

Piano Operativo per l'Accessibilità – Misura 13

Contratto di Servizio con la Regione Toscana

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 della Regione Toscana, del Gestore dell’Infrastruttura ferroviaria e Gestore di Stazione Rete Ferroviaria Italiana (RFI), 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 Trenitalia e la Regione Toscana (nell’ambito del trasporto regionale, Trenitalia è organizzata in singole Direzioni Regionali/Provinciali; pertanto la Direzione Regionale Toscana è responsabile della gestione del trasporto locale in Toscana).

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 - Enti locali, Gestore dell’Infrastruttura e Gestore di Stazione – 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. Nella redazione del presente Piano si è anche tenuto conto di quanto definito:

- nel Piano Nazionale di Attuazione (NIP – National Implementation Plan) italiano trasmesso dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti alla Commissione Europea nel dicembre

2017 - previsto dall'art. 8 del Reg. 1300/2014 - che comprende specifiche informazioni aventi come scopo la definizione delle priorità di intervento per l'eliminazione progressiva di tutte le barriere architettoniche sia per i materiali rotabili che per le stazioni presenti sul territorio nazionale;

- nel Contratto di Programma tra lo Stato e RFI – parte investimenti (CdP-I) 2016 - 2021 che, tra l'altro, definisce anche le risorse destinate all'adeguamento delle stazioni alle normative vigenti sull'accessibilità.

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).

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.

Accessibilità del trasporto ferroviario



Fig. 1 “Modello accessibilità”

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) e attuino azioni sincrone per il coordinamento degli orari e spazi del TPL urbano.

Accessibilità delle stazioni – Gestore dell'Infrastruttura RFI

In Toscana sono presenti complessivamente 176 tra stazioni e fermate, dedicate al servizio viaggiatori con una rete infrastrutturale complessiva di 1.479 km di linea in esercizio, di cui il 66 % elettrificata.

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 nuovo sito istituzionale 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.

Nel 2017 sono state adeguate le stazioni di Carrara-Avenza, Chiusi C.T., Montevarchi, Pistoia e Pontedera.

Nel 2018 sono state adeguate le stazioni di Arezzo, Campiglia Mar.ma, Montecatini Terme, S. Giovanni in V., S. Vincenzo e Viareggio.

Nel 2019-20 sono state avviate le attività previste nelle stazioni di Figline Valdarno, Follonica, Forte dei Marmi, Massa Centro, Sesto Fiorentino.

Nel 2021 è previsto l'avvio dell'attività nelle stazioni di Cecina, Empoli, Lucca, Pisa Centrale e Pontassieve.

Entro il 2026 è programmato che vengano adeguate le stazioni di Altopascio, Borgo S. Lorenzo, Camucia, Castelfiorentino, Castelnuovo G., Castiglioni F., Certaldo, Firenze S.M.N., Firenze Rifredi, Firenze Campo Marte, Grosseto, Incisa, Lastra a Signa, Livorno centrale, Montale, Montelupo, Orbetello, Pescia, Piazza al Serchio, Pietrasanta, Piombino, Pisa S. Rossore, Poggibonsi, Pontremoli, Pratignone, Prato Borgonuovo, Prato centrale, Rosignano, Rignano, Rufina, S. Giuliano Terme, S. Pietro a Sieve, S. Miniato, S. Romano, Sieci, Siena, Signa, Terentola.



Fig. 2 “Stazioni oggetto di intervento 2017-2021”

Accessibilità del materiale rotabile

Il Contratto di Servizio quindicennale (1° dicembre 2019- 30 novembre 2034) tra la Regione Toscana e Trenitalia prevede una produzione pari a 22,28 milioni di tr*km per il 2020, stimata costante fino alla fine del periodo contrattuale.

Tale produzione si articola su un valore medio di circa 260.000 treni programmati all’anno. Circa il 70 % di tali treni è previsto con materiale rotabile accessibile a PMR (valori medi riferiti all’orario di servizio 2020).

I convogli in asset in Toscana per il servizio sono (valori riferiti al 2020):

- 99 Locomotive
- 39 Complessi elettrici (JAZZ e ALE)

- 77 Complessi diesel (SWING-MINUETTO e ALN)
- 524 Carrozze (MD-VIVALTO)

Per la suddivisione in linee, nella regione Toscana si utilizza la classificazione seguente:

| Linee | Classificazione |
|---------------------------------------|---|
| Firenze – Pisa - Livorno | FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale > a 10% |
| Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio | |
| Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) | |
| Pisa - Lucca - Aulla | FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale < a 10% e > a 5,5% |
| Firenze - Empoli - Siena | |
| Pisa - Livorno - Grosseto (RM) | |
| (GE) La Spezia - Pisa | |
| Firenze - Borgo SL - Faenza | FR3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti i nella Regione nel giorno medio feriale < a 5,5% |
| Firenze - Borgo SL via Pontassieve | |
| La Spezia - Parma (MI) (BG) | |
| (FI) Prato - Bologna | |
| Siena - Chiusi | |
| Siena - Grosseto | |
| Pistoia - Porretta | |

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.

Gli investimenti per l'accessibilità del materiale rotabile

Trenitalia ha avviato già da tempo un importante piano di investimenti per il rinnovo della flotta dei treni regionali. A tal fine, Trenitalia ha lanciato un maxi piano di rinnovamento dei treni a livello nazionale, aggiudicando una imponente gara europea: con oltre 4,5 miliardi d'investimento (tutti autofinanziati), saranno messi a disposizione della clientela oltre 500 nuovi treni che, entro il 2022, porteranno al rinnovo di oltre il 75% della flotta, con conseguenti effetti positivi sui livelli di qualità dei servizi oltreché sulla qualità della vita dei cittadini, realizzando il più ampio programma di rinnovamento dei treni per i pendolari mai realizzato in Europa.

Come fatto anche con i precedenti nuovi treni, fin dal primo treno appositamente studiato per il trasporto regionale, il cosiddetto TAF – Treno ad Alta Frequentazione nel lontano 1999, durante le prime fasi di costruzione dei nuovi treni (denominati Rock e Pop) e nel corso della presentazione dei modelli in varie piazze cittadine, il Gruppo FS Italiane ha promosso una serie di confronti tra i delegati nazionali e locali delle Federazioni e Associazioni che rappresentano le Persone con Disabilità, i delegati delle Associazioni dei consumatori e gli ingegneri e i tecnici di Trenitalia e delle due società costruttrici. Il confronto ha condotto a verificare l'efficacia delle scelte tecniche effettuate e raccogliere richieste e utili indicazioni per una migliore accessibilità e fruizione di tutti i servizi di bordo.

Così, benché i treni fossero già rispettosi di tutte le Specifiche Tecniche di Interoperabilità, stabilite a livello comunitario, sono stati eseguiti alcuni degli interventi migliorativi richiesti ed è stato redatto un report finale, illustrando e motivando le scelte compiute e quelle che non è stato possibile attuare, report poi condiviso con le associazioni.

