



Applicazione della legge sui disabili (LDis) e sistema di registrazione e informazione per la Mobilità assistita (AMO)

Urgente necessità di intervento

Introduzione

La LDis e le relative disposizioni esecutive stabiliscono che al più tardi 20 anni dopo l'entrata in vigore, cioè a partire dal 1° gennaio 2024, in linea di massima tutti i punti di fermata dei trasporti pubblici devono essere utilizzabili autonomamente. Se non vi sono le condizioni di proporzionalità per un corrispondente adattamento architettonico, come soluzione sostitutiva in via primaria deve essere garantita l'assistenza da parte del personale. Se l'assistenza non è possibile, deve essere offerta un'altra soluzione sostitutiva adeguata, in linea di massima un servizio shuttle. Se sussistono le condizioni di proporzionalità, ma il termine di adeguamento fissato dalla LDis (31 dicembre 2023) non viene rispettato, al più tardi a partire dal 1° gennaio 2024 e fino alla messa in esercizio dei punti di fermata interessati dall'adeguamento successivo al termine, devono essere offerte misure transitorie: in via primaria va fornita l'assistenza da parte del personale; se questa non è possibile, in linea di massima occorre fornire servizi shuttle. In parecchi casi, non solo l'attuazione della LDis dal punto di vista architettonico non è in linea con i tempi previsti, ma anche l'approntamento di misure sostitutive e transitorie è a rischio.

Il nostro obiettivo principale è quello di offrire alla clientela un accesso ai trasporti pubblici semplice e il più possibile autonomo. Perché questo obiettivo si realizzi è necessaria la collaborazione di tutti.

Entro il 31 agosto 2023, le informazioni sulle fermate in relazione al rilevamento dello stato LDis devono essere registrate in Didok.

Entro il 31 ottobre 2023, i contratti necessari per i trasporti sostitutivi devono essere stipulati e le informazioni devono essere comunicate al Contact Center Handicap (CCH) delle FFS.

Di cosa si tratta – Fondamenti giuridici

Nell'ambito di validità della legge sui disabili (LDis) secondo [l'art. 3 lett. b LDis](#) (RS 151.3) rientrano tutte le infrastrutture accessibili al pubblico (costruzioni, impianti, sistemi di comunicazione, sistemi d'emissione di biglietti). Secondo l'art. 2 cpv. 1 LDis, per disabile s'intende una persona affetta da una deficienza fisica, mentale o psichica prevedibilmente persistente che le rende difficile o le impedisce di compiere le attività della vita quotidiana, (...) di spostarsi. La LDis comprende in questa categoria non solo le persone con disabilità, ma anche quelle con limitazioni legate all'età.

Requisiti funzionali dall'ordinanza concernente la concezione di una rete di trasporti pubblici conforme alle esigenze dei disabili (OTDis, RS 151.34) Secondo l'art. 3 OTDis occorre osservare i seguenti principi:

- I disabili in grado di utilizzare gli spazi pubblici in modo autonomo dovrebbero poter accedere autonomamente anche alle prestazioni dei trasporti pubblici.
- Se l'autonomia non può essere garantita con misure tecniche, le imprese dei trasporti pubblici impiegano personale che fornisce la necessaria assistenza.

In che modo viene attuata la LDis – Attuazione lungo il customer journey

Viaggiatrici e viaggiatori devono poter utilizzare i trasporti pubblici autonomamente o con l'assistenza del personale senza precedente segnalazione, cosa che avviene soprattutto con gli autobus e i tram.

Se non è possibile garantire la possibilità di viaggiare in autonomia a causa di lavori di trasformazione non ancora effettuati o per via dei veicoli utilizzati, è necessario offrire una soluzione sostitutiva. Per soluzioni sostitutive si intendono:

- assistenza da parte del personale ad es. con mobilift, rampe pieghevoli e/o
- offerta di un trasporto sostitutivo (soluzione shuttle) se non è possibile garantire l'accesso né fornire assistenza tramite il personale.

In singoli casi specifici, in alternativa alla soluzione sostitutiva/transitoria (servizio shuttle) di cui al punto b), può essere opportuno indirizzare i clienti con disabilità a una fermata alternativa entro un raggio massimo di 300 m. Ciononostante, secondo l'UFT, questo punto è delicato e comporta un rischio non trascurabile di azioni legali ai sensi dell'art. 7 o 8 LDis. Un routing generale, ad esempio da una stazione non conforme alla LDis a un autobus, tra due fermate ecc. è vietato e costituirebbe una palese violazione del divieto di discriminazione previsto dalla Costituzione federale.

