

	<p style="text-align: center;">PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ PRM - MISURA 13 CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA</p>	<p style="text-align: center;">REV. 0 2.12.2022</p>
<p style="text-align: center;">PAGINA 1 DI 11</p>		

Piano Operativo per l'accessibilità - PRM

	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ PRM - MISURA 13 CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA	REV. 0 2.12.2022
		PAGINA 2 DI 11

INDICE

1	PREMESSA	3
2	ACCESSIBILITÀ	3
3	ACCESSIBILITÀ ALLE STAZIONI.....	3
4	ACCESSIBILITÀ DELLE STAZIONI	4
5	ACCESSIBILITÀ DEL MATERIALE ROTABILE	4
6	GLI INVESTIMENTI PER L'ACCESSIBILITÀ E LA FRUIBILITÀ DEL MATERIALE ROTABILE.....	5
7	IL SERVIZIO DI ASSISTENZA PRM	6
	7.1.SERVIZIO OFFERTO DALLA SALA BLU DI RFI.....	6
	7.2.SERVIZIO OFFERTO DALLE FERROVIE DEL GARGANO	7
8	INFORMAZIONE PER L'ACCESSIBILITÀ PRM.....	8
	8.1.STAZIONI RFI.....	8
	8.2.STAZIONI FERROVIE DEL GARGANO	8
9	INIZIATIVE PER MIGLIORARE L'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO AMBITO RFI.....	8
10	ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E ACQUISTO - DIGITALIZZAZIONE	8
11	AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA ED ASSISTENZA PRM IN CASO DI ANORMALITÀ.....	9
	11.1. ANORMALITÀ ALL'INFRASTRUTTURA DI STAZIONE RFI.....	9
	11.2. NON CONFORMITÀ DEL MATERIALE ROTABILE	9
12	AZIONI IN CASO DI SERVIZI AUTOMOBILISTICI SOSTITUTIVI.....	10
13	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO (DURANTE IL CORSO DI VALIDITÀ DEL CDS)	10
	13.1. ACCESSIBILITÀ DELLE STAZIONI	10
	13.2. FORMAZIONE	11
14	COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO	11
15	MONITORAGGIO E VERIFICA DEL PIANO	11
16	REVISIONE ED AGGIORNAMENTI	11

	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ PRM - MISURA 13 CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA	REV. 0 2.12.2022
		PAGINA 3 DI 11

1 PREMESSA

Il presente Piano Operativo (di seguito il “Piano”) è adottato ai sensi della Delibera ART n. 16/2018 - Misura 13 “Indicatori e livelli minimi di accessibilità”, prevedendo il coinvolgimento della Regione Puglia, del Gestore dell’infrastruttura regionale (FdG) e di quello dell’infrastruttura nazionale (RFI), anche quale gestore delle stazioni di Foggia e S. Severo, di interconnessione tra le linee dei due suddetti Gestori, ed utilizzate da questa Impresa nell’esecuzione del proprio Contratto di servizio. I contenuti del Piano dovranno essere necessariamente, altresì, partecipati alle rappresentanze dei consumatori e delle Associazioni dei passeggeri e delle persone con disabilità ed a ridotta mobilità (per brevità PRM). Il Piano ha una durata pari a quella del Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale di riferimento, stipulato tra Ferrovie del Gargano e la Regione Puglia.

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 Reg. (CE) 1371/2007 che, nel Capo V, disciplina il diritto al trasporto per le persone con disabilità e persone a mobilità ridotta e al Reg. (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 2008 e 2014).

In ambito ferroviario avere un trasporto accessibile significa disporre congiuntamente di spazi di stazione e di materiale rotabile utilizzabile dalle persone con disabilità od 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 interazioni tra tutti i soggetti coinvolti oltre all’IF/FdG, al Gestore dell’Infrastruttura regionale, al Gestore dell’Infrastruttura nazionale, anche nella sua veste di Gestore delle suddette stazioni di Foggia e di S. Severo (RFI) – 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.

Il Piano individua iniziative che consentano – nel rispetto delle diverse competenze dei soggetti interessati – 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), ove applicate.

2 ACCESSIBILITÀ

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

I viaggiatori 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 adoperare i servizi presenti;
- all’informazione, acquisto e post vendita del servizio.