Tra le migliorie adottate: una maggiore inclinazione dello specchio della toilette, per consentire visibilità anche a chi è in sedia a rotelle, e l'inserimento sulla parete laterale dell'area riservata alle carrozine di un maniglione, soluzione basata su quanto già proposto sul treno Jazz.

A livello regionale, Trenitalia e la Regione Toscana hanno effettuato e stanno effettuando investimenti rilevanti per il rinnovo della flotta regionale. La qualità erogata e percepita dalla clientela è influenzata in buona parte proprio dalle caratteristiche e dall'età media del materiale rotabile.

In particolare nel corso di validità del nuovo Contratto di Servizio della durata di 15 anni (1 dicembre 2019 -30 novembre 2020), grazie ad un investimento di 69,0 milioni di euro da parte della Regione Toscana e a 843,6 milioni di investimenti in autofinanziamento di Trenitalia, si procederà

al rinnovo totale della flotta entro il 2024, introducendo 7 Rock nel 2020, 22 Rock, 30 treni bimodali, 19 nuovi elettrici media capacità e 6 treni a 200km/h nel periodo 2021 -2024 e 14 treni bimodali nel 2030. Tali investimenti consentiranno di portare l'età media della flotta a 7,6 anni nel 2024, rispetto ai 18 attuali.

Di seguito le principali caratteristiche comuni ai nuovi treni acquistati (Rock, Nuovi treni media capacità, treni bimodali):

- Il layout interno prevede un numero di posti a sedere del tipo prioritari PRM e spazi per sedia a ruote in accordo a quanto previsto dalle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) PRM. In tutti i treni è prevista una toilette per disabili su sedia a ruote 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, ove presenti, questi sono evidenziati con differenti colorazioni del pavimento e appositi elementi di attenzione.

- 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 di almeno 1300 mm. Le porte sono dotate di segnalazione acustica e ottica.

Per facilitare l'incarozzamento di persone con disabilità, 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 del treno sono comprese 2 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 esempio nei casi di veicolo bloccato e non trainabile).

- All'interno del comparto passeggeri e delle toilette è installato un sistema di rilevazione ed estinzione degli incendi.

Vi è la presenza di un sistema di allarme passeggeri e di un impianto di citofonia per la comunicazione di emergenza tra viaggiatori e personale di macchina.

- I treni sono tutti dotati di un moderno Sistema di Informazione Passeggeri con:
 - Connettività radiomobile Terra-Treno;
 - Videosorveglianza con registrazione filmati, live su monitor interni. Sono inoltre presenti telecamere di incarozzamento e telecamere frontali;

- *People counter* per l'acquisizione in maniera automatizzata del numero dei passeggeri trasportati per treno;
- Informazioni audio/video di viaggio ai passeggeri;
- Gestione di contenuti multimediali e di intrattenimento al pubblico (riviste, news, video promozionali, ecc.);
- Sistema automatico di gestione degli annunci sonori ai viaggiatori;
- Sistema di sonorizzazione e citofonia digitale.

Il servizio di assistenza PRM offerto dalle Sale Blu di RFI

Premessa: le informazioni successive sono riferite al periodo di normalità, e non tengono conto delle modifiche temporanee a seguito dell'emergenza COVID-19, in continuo divenire nel momento in cui questo piano viene redatto.

Le Sale Blu sono gli uffici che organizzano il servizio di assistenza rivolto alle PRM che viaggiano con le imprese ferroviarie circolanti sulla rete gestita da RFI. Alle 14 Sale Blu territoriali si è aggiunta nel 2020 una Sala Blu Nazionale centrale, che non ha contatto fisico col pubblico, ma opera tramite i canali telefonici e web. Le Sale Blu sono aperte tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 6.45 alle 21.30; quelle territoriali sono presenti, con personale di RFI (circa 120 persone), nelle 14 principali stazioni italiane: Torino Porta Nuova, Milano Centrale, Trieste Centrale, Venezia Santa Lucia, Verona Porta Nuova, Genova Piazza Principe, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Ancona, Roma Termini, Bari Centrale, Napoli Centrale, Reggio Calabria Centrale e Messina Centrale. Le Sale Blu coordinano e programmano i servizi di assistenza per tutto il circuito nazionale di assistenza PRM, che oggi ha raggiunto 323 stazioni sul territorio nazionale. Il numero dei servizi erogati registra un continuo incremento; si è passati infatti dai circa 150.000 interventi di assistenza del 2010 ai 408.000 effettuati nel 2019. Il servizio operativo di assistenza e accompagnamento delle PRM viene svolto da personale qualificato di ditte specializzate.

I servizi delle Sale Blu sono dedicati a:

- persone con problemi agli arti, anche temporanei, o persone con difficoltà di deambulazione;
- persone che si muovono su sedia a ruote (v. dettagli);
- persone non vedenti o con disabilità visive;
- persone non udenti o con disabilità uditive;
- persone anziane;
- donne in gravidanza;

- persone con disabilità cognitiva.

Per richiedere il servizio di assistenza PRM, completamente gratuito, il viaggiatore può utilizzare i seguenti canali di contatto:

- rivolgersi all'impresa ferroviaria con cui ha scelto di viaggiare
- telefonare al servizio Sale 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 in Italia
 - numero nazionale a tariffazione ordinaria +39 02 32 32 32 raggiungibile da telefono fisso e mobile e dall'estero
- inviare una e-mail ad una delle 15 Sale Blu
- recarsi direttamente in una delle 14 Sale Blu territoriali dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi
- l'applicazione web Sala Blu on line pubblicata sul sito di RFI
- l'app SalaBlu+ per smartphone, IOS e Android.

L'assistenza deve essere prenotata con l'anticipo temporale riportato di seguito.

- Per i servizi richiesti tramite SalaBlu on line, via e-mail o tramite l'app SalaBlu+ la richiesta va effettuata almeno 24 ore prima del servizio desiderato.
- Per i servizi richiesti tramite le imprese ferroviarie, per telefono o recandosi di persona presso una Sala Blu, la richiesta va effettuata:
 - o per assistenza nelle stazioni fast del circuito (le 14 stazioni sede di Sala Blu più quelle di Bologna Centrale AV, Civitavecchia, Fiumicino Aeroporto, Genova Brignole, Genova Piazza Principe Sotterranea, Milano Porta Garibaldi, Milano Porta Garibaldi Sotterranea, Napoli Afragola, Napoli Piazza Garibaldi, Padova, Palermo Centrale, Pisa Centrale, Roma Tiburtina, Salerno, Torino Porta Susa e Venezia Mestre):
 - almeno 1 ora prima, per servizi di assistenza nella fascia oraria 7:45 - 22:30
 - almeno 12 ore prima per servizi di assistenza nella fascia oraria 22:31 - 7:44
 - o per assistenza nelle altre stazioni del circuito (stazioni standard):
 - con almeno 12 ore lavorative di anticipo, considerando come lavorative le ore di apertura delle Sale Blu (dalle ore 6:45 alle ore 21:30).
- Per i viaggi internazionali le richieste di assistenza devono essere inoltrate tramite e-mail alla Sala Blu di riferimento delle stazioni fermata dei treni internazionali prescelti oppure alla Sala Blu di Roma Termini tramite e-mail (SalaBlu.ROMA@rfi.it) o tramite fax (+39 06 47308579) almeno 48 ore prima del viaggio.

