

VADEMECUM PER L'ENTE GESTORE

Questo vademecum si rivolge agli enti gestori del trasporto pubblico e fornisce loro alcune indicazioni per migliorare il servizio offerto al passeggero disabile.

TRASPORTO URBANO, INTERURBANO ED EXTRAURBANO
NAVIGAZIONE LAGHI
TRASPORTO FERROVIARIO
AEROPORTI

TRASPORTO URBANO, INTERURBANO ED EXTRAURBANO

Quando si parla di accessibilità ai disabili, l'attenzione degli enti gestori tende a concentrarsi principalmente sulla presenza o meno di veicoli attrezzati. In realtà, esistono almeno altri tre aspetti fondamentali che vanno presi in considerazione per garantire una piena fruibilità delle linee di trasporto pubblico: l'accessibilità delle fermate, l'affidabilità delle informazioni messe a disposizione dell'utenza, la formazione del personale per l'uso dei dispositivi per disabili.

Pertanto, 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 affidabili sugli orari di passaggio dei mezzi attrezzati
4. formazione del personale per l'uso dei dispositivi per disabili

Vediamo ora in dettaglio questi aspetti.

Veicoli attrezzati per il trasporto di passeggeri disabili

Per essere pienamente fruibili da tutti i passeggeri con disabilità, i veicoli dovrebbero possedere i seguenti requisiti minimi:

1. assenza di gradini all'entrata (pianale ribassato)
2. pedana estraibile per colmare il divario tra entrata e banchina
3. alloggiamenti specifici per carrozzina
4. dispositivi sonori e luminosi di segnalazione delle fermate
5. indicazione ben leggibile, su tutti i lati del veicolo, del numero, nome o destinazione del veicolo

Dalle interviste realizzate agli enti gestori emerge che i veicoli attrezzati in loro dotazione dispongono generalmente degli allestimenti di cui ai punti 1,2, 3 mentre raramente viene segnalata la presenza dei dispositivi per disabili sensoriali di cui ai punti 4 e 5. Questi ultimi sono in realtà importanti e contribuiscono a migliorare la fruibilità del servizio per tutte le tipologie di utenti, anche non disabili.

Per ammissione degli stessi enti gestori, alcuni degli allestimenti per disabili presenti sul veicolo, in particolare le pedane estraibili, possono guastarsi con una certa frequenza. Questo rende raccomandabile una regolare manutenzione di tali dispositivi.

Dai riscontri forniti dall'utenza, emerge come talvolta il personale addetto alla guida dei mezzi non sia adeguatamente preparato per azionare i dispositivi per passeggeri disabili, il che evidenzia la necessità per gli enti gestori di migliorare questo aspetto del processo formativo.

L'accessibilità delle fermate

Per garantire una buona fruibilità di una linea di trasporto pubblico, non è sufficiente la presenza di veicoli attrezzati per passeggeri disabili, ma risulta essenziale la presenza di fermate che, considerando tutte le possibili esigenze degli utenti, dovrebbero rispondere ai seguenti requisiti:

- l'assenza di gradini o presenza di scivoli per accedere alle banchine
- sufficiente larghezza delle banchine, quando esse sono salvagenti inseriti nel mezzo della carreggiata stradale
- altezza della banchina compatibile con quella dell'ingresso dei veicoli
- l'assenza di transenne fisse a pavimento o di altri ostacoli che possono impedire gli spostamenti di una carrozzina
- presenza di percorsi tattili per accedere alle fermate
- la presenza di sedili o di punti d'appoggio
- la presenza di protezione dalle intemperie
- la presenza di informazioni affidabili, chiare e ben leggibili in merito alle prossime fermate e agli orari di passaggio dei mezzi
- la presenza di segnalazioni acustiche e luminose in merito ai veicoli in arrivo

La maggior parte della società di gestione intervistate non è stata in grado di fornire informazioni sull'accessibilità delle fermate, dichiarando che la competenza in merito alle banchine di salita e discesa spetta al Comune o alla Provincia, a seconda che la tratta sia urbana o extraurbana.

