

VADEMECUM DEL VIAGGIATORE CON DISABILITÀ

Il vademecum del viaggiatore è un insieme di consigli e suggerimenti per il passeggero con disabilità che decide di utilizzare i mezzi di trasporto pubblico in Regione Lombardia. Le principali difficoltà incontrate dalle persone con disabilità nell'uso delle diverse tipologie di trasporto sono riconducibili essenzialmente alla continuità del percorso che conduce il passeggero dal punto di origine alla destinazione finale del suo spostamento. Inoltre, le informazioni sull'accessibilità spesso non sono veicolate in maniera corretta: la mancanza di informazioni realistiche provoca un'assenza di fiducia da parte dell'utenza che preferisce, quando possibile, evitare il trasporto pubblico negli spostamenti quotidiani. I suggerimenti del vademecum vogliono aiutare il passeggero disabile a conoscere le pratiche efficaci per utilizzare senza troppi inconvenienti un mezzo di trasporto. I consigli sono stati suddivisi per tipologia di trasporto.

Suggerimenti per tipologia di trasporto e infrastruttura

TRASPORTI URBANI, INTERURBANI E EXTRAURBANI
NAVIGAZIONE LAGHI
TRASPORTO FERROVIARIO
AEROPORTI

TRASPORTI URBANI, INTERURBANI E EXTRAURBANI

I fattori che contribuiscono a rendere una linea automobilistica fruibile dalle persone con disabilità possono essere così riassunti:

1. Presenza di veicoli attrezzati per il trasporto di passeggeri disabili
2. Accessibilità delle fermate
3. Informazioni sugli orari di passaggio dei mezzi attrezzati

Vediamo ora più in dettaglio queste voci:

1. Presenza di veicoli attrezzati per il trasporto di passeggeri con disabilità

I veicoli considerati in questa sezione sono: autobus, filobus e tram.

Quando attrezzati per passeggeri con disabilità possiedono i seguenti allestimenti:

- Assenza di gradini all'entrata (pianale ribassato)
- Pedana estraibile per colmare il divario tra entrata e banchina
- Alloggiamenti specifici per carrozzina
- Dispositivi sonori e luminosi di segnalazione delle fermate
- indicazione ben leggibile, su tutti i lati del veicolo, del numero, nome o destinazione del veicolo

2. L'accessibilità delle fermate

I problemi più frequenti che si possono incontrare alle fermate di autobus e tram sono:

- L'accessibilità della banchina per la salita e discesa dai mezzi: spesso la banchina è un salvagente su cui si può salire solo superando un gradino; può avere inoltre una larghezza ridotta, il che ostacola o impedisce le manovre di una carrozzina.
- Il dislivello che esiste tra la banchina e l'entrata del mezzo
- La presenza di veicoli in divieto di sosta che intralciano l'accostamento dell'autobus e del tram alla banchina di salita e discesa

3. Gli orari di passaggio dei mezzi attrezzati per il trasporto dei passeggeri con disabilità

La maggior parte dei gestori non possiede tabelle ufficiali con l'orario di passaggio dei mezzi attrezzati per passeggeri con disabilità. Ciò è dovuto al fatto che giorno per giorno i mezzi attrezzati vengono fatti ruotare sulle varie linee.

Contattando telefonicamente gli enti gestori il giorno in cui si vuol viaggiare, generalmente si riesce a conoscere quanti veicoli attrezzati circoleranno quel giorno sulla linea che interessa. Solo in alcuni casi l'ente gestore è in grado di indicare gli orari in cui tali mezzi passeranno.

In generale si consiglia di contattare in anticipo la società interessata perché molte di esse possono mettere a disposizione un mezzo attrezzato per le persone con disabilità su una determinata tratta per un determinato giorno e orario (richiesta da fare 48 ore prima circa).

Va sottolineato che generalmente i veicoli sono di competenza delle società di trasporto mentre le banchine di salita e discesa sono di competenza del Comune o della Provincia a seconda che la tratta percorsa sia urbana o extraurbana.