3 ACCESSIBILITÀ ALLE STAZIONI

La Regione, coinvolgendo le amministrazioni competenti, può favorire il miglioramento dell’accessibilità esterna alle stazioni, sensibilizzando le Amministrazioni Comunali delle località dislocate lungo le linee percorse dall’IF/FdG, affinché valorizzino le stazioni nei piani di eliminazione delle barriere architettoniche ed attuino azioni per il coordinamento degli orari e degli spazi del TPL urbano, ove esistente.

	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ PRM - MISURA 13 CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA	REV. 0 2.12.2022
		PAGINA 4 DI 11

4 ACCESSIBILITÀ DELLE 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 a pianale non ribassato: accesso possibile esclusivamente attraverso un elevatore che consenta di superare il dislivello.

Le due stazioni RFI (Foggia e S. Severo), utilizzate da questa IF nell'esecuzione del proprio Contratto di servizio, non sono, al momento della redazione del presente Piano, conformi alle STI – PRM 2008 e 2014. Generalmente, i treni in servizio sulla linea Foggia – Lucera fruiscono, nella stazione di Foggia, di binari i cui marciapiedi sono alti 55 cm mentre quelli provenienti dal Gargano sono ricevuti non sempre sul medesimo binario. Tutti i marciapiedi della stazione di S. Severo, utilizzati dai treni dell'IF/FdG sono alti 55 cm.

Per quanto concerne, invece, le stazioni del Gestore regionale, Ferrovie del Gargano, l'altezza dal piano del ferro dei marciapiedi delle stazioni e delle fermate è la seguente:

- ✓ Linea Foggia – Lucera
 - 1) stazione *Foggia p.m. (RFI)*;
 - 2) fermata "Don Bosco": 55 cm;
 - 3) stazione Lucera 2: 55 cm;
 - 4) stazione Lucera: 25 cm.

- ✓ Linea S. Severo – Rodi G.co – Peschici C.
 - 1) stazione *S. Severo p.m. (RFI)*;
 - 2) stazione Apricena Città: 55 cm;
 - 3) fermata Portone Perrone: 25 cm;
 - 4) stazione S. Nicandro G.co: 25 cm + una postazione 55 cm (*);
 - 5) stazione di Cagnano V.no: 25 cm + una postazione 55 cm (*);
 - 6) stazione di Carpino: 55 cm (solo 1° binario);
 - 7) stazione di Ischitella: 25 cm;
 - 8) fermata "Guardiola": 25 cm;
 - 9) fermata "S. Barbara": 25 cm;
 - 10) fermata "Sotto la costa": 25 cm;
 - 11) fermata "Rodi Porto": 25 cm;
 - 12) stazione Rodi G.co: 25 cm + una postazione 55 cm (*);
 - 13) fermata "Mulino di mare": 25 cm;
 - 14) fermata "Murge nere": 25 cm;
 - 15) fermata di Vico - S. Menaio: 25 cm + una postazione 55 cm (*);
 - 16) fermata "Bellariva": 25 cm;
 - 17) stazione Peschici C.: 55 cm.

(*) - In una sezione del marciapiede del 1° binario, è stata realizzata una postazione (h = 55 cm dal piano ferro) per la salita e la discesa delle persone con disabilità motoria.

5 ACCESSIBILITÀ DEL MATERIALE ROTABILE

Il Contratto di Servizio, avente una durata complessiva di dodici anni, (2022-2033), tra la Regione Puglia e l'IF Ferrovie del Gargano prevede una produzione annua di circa 1.020.000 di treni*km, incrementabile sulla base di successiva e nuova negoziazione tra le Parti.

Tale produzione comprende unicamente servizi di tipo regionale di collegamento, rispettivamente, dei centri del comprensorio del nord Gargano e di Lucera con la città capoluogo, soggetti ad obbligo di servizio pubblico (OSP). Poco più del 92% di tali treni è operato con materiale rotabile accessibile a PRM (valori medi riferiti all'orario di servizio 2022-2023).

I convogli in asset per il servizio sono (rif. anno 2022):

- 7 elettrotreni Stadler, modello FLIRT, a tre casse;
- 5 elettromotrici Firema/Stanga/TIBB E 126 (Gruppo ALe 80), ad unica cassa.