Le fasce orarie sopra citate sono riferite agli orari programmati di partenza o di arrivo dei treni. In caso di viaggio tra una stazione fast e una stazione standard, il preavviso per la prenotazione telefonica del servizio, in orario di apertura della Sala Blu, è di 12 ore, riferite all'orario di partenza/arrivo nella stazione standard.

Da evidenziare che, attualmente, il Regolamento (CE) 1371/2007 dispone per la prenotazione del servizio di assistenza un preavviso di 48 ore. Pertanto, RFI garantisce il servizio con tempi di preavviso decisamente ridotti rispetto a quelli previsti dalle norme comunitarie, realizzando una best practice nel panorama ferroviario dell'Unione Europea.

Ogni Sala Blu fornisce informazioni sull'assistenza offerta da RFI in stazione e consente la prenotazione dei seguenti servizi, erogati 24 ore su 24 in ciascuna delle oltre 320 stazioni coperte:

- accoglienza in stazione presso il punto di incontro concordato o, per i viaggiatori in arrivo, al posto occupato a bordo treno;
- accompagnamento in stazione per l'eventuale ritiro del biglietto;
- accompagnamento a bordo del treno in partenza al posto assegnato o dal treno di arrivo all'uscita della stazione o, per chi prosegue il viaggio, a bordo di altro treno;
- messa a disposizione, su richiesta, della sedia a ruote per l'accompagnamento in stazione a/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).

Nel territorio della Regione Toscana le stazioni dotate del servizio di assistenza PRM sono 31, che per la prenotazione del servizio di assistenza adottano i tempi di preavviso riportati nella tabella successiva. La Sala Blu in Toscana è ubicata nella stazione di Firenze Santa Maria Novella e gestisce un network di 35 impianti (oltre ai 31 della Toscana, anche 2 in Liguria: La Spezia Centrale e Sarzana; e 2 in Umbria: Fabro-Ficulle e Orvieto).

| | Stazioni della regione Toscana appartenenti al circuito PRM | Tempo di preavviso per richieste telefoniche (ore) | Sala Blu di competenza |
|---|--|---|-------------------------------|
| 1 | FIRENZE SANTA MARIA NOVELLA | 1 | FIRENZE |
| 2 | AREZZO | 12 | FIRENZE |
| 3 | BORGO S.LORENZO | 12 | FIRENZE |
| 4 | CAMPIGLIA MARITTIMA | 12 | FIRENZE |
| 5 | CARRARA AVENZA | 12 | FIRENZE |
| 6 | CECINA | 12 | FIRENZE |

| | | | |
|----|---|----|----------------|
| 7 | CHIUSI-CHIANCIANO TERME | 12 | FIRENZE |
| 8 | EMPOLI | 12 | FIRENZE |
| 9 | FIGLINE VALDARNO | 12 | FIRENZE |
| 10 | FIRENZE CAMPO MARTE Durante l'orario notturno i servizi sono limitati ai viaggiatori che non necessitano di carrello elevatore o di sedia a ruote | 12 | FIRENZE |
| 11 | FIRENZE RIFREDI Durante l'orario notturno i servizi sono limitati ai viaggiatori che non necessitano di carrello elevatore o di sedia a ruote | 12 | FIRENZE |
| 12 | FOLLONICA | 12 | FIRENZE |
| 13 | GROSSETO | 12 | FIRENZE |
| 14 | LIVORNO CENTRALE | 12 | FIRENZE |
| 15 | LUCCA | 12 | FIRENZE |
| 16 | MASSA CENTRO | 12 | FIRENZE |
| 17 | MONTECATINI CENTRO In questa stazione, dotata di marciapiedi rialzati, i servizi di assistenza ai viaggiatori su sedia a ruote sono effettuati senza l'uso del carrello elevatore e previa verifica di compatibilità del treno. | 12 | FIRENZE |
| 18 | MONTEVARCHI TERRANUOVA | 12 | FIRENZE |
| 19 | PIOMBINO I servizi sono limitati ai viaggiatori che non necessitano di carrello elevatore | 12 | FIRENZE |
| 20 | PISA CENTRALE | 1 | FIRENZE |
| 21 | PISA S.ROSSORE | 12 | FIRENZE |
| 22 | PISTOIA | 12 | FIRENZE |
| 23 | POGGIBONSI-S.GIMIGNANO | 12 | FIRENZE |
| 24 | PONTASSIEVE | 12 | FIRENZE |
| 25 | PONTEDERA CASCIANA TERME | 12 | FIRENZE |
| 26 | PRATO CENTRALE | 12 | FIRENZE |
| 27 | S.GIOVANNI VALDARNO Durante l'orario notturno i servizi sono limitati ai viaggiatori che non necessitano di carrello elevatore o di sedia a ruote | 12 | FIRENZE |
| 28 | S.VINCENZO | 12 | FIRENZE |
| 29 | SIENA | 12 | FIRENZE |
| 30 | TERONTOLA CORTONA | 12 | FIRENZE |

| | | | |
|----|-----------|----|---------|
| 31 | VIAREGGIO | 12 | FIRENZE |
|----|-----------|----|---------|

Tali stazioni garantiscono la copertura di circa l'81% dei flussi giornalieri di passeggeri in Toscana. Nella Regione Toscana nel corso del 2019 sono stati effettuati 40.333 interventi di assistenza con un incremento dell'8,3% rispetto al 2018.

Il 43% dei servizi nel 2019 è stato erogato a viaggiatori che hanno avuto bisogno del carrello elevatore.

Nelle 31 stazioni della Toscana che effettuano servizio di assistenza PRM sono oggi utilizzati 81 carrelli elevatori, di cui 42 di ultima generazione.