A partire dal 1° gennaio 2024, negli orari online e nelle app mobile, con riferimento a tutto il territorio nazionale, le viaggiatrici e i viaggiatori con disabilità dovranno essere informati se il viaggio previsto è possibile in autonomia o se è necessaria la registrazione per organizzare una soluzione sostitutiva. In caso di necessità di registrazione, viaggiatrici e i viaggiatori si rivolgono al CCH delle FFS, che coordina l'assistenza per tutte le imprese di trasporto (IT) secondo il processo descritto in allegato. La disposizione dell'assistenza da parte del personale compete alla singola IT.

Passi necessari per consentire l'applicazione del sistema di registrazione e informazione per la Mobilità assistita (AMO) – Richiesta di intervento

Per poter garantire l'informazione alla clientela tramite gli orari online a partire dal 1° gennaio 2024, **ora** i seguenti **dati** devono **essere forniti o inseriti in Didok entro il 31 agosto 2023** (in base alle disposizioni precedenti, i dati dovevano essere forniti entro il 31 dicembre 2023. Questa data era stata prescritta e comunicata, ma sarebbe troppo tardi per garantire un'attuazione efficace).

Sistema di rilevamento	Argomento	Dati necessari	Motivazione
Didok LDis	Rilevamento dello stato LDis	Allegato Guida dei criteri di accessibilità in DiDok tec 0.xlsx (live.com) (incarico nuovo entro il 31.08.2023)	Serve per l'informazione alla clientela nell'orario online. Informazione decisiva per lo stato di accessibilità.
Didok LDis	Trasporto con shuttle (info)	A livello di fermata: Per le imprese di trasporto ferroviario (ITF) Selezione: «Shuttledienst bzw. alternatives öV-Angebot» (Servizio shuttle e/o offerta alternativa TP) Allegato Guida dei criteri di accessibilità in DiDok tec 0.xlsx (live.com) Per IT stradale In «Hinweise zur Haltestelle» (Note sulla fermata) parola chiave «Shuttle» e attributo «Fahrzeug» (Veicolo) (NF o HL)	Serve per l'informazione alla clientela nell'orario online. Informazione decisiva per lo stato di accessibilità. Serve al CCH per fornire informazioni corrette

Didok LDis	Trasporto con shuttle (info)	A livello di fermata e a ogni bordo fermata non conforme: In «Hinweis Zugang Haltekante» (Nota accesso bordo fermata) parola chiave «Shuttle» Allegato Guida dei criteri di accessibilità in DiDok tec 0.xlsx (live.com) Riga 8	Serve per l'informazione alla clientela nell'orario online. Informazione decisiva per lo stato di accessibilità. Serve al CCH per fornire informazioni corrette
Didok LDis	Accesso al bordo fermata	A livello di fermata: Per ITF Selezione: «Shuttledienst bzw. alternatives öV-Angebot» (Servizio shuttle e/o offerta alternativa TP) Allegato Guida dei criteri di accessibilità in DiDok tec 0.xlsx (live.com) Per IT stradale In «Hinweise zur Haltestelle» (Note sulla fermata) parola chiave « Shuttle »	Compilare se a) Esiste un'eccezione approvata o una disposizione cantonale e viaggiatrici e viaggiatori possono essere diretti verso una fermata alternativa. b) Se viaggiatrici e viaggiatori devono essere diretti attraverso determinati ingressi all'interno di grandi stazioni.

Affinché il CCH possa coordinare uno shuttle e/o l'assistenza del personale per la clientela a partire dal 1° gennaio 2024, le IT devono comunicare i dati richiesti:

Per le stazioni in cui è necessaria l'assistenza del personale con mobilift ecc.:

- Ufficio di riferimento per ogni IT in modo che il CCH possa ordinare la disposizione del personale (lato IT, non del CCH) all'IT corrispondente durante l'orario di esercizio.