Le società di trasporto spesso non sono in grado di dare informazioni sull'accessibilità delle fermate proprio perché non rientrano nelle loro sfera di competenza.

Nel caso di ATM, società che gestisce i mezzi di trasporto pubblico di Milano, è possibile consultare il sito web www.atm-mi.it/ATM/Muoversi/Servizi e conoscere quali linee sono interamente o parzialmente dotate di veicoli attrezzati.

Per quanto riguarda queste ultime, non vengono inoltre indicati gli orari di passaggio dei veicoli attrezzati nell'arco della giornata.

Si consiglia di contattare sempre il call center della società per ottenere informazioni dettagliate, perché i dati riportati su internet non sempre sono attendibili e aggiornati.

Per quanto riguarda le agevolazioni tariffarie, tutte le società consentono l'utilizzo della Tessera di libera circolazione in Regione Lombardia.

NAVIGAZIONE LAGHI

I veicoli adibiti al trasporto sui laghi vengono genericamente chiamati natanti e possono essere di molti tipi differenti: aliscafo, battello, catamarano, motonave, motoscafo, traghetto.

Generalmente il passeggero disabile dovrà fare attenzione ai seguenti aspetti:

1. accessibilità dei natanti adibiti al trasporto
2. accessibilità dei moli di attracco
3. accessibilità delle biglietterie
4. informazioni sugli orari di passaggio dei natanti accessibili

Vediamo ora più in dettaglio queste voci:

1. Accessibilità dei natanti

In generale la fruibilità dei natanti per passeggeri disabili è garantita dalla presenza di:

1. passerelle per accedere dal molo al natante
2. varchi o passaggi obbligati di larghezza non inferiore a 75 cm
3. ascensore (sui natanti a più piani)
4. servizio igienico attrezzato per passeggeri con disabilità
5. alloggiamenti specifici per persone in carrozzina

6. annunci visivi e sonori e sistemi di orientamento per disabili sensoriali

Le società di gestione intervistate hanno dichiarato di non disporre di natanti specificamente concepiti e attrezzati per il trasporto di passeggeri disabili.

Generalmente la fruibilità minima viene garantita attraverso le passerelle di imbraco e, solo sui natanti di maggiori dimensioni, mediante ascensori e servizi igienici attrezzati.

I natanti non sono mai dotati di alloggiamenti specifici per persone in carrozzina, e questo può pregiudicare il comfort e la sicurezza di tali passeggeri.

Raramente viene prestata adeguata attenzione alle esigenze di orientamento dei passeggeri con disabilità sensoriali, predisponendo i dispositivi idonei per garantirne l'autonomia e la sicurezza.

2. Accessibilità dei moli

Il problema principale che riscontra una persona disabile per salire e scendere dal natante è lo spazio vuoto tra di esso e il molo. Tale spazio può essere colmato tramite passerelle.

E' importante che queste ultime vengano realizzate rispettando una serie di requisiti:

- abbiano una larghezza sufficiente al passaggio di una carrozzina (almeno 70 cm)
- non presentino eccessiva pendenza (massimo 8%)
- siano realizzate con materiale antiscivolo
- abbiano adeguate protezioni laterali e corrimano su entrambi i lati

Per potersi imbarcare e sbarcare, ai passeggeri disabili non è sufficiente la piena fruibilità delle passerelle. L'accessibilità del molo infatti può essere ostacolata da fattori quali:

- presenza di gradini o altre barriere per raggiungerlo
- pavimentazione sconnessa o costituita da materiali non adatti al passaggio di carrozzine o di persone con difficoltà motoria (ghiaia, sabbia, ecc)
- assenza di adeguate protezioni e di percorsi tattili per disabili visivi

3 L'accessibilità delle biglietterie

Le biglietterie delle società di gestione sono infrastrutture alle quali si accede per acquistare biglietti e per ottenere informazioni su orari e tariffe.