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

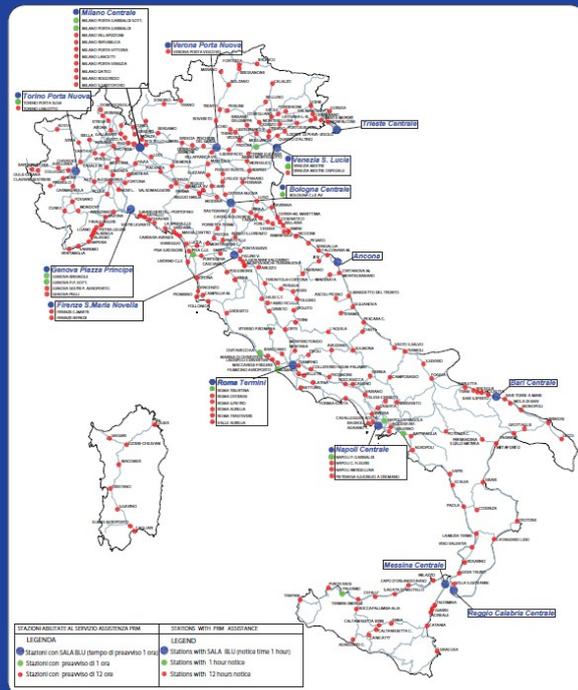
Sul nuovo sito di RFI (www.rfi.it), nella sezione "Stazioni" -> "Accessibilità", sono pubblicate le informazioni relative ai servizi e al livello di accessibilità delle stazioni e fermate della regione Toscana che svolgono servizio viaggiatori.

Le informazioni consentono alle PRM di conoscere le dotazioni per l'accessibilità delle stazioni: presenza del servizio di assistenza offerto dalle Sale Blu, servizi igienici, parcheggi riservati, sistemi di informazione al pubblico sonori o visivi, percorsi pedo-tattili, marciapiedi rialzati per entrare/uscire dai treni in autonomia.

RFI 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 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.

Per quanto riguarda il servizio di assistenza PRM, in tutti gli impianti della rete sono presenti cartelli informativi in cui sono indicate le principali informazioni e i contatti a cui rivolgersi per richiedere l'assistenza. In caso di impianti non compresi nel circuito di assistenza sono indicati quelli più vicini in cui è possibile usufruire del servizio, compresi quelli più vicini di regioni confinanti, come di seguito rappresentato.

In circa 320 stazioni italiane è disponibile, su prenotazione, il servizio gratuito di assistenza per i passeggeri con disabilità ed a ridotta mobilità (PRM)
Assistance to passengers with disabilities and reduced mobility (PRM) is available in more than 300 railway stations, by reservation and free of charge



STAZIONE ABILITATA AL SERVIZIO DI ASSISTENZA PRM
STATION WITH PRM ASSISTANCE

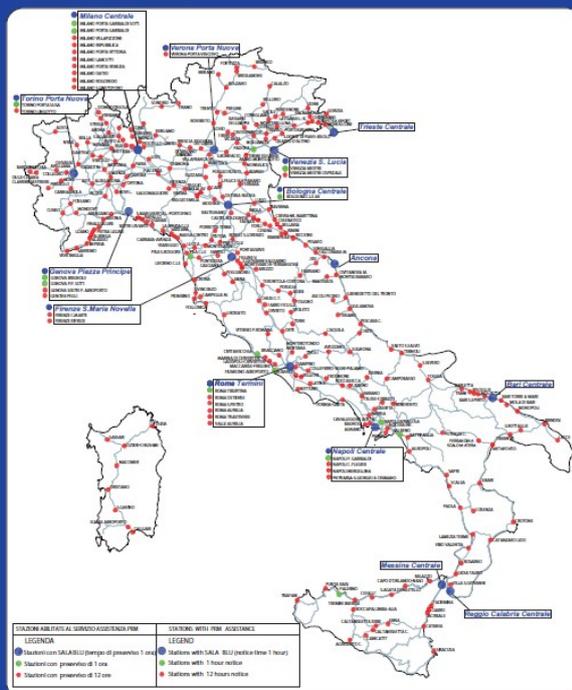


In questa stazione è disponibile, su prenotazione, il servizio gratuito di assistenza per i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)
Assistance to passengers with disabilities and reduced mobility (PRM) is available in this station, by reservation and free of charge

Per prenotazioni e informazioni
800.90.60.60 - Numero Verde da rete fissa
02.32.32.32 - Numero a tariffazione ordinaria da rete fissa e mobile attivi tutti i giorni dalle ore 6:45 alle 21:30 (festivi inclusi)
Per approfondimenti sul servizio di assistenza: www.rfi.it
For reservations and information (from Italy)
800.90.60.60 - Free of charge from landline
02.32.32.32 - Ordinary rate from landline and mobile operating between 6:45 am to 9:30 pm (holidays included)
For more information: www.rfi.it

Fig. 3a “Cartello informativo circuito assistenza PRM – stazioni abilitate”

In circa 320 stazioni italiane è disponibile, su prenotazione, il servizio gratuito di assistenza per i passeggeri con disabilità ed a ridotta mobilità (PRM).
Assistance to passengers with disabilities and reduced mobility (PRM) is available in about 320 railway stations, by reservation and free of charge



LE STAZIONI PIÙ VICINE CON SERVIZI PRM
NEAREST STATIONS WITH PRM ASSISTANCE

Toscana
Firenze S. Maria Novella (Sala Blu), Arezzo, Borgo S.Lorenzo, Campiglia M., Carrara-Avenza, Cecina, Chiusi Chianciano Terme, Empoli, Figline V. Firenze Campo Marte, Firenze Rifredi, Follonica, Grosseto Livorno Centrale, Lucca, Massa Centro, Piombino Montevarchi-Terranuova, Pontedera-Casciana T. Montecatini Centro, Pisa Centrale, Pisa S.Rossore, Pistoia Poggibonsi-S.Gimignano, Pontassieve, Prato Centrale S.Giovanni Valdarno, Siena, S.Vincenzo, Terontola-Cortona, Viareggio

Per prenotazioni e informazioni
800.90.60.60 - Numero Verde da rete fissa
02.32.32.32 - Numero a tariffazione ordinaria da rete fissa e mobile attivi tutti i giorni dalle ore 6:45 alle 21:30 (festivi inclusi)
Per approfondimenti sul servizio di assistenza: www.rfi.it
For reservations and information (from Italy)
800.90.60.60 - Free of charge from landline
02.32.32.32 - Ordinary rate from landline and mobile operating between 6:45 am to 9:30 pm (holidays included)
For more information: www.rfi.it

Fig. 3b “Cartello informativo circuito assistenza PRM – stazioni non abilitate”

In circa 320 stazioni italiane è disponibile, su prenotazione, il servizio gratuito di assistenza per i passeggeri con disabilità ed a ridotta mobilità (PRM).
Assistance to passengers with disabilities and reduced mobility (PRM) is available in about 320 railway stations, by reservation and free of charge

LE STAZIONI PIÙ VICINE CON SERVIZI PRM
NEAREST STATIONS WITH PRM ASSISTANCE

- Umbria**
Assisi, Fabro-Ficulle, Foligno, Orvieto, Perugia, Spoleto
Terni
- Toscana**
Firenze S. M. Novella (Sala Blu), Arezzo, Borgo S. Lorenzo
Campiglia M., Carrara-Avenza, Cecina, Empoli,
Chiusi-Chianciano T., Figline V., Firenze Campo Marte,
Firenze Rifredi, Follonica, Grosseto, Livorno C., Lucca,
Massa Centro, Piombino, Montecatini C., Pisa S.Rossore,
Montevarchi-Terranuova, Pisa C., Pistoia, Pontassieve,
Poggibonsi-S.Gimignano, Prato C., Pontedera-Casciana T.,
S.Giovanni V., Siena, S.Vincenzo, Terontola-Cortona,
Viareggio

