



Accessibilità al Servizio Ferroviario Regionale

LUIGI LEGNANI

Amministratore delegato di TRENORD

Verona, 7 giugno 2013

Accessibilità e disabilità in ferrovia: a che punto siamo?

Molto è stato fatto...

- Sistemi tecnici e tecnologici di ultima generazione in continua evoluzione;
- Importanti investimenti per l'adeguamento della flotta e delle infrastrutture.
- Collaborazione costante con le aziende produttrici;
- Servizi dedicati all'informazione e all'ascolto della clientela (Customer Care, My Link, ecc...);

...e il futuro è già scritto

- Materiale rotabile sempre più adeguato al trasporto di passeggeri diversamente abili;
- Innalzamento di tutte le banchine: **in treno non «si sale», ma «si entra»**;
- Stazioni ad accessibilità «totale», addio alle barriere architettoniche;
- Montacarichi e ascensori funzionanti (oggi spesso sono inagibili).

**La strada è tracciata
sappiamo dove dobbiamo andare.**

Abbiamo rincorso la modernità

Dagli anni '80 a oggi, siamo cambiati così

❑ COMFORT - PRESTAZIONI

Carrelli con **sospensioni pneumatiche** e **dischi freno**

Impianti per la **climatizzazione**

Impianti per **l'informazione di bordo**.

❑ ARREDO, FRUIBILITA' E SPAZI A BORDO

Gli arredi sono realizzati con **materiali ignifughi**

Coibentazioni più efficienti.

Sedute più confortevoli, elementi di arredo ergonomici e meno ingombranti (più spazio).

Illuminazione interna migliorata con **luce indiretta**, introduzione dell'uso delle luci a led.

Prese elettriche 220V per telefonini/computer.

❑ PORTE E ACCESSO A BORDO

Porte con soglia a filo banchina, **incarozzamento facilitato**. Porte dotate di pedane per l'accesso di carrozzine bimbi e portatori di handicap.

Chi sale e chi entra (in treno)

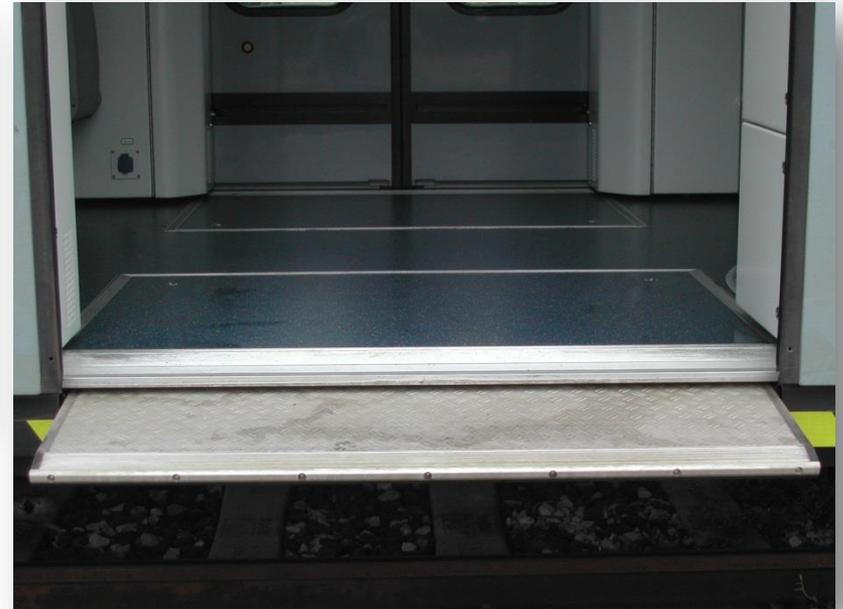
155 TRENI (oggi, pari al 44% della flotta di Trenord) sono adeguati al trasporto di persone con difficoltà motorie. Su più della metà della flotta per partire è ancora necessario salire.

I treni di ultima generazione sono stati concepiti in Lombardia: **portare tanti, portare tutti.**

TAF	35
TSR	80
VIVALTO	5
ATR «Besanino»	21
CSA	14

41 nuovi treni saranno consegnati tra febbraio 2014 e il 2015.

Il TSR, esempio di accessibilità



- I vestiboli sono a un'altezza di 60cm dal piano di fermata e si trovano alla stessa altezza della banchina.
- Il gap tra la soglia e la banchina viene colmato da appositi gradini che fuoriescono all'apertura della porta.