Non esiste una mappatura ufficiale della loro accessibilità: si consiglia pertanto di contattare direttamente le società per chiedere informazioni sia sulla fruibilità delle singole biglietterie che dei moli di imbarco.

4 informazioni sugli orari di passaggio dei natanti accessibili

I gestori contattati non possiedono tabelle ufficiali con l'orario di passaggio dei natanti accessibili ai passeggeri con disabilità.

Si consiglia di contattare direttamente:

- le società Navigazione Laghi Maggiore, Garda e Como per chiedere informazioni sugli orari di passaggio dei natanti accessibili nell'arco della giornata
- la società Navigazione Lago d'Iseo per richiedere in anticipo la presenza di un natante accessibile su una determinata linea per un determinato giorno e orario

TRASPORTO FERROVIARIO

Si consiglia al passeggero disabile di verificare la presenza di:

- 1 Treni con vagoni attrezzati per passeggeri con disabilità
- 2 Stazioni accessibili a persone con disabilità
- 3 Tabelle ufficiali con gli orari di passaggio dei treni attrezzati

4 Servizio di assistenza alla stazione di partenza e di arrivo

Vediamo ora nel dettaglio questi aspetti:

1 Treni con vagoni attrezzati per passeggeri con disabilità

La piena fruibilità di un vagone è garantita dai seguenti allestimenti:

- assenza di gradini per accedere al vagone (il cosiddetto “pianale ribassato”)
- alloggiamenti specifici per carrozzina
- dispositivi sonori di comunicazione per non vedenti
- dispositivi luminosi di comunicazione per non udenti
- servizio igienico attrezzato per persone con disabilità

Solo alcuni modelli di treno in servizio, quelli di ultima concezione, rispondono a tutti questi requisiti. I modelli più obsoleti invece non sono dotati di nessun allestimento per passeggeri disabili.

Esistono anche modelli di treni che sono dotati degli allestimenti sopraccitati, tranne il pianale ribassato. In questi casi l'accesso al vagone viene garantito tramite un carrello elevatore azionato dal personale di servizio della stazione, ma solo laddove questo servizio di assistenza è previsto.

2 Stazioni accessibili a persone con disabilità

Una stazione ferroviaria è pienamente fruibile nel momento in cui consente al passeggero con disabilità di percorrere in autonomia e sicurezza il tragitto che va dal parcheggio all'entrata, e da questa alle altre zone principali della struttura ovvero: biglietteria, sala d'attesa, servizi igienici e binari.

La piena fruibilità e la sicurezza del passeggero implicano l'assenza di barriere architettoniche lungo questi percorsi, e la presenza di sistemi di orientamento e di avvisatori visivi e sonori per disabili sensoriali.

In generale, per raggiungere i binari, i passeggeri devono servirsi degli appositi sottopassaggi e non sono autorizzati ad attraversare i binari.

I passeggeri disabili possono utilizzare i sottopassaggi nei casi, ancora rari, in cui essi sono serviti da ascensori. In caso contrario possono attraversare i binari nei tratti dotati di apposite passerelle, purché accompagnati da personale di servizio.

Non esiste una mappatura ufficiale dell'accessibilità delle stazioni ferroviarie lombarde.

Nella sezione “Data Base” di questo sito è possibile visionare le schede tecniche di rilevazione diretta dell'accessibilità delle 14 principali stazioni dei capoluoghi lombardi.

3 Tabelle ufficiali con gli orari di passaggio dei treni attrezzati

Le società di gestione del trasporto ferroviario in Lombardia sono Trenitalia e Ferrovie Nord Milano.

Trenitalia dispone di un orario ufficiale in cui i treni attrezzati sono contrassegnati dal simbolo della carrozzina. I passeggeri disabili in carrozzina possono viaggiare solo su questi, previa prenotazione del servizio di assistenza.

Sull'orario ufficiale di Ferrovie Nord Milano non vengono generalmente indicati i treni attrezzati: il passeggero disabile è tenuto a prenotare in anticipo il servizio di assistenza, che provvederà a verificare l'eventuale presenza di treni attrezzati negli orari richiesti.