Per prenotazioni e informazioni
800.90.60.60 - Numero Verde da rete fissa
02.32.32.32 - Numero a tariffazione ordinaria da rete fissa e mobile
attivi tutti i giorni dalle ore 6:45 alle 21:30 (festivi inclusi)
Per approfondimenti sul servizio di assistenza: www.rfi.it

For reservations and information (from Italy)
800.90.60.60 - Free of charge from landline
02.32.32.32 - Ordinary rate from landline and mobile
operating between 6:45 am to 9:30 pm (holidays included)

For more information: www.rfi.it

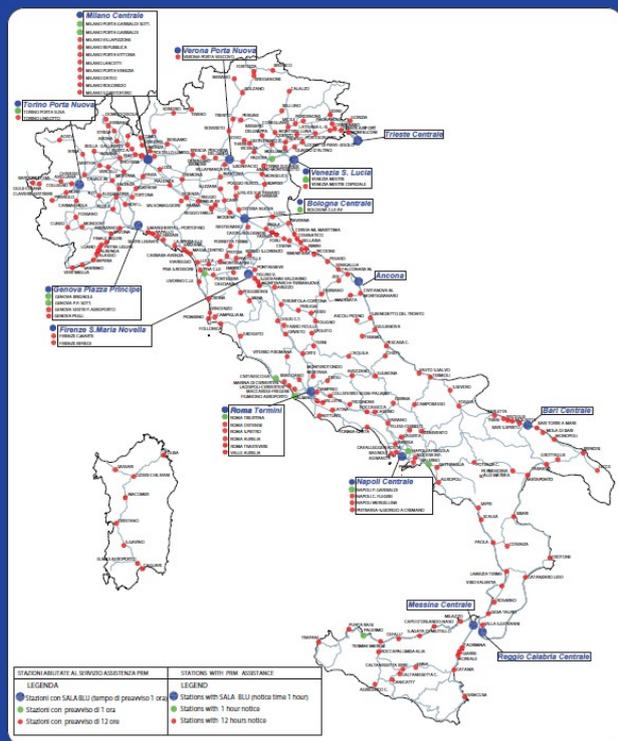


Fig. 3c “Cartello informativo circuito assistenza PRM – stazioni non abilitate – con indicazione anche delle stazioni di Regioni confinanti”

Trenitalia, 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.

Iniziative per migliorare l’accessibilità al servizio

RFI e Trenitalia hanno implementato diverse iniziative volte a rendere il servizio di assistenza PRM all’altezza delle aspettative dei propri clienti.

Formazione

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.

Per quanto riguarda l'appaltatore dei servizi di accompagnamento, il personale è sottoposto a specifici obblighi formativi attestati mediante abilitazione, relativi alla conduzione/utilizzo dei mezzi di sollevamento, nonché all'avvenuta formazione relazionale, erogata a cura dell'appaltatore, finalizzata alla corretta interazione con i viaggiatori durante l'esecuzione del servizio di assistenza. RFI realizza, inoltre, interventi formativi, con propri docenti, dedicati al personale delle imprese ferroviarie: personale di bordo, personale di assistenza e operatori di contatto telefonico. Gli interventi formativi hanno l'obiettivo di istruire il personale ad adottare sempre azioni coerenti con le vigenti procedure per l'esecuzione del servizio di assistenza PRM in stazione, con un focus relativo alla delicata fase della salita e discesa dal treno.

Il Gruppo FS Italiane ha organizzato con Federazioni e Associazioni di persone con disabilità corsi di formazione per il personale di bordo Trenitalia sulle tematiche relative all'accoglienza e al supporto dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.

In particolare il personale di bordo di Trenitalia riceve una formazione costante che si eroga:

- in aula, con interventi periodici di mantenimento e sviluppo delle competenze commerciali, relazionali e comportamentali;
- *on the job*, attraverso la formazione continua da parte dei Tutor, che valutano e verificano il mantenimento delle competenze.

Nel caso specifico, anche la formazione contribuisce ad abbattere le barriere a vantaggio delle persone con disabilità e a ridotta mobilità.

Nel corso del triennio 2017 - 2019 tutto il personale di accompagnamento ha ricevuto formazione circa i comportamenti da adottare per l'assistenza a bordo delle persone con disabilità e a ridotta mobilità, con specifici focus sul servizio di assistenza a bordo treno ed in stazione in fase di salita/discesa ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità.

Nel 2018 e nel 2019, inoltre, nell'ambito del percorso di base indirizzato al personale in apprendistato, è stata introdotta una finestra formativa dedicata all'accoglienza a terra, all'assistenza a bordo ed alla gestione del servizio di assistenza ai clienti con disabilità e a ridotta mobilità, atta ad educare il personale ai comportamenti attesi.

Infine, il piano annuale della formazione Trenitalia per il 2020 prevede, allo stato attuale, per la Direzione Regionale Toscana un focus sul miglioramento delle capacità relazionali del personale di accompagnamento nell'interazione e comunicazione con i PRM nell'ottica di soddisfare i bisogni del cliente e migliorare la *customer experience* nella fruizione del servizio ferroviario.

Si rappresenta inoltre che tutti gli equipaggi (personale di condotta e personale di accompagnamento) ricevono formazione sul primo soccorso DM n. 19 e sulle procedure per l'attivazione e la gestione del soccorso con cadenza triennale.

Accesso alle informazioni e acquisto - Digitalizzazione

RFI ha realizzato un sito web, pubblicato in versione rinnovata a luglio 2020, rispondente ai requisiti di accessibilità e usabilità indicati dalla Legge n. 4/2004 (Legge Stanca) e dalle Linee guida WCAG 1.0, 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 "Stazioni" -> "Accessibilità" del sito www.rfi.it riporta notizie puntuali e aggiornate sui servizi di assistenza offerti dalle Sale Blu, nonché i dati sui servizi e sulle dotazioni per l'accessibilità disponibili nelle stazioni della rete.

Inoltre, nella nuova sezione "Monitor Arrivi&Partenze Live", pienamente accessibile alle persone con disabilità visiva, e raggiungibile direttamente dalla home page del nuovo sito web di RFI, è possibile accedere alle informazioni in tempo reale sui treni in arrivo e in partenza in tutte le stazioni della rete RFI.

È stata poi creata sul sito RFI la sezione "Quadri orario on line", anch'essa accessibile direttamente dalla home page, che fornisce l'informazione anche sulla disponibilità dei servizi di assistenza nelle stazioni servite dai singoli treni; sempre dalla home page si accede al servizio "Segnalazioni e reclami - RFI Risponde" per l'invio semplice e diretto a RFI.