Nella maggior parte dei casi è quindi impossibile avere un quadro affidabile della reale fruibilità delle fermate, il che rende problematico l'utilizzo del trasporto pubblico per passeggeri disabili.

E' pertanto indispensabile una maggior collaborazione tra le società di gestione e gli enti territoriali, per individuare una soluzione a questa situazione, che rappresenta un forte disincentivo all'uso del trasporto pubblico per i passeggeri disabili

Informazioni affidabili per i passeggeri con disabilità

Alcune società intervistate lamentano un uso ridotto dei loro mezzi di trasporto da parte delle persone con disabilità, il che non consentirebbe di ammortizzare gli investimenti sostenuti per migliorare l'accessibilità del loro parco mezzi.

In realtà, uno dei principali ostacoli all'uso dei mezzi pubblici da parte dei passeggeri disabili è dato dalla mancanza di informazioni affidabili e chiare in merito agli orari di passaggio dei veicoli attrezzati.

Generalmente questi ultimi rappresentano solo una percentuale del parco mezzi complessivo, e le società di gestione non dispongono di un orario ufficiale in cui sono indicate le corse effettuate con mezzi attrezzati.

In alcuni casi, purché avvisati con adeguato anticipo, gli enti gestori consentono al passeggero disabile di poter disporre di un veicolo attrezzato per effettuare una determinata corsa; in altri casi, chiamando in mattinata l'ente gestore, il passeggero può conoscere la distribuzione oraria dei veicoli attrezzati per quella specifica giornata.

Queste due soluzioni possono in parte ovviare all'assenza di un orario ufficiale delle corse con veicoli attrezzati; tuttavia tali opportunità non sono adeguatamente divulgate dagli enti

gestori e quindi in molti casi i potenziali viaggiatori disabili non ne sono minimamente a conoscenza.

In sintesi, per promuovere un reale utilizzo del trasporto pubblico da parte dei passeggeri disabili, gli enti gestori devono puntare a migliorare sia la qualità che la quantità delle informazioni sul servizio offerto all'esterno. In assenza di una politica di comunicazione chiara e incisiva, i potenziali clienti disabili non si troveranno nelle condizioni di poter utilizzare i servizi messi a loro disposizione.

Formazione del personale per l'uso dei dispositivi per disabili

L'impiego di veicoli attrezzati per il trasporto di passeggeri disabili comporta l'utilizzo di procedure di servizio e dispositivi tecnici specifici. L'esperienza dimostra che non sempre il personale in servizio è adeguatamente preparato a questi aspetti, e ciò in alcuni casi può pregiudicare la possibilità di far viaggiare la persona disabile. Ad esempio si segnalano casi di conducenti di bus attrezzati che non sanno compiere le corrette manovre di accostamento al marciapiede e fuoriuscita della pedana, rendendo impossibile o assai difficoltosa la salita e discesa di un passeggero in carrozzina.

Si raccomanda pertanto una costante attenzione alla formazione tecnica del personale in relazione alle esigenze di viaggio della clientela con disabilità

Nell'ambito del trasporto urbano, un discorso a parte meritano la Metropolitana Milanese, gestita da ATM e il Passante Ferroviario di Milano, le cui stazioni sono gestite da RFI, del gruppo Ferrovie dello Stato

Metropolitana Milanese

I punti critici riscontrati per la fruizione da parte dei passeggeri con disabilità sono riconducibili ai seguenti aspetti:

1. accessibilità delle stazioni della metropolitana
2. orientamento all'interno delle stazioni
3. sistemi di ancoraggio delle carrozzine all'interno dei treni

Vediamo più in dettaglio tali punti.