4 Servizio di assistenza

Sia Trenitalia che Ferrovie Nord Milano mettono a disposizione dei passeggeri con disabilità un servizio di assistenza per la salita e discesa dai treni. Esso è attivabile su prenotazione, da effettuarsi in anticipo, con le modalità stabilite da ogni ente gestore.

La prenotazione di tale servizio è sempre richiesta per passeggeri in carrozzina: essa consente di usufruire dei posti riservati ai disabili e, quando necessario, di un carrello elevatore per la salita e discesa dal vagone.

Il personale di servizio assiste il passeggero con disabilità negli spostamenti all'interno della stazione e nelle operazioni di salita e discesa dal treno.

Vediamo ora più in dettaglio le caratteristiche del servizio offerto ai passeggeri con disabilità dai due enti gestori che operano sul territorio lombardo: Trenitalia e Ferrovie Nord Milano FNM

TRENITALIA

In Italia sono più di 200 le stazioni ferroviarie in cui un passeggero disabile può ottenere assistenza per la salita e discesa dal treno

La richiesta di tale servizio deve sempre essere effettuata almeno 12 ore prima della partenza, o contattando telefonicamente il numero unico nazionale 199303060 o recandosi personalmente presso i Centri di Assistenza Disabili (CAD) nelle stazioni in cui tale servizio è presente. In Regione Lombardia i CAD sono operativi in 23 stazioni.

Il passeggero con disabilità si può rivolgere ad essi per richiedere:

- informazioni sull'accessibilità di vetture, stazioni e linee ferroviarie
- prenotazione dei posti
- una carrozzina di servizio
- l'assistenza all'arrivo in stazione e l'accompagnamento al treno
- l'assistenza fino all'uscita di stazione
- la salita e la discesa con carrelli elevatori
- la distribuzione di materiale informativo

I passeggeri in carrozzina, previa prenotazione del servizio di assistenza, possono viaggiare solo sui treni che nell'orario ufficiale sono contrassegnati col simbolo della carrozzina. Pur viaggiando su un treno di questo tipo, la salita e discesa può avvenire solo nelle stazioni in cui il servizio di assistenza è garantito.

Le agevolazioni tariffarie garantite da Trenitalia ai passeggeri con disabilità sono di vario tipo:

- la Tessera regionale di libera circolazione: valida fino alla tratta di competenza di Regione Lombardia e solo su treni regionali e interregionali.
- Carta Blu di Trenitalia: può essere richiesta ai CAD dalle persone disabili residenti in Italia, titolari di indennità di accompagnamento oppure di indennità di comunicazione per sordomuti. Consente l'acquisto di due biglietti, uno per il passeggero disabile e uno per l'accompagnatore, al prezzo di uno solo.
- Concessione Speciale III: può essere richiesta ai CAD dalle persone non vedenti. Consente l'acquisto di due biglietti, uno per il passeggero disabile e uno per l'accompagnatore, al prezzo di uno solo.
- Concessione Speciale VIII: può essere richiesta ai CAD dagli invalidi di guerra e per servizio.

Maggiori informazioni in proposito sono consultabili sul sito web www.trenitalia.it alla voce "Servizi per" o sull'opuscolo cartaceo "I servizi per la clientela disabile", richiedibile presso le biglietterie.

FERROVIE NORD MILANO

Il "Customer Care" è il servizio di accoglienza clienti e fornisce informazioni a tutti i passeggeri, anche disabili. E' contattabile al tel. 02 20222 o fax 02 85114672.

Tramite questi numeri è inoltre possibile prenotare il servizio di assistenza per persone con disabilità motoria. La richiesta va inoltrata:

- 3 giorni lavorativi prima della partenza
- 1 ora prima della partenza se nell'orario ufficiale è presente una nota che conferma la presenza di una carrozza attrezzata per passeggeri con disabilità sul treno che interessa (gli orari sono scaricabili all'indirizzo web www.ferrovienord.it/tamtam/index.htm)
- almeno 5 giorni prima se si tratta di comitive in cui siano presenti più persone con disabilità motoria

Oltre che per telefono e fax, la richiesta può essere inoltrata anche di persona recandosi presso lo sportello "Customer Care" della stazione di Milano Cadorna.