Nel 2017 è stato attivato l'applicativo web *SalaBlu on line* che consente di richiedere il servizio di assistenza via web attraverso un percorso guidato, con l'inserimento dei dati di viaggio da parte del cliente e presa in carico delle richieste direttamente dalle Sale Blu di competenza. A febbraio 2019 è stata anche rilasciata la funzionalità "chat" di *SalaBlu 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 *SalaBlu on line*, particolarmente utile per le PRM straniere che desiderano effettuare più agevolmente la richiesta di un servizio di assistenza.

Ma la novità più rilevante sul fronte delle informazioni per l'accessibilità è rappresentata dalla pubblicazione, nel febbraio 2019, dell'app per smartphone *SalaBlu+*, sviluppata da RFI per le esigenze delle PRM.

Le funzionalità dell'app *SalaBlu+* 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 l'*App* di Trenitalia e il sito www.viaggiatreno.it 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.

Azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza PRM in caso di anormalità

Le anormalità 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 e Trenitalia attiveranno tutte le misure necessarie a garantire la massima assistenza e sicurezza a tutela degli utenti.

Anormalità all'infrastruttura di stazione

In caso di guasto di un ascensore in una stazione in cui sia stato programmato un servizio di assistenza, RFI può, in determinate circostanze, attraverso le sale operative che gestiscono la circolazione dei treni, adottare due provvedimenti:

- ricevere il treno interessato dal servizio di assistenza su un binario limitrofo raggiungibile attraverso un percorso privo di gradini e, se 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 Trenitalia, procede a riprogrammare il servizio nella stazione abilitata più vicina.

Per favorire un migliore flusso informativo tra le strutture interne di RFI, è in corso di sviluppo l'interfacciamento tra i sistemi di circolazione PIC (Piattaforma Integrata Circolazione) e quelli relativi alla gestione dei servizi di assistenza (ReteBlu).

Si segnala infine che, in adempimento alle prescrizioni della Delibera 106/2018 dell'ART, è in fase di graduale implementazione un sistema di rilevazione e di gestione, a cura di strutture dedicate specificamente a tale funzione poste nelle Sale di Circolazione, dei guasti degli ascensori di stazione, che permetterà anche la diffusione dell'informazione sul sito web di RFI e attraverso pannelli informativi in stazione.

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 questi casi RFI – Sala Blu, in accordo con Trenitalia, cerca di riprogrammare il viaggio della PRM utilizzando soluzioni alternative, in prima ipotesi con altri treni, altrimenti con altri mezzi di trasporto, come previsto peraltro nel 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.

Per far fronte a questo tipo di inconvenienti in modo efficace, si intende migliorare il flusso informativo tra la Sala Blu di RFI e Trenitalia: a tal fine sono state già poste in campo azioni volte a standardizzare la comunicazione delle composizioni effettive dei convogli.

In ogni caso, seppur residuale, Trenitalia ha introdotto, in coerenza con le disposizioni della delibera ART 106/2018, a febbraio 2020 il riconoscimento di un'indennità, in aggiunta al rimborso integrale del biglietto, pari al 50% del prezzo del biglietto di corsa semplice, ai clienti con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata, in caso di rinuncia al viaggio, qualora una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da clienti con disabilità o a mobilità ridotta, venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo.

Azioni di miglioramento in caso di servizi sostitutivi

I bus sostitutivi sono identificati da un'apposita segnaletica riportante “*Servizio sostitutivo Trenitalia*”. 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, riportante il punto di fermata dell'autobus. L'accesso al servizio sostitutivo è garantito con lo stesso titolo di viaggio del servizio sostituito.

Il viaggio in autobus sostitutivo è considerato di seconda classe e, pertanto, per quanti in possesso di biglietto di prima classe è previsto il rimborso della differenza. Nel caso di servizi sostitutivi effettuati con autobus non attrezzati per il trasporto di PRM, viene predisposto dalla Sala Operativa Regionale (SOR) di Trenitalia un servizio dedicato con Taxi/Noleggio Con Conducente.

In caso di ultimo collegamento della giornata, qualora non fosse possibile assicurare il trasporto a destino con servizio sostitutivo di qualsiasi tipologia, viene garantito il pernottamento presso un hotel individuato dalla SOR.

Secondo quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018, è stato 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 potrà far promotrice con l'amministrazione competente affinché siano realizzate le necessarie condizioni di sicurezza, come, in caso di servizi sostitutivi, una migliore posizione dei punti di fermata.

Azioni sincrone

Il presente Piano si propone di agire da volano per la sincronizzazione degli interventi e delle azioni dei diversi attori che rendono accessibile il servizio ferroviario alle PRM e comunque rendere il viaggio più comodo e di facile accesso a chiunque.

Le Parti si propongono di effettuare periodicamente la verifica, il monitoraggio e la riprogrammazione secondo il ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) con il Gestore dell'Infrastruttura, nonché il Gestore di Stazione laddove diverso.

Obiettivi di accessibilità (da raggiungere all'interno della durata del CdS)

La disponibilità e fruibilità di servizi PMR è valutata nell'ambito del Contratto di Servizio tra Trenitalia e la Regione Toscana attraverso l'indicatore %SPMR. Lo stesso viene definito in relazione alla percentuale dei treni fruibili alle PMR e i treni totali programmati come accessibili alle PMR (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 corse mensili accessibili e fruibili e le corse mensili programmate accessibili (opportunamente dettagliato nell'Allegato 6 "Condizioni Minime di Qualità , di Efficacia e di Efficienza dei servizi, Penali e Mitigazioni delle penali" al Contratto vigente).

Considerato lo stato attuale di accessibilità del servizio sulle varie linee, l'obiettivo da raggiungere in funzione del piano di investimenti è pertanto pari al 100% entro il 2024.

Al fine invece di fornire una lettura completa degli standard RFI, attuali e futuri, sono stati individuati differenti livelli di accessibilità dei 176 impianti ferroviari della Regione Toscana (non sono qui considerate le stazioni dove il servizio è effettuato esclusivamente attraverso bus sostitutivi e quelle in cui attualmente non si effettua servizio viaggiatori), in particolare per quanto riguarda le PRM motorie.

Nei 176 impianti ferroviari sono compresi stazioni e fermate che di seguito, ai fini delle analisi riportate, saranno identificate indistintamente con la locuzione "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).

| Dati aggiornati a novembre 2020 | | | |
|--|----------------------------|--|--|
| | NUMERO STAZIONI | PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE | PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE (dati 2019) |
| FRUIBILI | 40 | 23 % | 86 % |
| NON FRUIBILI | 136 | 77 % | 14 % |
| TOTALE | 176 | 100 % | 100 % |

Tab. 1 “Riepilogo dati fruibilità disabilità motoria 2020”

In Toscana, all’anno 2020, sono accessibili in autonomia alle persone con disabilità motoria 28 stazioni, parzialmente accessibili 6 stazioni e non accessibili in autonomia 142 stazioni. Sono tuttavia “fruibili”, cioè comunque utilizzabili da passeggeri con disabilità motoria grazie anche al servizio di assistenza PRM, 40 stazioni, che coprono il 85 % della frequentazione dei passeggeri nelle stazioni toscane.

