

Piano operativo per l'Accessibilità

2024 / BLS AG



Indice

1. Introduzione.....	4
2. Accessibilità.....	4
2.1 Cosa si intende per Accessibilità?.....	4
3. Accessibilità.....	4
3.1 Stazioni accessibili BLS.....	4
3.1.1 Stazioni accessibili in Svizzera - Briga	4
3.2 Stazioni accessibili RFI.....	5
3.2.1 Iselle	5
3.2.2 Varzo	5
3.2.3 Preglia.....	5
3.2.4 Domodossola.....	5
3.3 Agevolazioni tariffarie per cani guida per non vedenti e cani di assistenza.....	5
3.4 Accessibilità dei treni, autobus e navi	5
3.4.1 Treni.....	5
3.4.2 Autobus.....	5
3.4.3 Battelli	5
3.5 Distributori automatici di biglietti senza barriere.....	6
3.6 Agevolazioni di viaggio (Per viaggiatori residenti in Svizzera).....	6
3.6.1 Carta di accompagnamento	6
3.6.2 Abbonamento generale ridotto	6
3.6.3 Agevolazioni tariffarie per cani guida per non vedenti e cani di assistenza.....	6
3.7 Viaggiatori con disabilità (Per viaggiatori residenti in Piemonte, Italia).....	6
3.8 Acquisto di biglietti per persone con disabilità.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
3.9 Specifiche risarcimenti e rimborsi viaggiatori con disabilità	7
3.10 Verifica della coincidenza e registrazione del viaggio accessibile	8
3.10.1 Contact Center Handicap	8
3.10.2 SwissPass	9
4. Accessibilità sulla linea Iselle - Domodossola.....	9
4.1 Servizi presenti nelle stazioni	10
4.1.1 Iselle (IT), Varzo (IT) e Preglia (IT).....	10
4.1.2 Domodossola.....	10
4.2 Sala Blu	10
4.3 Obiettivi e iniziative per migliorare l'accessibilità.....	11
4.3.1 Personale.....	11
4.3.2 Collaborazione con le organizzazioni dei consumatori	11
4.3.3 Materiale rotabile e accessibilità.....	11
4.4 Obblighi contrattuali.....	11
4.4.1 Informazione a bordo del treno.....	11
4.4.2 Accessibilità a bordo del treno.....	11

4.4.3	Comfort del viaggio.....	12
-------	--------------------------	----

1. Introduzione

La BLS si impegna a garantire sicurezza a tutti i passeggeri muniti di biglietto o abbonamento per il trasporto ferroviario, prestando particolare attenzione alle persone con disabilità e con mobilità ridotta, al fine di prevenire comportamenti pericolosi a bordo dei veicoli. Parallelamente, è fondamentale assicurare fiducia e cura verso tutti i passeggeri trasportati.

2. Accessibilità

2.1 Cosa si intende per accessibilità?

La Legge federale sull'eliminazione degli svantaggi nei confronti delle persone con disabilità (LDis, RS 151.3) ha l'obiettivo di prevenire, ridurre o eliminare le discriminazioni a cui sono soggette le persone con disabilità (art. 1 cpv. 1 LDis). Tale normativa si applica anche alle infrastrutture del trasporto pubblico, incluse costruzioni, impianti, sistemi di comunicazione, biglietteria e i veicoli soggetti alla Legge federale sulle ferrovie (Lferr, RS 742.101), alla Legge federale sul trasporto di viaggiatori (LTV, RS 745.1) o ad altre leggi sul trasporto pubblico (art. 3 lett. b LDis).

Si configura una discriminazione nell'accesso a una struttura o a un veicolo del trasporto pubblico quando le persone con disabilità, a causa di barriere strutturali, non possono accedere affatto o solo con difficoltà (art. 2 cpv. 3 LDis).

La Legge federale sull'eliminazione degli svantaggi nei confronti delle persone con disabilità (LDis) richiede che il trasporto pubblico (TP) sia completamente accessibile entro l'inizio del 2024, per consentire alle persone con disabilità di utilizzarlo in modo autonomo.