Nella richiesta bisogna specificare:

- nome e cognome del passeggero e un recapito telefonico
- data e orari di partenza e arrivo
- le stazioni di origine e di destinazione del viaggio
- le caratteristiche della carrozzina (dimensioni, fissa o chiudibile, peso se a motore)
- eventuali esigenze o necessità personali

Una volta inoltrata la domanda, bisogna attendere una risposta di conferma da parte della società.

Il servizio di assistenza per i viaggiatori con disabilità motoria non è effettuato sul ramo Brescia - Iseo - Edolo.

Per ciò che riguarda le agevolazioni tariffarie per passeggeri disabili, è valida la Tessera di Libera Circolazione su tutte le linee, tranne quella del Malpensa Express, su cui non è prevista nessuna agevolazione.

AEROPORTI

Al momento della prenotazione del biglietto aereo, il passeggero disabile è tenuto a segnalare la propria condizione di disabilità all'agenzia di viaggio o alla compagnia aerea per permettere successivamente alle strutture aeroportuali di attivare il servizio di assistenza.

Riportiamo a seguire una serie di indicazioni utili al viaggiatore disabile per arrivare in aeroporto e per espletare successivamente le operazioni di imbarco e sbarco.

Alcuni dei suggerimenti fanno riferimento in modo particolare alle caratteristiche degli aeroporti lombardi:

- Milano Linate
- Milano Malpensa Terminal 1 e Terminal 2
- Orio al Serio (BG)
- Montichiari (BS)

ARRIVARE IN AEROPORTO

In auto

I parcheggi degli aeroporti lombardi dispongono di posti riservati alle persone con disabilità, sono generalmente situati vicino agli ingressi e sono gratuiti per chi è munito di contrassegno invalidi per circolazione e la sosta.

Con minibus attrezzati per trasporto disabili con autista

Alcune società offrono un servizio di trasporto con mini-bus attrezzati e autista, direttamente dal luogo prescelto dal passeggero. Le tariffe sono da concordare e la prenotazione è da effettuarsi possibilmente 48 ore prima.

- **GTP Giuntoni**

Via Val di Bondo,8 **Milano**

Tel. 02 66201090

E-mail: gggiun@tin.it

- **Missione Handicap**

Piazza Napoli, 24 **Milano**

Tel. 02 42290549 Fax 02 48958413

E-mail: coopsocmissionehandicap@virgilio.it

- **Stella Cometa**

Via Lambro Quinto Stampi 21/b **Rozzano (MI)**

Tel. 02 36523396 Fax 02 36523436

E-mail: info@stellacometa.it infostellacometa@fastwebnet.it Sito www.stellacometa.it

- **Alatha**

Via Savona,37 **Milano**

Tel. 02 422571 Fax 02 42574209

- **C.T.A.**

Via B.Gigli, 10 **Milano**

Tel. 02 3559360 – 02 3574768 Fax 02 33200456

E-mail: ctagigli@virgilio.it

- **Rodighiero M&G Viaggi**

Via Val di Bondo,21 **Milano**

Tel/Fax 02 6455451

- **Per Monza 2000**

Via Passerini,13 **Monza (MI)**

Tel. 039 322306 Fax 039 324751

Sito: www.monza2000.com

- **A.T.A.- Ambulanza Taxi Assistenza Snc**

Via XXIV Maggio,12 20080 **Vermezzo (MI)**

Tel. 02 94943887 Fax 02 94943088

E-mail: ata@ambulanzataxi.it

Sito: www.ambulanzataxi.it

- **Cooperativa Amici dei disabili**

Via Alberti Mario, 24 **Brescia**

Tel. 030 3760664

E-mail: info@amicideidisabili.net

Sito: www.amicideidisabili.net

- **Autonoleggio Venturini**

Via Obici, 17 **Orzinuovi (BS)**

Tel. 030 941848

- **Cooperativa CS - Cremona Servizi
Cremona**

Tel. 0372 37979

E-mail: cremonaservizi@yahoo.it

Coi mezzi di trasporto pubblico

L'aeroporto di Malpensa Terminal 1 è collegato al centro urbano di Milano Cadorna tramite il treno Malpensa Express, sempre dotato di un vagone attrezzato per passeggeri con disabilità.