Per la suddivisione in linee, si adopera la seguente classificazione:

LINEE	Direttrici
FR/1 - Foggia – S. Severo - Peschici C.: - linea con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nell'ambito del Contratto di Servizio nel giorno medio feriale > al 20% e pari al 36%.	<i>Foggia/S. Severo/Peschici C.</i>
FR/1 - Foggia – Lucera: linea con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nell'ambito del Contratto di Servizio nel giorno medio feriale > al 20% e pari al 64%.	<i>Foggia/Lucera</i>

6 GLI INVESTIMENTI PER L'ACCESSIBILITÀ E LA FRUIBILITÀ DEL MATERIALE ROTABILE

L'IF/FdG ha avviato, di concerto e con il supporto della Regione Puglia, nell'ambito del predetto Contratto, un piano di investimenti per il rinnovo della flotta dei propri treni regionali che, entro l'anno 2024, consentirà la consegna per la successiva messa in esercizio di quattro composizioni bloccate, ognuna formata da tre casse, prodotte dalla società ALSTOM, avente denominazione commerciale "POP 1.0", che permetterà la definitiva distrazione dall'esercizio di tutte le 5 elettromotrici Firema/Stanga/TIBB E 126, con conseguenti effetti positivi sui livelli di qualità dei servizi resi.

Di seguito le principali caratteristiche dei nuovi treni di prossima fornitura, ALSTOM – POP (entro il 2024):

- 1) Il layout interno prevede 219 posti a complessivi a sedere del tipo prioritari spazi per una sedia a rotelle per PRM in accordo a quanto previsto dalle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) PRM. In tutti i treni è prevista una toilette fruibile dai disabili su sedia a rotelle 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 dove presenti sono evidenziati con differenti colorazioni del pavimento ed elementi di attenzione.
- 2) 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 non inferiore ai 1.300 mm. Le porte sono dotate di segnalazione acustica e ottica. Per facilitare l'accesso a bordo di persone con disabilità su sedia a rotelle, 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).
- 3) All'interno del comparto passeggeri e della toilette è installato un sistema di rilevazione ed estinzione degli incendi.
- 4) È presente un sistema di allarme passeggeri e di un impianto di citofonia per la comunicazione di emergenza tra viaggiatori e personale di bordo.
- 5) Il convoglio è dotato di un moderno sistema di informazione passeggeri con:
 - a. connettività radiomobile terra-treno;
 - b. telecamere per il controllo delle operazioni di salita e discesa dei viaggiatori;

	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ PRM - MISURA 13 CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA	REV. 0 2.12.2022
		PAGINA 6 DI 11

- c. informazioni sonore e visive di viaggio ai passeggeri;
- d. sistema automatico di gestione degli annunci sonori ai viaggiatori;
- e. sistema di sonorizzazione e citofonia digitale.

Parimenti, si riportano le principali caratteristiche dei treni già in esercizio, STADLER – FLIRT, che operano, come detto, circa il 92% dell'attuale Programma di esercizio, per cui, però, alcune dotazioni saranno disponibili solo entro il 2025 (**):

- 1) Il layout interno prevede 164 posti a complessivi a sedere del tipo prioritari spazi per una sedia a rotelle per PRM in accordo a quanto previsto dalle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) PRM. In tutti i treni è prevista una toilette fruibile dai disabili su sedia a rotelle 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 dove presenti sono evidenziati con differenti colorazioni del pavimento ed elementi di attenzione.
- 2) 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 non inferiore ai 1.300 mm. Le porte sono dotate di segnalazione acustica e ottica. Per facilitare l'accesso a bordo di persone con disabilità su sedia a rotelle, 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 dell'UdT sono comprese due 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 es. nei casi di veicolo bloccato e non trainabile).
- 3) All'interno del comparto passeggeri e della toilette è installato un sistema di rilevazione ed estinzione degli incendi.
- 4) È presente un sistema di allarme passeggeri e di un impianto di citofonia per la comunicazione di emergenza tra viaggiatori e personale di bordo.
- 5) Il convoglio è dotato di un moderno sistema di informazione passeggeri con:
 - a. connettività radiomobile terra-treno;
 - b. telecamere per il controllo delle operazioni di salita e discesa dei viaggiatori;
 - c. informazioni sonore e visive di viaggio ai passeggeri (**);
 - d. sistema automatico di gestione degli annunci sonori ai viaggiatori (**);
 - e. sistema di sonorizzazione e citofonia digitale.

