

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. 1 a 17	

## Linee Ferroviarie del Bacino Sud Piemonte

Cuneo – Saluzzo – Savigliano e Ceva - Ormea

1° Gennaio 2025 – 31 Dicembre 2034

# PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ

*Arenaways - LONGITUDE Holding S.r.l.*

Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Redazione	Controllo	Approvazione
0	23.12.2024	Prima emissione	DE	DE	DG
1	07.04.2025	Revisione a seguito di commenti di AMP e Associazioni dei consumatori	DE	DE	DG

## Sommario

1.0	<i>Introduzione</i>	3
1.1	<i>Il Piano Operativo per l'Accessibilità</i>	4
2.0	<i>Il contesto operativo: accessibilità del materiale rotabile e delle stazioni</i>	5
3.0	<i>Accesso al servizio</i>	7
3.1	<i>Generalità</i>	7
3.2	<i>Il servizio di assistenza PMR offerto da Longitude</i>	8
3.3	<i>Il servizio di assistenza PMR offerto dalle Sale Blu di RFI</i>	9
4.0	<i>Informazioni per l'accessibilità</i>	11
4.1	<i>Canali di vendita e assistenza diretta di Longitude</i>	11
4.2	<i>Nelle stazioni e sul sito di RFI</i>	11
4.3	<i>Prima e durante il viaggio</i>	12
5.0	<i>Iniziative per migliorare l'accessibilità</i>	12
5.1	<i>Formazione del personale</i>	12
5.2	<i>Implementazione dei codici Navilens a bordo dei treni</i>	13
5.3	<i>Azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza PMR in caso di anormalità</i>	14
5.4	<i>Anormalità all'infrastruttura di stazione</i>	14
5.5	<i>Non conformità del materiale rotabile</i>	14
5.6	<i>Azioni di miglioramento in caso di servizi sostitutivi</i>	15
5.7	<i>Obiettivi di accessibilità</i>	15
5.8	<i>Monitoraggio</i>	16
6.0	<i>Costi e modalità di finanziamento</i>	17
7.0	<i>Obiettivi di monitoraggio e verifica</i>	17
8.0	<i>Revisione ed aggiornamenti</i>	17

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>3</b> a <b>17</b>	

## 1.0 Introduzione

LONGITUDE Holding S.r.l., impresa ferroviaria operante con il nome commerciale di Arenaways, ha l'ambizione di ridefinire il viaggio in treno, portando innovazione e qualità, offrendo varietà di servizi e piacere del viaggio a tutti gli utenti e puntando ad essere leader europeo in quanto ad accessibilità ed inclusività. LONGITUDE si impegna, infatti, a garantire la massima accessibilità come elemento di caratterizzazione primario della propria impresa, attraverso l'implementazione di processi specifici ed innovativi che abbiano come obiettivo la rimozione di tutte le barriere – siano esse o meno fisiche.

Un trasporto ferroviario con garanzie di accessibilità risulta essere un trasporto più sicuro, confortevole e qualitativamente migliore per tutta l'utenza, ivi compresa quella porzione di popolazione con specifiche esigenze di mobilità. Pertanto, LONGITUDE considera l'accessibilità di tutte le "Persone con Fragilità", definite quali persone che possono avere delle difficoltà nell'utilizzo del trasporto pubblico per varie motivazioni permanenti o temporanee. In questa accezione la definizione di "Persona Fragile" amplia il concetto di "Persona a Mobilità Ridotta (PMR)" comunemente considerato nell'ambito del trasporto pubblico e limitato alle persone con difficoltà motorie.

L'accessibilità riveste un ruolo importante nel Contratto di Servizio LFS stipulato tra LONGITUDE Holding S.r.l. e l'Agenzia della Mobilità Piemontese. Si riporta di seguito l'Articolo 10.1 del Contratto:

*Longitude Holding si impegna a prestare, senza oneri a carico del viaggiatore, un'attenzione adeguata alle necessità delle PMR per rispondere alle esigenze specifiche delle medesime persone; Longitude Holding inoltre garantisce il corretto funzionamento delle apposite attrezzature per il trasporto di disabili in sedia a rotelle (pedana di carico, sistemi di ritenuta, toilette attrezzata) e la massima accessibilità alle informazioni con particolare riferimento alle persone con disabilità visiva e uditiva.*

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>4</b> a <b>17</b>	

## **1.1 Il Piano Operativo per l'Accessibilità**

Il presente Piano Operativo (di seguito il “Piano”), viene adottato ai sensi dell’Articolo 10.1 del Contratto di Servizio LFS e della Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 16/2018 – Misura 13 “*Indicatori e livelli minimi di accessibilità*”. Il Piano ha una durata pari a quella del Contratto di Servizio LFS stipulato.

