

## **ANAGRAFICA**

Nome o Ragione sociale

Indirizzo

Città

Provincia

Telefono

Fax

E-mail

Sito web

## **SERVIZIO INFORMATIVO PER LA CLIENTELA**

Esiste un servizio in grado di offrire informazioni alla clientela disabile?

- Si
- no

Tipologia

- servizio informativo per tutta la clientela indistintamente
- servizio informativo dedicato alla clientela con disabilità

Recapiti

- Telefono \_\_\_\_\_
- Fax \_\_\_\_\_
- E-mail \_\_\_\_\_
- Internet \_\_\_\_\_

Informazioni specifiche per passeggeri disabili consultabili su :

- Opuscolo cartaceo
- Sito web \_\_\_\_\_
- Altro \_\_\_\_\_

## SERVIZIO DI ASSISTENZA PER LA CLIENTELA DISABILE

Esiste?

- Si
- No

Recapiti

- Telefono \_\_\_\_\_
- Fax \_\_\_\_\_
- E-mail \_\_\_\_\_
- Internet \_\_\_\_\_

Con che anticipo va inoltrata la richiesta?

- 1h
- 12 h
- 24 h
- 48 h
- una settimana
- al momento della partenza/arrivo

Per raggiungere il centro di assistenza esistono:

- segnaletica di orientamento
- percorsi tattili a pavimento
- mappe tattili
- altro \_\_\_\_\_

Come avviene l'incontro con il personale del servizio

- Il passeggero disabile deve recarsi autonomamente presso il centro di assistenza
- Il passeggero disabile si reca al check-in/biglietteria che provvede ad avvisare il personale di assistenza

- Presso i parcheggi riservati ai disabili ci sono telefoni per contattare il servizio di assistenza
- All'interno della struttura ci sono telefoni per contattare il servizio di assistenza

Tipo di servizio erogato alla persona disabile:

- informazioni generali su come orientarsi all'interno della struttura
- accoglienza del passeggero al momento dell'ingresso nella struttura
- servizio trasporto bagagli
- check-in preferenziale del passeggero disabile presso il centro di assistenza
- accompagnamento del passeggero disabile:
  - per le operazioni di imbarco/sbarco dall'aereo
  - per le operazioni di salita/discesa dal treno
  - presso bar/ristoranti/negozi
  - presso i servizi igienici
  - a taxi/parcheggi/fermate di mezzi di trasporto pubblico
- passaggio alla carrozzina di servizio:
  - facoltativo
  - obbligatorio
  - non è prevista una carrozzina di servizio
- spazio di seduta carrozzina di servizio cm\_\_\_\_\_

Se un passeggero disabile utilizza un treno attrezzato per persone disabili, ma nella stazione di arrivo/partenza non esiste un servizio di assistenza specifico come avviene la salita/discesa?

- La salita/discesa può essere organizzata se viene fatta in anticipo una prenotazione
- La persona disabile deve farsi aiutare da un proprio accompagnatore
- La salita/discesa non è consentita per motivi di sicurezza

**LINEE DI TRASPORTO  
ATTREZZATE PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ**

Quante sono in totale le linee? \_\_\_\_\_

Ci sono linee interamente dotate di veicoli attrezzati?

- Si
- No

Se si:

- Quali \_\_\_\_\_
- Quante \_\_\_\_\_
- Percentuale sul totale \_\_\_\_\_

Ci sono linee parzialmente dotate di veicoli attrezzati?

- si
- no

Se si:

- Quali \_\_\_\_\_
- Quante \_\_\_\_\_
- Percentuale sul totale \_\_\_\_\_

Ci sono linee del tutto prive di veicoli attrezzati?

- si
- no

Se si:

- Quali \_\_\_\_\_
- Quante \_\_\_\_\_
- Percentuale sul totale \_\_\_\_\_

Esiste una tabella ufficiale con gli orari di passaggio dei mezzi attrezzati per passeggeri disabili?

- Sì, consultabile sul sito web
- Sì, consultabile presso le biglietterie
- Sì, consultabile alle fermate
- No

È comunque possibile conoscere in anticipo la distribuzione dei veicoli attrezzati nel corso della giornata?

- Sì, chiamando il call center della società
- Sì, chiamando un altro numero di servizio \_\_\_\_\_
- No

Si può richiedere la presenza di un veicolo attrezzato per passeggeri disabili su una determinata linea per un giorno e un orario prefissato?

- sì
- sì, solo se è un passeggero abituale
- no

Come inoltrare la richiesta di un veicolo attrezzato per passeggeri disabili

- Telefonando al call center della società
  - 12 h prima
  - 24 h prima
  - 48 h prima
  - una settimana prima
- Inviando un fax/mail
  - 12 h prima
  - 24 h prima
  - 48 h prima
  - una settimana prima
- Altro \_\_\_\_\_

## **VEICOLI/ CARROZZE/ NATANTI**

### **ATTREZZATI PER IL TRASPORTO DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ**

La società dispone di veicoli attrezzati per il trasporto di passeggeri disabili?

