

<https://www.handylex.org/viaggiare-in-aereo-treno-e-nave-i-diritti-dei-passeggeri-a-mobilita-ridotta/>

VIAGGIARE IN TRENO

*(Dal mese di novembre 2024 **RFI**(Rete Ferroviaria Italiana) ha attivato il servizio **One click away** per i **viaggi in treno**, ovvero un percorso dedicato ai **passeggeri e alle passeggere con disabilità a ridotta mobilità**, per accedere alle informazioni sull'accessibilità e prenotare i servizi con un solo click. Tutti i servizi di assistenza in stazione per persone con disabili o con difficoltà di deambulazione saranno dunque prenotabili attraverso un accesso posto nell'home page del sito di RFI. Nella sostanza verranno estese anche ai viaggi in treno le stesse opportunità rivolte ai passeggeri e alle passeggere con disabilità che **viaggiano in aereo**. Ora tutti i contenuti per le persone con ridotta mobilità sono stati razionalizzati in un'unica pagina raggiungibile direttamente dalla home page del sito internet di RFI tramite un'icona dedicata con il simbolo della carrozzina. Le informazioni nella nuova pagina sono organizzate secondo il **modello FAQ**, con l'obiettivo di semplificare l'individuazione dell'argomento di interesse, rendere l'esperienza di navigazione più veloce, facilitare la prenotazione del servizio di assistenza e offrire una migliore fruibilità dei contenuti e delle informazioni limitando il più possibile il numero di click. Una bella novità che facilita la possibilità di utilizzare il treno come mezzo di spostamento.)*

Per le persone disabili (PRM, persone con ridotta mobilità) l'accessibilità del trasporto ferroviario dipende da tre fattori:

- accessibilità delle stazioni;
- accessibilità dei treni;
- servizio di assistenza dedicato ai PRM.

In Italia e in Europa, il numero di treni e di stazioni ferroviarie che rispondono ai requisiti di accessibilità e fruibilità per i PRM è in crescita.

Tuttavia esistono ancora **numerose stazioni e treni di vecchia data, che non soddisfano gli standard di accessibilità e pertanto non possono essere fruiti in autonomia dai PRM.**

Per questo, in base al Regolamento europeo (CE) n.1371/2007, **i PRM hanno diritto a ricevere un servizio di assistenza gratuito in queste stazioni**, previa prenotazione del servizio stesso.

ACCESSIBILITÀ STAZIONI

In Italia la maggior parte delle stazioni ferroviarie sono gestite da RFI (Rete Ferroviaria Italiana), tranne alcune tratte regionali di competenza di aziende locali.

Le informazioni sui servizi e sulle dotazioni per l'accessibilità ai PRM nelle oltre 2.000 stazioni di RFI sono consultabili sul sito dedicato di RFI [Accessibilità \(rfi.it\)](#), molto ben fatto, e dove si trovano le schede sull'accessibilità di ogni singola stazione, l'elenco delle "Sale Blu" addette a gestire l'assistenza (nella nostra regione a Trieste), l'elenco delle stazioni in cui c'è il servizio di assistenza PRN (nella nostra Regione sono Cervignano, Gorizia, Latisana, Monfalcone, Palmanova, Casarsa, Pordenone, Sacile, Tarvisio, Trieste Airport, Trieste Centrale, Udine).

Collegandosi al sito RFI oltre a poter consultare i dati sull'accessibilità delle singole stazioni (con indicazioni, per esempio, sui bagni, sui parcheggi riservati ecc) tramite il link [Infoaccessibilità \(rfi.it\)](#) è possibile visionare la tipologia di informazioni sull'accessibilità che vengono messe a disposizione dei PRM, oppure collegandosi al link [Stato ascensori e rampe di accesso ai binari \(rfi.it\)](#) è possibile verificare in quali stazioni i binari serviti da ascensori non sono accessibili a causa di lavori in corso superiori ai 30 giorni; controllando la data in cui è previsto il ripristino della funzionalità degli ascensori.

ACCESSIBILITÀ DEI TRENI

In Italia operano diverse imprese nazionali e estere, che gestiscono il trasporto ferroviario per collegamenti regionali, nazionali e internazionali.

Il numero dei treni che rispondono ai requisiti di accessibilità e fruibilità per i PRM è in costante crescita, ma esistono ancora treni di vecchia data che non soddisfano tali standard e che non possono essere fruiti in autonomia dai PRM.

Solitamente consultando il sito web o l'App di una impresa ferroviaria e scegliendo il treno di proprio interesse, vengono fornite informazioni sull'accessibilità dello stesso.