Il seguente Piano tiene conto del quadro normativo comunitario e nazionale, con particolare riferimento al Regolamento (CE) 1371/2007 che disciplina il diritto al trasporto per le persone con disabilità e persone a mobilità ridotta e al Regolamento (UE) n. 1300/2014 concernente le specifiche tecniche di interoperabilità (STI) per l’accessibilità del sistema ferroviario dell’Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta.

Poiché l’accessibilità è uno degli obiettivi primario di LONGITUDE Holding S.r.l., il Piano intende favorire le azioni tra tutti gli attori coinvolti nell’erogazione del servizio, al fine di migliorare il grado di accessibilità prima, durante e dopo il viaggio. Pertanto, LONGITUDE intende farsi promotrice del dialogo con il Gestore Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana SpA, l’Ente Appaltante Agenzia della Mobilità Piemontese e gli altri enti locali.

Nella stesura del presente Piano, si è tenuto conto anche di quanto definito nel Piano Nazionale di Attuazione (NIP – National Implementation Plan) italiano trasmesso dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti alla Commissione Europea nel Dicembre 2017 – previsto dall’art. 8 del Reg. 1300/2014 – che comprende specifiche informazioni aventi come scopo la definizione delle priorità di intervento per l’eliminazione progressiva di tutte le barriere architettoniche sia per i materiali rotabili che per le stazioni presenti su tutto il territorio nazionale.

Il seguente Piano individua tutte le iniziative di LONGITUDE Holding S.r.l. e, tutte le iniziative congiunte con gli altri attori del trasporto che, consentano il miglioramento dell’accessibilità del servizio ferroviario e facilitino le attività relative all’abbattimento delle barriere architettoniche.

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. 5 a 17	

## 2.0 Il contesto operativo: accessibilità del materiale

### rotabile e delle stazioni

L'accessibilità del trasporto ferroviario si realizza quando tutto il viaggio viene reso pienamente fruibile dalle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Pertanto, tutti gli utenti devono poter avere piena accessibilità:

- Alle stazioni, ovvero poter facilmente entrare e defluire dalle stesse;
- Delle stazioni, ovvero poter fruire di tutti gli spazi interni alle stesse;
- Del materiale rotabile, ovvero potervi accedere, sostare ed utilizzare i servizi presenti a bordo degli stessi;
- All'informazione, acquisto e post-vendita del servizio scelto.

La totalità dei servizi di trasporto effettuati da LONGITUDE è prevista con materiale rotabile accessibile alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. I convogli utilizzati da Longitude Holding S.r.l. per l'esercizio sono indicati nell'Allegato 2 "Materiale rotabile" al Contratto di Servizio: si tratta di PESA ATR 220 conformi alle STI-PMR, nella carrozza centrale sono presenti:

- N. 2 posti attrezzati per PMR;
- N.1 toilette per disabili su sedia a ruote conforme alla STI PMR con porta scorrevole, ad apertura e chiusura servoassistita (con comandi a pulsanti posti all'esterno e all'interno della toilette) e richiusura temporizzata;
- N. 1 rampa meccanica per la salita/discesa dei PMR
- Posti a sedere prioritari per le persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- Targhette di segnalazione in scrittura braille sui pulsanti di apertura e chiusura porte e sui pulsanti di accesso alla toilette e sugli accessori ivi presenti;
- Video sorveglianza con registrazione filmati;
- Impianto di informazione visiva e sonora;
- Porte dotate di segnalazione acustica e ottica.