Per raggiungere questo obiettivo, la BLS ha adeguato le proprie stazioni, così come tutti i treni e gli autobus, ai requisiti della LDis. A partire da gennaio 2024, la BLS fornirà una soluzione alternativa per tutte le stazioni non ancora accessibili, offrendo assistenza tramite personale sul posto o un servizio navetta che trasporta i passeggeri alla stazione accessibile più vicina.¹

3. Accessibilità

3.1 Stazioni accessibili BLS²

La BLS, in qualità di Gestore dell'Infrastruttura (BLS-I), ha ristrutturato 85 delle sue 115 stazioni entro la fine del 2023, conformemente ai requisiti della Legge sull'eliminazione delle disuguaglianze nei confronti delle persone con disabilità (LDis). Questi adeguamenti includono, tra l'altro, marciapiedi che permettono l'accesso a livello ai treni, distributori automatici di biglietti e colonnine di emergenza accessibili da una sedia a rotelle, oltre alla diffusione delle informazioni per i viaggiatori sia in forma visiva che acustica.

Alcune stazioni, nonostante le modifiche strutturali, non sono completamente accessibili, come nel caso di quelle situate in curva, dove la distanza tra il treno e il marciapiede può essere eccessiva in alcuni punti. In queste stazioni, la BLS organizza assistenza con personale dedicato.

La BLS continua a promuovere con determinazione l'implementazione di un trasporto pubblico accessibile. Delle 30 stazioni restanti, 23 saranno rese accessibili nei prossimi dieci anni. La BLS non prevede di ristrutturare sette stazioni, poiché i costi di adeguamento sarebbero sproporzionatamente elevati.

3.1.1 Stazioni accessibili in Svizzera - Briga

La stazione svizzera di Briga è conforme alla LDis ed è accessibile alle persone con disabilità e/o con mobilità ridotta.

¹ [Informazioni per i passeggeri – Viaggiare senza barriere - BLS AG](#)

² [Informazioni per i passeggeri – Viaggiare senza barriere - BLS AG](#)

3.2 Stazioni accessibili RFI

3.2.1 Iselle

Tutti i marciapiedi della stazione sono di tipo H25 (bassi). Non sono presenti sottopassi o sovrappassi, ma è disponibile un passaggio a raso.

3.2.2 Varzo

Tutti i marciapiedi della stazione sono H25 (bassi). È presente un sottopasso, non sono presenti ascensori.

3.2.3 Preglia

Tutti i marciapiedi della stazione sono di tipo H25 (bassi). Non sono presenti sottopassi o sovrappassi, ma è disponibile un passaggio a raso.

3.2.4 Domodossola

Tutti i marciapiedi della stazione sono H25 (bassi). Sono presenti due sottopassi, uno centrale e uno all'estremo lato sud. A servizi dei binari 1 e 2-3 sono presenti ascensori non gestiti da RFI, ma dalla Società Subalpina Imprese Ferroviarie (S.S.I.F.). Tuttavia, questi ascensori sono fuori servizio da tempo e, poiché RFI non li gestisce, non conosciamo i tempi di ripristino.

All'estremo lato nord è presente un passaggio a raso utilizzabile esclusivamente per consentire il servizio di assistenza PRM. È attivo un servizio di assistenza alle Persone a Ridotta Mobilità fornito da Sala Blu e la stazione è attrezzata con carrelli elevatori.

BLS non ha alcuna influenza sull'infrastruttura in Italia. RFI gestisce le stazioni ferroviarie della linea Iselle - Domodossola. Per l'accessibilità di questa tratta, si prega di fare riferimento a RFI.

3.3 Agevolazioni tariffarie per cani guida per non vedenti e cani di assistenza

I cani guida per non vedenti o i cani di assistenza in servizio viaggiano gratuitamente in 1° e 2° classe. Hanno diritto coloro che:

- sono in possesso di un biglietto valido
- sono in possesso di una carta di legittimazione per un cane guida per non vedenti o un cane di assistenza
- il cui cane guida per non vedenti o cane di assistenza indossa una pettorina dell'istituto di formazione ed è contrassegnato da una specifica medaglietta sul collare

3.4 Accessibilità dei treni, autobus e navi³

3.4.1 Treni

Tutti i treni di BLS soddisfano le direttive della LDis:

