

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ DELIBERA ART 16/2018– MISURA 13	FAL- Piano Accessibilità
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. Pagina 00 1 di 9

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 Puglia e Ferrovie Appulo Lucane**

ANNI 2022-2033

CODICE FILE: Piano_Accessibilità					N. ALLEGATI: ---	
Rev	Descrizione Modifiche	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE	DATA ENTRATA IN VIGORE
00	Prima Emissione	Relazioni Esterne	Affari Generali	Direttore Generale	30.12.2022	01.01.2023

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ DELIBERA ART 16/2018– MISURA 13	FAL- Piano Accessibilità
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 2 di 9

SOMMARIO

- **PREMESSA.....** **3**
- **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI** **3**
- **STATO ATTUALE DELL'ACCESSIBILITÀ** **4**
- **Accessibilità alle stazioni** **4**
- **Accessibilità delle stazioni** **4**
- **Accessibilità del materiale rotabile ferroviario** **6**
- **Informazione per l'accessibilità PRM (statica e dinamica, prima e durante il viaggio)** **7**
- **INIZIATIVE PER MIGLIORARE L'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO.....** **7**
- **COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO** **8**
- **MONITORAGGIO, REVISIONE ED AGGIORNAMENTI.....** **9**

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ DELIBERA ART 16/2018– MISURA 13	FAL- Piano Accessibilità
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 3 di 9

- 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”* 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 FAL 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 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 tutte le azioni 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 che consentano 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).

- PRINCIPALI 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
- LEGGE 3 marzo 2009, n. 18. Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite
- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo (linee interconnesse)
- Direttiva 2008/57/CE (linee interconnesse)
- Regolamento (UE) 1300/2014 _ Specifiche Tecniche di Interoperabilità

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ DELIBERA ART 16/2018– MISURA 13	FAL- Piano Accessibilità
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 4 di 9

- 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, FAL 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

Ferrovie Appulo Lucane, di concerto con la Regione Puglia e le Amministrazioni locali, sta già da tempo attuando un piano di complessiva riqualificazione delle stazioni che favorisce il miglioramento dell'accessibilità esterna alle stesse; fanno parte dei progetti di ristrutturazione, sistematicamente, l'eliminazione delle barriere architettoniche (ad es. gradini di accesso mediante la realizzazione di rampe), la predisposizione di parcheggi esterni alle stazioni riservati ai soggetti con disabilità, la predisposizione di percorsi accessibili alle utenze ipovedenti.

- Accessibilità delle stazioni

Sulla rete ferroviaria pugliese interessata dai servizi di trasporto di FAL, attualmente gestita da FAL anche in qualità di gestore dell'infrastruttura, sono presenti complessivamente 12 tra stazioni e fermate dedicate al servizio viaggiatori.

Allo stato attuale diverse stazioni sono state già ristrutturate e quindi garantiscono un'accessibilità priva di barriere architettoniche o, comunque, sono dotate di appositi accorgimenti per il loro superamento; l'accessibilità di alcune stazioni viene garantita da FAL attraverso:

- montascale presso le stazioni/fermate presenziate di Bari Policlinico e Altamura, 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 esser fatta sul momento al personale di stazione (Accessibilità condizionata);

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ DELIBERA ART 16/2018– MISURA 13	FAL- Piano Accessibilità
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 5 di 9

- ascensori di cui si può far uso in autonomia presso le stazioni/fermate di Bari Centrale, Modugno, Palo del Colle;
- rampe per garantire la fruizione dei servizi in autonomia all’utenza PMR;
- rampe mobili e/o piattaforme elevatrici per l’incarrozzamento sui treni, nel caso di banchine basse.

Nelle stazioni/fermate di Bari Policlinico, Modugno, Palo del Colle, Altamura e Gravina l’incarrozzamento sui treni avviene a raso e quindi l’utenza PMR, anche su sedia a rotelle, può usufruirne in piena autonomia.

Il piano di ristrutturazione delle restanti stazioni/fermate prevede che in tutte dovrà essere garantito l’accesso a raso ai treni.

Richiesta modifica binario per accessibilità PMR

Nelle stazioni/fermate ove sono ancora presenti barriere architettoniche che impediscono la piena e libera fruizione di tutti i binari da parte dell’utenza PMR, in attesa del loro superamento, FAL fornisce la possibilità di far fermare il treno in corrispondenza del marciapiede attiguo al fabbricato viaggiatori, facendone richiesta, almeno 24 ore prima della partenza, ai contatti telefonici pubblicati sul sito internet (al percorso <https://ferrovieappulolucane.it/tratta/accesso-ai-servizi/>), nel documento “FAL e le persone con disabilità”.