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>6</b> a <b>17</b>	

È però opportuno notare che sull'infrastruttura dove LONGITUDE Holding S.r.l. espleta l'esercizio vi sono 16 tra stazioni e fermate, attive per il servizio viaggiatori con treni, che presentano una limitata accessibilità:

- L'unica stazione attualmente coperta dal servizio di Sala Blu è Cuneo (preavviso minimo 12 ore);
- Tutte le stazioni presentano un'altezza del marciapiede di 25 centimetri; dunque, non permette la salita a bordo in autonomia delle persone a mobilità ridotta senza l'utilizzo di rampe.

Il programma di investimenti del Gestore Infrastruttura RFI per l'adeguamento alle STI-PMR è inoltre limitato. Anche nei prossimi anni, il Gestore Infrastruttura prevede di avere a disposizione il marciapiede alto (altezza 55 centimetri) solamente nelle stazioni di:

- Cuneo entro il 2025/2026;
- Savigliano entro il 2026.

Pertanto, il contesto operativo di Arenaways si basa su due diverse combinazioni treno-marciapiede:

1. Marciapiede basso (h 25 cm) e treno a pianale ribassato: accesso possibile tramite la rampa meccanica in dotazione ai treni ATR 220, attivata dal Capotreno, quale ausilio per la salita a bordo. In tali casi il Capotreno aiuterà nella salita e nella discesa il Cliente PMR – anche nel caso di presenza di un eventuale accompagnatore. Questo scenario si applica al momento in tutte le stazioni del servizio.
2. Marciapiede alto (h 55 cm) e treno a pianale ribassato: accesso possibile in autonomia da parte della PMR (Regolamento (UE) 1300/2014). Tale scenario si presenterà nelle stazioni di Cuneo e Savigliano una volta adeguate.

LONGITUDE Holding S.r.l. integra, quindi, il tema dell'accessibilità per quanto di sua competenza, pur operando in un contesto di riferimento limitato da un punto di vista infrastrutturale.

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. 7 a 17	

## 3.0 Accesso al servizio

### 3.1 Generalità

Il Cliente che vuole usufruire del servizio di trasporto per viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta deve attenersi a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Trasporto.

All'atto della partenza/arrivo, se le condizioni di esercizio lo rendono possibile, il PdA si posiziona presso la porta di imbarco/discesa del Cliente con disabilità o a mobilità ridotta in modo da agevolare tali operazioni e garantire assistenza anche tramite utilizzo della pedana manuale del treno.

Le persone a mobilità ridotta con o senza sedia a rotelle, i clienti non udenti e/o non vedenti, le persone fragili o con momentanee difficoltà di deambulazione che hanno bisogno di assistenza per accedere al treno devono contattare:

Cuneo	La Sala Blu di RFI, nei tempi e modi successivamente riportati. La Sala Blu che registrerà la richiesta provvederà a darne avviso a LONGITUDE e a fornire assistenza in Stazione.
Cuneo; Savigliano; Saluzzo; Manta; Verzuolo; Costigliole Saluzzo; Busca; Ceva; Nucetto; Bagnasco; Pievetta; Priola; Garessio; Trappa; Eca- Nasagò;	Direttamente presso i canali dedicati di LONGITUDE HOLDING, nei tempi e modi successivamente indicati.  Si sottolinea che il servizio nelle stazioni non servite da Sala Blu è a titolo di cortesia per il solo supporto all'imbarco sul treno; la responsabilità di raggiungere il binario è a carico di ciascun utente.

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>8</b> a <b>17</b>	

### **3.2 Il servizio di assistenza PMR offerto da Longitude (Arenaways Accessibile)**

Il cliente può inoltrare una richiesta di trasporto per viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta usufruendo delle seguenti modalità:

Web Form sul sito di Arenaways	<a href="http://www.arenaways.it/accessibilita">www.arenaways.it/accessibilita</a>
Telefonata	+39 090 2131 588
E-mail	<a href="mailto:accessibile@arenaways.it">accessibile@arenaways.it</a>

Le richieste di assistenza devono pervenire con un anticipo di 24 ore prima della partenza del treno nei giorni feriali, con un anticipo di 48 ore prima della partenza del treno nei giorni festivi.

