dettagliata di quelle che sono le dotazioni dei singoli impianti e per aggiornare i dati in possesso, è in itinere la fase di censimento delle barriere architettoniche. Le notizie raccolte saranno utilizzate per realizzare la mappatura delle stazioni/fermate, nonché per curare l’aggiornamento del sito WEB aziendale e programmare gli interventi per l’abbattimento delle barriere architettoniche



Fase di censimento

Questa prima fase è caratterizzata dalla mappatura delle criticità e di raccolta di tutte le informazioni necessarie ad acquisire un quadro conoscitivo esaustivo in tema di accessibilità degli ambienti e servizi.

Nello specifico, tale fase tiene conto



Preso atto della mole di dati da raccogliere nella fase di mappatura, onde evitare una disomogeneità di questi ultimi, allo scopo di riassumere in modo chiaro, sintetico e facilmente leggibile, gli esiti delle campagne di rilevamento eseguite e di raccogliere e catalogare dati uniformati e quindi tra loro confrontabili, e' stato definito un apposito modello di scheda di rilevamento, riportato come allegato n. 7 al presente documento.

La compilazione della scheda:

- consente di raccogliere in modo schematico solo i dati utili legati alla fruibilità ed all'accessibilità;
- restituisce dati uniformi tra loro, perché raccolti nel medesimo format, che potranno così essere inseriti senza difficoltà nei database informatici, per essere confrontati, elaborati, analizzati e filtrati, con l'obiettivo di ottenere una banca dati ordinata e ripulita dai quelli meno significativi.

Fase di programmazione

La fase di programmazione degli interventi per migliorare l'accessibilità prevede lo svolgimento di attività in base alle priorità stabilite.

La scelta delle priorità viene, generalmente, effettuata considerando:

- gli attrattori principali (turistici e culturali) e individuando almeno un itinerario protetto di collegamento e connessione tra attrattori;
- la presenza di nodi dell'inter-modalità;
- la presenza di importanti strutture collettive (scuole e università, ospedali ecc.).

L'eliminazione progressiva delle barriere architettoniche sui percorsi "minori" viene demandata ad interventi a lungo termine.

L'EAV realizza i graduali adeguamenti compatibilmente con i vincoli presenti (strutturali, economici, logistici o di interruzioni della circolazione).

Nel caso risultino insufficienti le risorse finanziarie messe a disposizione, si individuano gli interventi prioritari in grado di "tamponare" le situazioni emergenziali.

Negli spazi in cui non è soddisfatto il requisito dell'accessibilità completa sono previsti interventi, con carattere temporaneo e provvisorio che rimandano al principio dell'accessibilità condizionata.

Inoltre, l'eliminazione di una b.a. (fisica o percettiva) può avvenire anche attraverso l'attuazione di strategie "passive", ossia attraverso metodi di gestione e riorganizzazione funzionale. Si tratta di misure e azioni "passive" che - differentemente dagli interventi "attivi" che prevedono modifiche alle strutture (pareti, scale, vani ascensori, servizi igienici, infissi interni ed esterni, pavimentazioni ecc.) - limitano gli effetti delle criticità già esistenti, contenendone il livello di gravità, senza impedirne il futuro superamento (proprio attraverso quegli interventi "attivi" definitivi, ma inevitabilmente più onerosi).

Invece, gli interventi attivi rimandano all'ambito della sanatoria, per adeguare edifici non progettati secondo i criteri dell'"universal design".

Fase progettuale e di esecuzione lavori

Le U.O. aziendali coinvolte nelle fasi di progettazione ed esecuzione lavori si attengono alle normative vigenti.

In linea generale, gli interventi standard atti a favorire l'accessibilità e la fruibilità delle stazioni/fermate sono volti a garantire:

Per le persone con mobilità ridotta:

- accesso a biglietteria, sala di attesa e banchine mediante rampe, ascensori, montascale, piattaforme elevatrici; per il superamento di lievi dislivelli si adotta come misura efficace di limitazione degli effetti sulla mobilità delle persone disabili, la realizzazione di scivoli e rampe. Gli elementi di raccordo indispensabili a superare questi dislivelli devono avere una pendenza massima dell'8% e seguire le prescrizioni riportate nella normativa vigente.
- sufficienti spazi di manovra;
- pavimentazioni compatte e antiscivolo;
- 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.

Per le persone Non vedenti e/o ipovedenti

- 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.).

Per le persone Audiolese

- 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).

9.0 Comunicazione ed informazione al pubblico

Per ovviare alla mancanza di accessibilità, l'EAV interviene attraverso l'informazione e/o fornendo servizi di assistenza.

In caso di stazione/fermata non accessibile, l'EAV fornisce all'utente, attraverso il sito web aziendale e mediante l'affissione di locandine nelle stazioni/fermate, le informazioni sulla stazione/fermata accessibile più vicina.

