

C'è molto anche sulla disabilità nel nuovo regolamento europeo sui treni

Superando del 10/06/2023

È entrato in vigore il Regolamento UE 2021/782 del 29 aprile 2021 che disciplina i diritti e gli obblighi dei passeggeri e delle passeggere nel trasporto ferroviario. Esso aggiorna la precedente normativa del 2007 e si applica ai viaggi su rotaia internazionali o nazionali in tutta l'Unione Europea.

La nuova disciplina mira a garantire maggiore assistenza ai passeggeri e alle passeggere nei casi di interruzione del viaggio, prestando particolare attenzione alle persone con disabilità, e regolamentando in modo chiaro i diritti di chi viaggia in caso di soppressione o ritardo del servizio, compreso il loro diritto all'indennizzo.

Per una sintesi essenziale sulle varie novità, rimandiamo alla nota di Andrea Lovelock, Treni, cambiano le regole: agenzie "responsabili" dei ritardi, pubblicata da «Lagenziadiviaggi magazine», mentre qui di seguito focalizziamo l'attenzione su alcune disposizioni relative alle persone con disabilità.

Le persone con disabilità sono richiamate in modo implicito ed esplicito già nell'articolo 1 (Oggetto e finalità), nel quale, tra le regole applicabili al trasporto ferroviario, sono individuate anche: «la non discriminazione tra passeggeri per quanto riguarda le condizioni di trasporto e l'emissione di biglietti», «le informazioni minime e precise, anche in merito all'emissione di biglietti, da fornire ai passeggeri in formato accessibile e in modo tempestivo», e «la non discriminazione nei confronti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e l'assistenza alle medesime».

E proprio alle persone con disabilità e a quelle con mobilità ridotta è dedicato l'intero Capo V del Regolamento, anche se molteplici riferimenti a loro si trovano anche in numerose altre parti del testo. Il Capo V disciplina il Diritto al trasporto (articolo 21), quello a ricevere Informazioni (articolo 22) l'Assistenza nelle stazioni ferroviarie e a bordo (articolo 23), le Condizioni alle quali è fornita l'assistenza (articolo 24), il Risarcimento per attrezzature per la mobilità, dispositivi di assistenza e cani da assistenza (articolo 25) e la Formazione del personale (articolo 26). Vediamo dunque alcuni elementi.

È previsto che le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni stabiliscano norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità, inclusi i rispettivi assistenti personali, con la partecipazione attiva delle organizzazioni rappresentative e, se del caso, dei rappresentanti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.

È indicato che le prenotazioni e i biglietti siano loro offerti senza costi aggiuntivi. È stabilito il divieto per le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti o i tour operator di rifiutare di accettare una prenotazione o di emettere un biglietto per una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta, o chiedere che una tale persona sia accompagnata da altri, a meno che ciò non sia strettamente necessario per garantire il diritto al trasporto (ma in tal caso vi è l'obbligo di informare per iscritto, su richiesta, la persona con disabilità interessata delle ragioni di tale deroga, e di compiere sforzi ragionevoli per proporre un trasporto alternativo accettabile alla persona interessata tenendo conto delle sue esigenze di accessibilità).

Le persone con disabilità, come già accennato, hanno diritto a ricevere, anche in formati accessibili, informazioni in merito all'accessibilità della stazione, degli impianti correlati e dei servizi ferroviari.

In merito all'assistenza nelle stazioni ferroviarie e a bordo è previsto, tra le altre cose, che l'assistente personale, riconosciuto come tale conformemente alle prassi nazionali, possa viaggiare con una tariffa speciale e, se del caso, gratuitamente, oltretutto, ove possibile, essere seduto; che qualora al passeggero sia richiesto di essere accompagnato a bordo, l'accompagnatore viaggi gratuitamente; che le persone con disabilità possano viaggiare accompagnate da un cane da assistenza; che in caso di treni non dotati di personale, i gestori delle stazioni o le imprese ferroviarie forniscano gratuitamente assistenza, durante la salita e discesa dal treno, qualora sia in servizio presso la stazione personale formato; che in caso di partenza, transito o arrivo in una stazione ferroviaria dotata di personale, il gestore della stazione o l'impresa ferroviaria forniscano gratuitamente all'interessato l'assistenza necessaria per salire sul treno, trasbordare verso il servizio ferroviario in coincidenza per chi ha un biglietto, o scendere dal treno, purché vi sia in servizio personale formato; che le imprese ferroviarie compiano ogni ragionevole sforzo per fornire alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta l'accesso agli stessi servizi a bordo offerti agli altri passeggeri, qualora le persone interessate non possano accedere a tali servizi in modo indipendente e sicuro. Inoltre si riduce a 24 ore il tempo per la pre-notifica per le richieste di assistenza.

Gli Stati Membri dell'Unione Europea possono richiedere che i gestori delle stazioni e le imprese ferroviarie e sul loro territorio collaborino per istituire e gestire sportelli unici per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta ai quali sia affidata la responsabilità di accettare le richieste di assistenza presso le stazioni, di comunicare le singole richieste di assistenza ai gestori delle stazioni e alle imprese ferroviarie e di fornire informazioni sull'accessibilità.

Molto importanti sono le disposizioni in materia di risarcimenti dei danni agli ausili delle persone con disabilità. A tal proposito è previsto che qualora le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni provochino lo smarrimento o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità, tra cui le sedie a rotelle e dispositivi di assistenza, oppure causino lo smarrimento o la lesione di cani da assistenza utilizzati da persone con disabilità, essi sono responsabili di tali situazioni, e pertanto devono corrispondere un risarcimento senza indebito ritardo.

Il risarcimento comprende: il costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura per la mobilità o dei dispositivi di assistenza smarriti o danneggiati; il costo della sostituzione o del trattamento della lesione del cane da assistenza smarrito o lesionato; e i costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza, o dei cani da assistenza, qualora tale sostituzione non sia fornita dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione.

Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni provvedono affinché tutto il personale, anche neoassunto, che fornisce, nel quadro delle proprie normali mansioni, assistenza diretta alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, riceva una formazione in materia di disabilità, così da essere in grado di rispondere alle esigenze delle persone con disabilità. Esse forniscono inoltre a tutto il personale che lavora nelle stazioni o a bordo dei treni a diretto contatto con il pubblico formazione e corsi di aggiornamento periodici, per sensibilizzare in merito alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Le stesse imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni possono accettare che alla suddetta formazione partecipino dipendenti con disabilità e possono prevedere la partecipazione di passeggeri con disabilità e di passeggeri a mobilità ridotta e/o di organizzazioni che li rappresentano.

Un'ultima segnalazione riguarda i piani di emergenza che, qualora siano istituiti, richiedono che l'impresa ferroviaria si coordini con il gestore della stazione e il gestore dell'infrastruttura affinché essi siano preparati alla possibilità di una grave perturbazione del servizio e di ritardi prolungati che potrebbero far rimanere a terra un numero significativo di passeggeri. È previsto che tali piani di emergenza includano requisiti di accessibilità per i sistemi di informazione e di allarme. (Simona Lancioni)