- Salita e discesa a livello del suolo
- Maniglia della porta con riconoscimento tattile
- Tutte le informazioni rilevanti per il viaggio sono disponibili sia visivamente che acusticamente
- Servizi igienici accessibili alle sedie a rotelle

3.4.2 Autobus

L'intero parco autobus di BLS soddisfa le direttive della LDis:

- Ingressi ribassati con meccanismo di abbassamento
- Rampa pieghevole per la salita e la discesa con la sedia a rotelle

3.4.3 Battelli

Ad eccezione del battello più piccolo, la MS Interlaken, tutti i battelli BLS sui laghi di Thun e Brienz sono accessibili alle sedie a rotelle sul ponte principale e dispongono di servizi igienici per disabili. Inoltre, sul MS Berner Oberland e sul MS Thun (entrambe sul Lago di Thun) la 1° classe è accessibile tramite un ascensore. Se i requisiti di accessibilità non sono soddisfatti, il personale del battello assiste i passeggeri.

³ [Informazioni per i passeggeri – Viaggiare senza barriere - BLS AG](#)

3.5 Distributori automatici di biglietti senza barriere⁴

Lo schermo e i comandi dei distributori automatici di biglietti di BLS sono posizionati in modo da poter essere utilizzati anche da passeggeri su sedia a rotelle. Per i viaggiatori con disabilità visiva, gli schermi dispongono della modalità a 4 (quattro) quadranti, che consente di guidare l'utente con pulsanti ingranditi.

I passeggeri con disabilità visiva o mentale che non sono in grado di acquistare un biglietto possono farlo sul treno con un costo aggiuntivo. I clienti possono anche acquistare un biglietto senza costi aggiuntivi tramite il CCH di Briga, il quale fornirà un codice da utilizzare al momento dell'acquisto del biglietto sul treno.

3.6 Agevolazioni di viaggio⁵ (Per viaggiatori residenti in Svizzera)

3.6.1 Carta di accompagnamento

I viaggiatori con disabilità possono portare con sé gratuitamente un accompagnatore e/o un cane d'assistenza. L'abbonamento di accompagnamento autorizza le persone con disabilità a portare con sé gratuitamente sui mezzi pubblici un accompagnatore e/o un cane guida o un cane da assistenza. Per beneficiare dei vantaggi dell'abbonamento di accompagnamento occorre compilare una richiesta e presentare un attestato medico. Successivamente viene caricata una tantum la carta di legittimazione sullo SwissPass. Non è necessario un rinnovo.

Per maggiori informazioni visita il sito <https://www.bls.ch/it>

3.6.2 Abbonamento generale ridotto

I viaggiatori disabili e i pensionati dell'AI possono acquistare l'abbonamento generale per la 1^a e la 2^a classe a prezzo ridotto. Hanno diritto coloro che:

- usufruiscono di un'assicurazione per l'invalidità
- ricevono l'assegno per grandi invalidi
- usufruiscono di prestazioni per un cane guida per non vedenti o per un cane di assistenza
- necessitano in modo permanente della sedia a rotelle (con certificato medico)

3.6.3 Agevolazioni tariffarie per cani guida per non vedenti e cani di assistenza

I cani guida per non vedenti o i cani di assistenza in servizio viaggiano gratuitamente in 1° e 2° classe. Hanno diritto coloro che:

- sono in possesso di un biglietto valido
- sono in possesso di una carta di legittimazione per un cane guida per non vedenti o un cane di assistenza
- il cui cane guida per non vedenti o cane di assistenza indossa una pettorina dell'istituto di formazione ed è contrassegnato da una specifica medaglietta sul collare

3.7 Viaggiatori con disabilità (Per viaggiatori residenti in Piemonte, Italia)

BIP – Biglietto Integrato Piemonte per viaggiatori con disabilità (Per viaggiatori residenti in Piemonte)

La carta BIP di Libera Circolazione è riservata a persone in possesso di verbale di invalidità con una percentuale a partire dal 67%. Il titolo di viaggio, della durata annuale, permette di spostarsi a titolo gratuito sulla tratta **Domodossola – Iselle** e viceversa.