- Le “stazioni con percorsi tattili” sono quelle in cui un percorso tattile collega l’ingresso della stazione ad almeno un marciapiede con servizio viaggiatori.
- Le “stazioni con informazione visiva dinamica” sono quelle in cui sono presenti monitor che trasmettono informazioni in tempo reale sugli arrivi e partenze della stazione.

ACCESSIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITÀ VISIVA REGIONE TOSCANA

Dati aggiornati a novembre 2020

| | NUMERO STAZIONI | PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE | PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE (dati 2019) |
|-----------------------------|----------------------------|--|--|
| PERCORSI TATTILI | 40 | 23 % | 66 % |
| INFORMAZIONE | 176 | 100 % | 100 % |

Tab. 2 “Riepilogo dati accessibilità disabilità visiva 2020”

ACCESSIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITÀ UDITIVA
REGIONE TOSCANA

Dati aggiornati a novembre 2020

| | NUMERO STAZIONI | PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE | PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE (dati 2019) |
|---|--------------------|---------------------------------------|---|
| INFORMAZIONE VISIVA DINAMICA | 128 | 73 % | 99 % |

Tab. 3 “Riepilogo dati accessibilità disabilità uditiva 2019”

Per quanto riguarda le disabilità sensoriali, in Toscana nel 2020 la situazione è la seguente:

- Disabilità visiva: il 40 % degli impianti, che servono il 66 % del totale viaggiatori, ha percorsi tattili che permettono di raggiungere almeno un marciapiede, mentre la totalità delle stazioni è fornita di dispositivi di diffusione sonora;
- Disabilità uditiva: il 73 % degli impianti, che tuttavia coprono il 99% dei viaggiatori, presenta dispositivi di informazione visiva dinamica.

Lo SCHEMA ACCESSIBILITÀ STAZIONI, in allegato, riporta la situazione completa di tutte le stazioni della Toscana.

Obiettivi per linea

| LINEA | Accessibilità stazioni Dati aggiornati a novembre 2020 | | Accessibilità materiale rotabile |
|-------|---|-----------|-------------------------------------|
| | N. | PERCENTUA | PERCENTUA |

| | | STAZIONI | LE STAZIONI SUL TOTALE LINEA | LE PASSEGGERI SUL TOTALE LINEA** | |
|---|-------------------------------------|----------|------------------------------------|---|--------------------------------------|
| Firenze – Pisa - Livorno (17 stazioni*) | Stazioni fruibili | 9 | 53% | 95 % | %CORSEACC ₂₀₂₀ = 80,1% |
| | Informazio ne visiva dinamica | 16 | 94 % | 99,9 % | |
| | Percorsi tattili | 8 | 47 % | 77 % | |
| Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio (26 stazioni*) | Stazioni fruibili | 11 | 42 % | 95 % | %CORSEACC ₂₀₂₀ =90,5% |
| | Informazio ne visiva dinamica | 22 | 85 % | 99,3% | |
| | Percorsi tattili | 11 | 42 % | 84 % | |
| Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) (21 stazioni*) | Stazioni fruibili | 9 | 43 % | 95 % | %CORSEACC ₂₀₂₀ =95, 4% |
| | Informazio ne visiva dinamica | 20 | 95 % | 99,7 % | |
| | Percorsi tattili | 7 | 33 % | 90 % | |
| Pisa - Lucca - Aulla (28 | Stazioni fruibili | 4 | 14 % | 92 % | %CORSEACC ₂₀₂₀ = 81,0% |
| | Informazio ne visiva | 19 | 68 % | 99,3 % | |

| | | | | | |
|--|------------------------------|----|------|--------|--------------------------------------|
| stazioni*) | dinamica | | | | |
| | Percorsi tattili | 7 | 25 % | 20 % | |
| Firenze - Empoli - Siena (15 stazioni*) | Stazioni fruibili | 6 | 40 % | 94 % | %CORSEACC ₂₀₂₀ = 44,7% |
| | Informazione visiva dinamica | 11 | 73 % | 99,7 % | |
| | Percorsi tattili | 6 | 40 % | 93 % | |
| Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (29 stazioni*) | Stazioni fruibili | 8 | 28 % | 92 % | %CORSEACC ₂₀₂₀ = 29,6% |
| | Informazione visiva dinamica | 26 | 90 % | 99,9 % | |
| | Percorsi tattili | 5 | 17% | 28 % | |
| (GE) La Spezia - Pisa (9 stazioni*) | Stazioni fruibili | 6 | 67 % | 96 % | %CORSEACC ₂₀₂₀ = 42,9% |
| | Informazione visiva dinamica | 8 | 89% | 99,5 % | |
| | Percorsi tattili | 4 | 44% | 25 % | |
| Firenze - Borgo SL - Faenza (15 stazioni*) | Stazioni fruibili | 3 | 20 % | 98 % | %CORSEACC ₂₀₂₀ = 100% |
| | Informazione visiva dinamica | 8 | 53 % | 99,6 % | |

| | | | | | |
|--|------------------------------|----|------|--------|----------------------------------|
| stazioni*) | Percorsi tattili | 2 | 13 % | 96 % | |
| Firenze - Borgo SL via Pontassieve (14 stazioni*) | Stazioni fruibili | 4 | 29 % | 95 % | %CORSEACC ₂₀₂₀ =53,3% |
| | Informazione visiva dinamica | 11 | 79% | 99,3 % | |
| | Percorsi tattili | 2 | 14 % | 90 % | |
| La Spezia - Parma (MI) (BG) (5 stazioni*) | Stazioni fruibili | 1 | 20 % | 36 % | %CORSEACC ₂₀₂₀ =13,8% |
| | Informazione visiva dinamica | 4 | 80 % | 99,8 % | |
| | Percorsi tattili | 3 | 60 % | 83 % | |
| (FI) Prato - Bologna (3 stazioni*) | Stazioni fruibili | 1 | 33 % | 95 % | %CORSEACC ₂₀₂₀ =68,6% |
| | Informazione visiva dinamica | 1 | 33 % | 95 % | |
| | Percorsi tattili | 0 | 0 % | 0 % | |
| Siena - Chiusi (10 stazioni*) | Stazioni fruibili | 2 | 20 % | 85 % | %CORSEACC ₂₀₂₀ =87,6% |
| | Informazione visiva dinamica | 7 | 70 % | 97 % | |
| | Percorsi tattili | 2 | 20 % | 85 % | |

| tattili | | | | | |
|---|------------------------------|---|------|--------|--------------------------------------|
| Siena – Grosseto (11 stazioni*) | Stazioni fruibili | 2 | 18 % | 93 % | %CORSEACC ₂₀₂₀ = 24,2% |
| | Informazioni visiva dinamica | 7 | 64 % | 99,6 % | |
| | Percorsi tattili | 2 | 18 % | 93 % | |
| | | | | | |
| tattili | | | | | |
| Pistoia – Porretta (6 stazioni*) | Stazioni fruibili | 1 | 17 % | 98 % | %CORSEACC ₂₀₂₀ = 100% |
| | Informazioni visiva dinamica | 1 | 17 % | 98 % | |
| | Percorsi tattili | 1 | 17 % | 98 % | |
| | | | | | |