Servizi automobilistici sostitutivi/integrativi

Per gli utenti con disabilità motoria che partono o hanno come destinazione una località la cui stazione non risulta pienamente accessibile, anche per temporanea indisponibilità delle dotazioni di stazione per il superamento delle barriere architettoniche (ascensori, montascale, rampe mobili, ecc.), FAL propone l’utilizzo del servizio automobilistico sostitutivo/integrativo dei servizi ferroviari, gestiti dalla stessa FAL: tutti gli autobus in dotazione sono infatti provvisti di pedana per l’incarrozzamento a bordo e di posto riservato all’utenza PMR, anche su carrozzina.

Interventi in corso

Da diversi anni FAL, in qualità di gestore dell’infrastruttura, è impegnata in un piano di ristrutturazione delle stazioni, che prevede l’adozione di standard finalizzati alla piena e facile fruizione, da parte di tutti gli utenti (compresa quella PMR), di tutti i servizi di trasporto ed accessori:

- aree di attesa, sia per l’utenza normo-dotata che PMR;
- accesso a raso, o mediante rampe fisse adeguate alle vigenti norme, a biglietterie, sale di attesa e banchine; laddove ciò non sia possibile per vincoli costruttivi, utilizzo di ascensori;
- sufficienti spazi di manovra sulle banchine e negli spazi di attesa;
- utilizzo di batterie di varchi controllati per l’accesso/deflusso dai treni, dotati sempre di uno o più varchi di larghezza adeguata per PMR;
- assistenza da remoto mediante citofoni SOS posti in prossimità dei varchi;
- biglietterie automatiche, fruibili anche da utenza PMR;
- pavimentazioni compatte e antiscivolo;
- percorsi tattili, attrezzati anche con mappe tattili, per utenza ipo-vedente;
- realizzazione di servizi igienici realizzati secondo normativa;

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ DELIBERA ART 16/2018– MISURA 13	FAL- Piano Accessibilità
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 6 di 9

- presenza di posti auto dedicati all’utenza PMR nell’area di parcheggio adiacente la stazione;
- potenziamento delle modalità di informazione, mediante avvisatori acustici per il pericolo e/o per arrivo treno;
- integrazione delle informazioni sonore in informazioni visive, attraverso monitor posti ad altezza adeguata;
- adozione di WiFi gratuito in tutte le stazioni.

- **Accessibilità del materiale rotabile ferroviario**

Il Contratto di Servizio tra la Regione Puglia e FAL, valido dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2033, prevede una produzione pari a 728.000 tr*km per il 2022, 2023 e 2024, in crescita a 842.375 tr*km nel 2025, in ulteriore crescita a 974.724 tr*km nel 2026 e poi costante sino alla fine del Contratto.

I convogli in asset a FAL per il servizio sulla rete pugliese, al momento della sottoscrizione del Contratto di Servizio, sono tutti accessibili alle PMR ed in particolare sono:

- 8 veicoli ST (o SBT) di costruzione STADLER a 3 casse, tutti accessibili alle PMR, ivi compresa la ritirata;
- 4 veicoli SB di costruzione STADLER a 2 casse, tutti accessibili alle PMR, non dotati di ritirata;
- 4 veicoli UdT di costruzione FIAT Ferroviaria, a 2 casse, tutti accessibili alle PMR, non dotati di ritirata.

Si intendono accessibili alle PMR i veicoli che dispongono di posto riservato per le carrozzine, raggiungibile senza dislivelli all’interno dei veicoli stessi.

L’accesso dell’utenza PMR su carrozzina ai veicoli di costruzione STADLER avviene a raso, nelle stazioni dotate di banchina alta, oppure mediante rampa, nelle stazioni dotate di banchina bassa.

L’accesso dell’utenza PMR su carrozzina ai veicoli di costruzione FIAT avviene esclusivamente con pedana elevatrice.

Gli interventi sul materiale rotabile

L’evoluzione del parco rotabile di FAL dal 2022 al 2027 prevede il rinforzo della flotta per i servizi di trasporto sulla rete pugliese che, a regime, conterà 19 unità di trazione, tutte di costruzione STADLER, a 3 casse, accessibili alle PMR, ivi compresa la ritirata.