Le richieste devono contenere le seguenti informazioni:

- i. Nome e cognome del viaggiatore;
- ii. Recapito telefonico;
- iii. Data di effettuazione del viaggio;
- iv. Percorso;
- v. Orario di partenza;
- vi. Stazione di partenza;
- vii. Stazione di arrivo;
- viii. Eventuale sedia rotelle rigida o pieghevole;
- ix. Eventuale accompagnatore;
- x. Eventuali altre richieste specifiche.

Se tali richieste risultano incomplete, è cura dell'Attenzione al Cliente contattare il Cliente per raccogliere le informazioni mancanti.

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>9</b> a <b>17</b>	

### **3.3 Il servizio di assistenza PMR offerto dalle Sale Blu di RFI**

Le Sale Blu sono gli uffici territoriali che organizzano il servizio di assistenza rivolto alle PMR che viaggiano con le imprese ferroviarie circolanti sulla rete gestita da RFI. Le Sale Blu sono aperte tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 6.45 alle 21.30 e sono presenti, con personale di RFI, nella stazione di Torino Porta Nuova. Le Sale Blu coordinano e programmano i servizi di assistenza per tutto il circuito nazionale di assistenza PMR, che oggi ha raggiunto più di 300 stazioni sul territorio nazionale – inclusa la stazione di Cuneo.

Il servizio operativo di assistenza e accompagnamento delle PMR viene svolto da personale qualificato di ditte specializzate. I servizi delle Sale Blu sono dedicati a:

- Persone con problemi agli arti, anche temporanei, o persone con difficoltà di deambulazione;
- Persone che si muovono su sedia a ruote;
- Persone non vedenti o con disabilità visive;
- Persone non udenti o con disabilità uditive;
- Persone anziane;
- Donne in gravidanza

Per richiedere il servizio di assistenza PMR, completamente gratuito, il viaggiatore può utilizzare i seguenti canali di contatto:

- Rivolgersi direttamente a LONGITUDE per le tratte di propria competenza;
- Inviare una e-mail alla Sala Blu di Torino P.N.;
- Telefonare a una delle 14 Sale Blu dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite:
  - numero verde gratuito 800.90.60.60 raggiungibile da telefono fisso;
  - numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 raggiungibile da telefono fisso e mobile;
- Utilizzare l'applicazione web Sala Blu on line pubblicata sul sito di RFI;
- Utilizzare l'app per smartphone, IOS e Android, SalaBlu+.

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>10 a 17</b>	

L'assistenza deve essere prenotata con l'anticipo temporale riportato di seguito:

- Per i servizi richiesti tramite SalaBlu on line, via e-mail o tramite l'app SalaBlu+ la richiesta va effettuata almeno 24 ore prima del servizio desiderato;

Per i servizi richiesti tramite le imprese ferroviarie, per telefono o recandosi di persona presso una Sala Blu, la richiesta va effettuata:

- Per assistenza nelle altre stazioni del circuito (stazioni standard):
- almeno 12 ore lavorative prima, considerando le ore di apertura delle Sale Blu (dalle ore 6:45 alle ore 21:30);

Per i viaggi internazionali le richieste di assistenza devono essere inoltrate tramite e-mail alla Sala Blu di riferimento delle stazioni fermata dei treni internazionali prescelti oppure alla Sala Blu di Roma Termini tramite e-mail (SalaBlu.ROMA@rfi.it) o tramite fax (+39.06.4730.8579) almeno 48 ore prima del viaggio.

Le fasce orarie sopra citate sono riferite agli orari programmati di partenza o di arrivo dei treni.

Da evidenziare che il Regolamento (CE) 1371/2007 dispone per la prenotazione del servizio di assistenza un preavviso di 48 ore. Pertanto, RFI garantisce il servizio con tempi di preavviso decisamente ridotti rispetto a quelli previsti dalle norme comunitarie, realizzando una best practice nel panorama ferroviario dell'Unione Europea.

Ogni Sala Blu fornisce informazioni sull'assistenza offerta da RFI in stazione e consente la prenotazione dei seguenti servizi, erogati 24 ore su 24 in ciascuna delle oltre 300 stazioni coperte:

- Accoglienza in stazione presso il punto di incontro concordato o, per i viaggiatori in arrivo, al posto occupato sul treno;
- Accompagnamento al posto a bordo del treno in partenza o dal treno di arrivo all'uscita della stazione o, per chi prosegue il viaggio, al posto a bordo di altro treno;

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>11</b> a <b>17</b>	

- Messa a disposizione, su richiesta, della sedia a ruote per l'accompagnamento in stazione al/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).