*= alcune stazioni sono presenti su più linee

**= le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunti dai dati del 2019

Tab. 4 “Riepilogo dati 2020 per linea”

Obiettivi per linea al 2021

| LINEA | Accessibilità stazioni Previsioni al 2021 | | | Accessibilità materiale rotabile | |
|------------------|--|---------------------------------------|---|-------------------------------------|-----------------------------|
| | N. STAZIONI | PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE LINEA | PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE LINEA** | | |
| Firenze – | Stazioni | 9 | 53% | 95 % | %CORSEACC ₂₀₂₁ = |

| | | | | | |
|---|-------------------------------------|----|------|--------|-----------------------------|
| Pisa - | fruibili | | | | 88% |
| Livorno (17 stazioni*) | Informazio ne visiva dinamica | 16 | 94 % | 99,9 % | |
| | Percorsi tattili | 9 | 53 % | 95 % | |
| Firenze - | Stazioni | 11 | 42 % | 95 % | %CORSEACC ₂₀₂₁ = |
| Pistoia - | fruibili | | | | 90,5% |
| Lucca - | Informazio ne visiva dinamica | 22 | 85 % | 99,3% | |
| Viareggio (26 stazioni*) | Percorsi tattili | 11 | 42 % | 84 % | |
| Firenze - | Stazioni | 9 | 43 % | 95 % | %CORSEACC ₂₀₂₁ = |
| Arezzo - | fruibili | | | | 95,4% |
| Chiusi (RM) (21 stazioni*) | Informazio ne visiva dinamica | 20 | 95 % | 99,6 % | |
| | Percorsi tattili | 8 | 38 % | 93 % | |
| Pisa - | Stazioni | 4 | 14 % | 92 % | %CORSEACC ₂₀₂₁ = |
| Lucca - | fruibili | | | | 81% |
| Aulla (28 stazioni*) | Informazio ne visiva dinamica | 19 | 68 % | 99,2 % | |
| | Percorsi tattili | 8 | 29 % | 85 % | |
| Firenze - | Stazioni | 6 | 40 % | 94 % | %CORSEACC ₂₀₂₁ = |
| Empoli - | fruibili | | | | 44,7% |

| | | | | | |
|---|-------------------------------------|----|------|--------|--------------------------------------|
| Siena (15 stazioni*) | Informazio ne visiva dinamica | 11 | 73 % | 99,7 % | |
| | Percorsi tattili | 6 | 40 % | 93 % | |
| Pisa - Livorno - | Stazioni fruibili | 8 | 28 % | 92 % | %CORSEACC ₂₀₂₁ = 60% |
| Grosseto (RM) (29 stazioni*) | Informazio ne visiva dinamica | 26 | 90 % | 99,9 % | |
| | Percorsi tattili | 7 | 24% | 92 % | |
| (GE) La Spezia - | Stazioni fruibili | 6 | 67 % | 96 % | %CORSEACC ₂₀₂₁ =42, 9% |
| Pisa (9 stazioni*) | Informazio ne visiva dinamica | 8 | 89% | 99,5 % | |
| | Percorsi tattili | 5 | 56% | 86 % | |
| Firenze - Borgo SL | Stazioni fruibili | 3 | 20 % | 98 % | %CORSEACC ₂₀₂₁ =100% |
| - Faenza (15 stazioni*) | Informazio ne visiva dinamica | 8 | 53 % | 99,6 % | |
| | Percorsi tattili | 2 | 13 % | 96 % | |
| Firenze - Borgo SL via | Stazioni fruibili | 4 | 29 % | 95 % | %CORSEACC ₂₀₂₁ =53, 3% |
| | Informazio | 11 | 79% | 99,3 % | |

| | | | | | |
|--|------------------------------|---|------|--------|--------------------------------------|
| Pontassieve (14 stazioni*) | ne visiva dinamica | | | | |
| | Percorsi tattili | 2 | 14 % | 94 % | |
| La Spezia - Parma (MI) (BG) (5 stazioni*) | Stazioni fruibili | 1 | 20 % | 36 % | %CORSEACC ₂₀₂₁ = 13,8% |
| | Informazione visiva dinamica | 4 | 80 % | 99,8 % | |
| | Percorsi tattili | 3 | 60 % | 83 % | |
| (FI) Prato - Bologna (3 stazioni*) | Stazioni fruibili | 1 | 33 % | 95 % | %CORSEACC ₂₀₂₁ = 80% |
| | Informazione visiva dinamica | 1 | 33 % | 95 % | |
| | Percorsi tattili | 0 | 0 % | 0 % | |
| Siena - Chiusi (10 stazioni*) | Stazioni fruibili | 2 | 20 % | 85 % | %CORSEACC ₂₀₂₁ =87, 6% |
| | Informazione visiva dinamica | 7 | 70 % | 97 % | |
| | Percorsi tattili | 2 | 20 % | 85 % | |
| Siena - Grosseto (11 stazioni*) | Stazioni fruibili | 2 | 18 % | 93 % | %CORSEACC ₂₀₂₁ = 24,2% |
| | Informazione visiva | 7 | 64 % | 99,5 % | |

| | | | | | |
|---|------------------------------|---|------|------|-------------------------------------|
| stazioni*) | dinamica | | | | |
| | Percorsi tattili | 2 | 18 % | 93 % | |
| Pistoia – Porretta (6 stazioni*) | Stazioni fruibili | 1 | 17 % | 98 % | %CORSEACC ₂₀₂₁ = 100% |
| | Informazione visiva dinamica | 1 | 17 % | 98 % | |
| | Percorsi tattili | 1 | 17 % | 98 % | |
| | | | | | |

*= alcune stazioni sono presenti su più linee

**= le percentuali sul totale dei passeggeri sono desunti dai dati del 2019

Tab. 5 “Obiettivi al 2021 per linea”

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti per il primo periodo regolatorio sono ricompresi, nel PEF del Contratto di Servizio.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, potranno essere condivisi nell’ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà determinare le condizioni per garantire il mantenimento dell’equilibrio economico finanziario del contratto.

Monitoraggio, Revisione ed aggiornamenti

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