Informazione via web: l'Eav ha colto l'opportunità offerta dal web per diffondere le informazioni e i servizi on line. Il sito web aziendale e' conforme ai requisiti di accessibilità ed uso.

E' stata creata, sulla *home page* del sito web, una sezione "accessibilità" in cui sono elencati:

- ✓ impianti accessibili e/o i percorsi alternativi;
- ✓ gli orari degli autobus con l'indicazione dei veicoli dotati di pedana;
- ✓ le variazioni delle accessibilità causate dal fermo impianti di risalita.

Questa sezione sarà arricchita di altri contenuti in modo da fornire in un unico contesto di navigazione quante più informazioni utili al viaggiatore con disabilità.

Informazione via mobile : l'EAV, nell'ottica della progettazione universale, diffonde tutte le principali informazioni relative alle variazioni di servizio anche mediante messaggi WhatsApp/Telegram a tutti gli utenti che aderiscono al servizio. Una notizia sul proprio *smartphone* avverte l'utente delle turbative sopraggiunte e lo informa delle problematiche in corso. Di importanza rilevante è la diffusione mediante WhatsApp/Telegram anche delle notizie relative al fermo impianti di risalita al fine di informare un utente con disabilità della momentanea non accessibilità di una stazione/fermata. La messaggistica di WhatsApp/Telegram è un valido aiuto in particolare per le persone audiolese ed e' un esempio di progettazione universale.

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).



E.A.V.

Per EAV i servizi di informazione al pubblico rivestono un ruolo di primaria importanza e richiedono impegno nel miglioramento delle modalità di erogazione.

10.0 Servizi di assistenza

Il personale EAV compie tutti gli sforzi ragionevoli per consentire la fruibilità del trasporto e per assistere l'utente con disabilità in salita e discesa dal treno e/o dall'autobus.

In particolare, si evidenzia che in tutte le stazioni/fermate ove è previsto un montascale, il personale di biglietteria fornisce adeguata assistenza all'uso dello stesso. L'utilizzo del montascale non è subordinato a preventiva chiamata telefonica ma può essere richiesto al momento, rivolgendosi al personale di biglietteria.

Le ascensori sono utilizzate in autonomia dall'utente con disabilità ad eccezione di quella posta nella Stazione di Porta Nolana, il cui utilizzo è descritto in seguito. In caso di stazione/fermata non dotata di personale, gli impianti di risalita sono messi in fuori servizio e non potranno essere utilizzati da qualsiasi categoria di utenza. Il fermo impianto, sia in caso di impresenziamento che in caso di guasto, viene comunicato sul sito web aziendale nella sezione accessibilità e mediante messaggistica whatsapp e telegram.

Nel caso specifico della stazione di Porta Nolana è previsto un servizio di "accessibilità condizionata", regolamentato con O.d.s. n. 74 del 09/02/2017 e O.d.s. n. 88 del 16/02/2017.

Inoltre, le persone con disabilità o persone a ridotta mobilità che utilizzano i treni EAV nelle stazioni RFI di **Napoli C.le, Caserta e Benevento Centrale** possono richiedere adeguati servizi di assistenza effettuati da RFI (Rete Ferroviaria Italia).

Le modalità ed i tempi di richiesta del servizio sono riportati nell'allegato n. 8 e pubblicati nel sito web aziendale nella sezione "Accessibilità"

11.0 Collaborazione con le associazioni di persone con disabilità

Il Disability Manager coinvolge le associazioni in tavoli tecnici per uno scambio fattivo di esigenze e proposte, anche in fase di progettazione.

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

La creazione di un percorso partecipato consente:

- una migliore consapevolezza dei reali fabbisogni delle persone disabili;
- una migliore conoscenza dei fattori ambientali, sia naturali che artificiali (architettonici) che costituiscono ostacoli per le persone con disabilità limitandone la piena fruibilità dei luoghi. Questo aiuta la corretta individuazione degli ostacoli che costituiscono barriere fisiche e percettive da rilevare in fase di censimento;
- un maggior feedback relativo alle criticità emerse e agli interventi intrapresi.

Ogni riunione termina con la redazione di un verbale di quanto discusso.

12.0 Conclusioni

I principi ispiratori alla base delle azioni svolte dall’EAV per ottenere l’eliminazione delle barriere architettoniche sono quelli ricorrenti nella Convenzione Onu per cui:

- 1) ogni nuovo intervento deve essere progettato mediante un approccio di “Design for All” , quindi perfettamente fruibile da ogni cittadino indipendentemente da eventuali forme di disabilità;
- 2) ogni approccio all’esistente deve essere ispirato ai principi di “Accomodamento Ragionevole” cioè orientato ad affrontare le fruibilità degli spazi secondo principi di ragionevole compromesso tra costi e risultati ottenuti.