## **4.0 Informazioni per l'accessibilità**

### **4.1 Canali di vendita e assistenza diretta di Longitude**

LONGITUDE Holding S.r.l. si impegna a fornire ai propri utenti le informazioni di viaggio in maniera accessibile, sviluppando il proprio sito web ed app secondo i più stringenti requisiti per l'accessibilità via web anche alle persone con disabilità visuali, uditive e motorie.

Inoltre, ampio spazio viene dedicato ad offrire informazioni e dettagli di viaggio per le persone fragili, con l'obiettivo di migliorare costantemente l'esperienza di viaggio.

### **4.2 Nelle stazioni e sul sito di RFI**

Nelle stazioni e sul sito di RFI ([www.rfi.it](http://www.rfi.it)), alla sezione "Info Accessibilità" sono pubblicate tutte le informazioni relative ai servizi e alle dotazioni per l'accessibilità presenti nelle stazioni e fermate della regione Piemonte che svolgono servizio viaggiatori.

Le informazioni consentono ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità di conoscere le dotazioni per l'accessibilità delle stazioni: servizio di assistenza offerto dalle Sale Blu, servizi igienici, parcheggi riservati, sistemi di informazione al pubblico sonori o visivi, percorso senza barriere, marciapiedi rialzati per entrare/uscire dai treni in autonomia.

È possibile anche consultare lo stato degli ascensori e delle rampe di accesso ai binari verificando eventuali malfunzionamenti e relativa data di ripristino.

Per quanto riguarda il servizio di assistenza PMR in tutti gli impianti della rete sono presenti i cartelli informativi in cui sono indicate le principali informazioni e i contatti a cui

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>12</b> a <b>17</b>	

rivolgersi per richiedere l'assistenza. In caso di impianti non compresi nel circuito di assistenza sono indicati quelli più vicini in cui è possibile usufruire del servizio.

### **4.3 Prima e durante il viaggio**

Sarà predisposto sul sito di LONGITUDE Holding S.r.l. e sul sistema infotainment di bordo, un video introduttivo-informativo progettato in Universal Design e rivolto a tutti, con i contenuti necessari a comunicare alla clientela la mission, i servizi e le modalità di accesso ai servizi ferroviari LFS. Il video sarà dotato di immagini e testi e sarà tradotto nella Lingua dei Segni Italiana (LIS), audio descritto per le persone cieche e ipovedenti, sottotitolato con font ad alta leggibilità. Alla produzione del video seguirà campagna social di diffusione dello stesso all'interno della comunità sorda, su canali dedicati Instagram, Telegram e Facebook dell'Istituto dei Sordi di Torino. Il video stesso sarà reso disponibile attraverso un QR Code posto nei vestiboli. Il video sarà performato da traduttori sordi iscritti all'Albo Nazionale degli interpreti e traduttori.

## **5.0 Iniziative per migliorare l'accessibilità**

### **5.1 Formazione del personale**

LONGITUDE Holding S.r.l. forma costantemente il personale dedicato al contatto con l'utenza per rendere il servizio di assistenza all'altezza delle aspettative dei propri clienti.

Il personale è sottoposto a formazione sull'utilizzo dei mezzi di sollevamento nonché sulla corretta interazione con i viaggiatori durante l'esecuzione del servizio di assistenza. Tutto il personale di bordo di LONGITUDE Holding S.r.l. (sia di macchina che di accompagnamento treno) e quello a contatto con la clientela, ha partecipato ad un corso presso l'Istituto dei Sordi di Torino al fine di imparare la comunicazione base per accogliere le persone a bordo e fornire istruzioni di sicurezza. Ha, inoltre, acquisito informazioni di base sulla Lingua dei Segni Italiana (LIS) e sulle altre modalità più idonee per rivolgersi con efficacia alle persone sorde.

