

Assistenza in treno

I diritti delle persone con disabilità e mobilità ridotta nel trasporto ferroviario

RIFERIMENTI NORMATIVI

L'Unione Europea ha emanato il **Regolamento N. 1371/2007**, entrato in vigore il 3.12.2009, per far sì che il trasporto ferroviario, grazie a comportamenti più virtuosi e maggiore cura per il cliente da parte delle compagnie europee di trasporto su rotaia, risulti più competitivo e soddisfacente per i tutti i consumatori.

Il Regolamento si applica ai servizi ferroviari in tutta l'UE, forniti da compagnie ferroviarie fornite di licenza europea, ai servizi **da o verso un Paese extra-UE** se sono in vigore accordi con quello Stato, ai **viaggi interni** in base alle decisioni dei singoli Stati Membri. La compagnia deve fornire informazioni:

- **prima del viaggio** (sui trasferimenti più rapidi, più economici, servizi per diversamente abili, biciclette, posti per fumatori e non fumatori, di prima e seconda classe, cuccette e vagoni letto, servizi a bordo.)
- **durante il viaggio:** servizi a bordo, stazione successiva, ritardi, principali servizi per le coincidenze, strumenti e misure di sicurezza
- **dopo il viaggio:** procedure e uffici per i bagagli smarriti, procedure per la presentazione dei reclami

PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

Il Regolamento si caratterizza anche per assicurare i servizi di tra-

sporto ferroviario a vantaggio di tutti i cittadini, avendo particolare riguardo ai passeggeri con disabilità e persone a mobilità ridotta, anche se dovuta ad età avanzata o per altre ragioni. Il regolamento garantisce l'accesso al trasporto ferroviario al pari di tutti gli altri cittadini e impone di prestare particolare attenzione alla comunicazione delle informazioni concernenti l'accessibilità ai servizi ferroviari, le condizioni di accesso ai treni e i servizi offerti a bordo.

I diritti del cittadino disabile sono numerosi:

DIRITTO AL TRASPORTO

Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni stabiliscono e si dotano, con la partecipazione attiva delle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e a mobilità ridotta, norme di accesso non discriminatorie. Alle persone con disabilità e con mobilità ridotta deve essere assicurata la possibilità di poter acquistare il biglietto a bordo senza il pagamento di alcun supplemento e/o maggiorazione.

Le prenotazioni ed i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi, inoltre, un'impresa ferroviaria, un venditore di biglietti o un tour operator non possono rifiutare di accettare una prenotazione, di emettere un biglietto o chiedere che la persona sia accompagnata da altri, a meno che ciò non sia strettamente necessario.

INFORMAZIONI

Su richiesta, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour

operator devono fornire informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso ai treni e tutte le informazioni in merito ai servizi offerti a bordo.

E nei casi in cui sia prevista una deroga, informano per iscritto, su richiesta, la persona interessata delle ragioni di tale deroga, entro cinque giorni lavorativi dal rifiuto della prenotazione o dell'emissione del biglietto oppure dall'imposizione della condizione di essere accompagnata.

ACCESSIBILITÀ

Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni devono garantire, mediante il rispetto delle Specifiche Tecniche di Interoperabilità, l'accessibilità delle stazioni, delle banchine, del materiale rotabile e degli altri servizi.

In mancanza di personale di accompagnamento a bordo di un treno o di personale in una stazione, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni compiono tutti gli sforzi ragionevoli per consentire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario.

ASSISTENZA NELLE STAZIONI FERROVIARIE

In caso di partenza, transito o arrivo di una persona con disabilità o a mobilità ridotta in una stazione ferroviaria dotata di personale, il gestore della stazione fornisce gratuitamente l'assistenza necessaria all'interessato per salire sul treno in partenza o scendere dal treno in arrivo, senza pregiudizio delle norme di accesso al trasporto ferroviario.

Gli Stati membri possono pre-

vedere una deroga nel caso di persone che viaggiano su servizi oggetto di un contratto di servizio pubblico, purché l'autorità competente abbia predisposto attrezzature o disposizioni alternative che garantiscano un livello equivalente o più elevato di accessibilità dei servizi di trasporto.

In caso di stazioni non dotate di personale, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni si assicurano che siano indicate informazioni facilmente accessibili relative alle più vicine stazioni dotate di personale e all'assistenza direttamente disponibile.

ASSISTENZA A BORDO

Le imprese ferroviarie devono fornire gratuitamente assistenza a bordo del treno nonché per salire e scendere dal treno. L'assistenza a bordo è costituita da tutti gli sforzi ragionevoli effettuati per offrire assistenza a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, per permetterle l'accesso ai servizi offerti sul treno agli altri passeggeri qualora le condizioni della persona in questione, non le consentano di avere accesso a tali servizi in modo autonomo e sicuro.

CONDIZIONI ALLE QUALI È FORNITA L'ASSISTENZA

Le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator cooperano al fine di:

- a. **fornire assistenza a condizione che la richiesta sia notificata al soggetto a cui è stato acquistato il biglietto, con almeno 48 ore di anticipo**. Qualora il biglietto consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola

notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi;

- b. adottare tutte le misure necessarie per assicurare la ricezione delle notifiche;
- c. fornire assistenza necessaria compiendo ogni ragionevole sforzo, in assenza di notifica a norma della lettera a);
- d. designare all'interno e all'esterno della stazione ferroviaria un certo numero di punti in cui le persone con disabilità e a mobilità ridotta possono annunciare il loro arrivo in stazione e se necessario, chiedere assistenza;
- e. fornire assistenza, a condizione che la persona si presenti nel punto designato a un'ora stabilita dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce tale assistenza (a condizione che tale momento non preceda di più di 60 minuti l'orario di partenza pubblicato o l'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione). Se non

è stata stabilita un'ora entro cui la persona è tenuta a presentarsi, essa si reca nel punto designato almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato o dell'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione.

RISARCIMENTO PER LE ATTREZZATURE PER LA MOBILITÀ O ALTRE ATTREZZATURE SPECIFICHE

Se l'impresa ferroviaria è responsabile della perdita totale o parziale o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, non si applicano limiti finanziari.

Per ricevere informazioni ed assistenza sono a disposizione dei passeggeri le sedi Adiconsum, consultabili sul sito

www.adiconsum.it ■