Tutte le stazioni della linea 3 sono accessibili tramite ascensori, mentre la maggior parte delle stazioni della linea 1 e 2 sono servite unicamente da servoscala, dispositivi obsoleti che si sono dimostrati poco affidabili e molto spesso fuori uso. La piena fruibilità della metropolitana milanese non può prescindere dall'attuazione di un programma di sostituzione dei servoscala con ascensori.

ATM sta introducendo progressivamente nelle stazioni e sulle banchine appositi sistemi di orientamento per disabili sensoriali, costituiti da percorsi tattili, mappe tattili, annunci visivi e sonori alle fermate. Allo stato attuale, la realizzazione di questi interventi su tutta la rete metropolitana si presenta a macchia di leopardo, per cui il passeggero disabile non ha la certezza di poter incontrare tali dispositivi nelle stazioni di partenza e arrivo del suo tragitto. Per garantire una reale autonomia e sicurezza di viaggio ai passeggeri disabili è fondamentale procedere all'estensione di tali sistemi di orientamento in modo uniforme in tutte le stazioni della rete.

I sistemi di bloccaggio utilizzati per ancorare le carrozzine all'interno del treno non assicurano adeguata stabilità e sicurezza ai passeggeri disabili, in particolare il sistema a catenella presente sulle vetture delle linee 1 e 2. E' necessario dotare le vetture di dispositivi di bloccaggio più funzionali e sicuri.

Passante Ferroviario di Milano

L'utilizzo del passante ferroviario pone alcuni significativi problemi ai passeggeri con disabilità.

La gestione delle stazioni è di competenza di RFI, società del gruppo Ferrovie dello Stato, mentre i treni che transitano nella tratta del Passante sono sia di Trenitalia che di Ferrovie Nord Milano.

A fronte di questa sovrapposizione di competenze, non esiste un ufficio o call center di riferimento per chi voglia informarsi sull'accessibilità delle stazioni e sulle caratteristiche del servizio di trasporto offerto ai passeggeri disabili. Questi ultimi non sono quindi in grado di acquisire direttamente informazioni indispensabili per poter fruire del servizio. Sarebbe indispensabile colmare questa assenza di referenti informativi, a beneficio di tutti i viaggiatori, non solo disabili.

Le stazioni sono accessibili tramite ascensori, tuttavia si segnalano casi di stazioni particolarmente vaste, con uscite su varie vie cittadine, ma con una sola uscita servita da ascensore. Questo può mettere il passeggero disabile nella condizione problematica di dover percorrere tragitti molto lunghi per fruire del servizio.

All'interno delle stazioni, sarebbe indispensabile migliorare la fruibilità dei sistemi di orientamento: la segnaletica di orientamento è spesso lacunosa e poco chiara, mentre con una certa frequenza gli annunci visivi e sonori sulle banchine sono fuori uso.

Nel passante circolano sia moderni treni TAF attrezzati per il trasporto di passeggeri disabili, sia treni più obsoleti e non accessibili. Non esiste però un orario ufficiale con l'indicazione degli orari di transito dei treni attrezzati per passeggeri disabili. Non è nemmeno chiaro se e con che modalità sia possibile richiedere in anticipo l'assistenza del personale di servizio per le operazioni di salita e discesa dei treni. Fino a quando non si ovvierà a queste lacune informative, è assai improbabile che un passeggero disabile possa pianificare un viaggio sul Passante Ferroviario.

NAVIGAZIONE LAGHI

Per gli enti che si occupano di navigazione laghi, esistono alcuni aspetti fondamentali da prendere in considerazione per garantire una piena fruibilità del servizio da parte dei passeggeri con disabilità:

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

Vediamo ora più in dettaglio queste voci:

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 imbarco 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. Occorre inoltre prestare maggiore attenzione alle esigenze di orientamento dei passeggeri con disabilità sensoriali, predisponendo i dispositivi idonei per garantirne l'autonomia e la sicurezza.