Il suddetto parco verrà ottenuto mediante i seguenti interventi:

- Immissione in servizio di n. 4 nuovi veicoli di costruzione STADLER, di tipo ST (a 3 casse), accessibili alle PMR, ivi compresa la ritirata; in relazione a detta immissione in servizio verranno alienati i 4 veicoli UdT di costruzione FIAT Ferroviaria, a 2 casse, privi di ritirata (anno 2023);
- Installazione di una cassa centrale, accessibile alle PMR e dotata di toilette idonea per PMR su carrozzina, sui 4 veicoli di tipo STADLER SB che saranno così trasformati in veicoli a 3 casse di tipo SBT (anni 2024-2025);
- Immissione in servizio di n. 3 nuovi veicoli di costruzione STADLER, di tipo ST (a 3 casse), accessibili alle PMR, ivi compresa la ritirata (anni 2026-2027).

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ DELIBERA ART 16/2018– MISURA 13	FAL- Piano Accessibilità
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 7 di 9

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

FAL 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 delle 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 indicata da FAL:

- sul proprio sito internet, percorso <https://ferrovieappulolucane.it/tratta/accesso-ai-servizi/> nel documento “FAL e le persone con disabilità”;
- sulla propria Carta dei Servizi, nella sezione “Allegati”, capitolo “Caratteristiche Commerciali e Disponibilità negli Impianti Ferroviari”; la Carta dei Servizi è anch’essa interamente pubblicata sul sito internet.

Vengono riportate, in generale, alcune informazioni quali:

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

Eventuali variazioni temporanee sull'accessibilità vengono rese pubbliche sia sul sito internet, nella sezione “Comunicazioni di Servizio”, sia mediante la pagina Facebook e la APP.

Infine, sempre nel documento “FAL e le persone con disabilità” pubblicato sul sito internet, percorso <https://ferrovieappulolucane.it/tratta/accesso-ai-servizi/>, sono fornite le informazioni sulle agevolazioni tariffarie destinate alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Informazione in stazione

FAL 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 digitale (schermi e monitor).

- **INIZIATIVE PER MIGLIORARE L'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO**

Le iniziative che FAL implementerà per migliorare la fruibilità dei servizi di trasporto ferroviari per l'utenza PMR, si

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ DELIBERA ART 16/2018– MISURA 13	FAL- Piano Accessibilità
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 8 di 9

sviluppano fondamentalmente sui tre aspetti seguenti:

- Atteso che già allo stato attuale tutti i convogli di FAL sono adeguati per l'accessibilità PMR, il miglioramento della fruibilità degli stessi consiste nel proseguire con il piano di rinnovamento della flotta, mediante l'immissione di nuovi rotabili e dismissione dei più obsoleti, e di potenziamento in termini numerici della stessa, sia per far fronte all'aumento di produzione prevista da Contratto di Servizio, sia per garantire maggiore affidabilità e regolarità del servizio;
- Aumentare progressivamente il numero di stazioni dotate di banchine alte in modo da consentire ovunque l'incarrozzamento a raso, autonomo, a bordo dei veicoli;
- Migliorare ulteriormente il livello e la qualità dei flussi informativi con l'utenza, in particolare con l'utenza PMR, garantendo sempre più l'accesso autonomo alle informazioni, anche in tempo reale, ed al pagamento del viaggio, anche in forma elettronica ticketless. Migliorare anche l'assistenza alla ripianificazione del viaggio nel caso di disservizi (ritardi eccessivi e/o soppressioni delle corse).

In ottemperanza alle disposizioni di ART, FAL svilupperà quanto prima un sistema di indennizzi a tutela dei viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta a seguito di eventuali irregolarità o disservizi imputabili alla Società durante l'espletamento del servizio.

Con riferimento al caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale rotabile non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata avrà diritto ad un indennizzo, oltre al rimborso del biglietto.

Un indennizzo sarà anche previsto per i viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta che utilizzano servizi di trasporto nel caso in cui, in presenza di dotazioni non funzionanti, non ne è preventivamente segnalato il mancato funzionamento o non sono rispettati i tempi di ripristino comunicati o rettificati; il viaggiatore con disabilità o a mobilità ridotta, avrà diritto ad un indennizzo calcolato in funzione

- del ritardo nel ripristino della disponibilità delle dotazioni rispetto ai tempi comunicati/ rettificati da Ferrovie Appulo Lucane;
- della distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore;
- 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.

- 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

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ DELIBERA ART 16/2018– MISURA 13	FAL- Piano Accessibilità
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 9 di 9

del reperimento delle necessarie fonti di finanziamento.

- MONITORAGGIO, REVISIONE ED AGGIORNAMENTI

Gli impegni presi nel presente Piano saranno monitorati nell'ambito degli incontri finalizzati alle verifiche di Gestione del Contratto.

Il presente Piano sarà aggiornato almeno ogni quattro anni e condiviso con la Regione Puglia nell'ambito delle verifiche di Gestione del Contratto.