Gli investimenti in materiale rotabile, come detto, prevedono 4 nuovi elettrotreni POP entro il 2024, di cui 2 co-finanziati dalle Ferrovie del Gargano, nella misura del 40%, e 2 interamente a carico della Regione Puglia, che affiancheranno i 7 treni STADLER FLIRT, di proprietà della Regione Puglia, già messi in servizio, progressivamente, tra il 2009 e il 2014.

Tali investimenti consentiranno di ammodernare, entro il 2024, in modo sostanziale la flotta. Infatti, l'età media della flotta si ridurrà, dagli attuali (rif. anno 2022) 23 anni e 4 mesi, ad 8 anni e 2 mesi.

7 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA PRM

7.1. SERVIZIO OFFERTO DALLA SALA BLU DI RFI

Le Sale Blu sono gli uffici territoriali che organizzano il servizio di assistenza rivolto alle PRM che viaggiano con le imprese ferroviarie circolanti sulla rete gestita da RFI, come nel caso in parola. Nel contesto operativo in cui opera l'IF/FdG, la Sala Blu di giurisdizione è quella con sede nella stazione RFI di Bari Centrale, aperta tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 6.45 alle 21.30, e presenziata da personale di RFI. La Sala Blu coordina e programma i servizi di assistenza PRM. Il servizio operativo di assistenza e accompagnamento delle PRM è svolto da personale qualificato di ditte specializzate.

I servizi della Sala Blu sono dedicati a:

- persone con problemi agli arti, anche temporanei, o persone con difficoltà di deambulazione;

	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ PRM - MISURA 13 CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA	REV. 0 2.12.2022
		PAGINA 7 DI 11

- 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 adoperare uno dei seguenti canali di contatto:

- rivolgersi all'IF/Ferrovie del Gargano;
- inviare una e-mail alla Sala Blu di Bari Centrale;
- recarsi direttamente nella Sala Blu di Bari Centrale, dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi;
- telefonare alla Sala 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;
 - numero nazionale, a tariffazione ordinaria 02.32.32.32, raggiungibile da telefono fisso e mobile;
- utilizzare l'applicazione web *Sala Blu* on line pubblicata sul sito di RFI;
- utilizzare l'app per smartphone, IOS e Android, *Sala Blu+*.

L'assistenza deve essere prenotata con l'anticipo temporale di seguito indicato:

- per i servizi richiesti tramite Sala Blu on line, via e-mail o tramite l'app Sala Blu+ la richiesta va effettuata almeno 24 ore prima del servizio desiderato;
- per i servizi richiesti per telefono o recandosi di persona presso la Sala Blu di Bari Centrale, la richiesta va effettuata:
 - per assistenza nelle stazioni di Foggia e di S. Severo, almeno 12 ore lavorative prima, considerando le ore di apertura (dalle ore 6:45 alle ore 21:30).

Le fasce orarie sopra citate sono riferite agli orari programmati di partenza o di arrivo dei treni. Da evidenziare che, attualmente, il Regolamento (CE) n. 1371/2007 dispone per la prenotazione del servizio di assistenza un preavviso di 48 ore.

La Sala Blu fornisce informazioni sull'assistenza offerta da RFI nelle riferite stazioni e consente la prenotazione dei seguenti servizi, erogati 24 ore su 24:

- 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).

Per conto di questa IF, nel corso del 2021, sono state effettuate 51 prestazioni, numero molto probabilmente condizionato dall'emergenza sanitaria a seguito della pandemia covid19, come desumibile dai dati parziali (a tutto il 30.09.2022) che registrano già un numero di 111 prestazioni erogate.