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 garantire l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri disabili non è sufficiente garantire 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

Accessibilità delle biglietterie

Le biglietterie sono infrastrutture a cui si accede per acquistare biglietti e per ottenere informazioni su orari e tariffe.

Per consentire ai passeggeri con disabilità di fruire pienamente e in autonomia del servizio di trasporto è importante garantire l'accessibilità di tali infrastrutture.

Occorre dunque eliminare eventuali barriere architettoniche e prevedere adeguati sistemi di orientamento e comunicazione, per soddisfare le esigenze delle varie tipologie di passeggeri con disabilità.

Informazioni sugli orari di passaggio dei natanti accessibili

Le società di gestione intervistate non dispongono di natanti specificamente attrezzati per passeggeri disabili.

Per alcuni dei natanti in servizio è comunque garantita l'accessibilità ai passeggeri disabili.

Non esistono però tabelle ufficiali con gli orari di passaggio di tali natanti, e ciò impedisce a un passeggero disabile di poter pianificare l'utilizzo del servizio.

Le società di Navigazione Laghi Maggiore, Garda e Como consigliano di chiamare in giornata per chiedere informazioni sugli orari di passaggio dei natanti accessibili, mentre Navigazione Lago d'Isèo consente di richiedere in anticipo la presenza di un natante accessibile per un determinato giorno e orario.

Manca tuttavia una politica di comunicazione diffusa, volta ad evidenziare chiaramente quali aspetti del servizio sono fruibili dai passeggeri disabili e con quali modalità. L'assenza di queste informazioni e il relativo stato di incertezza sulla fruibilità del servizio disincentiva l'utenza disabile dall'uso di questa tipologia di trasporto.

TRASPORTO FERROVIARIO

Per garantire la piena fruibilità del servizio ai passeggeri con disabilità, gli enti gestori sono chiamati a confrontarsi con alcuni nodi cruciali:

- 1 disponibilità di treni con carrozze attrezzate per disabili
- 2 accessibilità delle stazioni
- 3 informazione chiara e affidabile sugli orari di passaggio dei treni attrezzati
- 4 servizio di assistenza per passeggeri disabili nelle stazioni di partenza e di arrivo

Vediamo ora nel dettaglio questi aspetti:

Treni con carrozze attrezzate per disabili

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 di alcuni allestimenti per disabili, ma non del pianale ribassato, e quindi presentano gradini all'ingresso. In questi casi l'accesso alla carrozza viene garantito tramite un carrello elevatore azionato dal personale di servizio della stazione, ma solo laddove questo servizio di assistenza è previsto.

Considerando l'intero parco mezzi in circolazione, gli allestimenti per disabili segnalati con più frequenza sono l'alloggiamento per il passeggero in carrozzina e il servizio igienico attrezzato. Raramente si riscontra la presenza di dispositivi sonori e visivi per persone con disabilità sensoriale.

E' essenziale invece che tutti i nuovi treni messi in servizio siano perfettamente attrezzati per il trasporto di passeggeri con qualsiasi tipo di disabilità. E' inoltre auspicabile che sempre più treni obsoleti e non accessibili vengano rimpiazzati con quelli attrezzati.

Accessibilità delle stazioni

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 per il passeggero disabile implicano l'eliminazione delle barriere architettoniche lungo tutti questi percorsi, e l'introduzione di dispositivi per disabili sensoriali quali: segnaletica di orientamento chiara, mappe tattili, percorsi tattili, annunci visivi e sonori.

In particolare, per raggiungere i binari, i passeggeri devono servirsi degli appositi sottopassaggi e non sono autorizzati ad attraversare i binari. Di fatto i passeggeri con disabilità motoria possono utilizzare i sottopassaggi solo nei casi, ancora molto rari, in cui essi sono serviti da ascensori. In tutti gli altri casi devono attraversare i binari nei tratti dotati di apposite passerelle, ma solo se accompagnati da personale di servizio, poiché si tratta di un'operazione non sicura.