Tutti gli aeroporti lombardi sono collegati alla città di riferimento tramite autobus urbani o extraurbani che espletano servizio di trasporto pubblico. Le fermate sono situate agli ingressi in arrivo e in partenza degli aeroporti.

L'aeroporto di Montichiari (BS) è collegato alla stazione ferroviaria di Brescia con bus privati convenzionati con la compagnia aerea RyanAir.

Per conoscere gli orari e l'accessibilità dei mezzi si consiglia di rivolgersi direttamente alle società di seguito segnalate.

Milano Linate e Milano Malpensa T1 e T2

Nome società	collegamento	telefono	Sito web
Fnm	Milano città - Malpensa	0220222	www.ferrovienord.it
Air Pullman	Milano città - Malpensa	0331258411	www.airpullman.it
Atm	Milano città - Linate	800808181	www.atm-mi.it
Caronte	Milano città - Malpensa Milano città - Linate	022407954	
Sgea	Milano città - Malpensa Milano città - Linate	0382 422045	www.sgea.it
Autostradale	Milano città - Malpensa Milano città - Linate	035 318472	www.autostradale.it
Autoservizi Zani Viaggi	Malpensa - Orio al Serio Malpensa - Bergamo città	035 678678	www.shuttlebusexpress.com

Orio al Serio (BG)

Nome società	Collegamento	telefono	Sito web
Autoservizi Zani Viaggi	Malpensa - Orio al Serio Milano città - Orio al Serio	035 678678	www.shuttlebusexpress.com
Autostradale	Milano città - Orio al Serio Brescia città - Orio al Serio	035 318472	www.autostradale.it

IN AEROPORTO

Tutti gli aeroporti lombardi offrono un servizio di assistenza per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri che hanno segnalato la loro disabilità all'atto della prenotazione del biglietto. Le strutture hanno un buon grado di fruibilità per i passeggeri disabili: non presentano barriere architettoniche e prevedono percorsi dedicati accessibili per le espletare i controlli di sicurezza.

In partenza:

I passeggeri con disabilità che richiedono assistenza devono fare il check-in con le seguenti modalità

- 1 ora prima della partenza per i voli nazionali
- 1 ora e mezza prima della partenza per i voli internazionali
- 2 ore prima della partenza per i voli intercontinentali

Il passeggero con disabilità può presentarsi direttamente al check-in e richiedere l'attivazione del servizio di assistenza; in alternativa può essere accolto all'ingresso dell'aeroporto dal personale di assistenza e accompagnato al check-in. Il personale provvede ad accompagnare il passeggero attraverso i controlli di sicurezza fino all'imbarco.

L'imbarco avviene attraverso pontili che collegano direttamente la porta d'imbarco all'aereo oppure, in loro assenza, mediante un veicolo semovente dotato di elevatore (Ambulift).

Per le operazioni di imbarco e sbarco, i passeggeri in carrozzina vengono generalmente fatti sedere su una carrozzina di servizio di dimensioni ridotte per passare nei corridoi degli aerei. Lo spazio di seduta varia dai 34 ai 42 cm.

In arrivo:

Gli addetti al servizio assistono il passeggero con disabilità nelle operazioni di sbarco dall'aereo e lo accompagnano attraverso il controllo passaporti, nell'area arrivi, e quindi all'esterno, fino al mezzo di trasporto scelto per raggiungere la sua destinazione finale.

Il personale di assistenza non espleta servizio di trasporto bagagli.