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>13 a 17</b>	

Gli interventi formativi hanno l'obiettivo di istruire tutto il personale (personale di bordo, personale di stazione e operatori di contatto telefonico) ad adottare sempre azioni coerenti con le vigenti procedure per l'esecuzione del servizio di assistenza PMR in particolare in stazione, con un focus relativo alla delicata fase della salita e discesa dal treno.

È opportuno precisare che, tutto il personale di LONGITUDE Holding S.r.l. (personale di condotta e personale di accompagnamento dei treni) riceve formazione periodica sul primo soccorso, sulle procedure per l'attivazione e la gestione del soccorso e sull'utilizzo dei DAE presenti a bordo treno.

Per quanto riguarda l'appaltatore dei servizi di accompagnamento, il personale è sottoposto a specifici obblighi formativi attestati mediante abilitazione, relativi alla conduzione/utilizzo dei mezzi di sollevamento, nonché all'avvenuta formazione relazionale, erogata a cura dell'appaltatore, finalizzata alla corretta interazione con i viaggiatori durante l'esecuzione dell'assistenza.

## **5.2 Implementazione dei codici Navilens a bordo dei treni**

NaviLens è una tecnologia nata per garantire accessibilità e inclusione sociale alle persone con difficoltà visive che attraverso l'utilizzo di un innovativo codice a colori e due App gratuite permette a tutti gli utenti di accedere a informazioni più velocemente e più comodamente rispetto ad altri sistemi basati sull'interazione smartphone-codice.

I codici NaviLens, sono soluzioni simili ai QR code, ma funzionano meglio vengono letti istantaneamente, da metri di distanza, fino ad angoli di 160°, mentre si è in movimento e senza messa a fuoco.

I codici NaviLens verranno implementati a bordo dei treni di Arenaways per permettere l'orientamento a bordo del treno (es. identificare la validatrice, la direzione del bagno PMR, etc) e le informazioni sul servizio (orari, problemi di circolazione, etc).

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>14</b> a <b>17</b>	

### **5.3 Azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza PMR in caso di anomalità**

Le anomalità di esercizio nel trasporto delle PMR possono essere distinte in due classi caratterizzate dall'evenienza che le problematiche siano legate all'Infrastruttura (stazioni – fermate) o al materiale rotabile.

Il Gestore dell'Infrastruttura e LONGITUDE Holding S.r.l. attivano sempre tutte le misure necessarie a garantire la massima assistenza e sicurezza, in ogni caso, a tutela degli utenti.

### **5.4 Anomalità all'infrastruttura di stazione**

In caso di guasto di un ascensore in stazione, RFI può, in determinate circostanze, attraverso le sale operative che gestiscono la circolazione dei treni, adottare due provvedimenti:

- Ricevere il treno interessato dal servizio di assistenza su un binario limitrofo raggiungibile attraverso un percorso privo di gradini e, se necessario, fornito di carrello elevatore;
- Qualora sia presente nell'impianto una passerella a raso, garantire in sicurezza l'attraversamento dei binari da parte della PMR, obbligatoriamente coadiuvato dal personale dell'assistenza, previo spostamento del carrello elevatore se necessario.

Nel caso le soluzioni sopra descritte non fossero applicabili, RFI di concerto con LONGITUDE Holding S.r.l., procede a programmare il servizio nella stazione abilitata più vicina.

### **5.5 Non conformità del materiale rotabile**

La criticità che può manifestarsi riguarda la cancellazione della corsa programmata.

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>15 a 17</b>	

In questi casi, LONGITUDE Holding S.r.l. si adopera al fine di riprogrammare il viaggio della PMR offrendo soluzioni alternative, in prima ipotesi offrendo assistenza su treni successivi o precedenti, mentre in seconda battuta con altri mezzi di trasporto, come peraltro previsto nel Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale della corsa, che costituisce riferimento operativo anche per la definizione dell'adeguatezza del servizio sostitutivo stesso.

## **5.6 Azioni di miglioramento in caso di servizi sostitutivi**

I bus in sostituzione ad un servizio ferroviario sono sempre identificati da apposita segnaletica riportante “Servizio Sostitutivo Arenaways”. Laddove possibile, come previsto dal percorso sostitutivo, l'autobus effettua la fermata nei pressi della stazione/fermata ferroviaria. In stazione è affissa apposita informazione statica riportante il punto di fermata dell'autobus in caso di servizio sostitutivo. L'accesso al servizio sostitutivo è garantito con lo stesso titolo di viaggio acquistato per il servizio ferroviario da sostituire.