E' quindi essenziale realizzare interventi strutturali perché sempre più binari possano essere raggiunti in autonomia e sicurezza dai sottopassaggi tramite ascensori.

Laddove le carrozze sono dotate di pianale ribassato, la fruibilità in piena autonomia per un passeggero disabile richiederebbe la presenza di binari alla stessa altezza dell'ingresso del treno. In molte stazioni invece l'altezza dei binari è inferiore a quella richiesta, il che rende necessario un programma di interventi di adeguamento.

L'assenza di una mappatura ufficiale e precisa sul grado di accessibilità delle stazioni ferroviarie lombarde rappresenta un ulteriore significativo ostacolo all'utilizzo del servizio ferroviario da parte dei passeggeri disabili.

Informazioni sugli orari di passaggio dei treni attrezzati

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.

Anche sull'orario ufficiale di Ferrovie Nord Milano i treni attrezzati vengono indicati con un'apposita nota e per essi il passeggero disabile è tenuto a prenotare il servizio di assistenza con almeno un'ora di anticipo. Per quanto riguarda gli altri treni, Ferrovie Nord consente comunque al passeggero disabile di inoltrare richiesta di assistenza (con almeno 3 giorni di anticipo), e si riserva di verificare la possibilità di garantire un treno attrezzato per il giorno e l'ora richiesti.

In generale, il fatto che nell'orario ufficiale esistano informazioni sui treni attrezzati rappresenta un elemento di chiarezza per il passeggero disabile, che può conoscere in qualsiasi momento quali treni sono abilitati per il trasporto.

Tuttavia con Trenitalia non esiste la possibilità di richiedere un treno attrezzato per una corsa in cui esso non sia previsto dall'orario ufficiale.

Questo rappresenta un elemento di rigidità del servizio: il passeggero in carrozzina può utilizzare unicamente i treni contrassegnati come attrezzati, anche se questi sono previsti in giorni o orari a lui non congeniali.

La procedura di Ferrovie Nord può garantire invece una maggior flessibilità del servizio, in quanto l'azienda verifica la possibilità di soddisfare la richiesta specifica del passeggero disabile anche in orari in cui non sarebbero previsti treni attrezzati.

Trenitalia ha predisposto sul proprio sito web www.trenitalia.it una sezione informativa dedicata ai passeggeri disabili, nonché l'opuscolo cartaceo "I servizi per la clientela disabile", richiedibile presso le biglietterie.

Sarebbe opportuna anche da parte di Ferrovie Nord una politica di comunicazione più esplicita e mirata verso la clientela disabile.

Servizio di assistenza per passeggeri disabili

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 modalità differenti per ciascun ente gestore, e sempre necessaria per passeggeri in carrozzina.

Va segnalato che l'anticipo richiesto per fare la prenotazione è piuttosto ampio, e questo impedisce al passeggero disabile, a differenza di un qualsiasi altro cliente, di poter prendere decisioni di viaggio in tempi brevi.

Trenitalia richiede la prenotazione almeno 12 ore prima della partenza, mentre per Ferrovie Nord la procedura è più articolata, in quanto la richiesta va inoltrata:

- 1 ora prima della partenza, se nell'orario ufficiale si dice che il treno effettua trasporto di passeggeri in carrozzina
- 3 giorni lavorativi prima della partenza per gli altri treni
- almeno 5 giorni prima della partenza per comitive in cui siano presenti più persone con disabilità motoria

Sarebbe dunque opportuno uno sforzo di entrambi gli enti gestori per ridurre in modo significativo il tempo di anticipo richiesto per la prenotazione.

Un altro problema nasce dal fatto che entrambi gli enti gestori non sono in grado di garantire il servizio di assistenza in modo capillare in tutte le stazioni di loro competenza. Generalmente il servizio è assicurato nelle stazioni più importanti lungo le varie linee ferroviarie, ma per promuovere una reale mobilità dei passeggeri disabili sarebbe opportuno estendere ulteriormente la copertura del servizio.