A seconda della tipologia e della percentuale di disabilità al richiedente potrà essere rilasciata una carta BIP di Libera Circolazione per viaggiatori con disabilità che consente di viaggiare gratuitamente anche con un accompagnatore.

⁴ [Informazioni per i passeggeri – Viaggiare senza barriere - BLS AG](#)

⁵ [Informazioni per i passeggeri – Viaggiare senza barriere - BLS AG](#)

La carta BIP che consente di viaggiare con accompagnatore è contrassegnata dalla **lettera A**, mentre quella che consente al solo titolare di viaggiare liberamente è contrassegnata dalla **lettera D**.

Nota bene: ai titolari di carta BIP contrassegnata dalla lettera A è consentito di viaggiare anche da soli, il viaggio con accompagnatore è un'opportunità facoltativa. È richiesto che l'accompagnatore abbia le capacità di assistere l'accompagnato, senza la necessità che sia maggiorenne.

Hanno diritto al rilascio della Carta BIP di libera circolazione i residenti sul territorio della Regione Piemonte.

Per avere diritto alla carta, contrassegnata con la lettera D, occorre rientrare in una delle seguenti categorie:

- Percentuale di invalidità civile o del lavoro superiore al 67% e inferiore al 99%
- Sordo
- Ipovedente grave (decimista)
- Handicap (L. 104/92 art.3 comma 1) con capacità motoria ridotta o con pluriamputazioni
- Invalido di guerra, lavoro e servizio categorie II, III o IV.

Per avere diritto alla carta per la circolazione del titolare e dell'eventuale accompagnatore, contrassegnata con la lettera A, occorre rientrare in una delle seguenti categorie:

- Percentuale di invalidità civile o del lavoro del 100%
- Non vedenti
- Minore invalido
- Handicap grave (L. 104/92 art.3 comma 3)
- Invalido di guerra, lavoro e servizio categoria I

Per ulteriori informazioni visita il sito [BIP Piemonte](#)

3.8 Specifiche risarcimenti e rimborsi viaggiatori con disabilità

Nel caso in cui un cliente non possa continuare il suo viaggio a causa di un'interruzione del servizio, è tenuto a contattare il Centro Handicap di Briga (CCH), che si incaricherà di pianificare il viaggio successivo. I relativi costi sono a carico del Responsabile dell'infrastruttura (IMO) - UFT. Non è previsto che i clienti organizzino o finanzino autonomamente il proprio proseguimento del viaggio; tale responsabilità incombe esclusivamente al CCH Briga.

Per quanto riguarda le richieste di indennizzo in caso di ritardi o cancellazioni, le disposizioni della legge nazionale sui passeggeri si applicano anche ai passeggeri con disabilità. Dal 1° gennaio 2020, non è più consentito lasciare un cliente in stazione senza offrire il trasporto necessario, garantendo così il trasporto in ogni circostanza.

Naturalmente, il Servizio Clienti di BLS è sempre disponibile a valutare la possibilità di offrire una soluzione di cortesia. Tuttavia, è importante sottolineare che tali soluzioni sono altamente personalizzate e individuali, e pertanto non sono formalmente regolate da disposizioni contrattuali rigide in merito alla cortesia (concessione volontaria). Questo approccio mira a preservare la natura personalizzata e individuale che BLS ritiene di fondamentale importanza. BLS resta pienamente conforme alle normative di settore vigenti e adotta un approccio personalizzato per trovare una soluzione appropriata, considerando la situazione specifica.

3.9 Verifica della coincidenza e registrazione del viaggio accessibile

3.9.1 Contact Center Handicap⁶

Il Contact Center Handicap fornisce informazioni sui viaggi senza barriere con i trasporti pubblici e coordina l'assistenza gratuita per salire e scendere dai mezzi alle persone con mobilità ridotta: sia nelle stazioni e alle fermate della Svizzera che nel traffico internazionale.



L'offerta è gratuita ed è a disposizione di tutte le persone in sedia a rotelle, con difficoltà deambulatorie, non vedenti, ipovedenti e con una disabilità mentale.