- sì
- no

Di quale tipologia di mezzi di trasporto dispone l'azienda

- Autobus
- Filobus
- Tram
- Metropolitana
- Treno
- Passante ferroviario
- Funicolare
- Aliscafo
- Battello
- Catamarano
- Motonave
- Motoscafo
- Traghetto
- Altro \_\_\_\_\_

Percentuale di veicoli/carrozze attrezzati per disabili sul totale del parco mezzi? \_\_\_\_\_

Percentuale giornaliera di treni che circolano dotati di carrozza attrezzata per passeggeri disabili in Regione Lombardia \_\_\_\_\_

Esiste un programma di adeguamento del parco mezzi con veicoli attrezzati per passeggeri disabili?

- Sì, in base ai modi e ai tempi stabiliti dall'Ente Pubblico nelle gare d'appalto

- Sì, tutti i nuovi mezzi acquistati sono già attrezzati
- No
- Altro

Tipo di allestimento del veicolo attrezzato per passeggeri disabili

- Pianale ribassato (assenza di gradini)
- Pedana elettrica/idraulica
- Scivolo estraibile a mano
- Braccio idraulico con pedana posto sul treno
- Alloggiamento per carrozzina
- Sistema di aggancio per carrozzina (se non c'è l'alloggiamento specifico).
  - Catenella fissata ai sostegni verticali
  - sistema di bloccaggio delle ruote
  - altro \_\_\_\_\_
- Dispositivi sonori di comunicazione per non vedenti
- Percorsi tattili per non vedenti
- Mappe tattili per non vedenti
- Dispositivi luminosi di comunicazione per non udenti
- Bagno attrezzato per persone disabili
- Altro

Vengono eseguite verifiche periodiche dello stato di buon funzionamento di tali dispositivi?

- sì , una volta all'anno
- sì, ogni sei mesi
- sì, ogni quattro mesi
- sì, mensilmente
- sì, settimanalmente
- no

Su ogni convoglio è presente almeno una carrozza attrezzata per disabili?

- si
- no

Quanti alloggiamenti per carrozzine esistono su ogni veicolo/convoglio?

- Uno
- Due
- Più di due
- Nessuno

Esistono altri posti riservati a passeggeri disabili ?

- Si, Uno
- Si, Due
- Si, Più di due
- No

Come avviene la procedura di salita e discesa dal mezzo per una persona disabile

- Interviene il personale generico in servizio sui mezzi o nelle stazioni
- È previsto un servizio di assistenza ad hoc per le persone disabili
- Il disabile sale/scende in autonomia
- Il disabile deve essere assistito da un proprio accompagnatore

Che tipo di supporto viene utilizzato per permettere la salita e la discesa dal mezzo?

- presenza di pontili/finger per la salita e discesa dagli aerei
- mezzi semoventi dotati di elevatore per la salita/discesa dai treni (carrello elevatore)
- mezzi semoventi dotati di elevatore per la salita/discesa da aerei (ambulift)
- passerelle (tra il molo e il natante)
- nessuno

## LE FERMATE

L'azienda si pone il problema dell'accessibilità delle banchine di salita/discesa dal mezzo?

- sì
- no

Se si facendo attenzione a garantire:

- la segnalazione del problema all'Ente Pubblico di competenza
- l' assenza di gradini o presenza di scivoli per accedere alle pensiline
- presenza di percorsi tattili per accedere alle fermate
- l'ingresso della vettura allo stesso livello della banchina
- la presenza di sedili o di punti d'appoggio alle fermate
- la presenza di protezione dalle intemperie alle fermate
- la chiara esposizione degli orari alle fermate
- la presenza di informazioni in tempo reale sugli arrivi del mezzo

Su quante linee sono accessibili anche le banchine/moli di salita e discesa dal mezzo?

---

Quali sono queste linee

---

Percentuale di linee con banchine accessibili sul totale delle linee gestite

---

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

### **ADDETTO AL SERVIZIO DI INFORMAZIONE/ASSISTENZA ALLA CLIENTELA CON DISABILITA'**

Tale personale riceve una formazione su come rapportarsi al passeggero disabile?

- Si, tramite corsi interni generici sul rapporto con il cliente
- Si, tramite corsi interni specifici sul rapporto al cliente disabile
- Si, tramite corsi di formazione presso enti specializzati
- No, non ci sono corsi di formazione

### **ADDETTO ALLA GUIDA DEI MEZZI**

Tale personale riceve formazione tecnica per l'utilizzo dei dispositivi/ procedure di salita e discesa per passeggeri disabili?

- si
- no

Il personale addetto alla guida dei mezzi o ai controlli riceve formazione su come rapportarsi con passeggeri disabili?

- Si, tramite corsi interni generici sul rapporto con il cliente
- Si, tramite corsi interni specifici sul rapporto al cliente disabile
- Si, tramite corsi di formazione presso enti specializzati
- No, non ci sono corsi di formazione

## AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

Le agevolazioni tariffarie per i passeggeri con disabilità:

- Tessera regionale di libera circolazione
- Carta blu di Trenitalia (per disabili con indennità di accompagnamento)
- Concessione speciale 3<sup>a</sup> di Trenitalia (per non vedenti)
- Concessione speciale 8<sup>a</sup> di Trenitalia (per invalidi di guerra e di servizio)
- Altro\_\_\_\_\_
- non esistono agevolazioni