Inoltre per il cliente disabile non è sempre facile conoscere a priori quali siano le stazioni in cui viene garantito il servizio di assistenza, soprattutto se si tratta di stazioni di dimensioni minori.

In sostanza, si è ancora in una fase in cui non sempre è stabilito in modo certo quali siano i punti fermi in base ai quali il passeggero con disabilità possa compiere le sue scelte di viaggio: la procedura prevede che il cliente disabile inoltri una richiesta, senza avere una percezione chiara di dove arrivino i suoi diritti di viaggiatore e dove finiscano i margini di discrezionalità dell'ente gestore nell'accettare o meno la sua prenotazione.

Sarebbe dunque opportuno che alcune situazioni di ambiguità venissero risolte a favore di regolamenti e procedure più chiare e definite.

Si raccomanda infine una costante attenzione alla formazione del personale addetto al servizio di informazione e di assistenza per la clientela con disabilità

AEROPORTI

I quattro aeroporti lombardi non presentano particolari problemi di accessibilità a livello infrastrutturale. Qualche consiglio merita di essere dato per quanto riguarda i servizi di informazione e di assistenza offerti ai passeggeri con disabilità.

PRIMA DI ARRIVARE IN AEROPORTO

- è necessario che le società di gestione seguano in modo più accurato la comunicazione specificamente rivolta ai passeggeri disabili, sia riportando sui propri siti web informazioni facilmente individuabili, chiare ed esaustive, sia realizzando opuscoli reperibili negli aeroporti, presso gli uffici turistici lombardi e presso le agenzie viaggi. Solo la società SEA, che gestisce gli aeroporti di Linate e Malpensa, ha realizzato un opuscolo rivolto ai passeggeri disabili, con le informazioni di base per conoscere le modalità di fruizione dei due scali milanesi. Il testo è inoltre scaricabile dal sito web di SEA. Sarebbe necessario che anche gli aeroporti di Bergamo e Montichiari si dotassero di adeguati strumenti informativi nei confronti della clientela disabile. In particolare, sarebbe opportuno che gli scali pubblicizzassero in modo più efficace la presenza di un servizio di assistenza specificamente rivolto ai passeggeri disabili, i quali non sempre ne sono a conoscenza
- mancano informazioni chiare e precise sull'eventuale accessibilità ai disabili dei mezzi di trasporto (bus e treni) che collegano gli aeroporti al territorio circostante. In assenza di queste informazioni la scelta dei viaggiatori disabili rischia di cadere inevitabilmente su un mezzo di trasporto privato, come l'auto propria o il taxi.

- nei parcheggi degli aeroporti, in prossimità degli spazi riservati ai viaggiatori disabili, dovrebbero sempre essere presenti citofoni per contattare il servizio di assistenza che l'aeroporto garantisce alla clientela disabile. Oggi questo accade solo a Linate e Malpensa.

IN AEROPORTO

- agli ingressi della struttura dovrebbero essere presenti citofoni, ben riconoscibili e ad un'altezza raggiungibile anche da persone in carrozzina, per comunicare direttamente con il servizio di assistenza che l'aeroporto garantisce alla clientela disabile
- la segnaletica di orientamento all'interno degli aeroporti non è sufficientemente chiara ed efficace per i passeggeri in generale, e questo penalizza in modo particolare l'autonomia e la mobilità dei viaggiatori disabili
- per consentire di attraversare lo stretto corridoio degli aerei, la carrozzina di servizio utilizzata per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri con disabilità motoria ha uno spazio di seduta molto ridotto. Questo rende difficoltoso l'utilizzo per varie persone disabili, per cui sarebbe opportuno che il passaggio dalla carrozzina propria a quella di servizio avvenisse il più tardi possibile, ovvero appena prima dell'imbarco e non fin dal momento del check in, come invece spesso viene proposto.