- Il Contact Center Handicap è raggiungibile tutti i giorni dalle 5.00 alle 24.00 al numero 0800 007 102. Per chiamate dalla Svizzera non sono addebitati costi.
- Il numero per le chiamate dall'estero è +41 800 007 102.
- L'offerta è valida per tutti i trasporti pubblici.
- Prenota telefonicamente l'assistenza per i viaggi in Svizzera con almeno un'ora di anticipo rispetto al momento della salita e della discesa. Le eccezioni sono riportate nella carta sinottica per persone con mobilità ridotta.
- Per ricevere assistenza in stazioni o fermate in cui viene offerto provvisoriamente un servizio navetta, prenota l'intervento con almeno 2 ore di anticipo. In ogni caso ti consigliamo di presentare la tua richiesta quanto prima possibile.
- Per i collegamenti della rete notturna e quelli mattutini (prima delle 6.00), prenota l'assistenza entro le 23.00.
- Puoi richiedere i servizi di assistenza anche online tramite il sistema di registrazione e informazione per la mobilità assistita (AMO). Registrati su [swisspass.ch/handicap](https://www.swisspass.ch/handicap) con il tuo login SwissPass e comunica i dettagli del tuo viaggio. L'assistenza viene pianificata automaticamente e non è necessario chiamare il CCH di Briga. La registrazione è consigliata anche per i collegamenti senza barriere.

3.9.1.1 Tempo di cambio⁷

In alcune stazioni il cambio richiede almeno dieci minuti. Scegli quindi collegamenti che sei in grado di raggiungere, perché il CCH di Briga accetta solo richieste che prevedono tempi di coincidenza sufficienti.

I tempi minimi indicati nell'orario online su [FFS.ch](https://www.ffs.ch) per i cambi nelle singole stazioni non sono sempre sufficienti per le persone con mobilità ridotta. Per maggiori informazioni si prega di contattare il CCH di Briga.

⁶ <https://www.sbb.ch/it/informazioni-viaggio/esigenze-individuali/viaggiare-mobilita-ridotta/contact-center-handicap.html>

⁷ [Reisen mit eingeschränkter Mobilität: Contact Center Handicap | SBB](#)

3.9.1.2 Bagagli

Se tuttavia stai viaggiando con molti bagagli, ti consigliamo di spedirli. Ti verranno recapitati di norma dopo due giorni. Troverai tutte le informazioni necessarie ai link sottostanti. In alternativa, è possibile contattare il Contact Center FFS al numero 0848 44 66 88 (CHF 0.08/min.).

Hai le seguenti possibilità:

- utilizzare il servizio di spedizione bagagli da stazione a stazione
- far trasportare i bagagli da porta a porta, cioè da qualsiasi indirizzo di partenza a un indirizzo di destinazione
- far spedire i bagagli dalla stazione a un indirizzo di destinazione
- far spedire i bagagli da un indirizzo di partenza a una stazione

[Spedizione dei bagagli da stazione a stazione](#)

[Spedizione dei bagagli da porta a porta](#)

[Spedizione dei bagagli dalla stazione a un indirizzo di destinazione](#)

[Spedizione dei bagagli da un indirizzo di partenza alla stazione](#)

3.9.1.3 Ordini permanenti

Se percorri regolarmente lo stesso tragitto alla stessa ora, hai la possibilità di impartire al CCH un ordine permanente. In questo modo non dovrai più registrarti ogni volta per tutti i tuoi viaggi regolari. L'importante è avvisare il CCH di Briga se interrompi il tuo ordine permanente per motivi di vacanza o altre ragioni.

3.9.2 SwissPass⁸

Nel nuovo sistema di registrazione e informazione puoi registrare il tuo viaggio online e verificare l'accessibilità dei collegamenti scelti. Puoi inoltre registrare il tuo viaggio e, ove necessario, prenotare l'assistenza. La registrazione è consigliata anche per i collegamenti senza barriere, così il CCH di Briga saprà del tuo viaggio e potrà informarti e assisterti meglio.

Registra il tuo viaggio per beneficiare dei seguenti vantaggi:

- verifica dell'assenza di barriere per le fermate del tuo viaggio.
- aiuto per salire e scendere dai mezzi di trasporto alle fermate che non sono ancora accessibili.
- preparazione e assistenza ottimali per un'esperienza di viaggio senza intoppi.