In caso di servizi sostitutivi effettuati con autobus non attrezzati per il trasporto di PMR, viene predisposto dalla Sala Operativa di LONGITUDE Holding S.r.l. un servizio dedicato con Taxi/Noleggio Con Conducente.

In caso di ultimo collegamento della giornata, qualora non fosse possibile assicurare il trasporto a destino con servizio sostitutivo di qualsiasi tipologia, viene garantito il pernottamento presso un hotel individuato dalla Sala Operativa.

## **5.7 Obiettivi di accessibilità**

La disponibilità e fruibilità di servizi PMR è valutata nell'ambito del Contratto di Servizio tra Longitude Holding S.r.l. e la Regione Piemonte attraverso l'indicatore %SPMR. Lo stesso viene definito in relazione alla percentuale dei treni fruibili alle PMR e i treni totali programmati come accessibili alle PMR (indicati accessibili da relativo pittogramma sull'orario al pubblico programmato), calcolato per linea per ogni anno come media

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>16 a 17</b>	

aritmetica dei valori mensili del rapporto tra il numero di corse accessibili e fruibili e le corse mensili programmate accessibili (opportunamente dettagliato nell'Allegato 3 "Allegato Qualità" al Contratto vigente).

Considerate le caratteristiche tecniche di tutto il parco rotabile in uso a LONGITUDE Holding S.r.l., si può fin d'ora considerare garantito il viaggio a tutti gli utenti con disabilità o mobilità ridotta.

Al fine di fornire una lettura completa delle attuali caratteristiche Infrastrutturali, sono stati individuati differenti livelli di accessibilità dei 16 impianti ferroviari di RFI in relazione alle PMR. Nella stazione di Cuneo è prevista l'assistenza di Sala Blu, mentre nelle rimanenti stazioni e fermate il Gestore dell'Infrastruttura ad oggi non consente l'assistenza per PMR.

Il programma di investimenti del Gestore Infrastruttura RFI per la STI-PMR prevede di avere a disposizione il marciapiede alto (h 55 cm) nelle stazioni di:

- Cuneo entro il 2025/2026;
- Savigliano entro il 2026.

Questo permetterà, a lavori ultimati, la salita a bordo in autonomia delle PMR nelle località sopracitate.

## **5.8 Monitoraggio**

Sulla base delle informazioni registrate in un archivio elettronico LONGITUDE predisporre per ogni semestre un report, condiviso con l'Agenzia della Mobilità Piemontese, contenente le seguenti informazioni:

- Numero di richieste PMR;
- Numero di richieste con esito positivo;
- Numero di richieste con esito diverso rispetto alle richieste iniziali;
- Numero di richieste con esito negativo;
- Periodi di maggiore e minore richiesta;

 Longitude Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>LFS – POA</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>17</b> a <b>17</b>	

- Tempi di risposta.

Il report viene inviato almeno ai Responsabili di Attenzione al Cliente, al Direttore d'Esercizio e all'Amministratore Unico. A fronte dell'analisi dei report, possono essere attivate azioni correttive.

## 6.0 Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi di competenza di LONGITUDE Holding S.r.l. sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF (Piano Economico Finanziario) allegato al Contratto di Servizio LFS.

I singoli provvedimenti ed interventi saranno comunque approvati in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Situazioni particolari e nuove richieste di intervento potranno essere condivise nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

## 7.0 Obiettivi di monitoraggio e verifica

L'Agenzia della Mobilità Piemontese convoca almeno annualmente un tavolo per il monitoraggio e la verifica di quanto previsto nel presente piano, coinvolgendo tutte le Parti Interessate, di cui alla Delibera ART 16/2018.

## 8.0 Revisione ed aggiornamenti

Il presente piano può essere aggiornato ogni tre anni e condiviso con l'Agenzia della Mobilità Piemontese nell'ambito di un apposito incontro del Comitato di gestione del Contratto.