7.2. SERVIZIO OFFERTO DALLE FERROVIE DEL GARGANO

Come detto, sino al 31.12.2024, non tutto il materiale rotabile dell'IF/FdG è idoneo al trasporto delle PRM. A tal proposito, per le persone con disabilità motoria negli orari dei servizi ferroviari, esposti e resi noti alla clientela, si fornisce informazione di quali treni sono fruibili dai suddetti viaggiatori. In aggiunta, come indicato nella Carta dei Servizi di questa IF è previsto un servizio di assistenza su chiamata, telefonando al numero 0882.228960 (info) almeno 48 ore prima, conformemente al Regolamento (CE) n. 1371/2007, della partenza prevista, i giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 19:00 o, sempre almeno 48 ore prima, a mezzo mail, a dar@fergargano.it.

	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ PRM - MISURA 13 CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA	REV. 0 2.12.2022
		PAGINA 8 DI 11

I servizi 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.

8 INFORMAZIONE PER L'ACCESSIBILITÀ PRM

8.1. STAZIONI RFI

Sul sito di RFI (www.rfi.it), alla sezione “Info Accessibilità stazioni”, nell’area “Accessibilità stazioni”, sono pubblicate le informazioni relative ai servizi e al livello di accessibilità delle stazioni di Foggia e di S. Severo.

Le informazioni consentono alle PRM di conoscere l’esistenza delle dotazioni per l’accessibilità alle due stazioni: servizio di assistenza offerto dalla Sala Blu di Bari, servizi igienici, eventuali parcheggi riservati, sistemi di informazione al pubblico sonori o visivi, percorsi senza barriere, marciapiedi rialzati per entrare/uscire dai treni in autonomia.

Per quanto riguarda il servizio di assistenza PRM, nelle due ridette stazioni sono presenti cartelli informativi in cui sono indicate le principali informazioni e i contatti a cui rivolgersi per richiedere l’assistenza.

8.2. STAZIONI FERROVIE DEL GARGANO

Preso atto della riferita situazione infrastrutturale del Gestore regionale, per quanto concerne le persone con disabilità motoria, si ha che negli orari dei servizi ferroviari, esposti e resi noti alla clientela, è data informazione di quali treni sono fruibili dai suddetti viaggiatori. In ogni caso, la dotazione di bordo dei veicoli che effettuano in treni fruibili dalle PRM, riportati con apposito pittogramma nell’orario di servizio, consente a tale clientela di poter effettuare il proprio viaggio.

In ausilio, come indicato nella Carta dei Servizi di questa IF è previsto un servizio di assistenza su chiamata, telefonando al numero 0882.228960 (info) almeno 48 ore prima, conformemente al Regolamento (CE) n. 1371/2007, della partenza prevista, i giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 19:00 o, sempre almeno 48 ore prima, a mezzo mail, a dar@fergargano.it.

9 INIZIATIVE PER MIGLIORARE L'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO AMBITO RFI

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. Tale personale è sottoposto a specifici obblighi formativi, attestati mediante abilitazione, relativi alla conduzione/utilizzo dei dispositivi di sollevamento, nonché all’avvenuta formazione relazionale, finalizzata alla corretta interazione con i viaggiatori durante l’esecuzione del servizio di assistenza che contribuisce ad abbattere le barriere a vantaggio delle persone con disabilità e a ridotta mobilità.

10 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E ACQUISTO - DIGITALIZZAZIONE

RFI ha realizzato un sito web rispondente ai requisiti di accessibilità e usabilità, 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 “Accessibilità stazioni” del sito www.rfi.it riporta notizie puntuali e aggiornate sui servizi di assistenza offerti dalla Sala Blu di Bari.

Inoltre, sul sito web di RFI nella nuova sezione Arrivi/Partenze Live, pienamente accessibile alle persone con disabilità visiva, è possibile accedere alle informazioni in tempo reale sui treni in arrivo e in partenza nelle stazioni RFI di Foggia e S. Severo.