4. Accessibilità sulla linea Iselle - Domodossola

Per i viaggiatori sulla tratta Iselle - Domodossola, è importante notare che Domodossola è l'unica stazione di riferimento dove vengono offerti i servizi di assistenza della **Sala Blu**. L'assistenza può essere richiesta tramite il CCH di Briga oppure direttamente chiamando il numero verde. Attualmente, nelle seguenti stazioni non sono disponibili servizi di trasporto per persone con mobilità ridotta:

Iselle (IT)

Varzo (IT)

Preglia (IT)

Per Domodossola, è necessario prenotare l'assistenza con un preavviso di 24 ore tramite il CCH di Briga. È importante tenere presente che dal 2021 l'ascensore per i binari 1-3 a Domodossola (ascensore di Centovalli) non è disponibile. Ciò significa che i passeggeri in sedia a rotelle non possono raggiungere autonomamente il binario. Tuttavia, **Sala Blu** può fornire assistenza per l'entrata e l'uscita dal treno con un *mobility* e accompagnare i passeggeri in sedia a rotelle attraverso un attraversamento dei binari.

In caso di interruzioni durante il trasporto da sud a nord, è necessario contattare il CCH di Briga, che organizzerà un taxi, a condizione che sia stata effettuata una prenotazione anticipata. Purtroppo, non esiste una soluzione in caso di interruzioni per il trasporto da nord a sud a Domodossola. In tali casi, i viaggiatori dovranno tornare indietro. È importante considerare queste informazioni durante la pianificazione del viaggio per evitare eventuali disagi.

⁸ <https://www.swisspass.ch/handicap?lang=de>

4.1 Servizi presenti nelle stazioni

4.1.1 Iselle (IT), Varzo (IT) e Preglia (IT)

Non sono presenti dispositivi di informazione visiva, ma è attivo un sistema di diffusione sonora con annunci effettuati a voce dal Capostazione. Sono presenti bacheche che riportano un prospetto cartaceo degli orari di partenza, in conformità con le linee guida in vigore sulla rete FFS.

Non è disponibile un servizio di assistenza per le persone con mobilità ridotta, e la stazione non è dotata di carrelli elevatori.

4.1.2 Domodossola

È attivo un servizio di assistenza alle persone con mobilità ridotta fornito da Sala Blu e la stazione è attrezzata con carrelli elevatori.

Relativamente all'informazione al pubblico, la stazione è dotata di:

- Impianto di diffusione sonora
- Teleindicatori per informazioni al pubblico ubicati in sala d'attesa, nell'atrio, nel sottopassaggio e sui marciapiedi
- Bacheche contenenti Orario Cartaceo Partenze e arrivi

Le informazioni sonore sono diffuse per mezzo del sistema "INFOSTAZIONI" (che prevede annunci automatici).

4.2 Sala Blu⁹

Sala Blu coordina i servizi di assistenza per persone con disabilità e mobilità ridotta. Gli uffici di Sala Blu fungono da punti di riferimento per un sistema di accoglienza e organizzazione che copre una rete di oltre 350 stazioni, escluso il nodo di Bologna Centrale. Gli uffici locali di Sala Blu della RFI si trovano in 15 stazioni principali, oltre a un ufficio nazionale Sala Blu, accessibile solo telefonicamente e via Internet. Gli uffici Sala Blu sono aperti tutti i giorni, compresi i fine settimana e i giorni festivi, dalle 6:45 alle 21:30, e offrono informazioni e prenotazioni per i servizi di assistenza disponibili 24 ore su 24 in tutte le stazioni della rete.

I servizi di assistenza gratuiti consistono in:

- 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).

I servizi di assistenza sono rivolti a:

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

In caso di non autosufficienza del viaggiatore per cui sono richiesti i servizi di assistenza, questi potrebbero essere subordinati alla presenza di un assistente personale in stazione o di un accompagnatore durante il viaggio.

⁹ [Sale Blu \(rfi.it\)](#)

Il personale che opera nelle Sale Blu RFI segue un programma di formazione e aggiornamento periodici.