Ad esempio per Trenitalia si può impostare la ricerca di viaggio sul sito web: selezionando il proprio treno, alla voce "informazioni" è indicato se il treno dispone di carrozze attrezzate per il trasporto di passeggeri in carrozzina.

Per quanto riguarda "Italo", a bordo dei treni sono disponibili posti prioritari dedicati ai viaggiatori a ridotta mobilità, situati in prossimità della toilette per persone con disabilità motorie.

Inoltre su Italo AGV la carrozza 8 è attrezzata con 2 posti dedicati ai viaggiatori in sedia a rotelle, mentre per i treni Italo EVO ci sono 2 posti attrezzati nella carrozza 3.

Tutte le toilette sono dotate di segnaletica per persone non vedenti e la numerazione dei posti è anche in Braille.

Per maggiori informazioni vai alla pagina PRM del sito di Italo.

SERVIZI DI ASSISTENZA PER I PRM

Per poter usufruire al meglio del trasporto ferroviario, i PRM hanno diritto **di ricevere un servizio di assistenza gratuito**, come previsto dal Regolamento europeo (CE) n.1371/2007.

Il servizio va prenotato in anticipo, con tempistiche di preavviso diverse a seconda della tipologia del viaggio e della stazione di partenza, in genere 48 ore.

Anche quando il PRM sa che il treno e le stazioni di suo interesse sono per lui accessibili in totale autonomia, si consiglia comunque di segnalare la sua intenzione di viaggio al servizio di assistenza per due ragioni:

- ogni treno ha in media uno o due posti attrezzati per carrozzine e questi potrebbero già essere stati prenotati da altri, col rischio di non poter essere accolto a bordo;
- in caso di imprevisti o emergenze è importante che il capotreno sia informato della presenza a bordo di PRM da assistere o evacuare.

A parte alcune tratte regionali, in Italia il servizio di assistenza ai PRM in stazione viene garantito da personale di RFI (Rete Ferroviaria Italiana).

Il servizio è disponibile in circa 330 stazioni, coordinate da 15 Sale Blu.

La richiesta di assistenza va inoltrata alla Sala Blu competente per territorio (in Regione è a Trieste piazza Libertà 8, binario 1, SalaBlu.TRIESTE@rfi.it)

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

Per quanto riguarda il trasporto ferroviario a livello locale, di solito le Regioni prevedono agevolazioni tariffarie per le persone con disabilità.

I requisiti per accedere alle agevolazioni e le modalità di fruizione variano da Regione a Regione.

Esistono inoltre le seguenti agevolazioni tariffarie valide a livello nazionale (le trovate in dettaglio sul sito [Altre riduzioni e carte sconto a tua disposizione - La guida del viaggiatore - Trenitalia](#)):

1) Carta Blu

E' riservata a persone con disabilità titolari dell'indennità di accompagnamento, di cui alla Legge n° 18/80 e successive modificazioni ed integrazioni, in particolare della Legge n. 508/1988 (ivi compresi i ciechi assoluti/totali) e ai titolari di indennità di comunicazione, di cui alla Legge n° 381 del 26 maggio 1970, residenti in Italia.

Viene rilasciata gratuitamente, previa esibizione della documentazione attestante la disabilità e consente la gratuità del viaggio, in territorio nazionale, per l'accompagnatore del titolare.

Tutti dettagli qui: https://www.trenitalia.com/content/dam/tcom/allegati/trenitalia/condizioni-general-di-transporto/parte-i---norme-comuni/Allegato_1-Carta_Blu.pdf

2) Concessione speciale III per disabili della vista

Informazioni su modalità di richiesta, utilizzo e benefici sul sito sopraindicato.

3) Concessione speciale VIII per grandi invalidi di guerra e per servizio

Informazioni su modalità di richiesta, utilizzo e benefici sul sito sopraindicato.

Per quanto riguarda **ITALO** per informazioni, acquisto biglietto o prenotare il servizio di assistenza nelle stazioni (che comunque fa capo a RFI) si deve chiamare il numero **PRONTO ITALO al 060708**, che risponde tutti i giorni dalle 7 alle 23.

SPORGERE RECLAMO

Il passeggero che intende per qualche motivo presentare reclamo deve rivolgersi innanzitutto all'impresa di trasporto che effettua il servizio.

Solo dopo aver presentato reclamo all'impresa ferroviaria, il passeggero può inoltrare il proprio reclamo all'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) quando:

- ritiene che la risposta ricevuta dall'impresa di trasporto ferroviario non sia soddisfacente;
- oppure se l'impresa di trasporto ferroviario non fornisce risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Per i dettagli su come sporgere reclamo consulta il sito di ART - [Trasporto ferroviario - Autorità di Regolazione dei Trasporti \(autorita-trasporti.it\)](http://autorita-trasporti.it)