È stata creata sul sito RFI anche la sezione “Quadri orario on line”, che fornisce anche informazioni sulla disponibilità dei servizi di assistenza nelle predette stazioni, nonché il servizio “RFI risponde” per l’invio di se-

	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ PRM - MISURA 13 CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA	REV. 0 2.12.2022
		PAGINA 9 DI 11

gnalazioni e reclami, ed è stata implementata la sezione “*Info Accessibilità Stazioni*”, di cui si è detto sopra, dove sono pubblicati i dati sui servizi e sulle dotazioni per l'accessibilità disponibili nelle stazioni in parola. È stato attivato l'applicativo *web Sala Blu 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. È stata anche rilasciata la funzionalità “chat” di Sala Blu 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 Sala Blu on line, particolarmente utile per le PRM straniere che desiderano effettuare più agevolmente la richiesta di un servizio di assistenza.

È anche fruibile l'app per smartphone Sala Blu+, la prima di RFI, studiata per le esigenze delle PRM.

Le funzionalità sinora sviluppate 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, per quanto concerne la rete del Gestore regionale, la *Webapp* di Ferrovie del Gargano e il sito <https://infoviaggio.ferroviedelgargano.com/> 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.

11 AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA ED ASSISTENZA PRM IN CASO DI ANORMALITÀ

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. RFI, GI/FdG e IF/FdG, nell'ambito delle rispettive competenze, attiveranno tutte le misure necessarie a garantire la massima assistenza e sicurezza a tutela dei viaggiatori.

11.1. ANORMALITÀ ALL'INFRASTRUTTURA DI STAZIONE RFI

In caso di guasto o di assenza di ascensore in una stazione in cui sia stato programmato un servizio di assistenza, RFI può, in determinate circostanze, attraverso la sala operativa territorialmente competente alla gestione della circolazione dei treni (Bari Lamasinata), adottare due provvedimenti:

- ricevere il treno interessato dal servizio di assistenza su un binario limitrofo raggiungibile attraverso un percorso privo di gradini e, ove fosse 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 l'IF/FdG, procede ad individuare altra possibile soluzione.

11.2. 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 non adatto;
- la cancellazione del treno.

In questi casi, l'IF/FdG cerca di riprogrammare il viaggio della PRM utilizzando soluzioni alternative, in prima ipotesi con altri treni, altrimenti con altri mezzi di trasporto, analogamente a quanto accade in caso di attivazione di servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale del servizio.

	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ PRM - MISURA 13 CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA	REV. 0 2.12.2022
		PAGINA 10 DI 11

12 AZIONI IN CASO DI SERVIZI AUTOMOBILISTICI SOSTITUTIVI

Gli autobus sostitutivi sono identificati da un'apposita segnaletica riportante "Servizio sostitutivo ferroviario". 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/fermata, riportante il punto di arrivo/partenza dell'autobus.

Nel caso di servizi sostitutivi effettuati con autobus non attrezzati per il trasporto di PRM, è predisposto dall'IF/FdG un servizio dedicato con veicolo con conducente.

Secondo quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018, l'IF/FdG 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 le Amministrazioni competenti affinché siano realizzate le necessarie condizioni di sicurezza, come, nel caso di servizi sostitutivi, una migliore posizione dei punti di fermata.

13 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO (DURANTE IL CORSO DI VALIDITÀ DEL CDS)

13.1. ACCESSIBILITÀ DELLE STAZIONI

La disponibilità e fruibilità di servizi PRM è valutata nell'ambito del Contratto di Servizio tra l'IF/FdG e la Regione Puglia attraverso l'indicatore %SPMR. Lo stesso è 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 treni mensili accessibili e fruibili e i treni mensili programmati accessibili (opportunamente dettagliato nell'Allegato 3 "Condizioni minime di qualità dei servizi, penalità e premi" al Contratto vigente).

Di seguito, alcune definizioni circa i diversi tipi di accessibilità alle stazioni.

Stazioni fruibili

- Accessibili in autonomia: 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;
- accessibili con il servizio di assistenza: stazioni in cui l'accessibilità è garantita tramite servizio di assistenza con utilizzo di carrelli elevatori.

Stazioni non fruibili

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

Stazioni con percorsi tattili: quelle in cui un percorso tattile collega l'ingresso della stazione ad almeno un marciapiede con servizio viaggiatori, fruibili, quindi, dai viaggiatori con disabilità visiva in cui è prevista la presenza di dispositivi di diffusione sonora.

Stazioni con informazione visiva dinamica: quelle in cui sono presenti monitor che trasmettono informazioni in tempo reale sugli arrivi e partenze della stazione, fruibili, quindi, dai viaggiatori con disabilità uditiva.