Coradia, un treno per tutti



- ❑ Interni del treno Coradia Meridian di Alstom, utilizzato da Trenord per il Malpensa Express. Dal 2014 ne arriveranno altri 28 per il servizio regionale

Il treno si ascolta e si legge

INFORMAZIONI A BORDO TRENO



- Indicazione fermate per non udenti
- Informazioni audio per non/ipo vedenti

Il treno si ascolta e si legge

INFORMAZIONI A BORDO TRENO



- Sistema di comunicazione per le emergenze a bordo treno
- OBOE sistema utilizzato per la diffusione di informazioni sulla circolazione e di messaggi aziendali, dalla sala operativa a bordo treno.

Il treno si ascolta e si legge

INFORMAZIONI IN STAZIONE

ora	bin	destinazione	cat	cl	rit	info
14:23	8	CAMNAGO L.	S4			
14:27	1	MALPENSA	EXP			⊗
14:32	10	SARONNO	S3			
14:35		VARESE	REG			
14:40		COMO LAGO	REG			
14:45		NOVARA	REG			
14:50		LAVENO	DIR			
14:53		MEDA	S4			
14:57		MALPENSA	EXP			⊗
15:02		SARONNO	S3			

14:13 FERROVIENORD MILANO
AL COMPLETO ARRESTO DEI TRENI



- Monitor di Stazione [informazioni sulla circolazione, comunicazioni sul servizio ferroviario]
- Teleindicatori [orari e andamento dei treni]

Il treno si ascolta e si legge

INFORMAZIONI IN STAZIONE



- Digital Signage [DS]
- Colonnine Infopoint per comunicazioni dirette anche in caso di pericolo.

I servizi a bordo

ACCESSO ALLA TOILETTE



- Ritirate a circuito chiuso, confortevoli, spaziose, dotate di elementi di arredo ergonomici e sistemi per garantire l'utilizzo a utenti portatori di handicap.
- L'accesso alla toilette avviene da una porta scorrevole mono-anta servoassistita.

In banchina, fate largo!

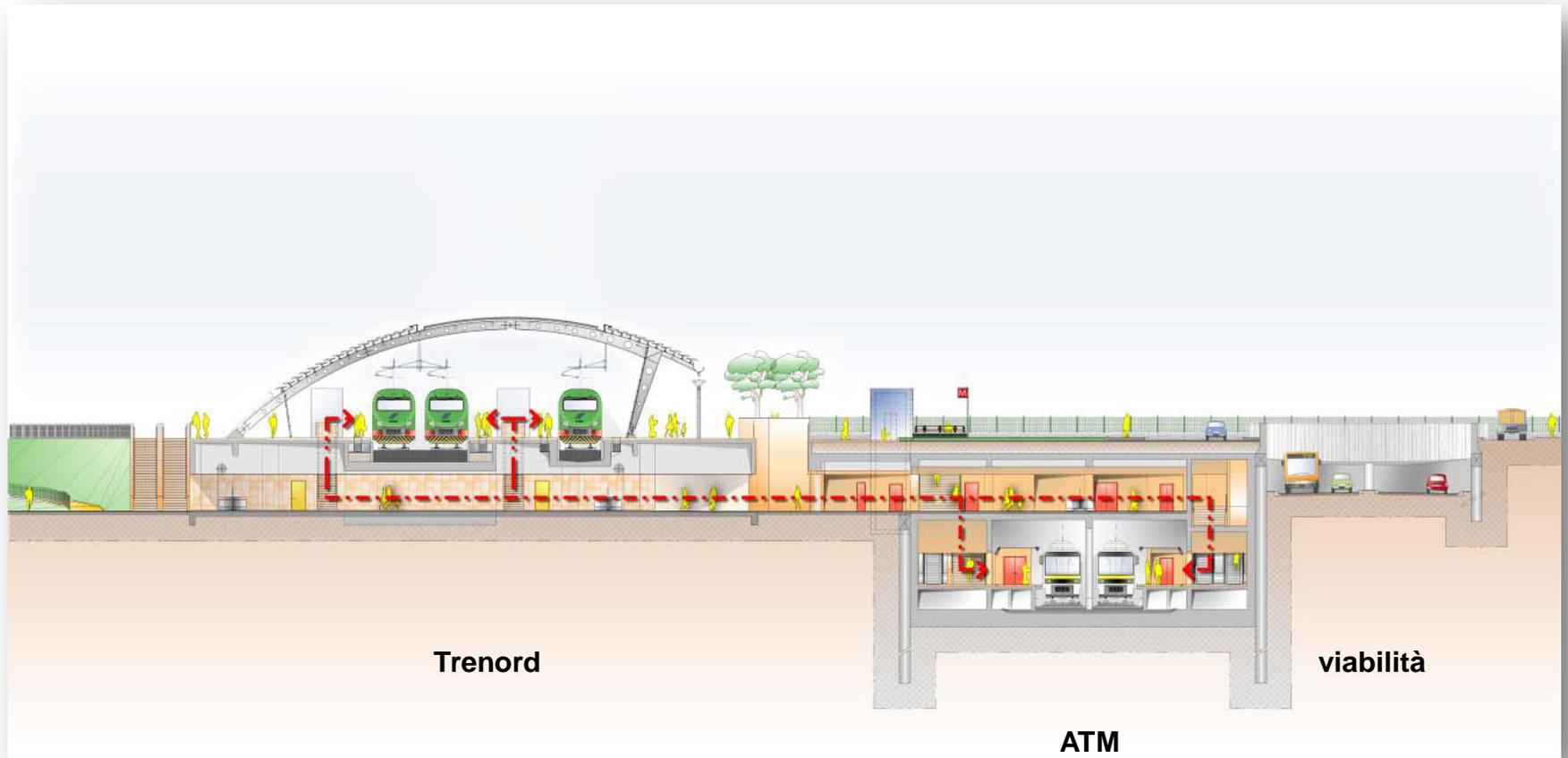
Nel trasporto ferroviario l'accessibilità e la facilità di fruizione del treno sono determinate dall'interazione tra **materiale rotabile e infrastruttura.**