[Regione Piemonte – Sala Blu Domodossola](#)

[Le 16 Sale Blu, gli indirizzi, le stazioni servite](#)

4.3 Obiettivi e iniziative per migliorare l'accessibilità.

4.3.1 Personale

Il personale BLS riceve una formazione specifica per la gestione dei passeggeri con disabilità. Un corso dedicato è obbligatorio per il personale dei treni e delle locomotive e si concentra sulla gestione di passeggeri con disabilità. Durante il corso, una persona con disabilità visiva, una con disabilità uditiva e una con disabilità motoria partecipano e condividono le proprie esperienze. Le esercitazioni pratiche costituiscono una parte essenziale del corso, permettendo ai partecipanti di fare esperienza diretta. Uno degli obiettivi principali è superare le inibizioni e le paure del contatto e promuovere un dialogo aperto, consentendo di porre domande di ogni tipo. Tuttavia, in questo corso non vengono insegnate le basi della lingua dei segni, quindi il personale non è formato per comunicare con persone con problemi di udito.

Se i passeggeri con disabilità hanno prenotato il loro viaggio tramite il CCH di Briga, l'assistenza per salire e scendere dal treno, nonché il trasferimento sarà fornita dal team di assistenza o dal personale di bordo. Il personale di bordo della BLS offre assistenza ai viaggiatori con disabilità durante tutto il viaggio. A Domodossola, dopo lo sbarco dei passeggeri con disabilità, il personale di bordo deve confermare la consegna del passeggero al personale delle ferrovie italiane apponendo una firma.

In caso di disservizi, il personale di bordo assiste i clienti con disabilità. A seconda del tipo di incidente, le procedure sono coordinate dal centro di controllo.

4.3.2 Collaborazione con le organizzazioni dei consumatori

La BLS intende dialogare regolarmente con le associazioni dei consumatori per garantire l'accessibilità e apportare continui miglioramenti. Un primo scambio avrà luogo nell'autunno 2024 per discutere le aree di intervento.

4.3.3 Materiale rotabile e accessibilità

I treni BLS soddisfano i requisiti della legge svizzera sulla discriminazione dei disabili (LDis):

- salita e discesa senza gradini
- Maniglie delle porte con riconoscimento tattile
- Tutte le informazioni relative al viaggio sono disponibili sia visivamente che acusticamente.
- servizi igienici accessibili alle sedie a rotelle

4.4 Obblighi contrattuali

Per "accessibilità" si intende la possibilità di fruire del trasporto pubblico in modo autonomo e sicuro, grazie alle caratteristiche tecniche dell'infrastruttura e del materiale rotabile, all'affidabilità, alla facilità d'uso e di comprensione dei sistemi informativi e di vendita, nonché alla formazione del personale.

4.4.1 Informazione a bordo del treno

L'organizzazione dell'azienda di trasporto deve essere in grado di fornire a bordo dei treni informazioni tempestive, complete e aggiornate, assicurandone la disponibilità agli utenti sia in forma statica, ossia in condizioni di normale servizio, sia in forma dinamica in caso di disservizi.

L'Operatore dell'Esercizio (OE) deve prestare particolare attenzione a garantire la massima accessibilità delle informazioni, con un focus specifico sulle esigenze delle persone con disabilità visiva e uditiva.

4.4.2 Accessibilità a bordo del treno

Circa il materiale rotabile, al fine di assicurare alle persone con disabilità una rete di trasporti pubblici adeguata alle loro esigenze, BLS conferma di aver recepito tutte le condizioni di legge della RS 151.3 - Legge federale del 13 dicembre 2002 sull'eliminazione di svantaggi nei confronti delle persone con disabilità.

Inoltre, in relazione all'accessibilità (LDis), il CCH di Briga, con un preavviso di 24 ore, accoglie le richieste per l'utilizzo del servizio ferroviario a Domodossola con l'assistenza degli operatori della Sala Blu di RFI. Le stesse richieste possono essere effettuate anche tramite il CCH di Briga.

4.4.3 Comfort del viaggio

Il treno è considerato conforme quando almeno il 50% dei servizi igienici presenti dispone di caratteristiche di accessibilità e fruibilità; nel caso in cui nella composizione sia presente un solo servizio igienico, questo deve essere accessibile e fruibile. Al minimo, deve essere accessibile e fruibile il servizio igienico destinato alle persone con disabilità.