Al momento, come detto, le due stazioni di RFI di collegamento con le reti utilizzate dall'IF/FdG, Foggia e S. Severo, non sono conformi alle STI PRM 2008 e 2014 e, per quanto consta a questa IF, l'adeguamento è previsto entro il 2024. In ogni caso, le due stazioni sono tuttavia "fruibili", cioè comunque accessibili ai passeggeri con disabilità motoria grazie anche al servizio di assistenza PRM.

Considerato lo stato attuale di accessibilità alle stazioni ed alle fermate della rete regionale (linea Foggia – Lucera e S. Severo – Rodi G.co – Peschici C.), come innanzi descritto, con riguardo alle attuali scadenze dei rispettivi contratti per la gestione dell'infrastruttura, si rappresenta quanto segue.

	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ PRM - MISURA 13 CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA	REV. 0 2.12.2022
		PAGINA 11 DI 11

Con Atto aggiuntivo, sottoscritto digitalmente il 29.06.2022, è stata accordata la proroga, a tutto il 31.12.2026, in favore delle Ferrovie del Gargano per la gestione della Linea S. Severo – Rodi G.co – Peschici.

Il Contratto di servizio, rep. n. 010124 del 29.05.2009, ancora in corso di validità limitatamente alla parte infrastrutturale, affida, a tutto il 30.06.2049, alle Ferrovie del Gargano la gestione della Linea Foggia - Lucera.

È di tutta evidenza che, in considerazione del significativo disallineamento temporale tra i due affidamenti, riferiti alla gestione dell'infrastruttura, ben diversa sarà la pianificazione degli interventi per il progressivo adeguamento alle STI PRM. Per la Linea Foggia – Lucera, il Gestore confida, entro il 2025, di perfezionare l'accessibilità delle proprie fermate (“Lucera 2” e “Don Bosco”) mentre, entro il 2028, di rendere accessibile la stazione di Lucera.

Per l'altra Linea, invece, la summenzionata scadenza contrattuale non consente al Gestore di programmare alcun significativo intervento di adeguamento di accessibilità delle stazioni e delle fermate. In entrambi i casi, comunque, le criticità esistenti, temporanee ovvero permanenti, saranno mitigate con il ricorso ai servizi di assistenza PRM.

L'IF/FdG, sul proprio sito nella sezione “Informazioni”, implementerà, entro il 2023, l'intero capitolo esistente 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 eventuali agevolazioni riconosciute ed i collegamenti al sito di RFI per poterne usufruire.

13.2. FORMAZIONE

Il piano annuale della formazione dell'IF/FdG per il 2023 e seguenti prevede per il personale di bordo una formazione che sarà somministrata, anche attraverso il coinvolgimento delle Associazioni di categoria sia teorica (*in aula*), con interventi periodici di mantenimento e sviluppo delle competenze commerciali, relazionali e comportamentali sia pratica (*on the job*), attraverso la formazione continua da parte dei docenti, che valutano e verificano il mantenimento delle competenze. È di tutta evidenza, che anche la formazione, finalizzata alla corretta interazione con i viaggiatori durante l'esecuzione del servizio di assistenza a bordo, contribuisce ad abbattere le barriere a vantaggio delle persone con disabilità e a ridotta mobilità.

14 COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO

Gli interventi descritti nel periodo (2023-2025) non modificano i contenuti del PEF allegato al Contratto di Servizio vigente.

15 MONITORAGGIO E VERIFICA DEL PIANO

La Regione può convocare annualmente un apposito incontro del “Tavolo Tecnico di Gestione del Contratto”, ove istituito, ai sensi dell'art. 10, per il monitoraggio e la verifica di quanto previsto nel presente Piano, con la partecipazione delle Parti eventualmente interessate.

16 REVISIONE ED AGGIORNAMENTI

Il presente Piano può essere aggiornato annualmente, ovvero in presenza di modifiche sostanziali, previo coinvolgimento della Regione anche nell'ambito di un apposito incontro del “Tavolo Tecnico di Gestione del Contratto”, ove istituito, ai sensi dell'art. 10 del Contratto.