In Lombardia decine di stazioni sono state oggetto di radicali interventi di modernizzazione che le hanno rese più accessibili, più confortevoli e più sicure.

Con alcune eccellenze che prefigurano il futuro: **il caso di AFFORI.**



Accessibilità totale: la stazione di Affori



Accessibilità totale: la stazione di Affori



Stazione Appaltante: **FERROVIENORD SpA**

Direzione lavori: **NORD_ING s.r.l.**

Progetto architettonico : **Studio Capelli Architettura & Associati di Milano**

- N. binari: 3
- Lunghezza banchine: 250 m - Larghezza banchine: > 6 m
- Altezza massima arco dalla banchina: 9 m
- Superficie coperta: 5400 m²
- N. Ascensori: 2
- N. scale mobili: 2

*Nel novembre 2011 **Assoutenti Lombardia** ha conferito a Ferrovienord e ATM il Premio 2011 «Ci vado coi mezzi»- per la realizzazione del nuovo interscambio tra i treni della linea Milano Asso e la metropolitana 3*

Accessibilità totale: la stazione di Affori



Banchine a raso

Ascensore



Accessibilità totale: la stazione di Affori



Passaggio facilitato e dedicato alle persone con disabilità

Accessibilità totale: la stazione di Affori



Mappe tattili per non vedenti

Accoglienza e assistenza



Organizzare l'assistenza

TRENORD su RETE FERROVIENORD

Nel 2012, **1.440** interventi complessivi con e senza carrello elevatore per la salita e discesa di viaggiatori diversamente abili dei quali:

- **62 %** persone diversamente abili deambulanti
- **31 %** disabili in carrozzina fissa, pieghevole o elettrica
- **7 %** persone non vedenti.

Si registra un incremento delle richieste di assistenza pari al **5.7%**, rispetto agli interventi effettuati nel corso del 2011.

Accoglienza e assistenza

TRENORD su RETE RFI

Nel 2012, **7.532** interventi complessivi per la salita e discesa di viaggiatori diversamente abili

- **57 %** persone diversamente abili deambulanti,
- **33%** disabili in carrozzina fissa, pieghevole o elettrica,
- **10 %** persone non vedenti.

Si registra un incremento delle richieste di assistenza pari al **6.5%** , rispetto al 2011.

Più ascolto e collaborazione

Le persone con disabilità e mobilità ridotta possono comunicare le loro necessità a **Trenord** rivolgendosi, con anticipo di 48 ore, agli operatori del **Call Center Trenord** che rispondono al **Numero Verde 800.500.005**

Dall'autunno 2011 è stato attivato un indirizzo mail **disabili@trenord.it** per la richiesta di informazioni e per pianificare le esigenze di viaggio.

Costante coordinamento con la direzione di **Ferrovienord** e di **Rfi** di **Sala Blu** per garantire la miglior accoglienza e maggior qualità del viaggio dell'utenza diversamente abile. Collaborazione anche con **SEA** per l'accoglienza dei viaggiatori disabili in arrivo ed in partenza dall'Aeroporto internazionale di **Malpensa**.



Grazie

✉ luigi.legnani@trenord.it