Per le fermate, alle quali è necessario offrire una soluzione sostitutiva (shuttle)¹, occorre comunicare quanto segue:

- Con quali compagnie di taxi sono stati stipulati i contratti di trasporto,
 - In questo contesto sono necessarie anche le seguenti indicazioni:
 - Dati di contatto della compagnia di taxi incaricata dell'organizzazione dello shuttle
 - Contatti di emergenza per poter coordinare le alternative con le IT in caso di perturbazioni.
- da quali località le viaggiatrici/i viaggiatori vengono trasportati in ciascuna direzione e fino a quale nodo o fermata di interscambio (compresi i tempi di percorrenza e il punto di ritrovo). Poiché ciò non è fattibile, almeno per le IT stradale, è possibile elencare solo i punti di fermata speciali, in modo che si applichi quanto segue:
 - In linea di principio, il trasporto viene effettuato nella catena di viaggio pianificata fino alla fermata successiva utilizzabile autonomamente in base alle informazioni sull'orario. Il CCH può commissionare eccezioni in modo indipendente nell'ambito di un regolamento, a meno che non vi siano direttive definite per punti di fermata specifici.
- Indirizzo di fatturazione per la prestazione di trasporto

Le seguenti **informazioni** devono essere **registrate nel file Excel** Vorlage_Shuttle (Modello_Shuttle) e comunicate **entro il 31 ottobre 2023** all'indirizzo handicap@sbb.ch. (vedi documento allegato)



Vorlage_Shuttle_ITA.xlsx

¹ Diversi proprietari di infrastrutture, in particolare Cantoni e Comuni, hanno già stipulato contratti con le compagnie di taxi. Pertanto, prima della conclusione del contratto occorre coinvolgere i committenti.

Sistema di rilevamento	Argomento	Dati necessari	Motivazione
Excel «Vorlage Shuttle» (Modello Shuttle)	Dettaglis shuttle	Fermata shuttle, destinazione shuttle, tempo di percorrenza shuttle, punto di ritrovo per la clientela	Serve al CCH per informare correttamente sul punto di ritrovo, sul tempo di percorrenza tecnico e sulla destinazione dello shuttle. (Esempio disponibile nell'Excel)
Excel «Vorlage Shuttle» (Modello Shuttle) Partner contrattuale shuttle	Contatti fornitori	Collaborazione dei fornitori di prestazioni shuttle per sede.	In modo che i fornitori possano essere memorizzati in AMO. Quando arriva una richiesta da un cliente, il fornitore riceve automaticamente un ordine da AMO per il viaggio.
Excel «Vorlage Shuttle» (Modello Shuttle) Raggiungibilità e contatto durante l'orario di esercizio	Contatti IT	Indirizzo e-mail e numero telefonico	Le prestazioni di assistenza da parte del personale vengono eseguite dalla rispettiva titolare dell'infrastruttura. Il CCH inoltrerà l'ordine automaticamente durante l'orario di apertura.
Excel «Vorlage Shuttle» (Modello Shuttle) Informazioni sugli indirizzi di fatturazione per shuttle	Indirizzo di fatturazione	Indirizzo di fatturazione ²	L'indirizzo di fatturazione sarà inviato ai fornitori dopo ogni viaggio completato.

Entro il **cambiamento d'orario a dicembre 2023** occorre preparare anche le seguenti informazioni e registrarle:

Sistema di rilevamento	Argomento	Dati necessari	Motivazione
Info+	Informazione sul veicolo	L'attributo «NF» e/o «HL» deve essere fornito con i dati dell'orario dei veicoli. <i>(Per le ITF solo se non sono disponibili nel servizio di formazione (FOS))</i>	Lo stato di accessibilità viene calcolato sulla base dei dati relativi alle infrastrutture e ai veicoli. Se non sono disponibili, nell'informazione alla clientela verrà visualizzato uno stato errato.
Info+	Orario shuttle	Lo SLOID e/o il bordo fermata devono essere forniti con i dati dell'orario.	Informazione decisiva per il routing con precisione al bordo fermata dello shuttle nell'informazione alla clientela.

² L'indirizzo di fatturazione può essere comunicato solo quando il processo di fatturazione (definizione del destinatario della fattura) è stato completato. Se applicabile, queste informazioni potranno essere comunicate e registrate solo dopo il 31 ottobre 2023.



Prospettiva dell'inserimento dei dati in caso di cantieri dal 1° gennaio 2024.

Per garantire la corretta visualizzazione dello stato di accessibilità durante i lavori di costruzione e trasformazione, a partire dal 1° gennaio 2024 i cantieri dovranno essere registrati in Didok. Secondo le disposizioni dell'UFT, questo è obbligatorio per i cantieri di durata pari o superiore a 12 mesi. A beneficio della clientela, Alliance SwissPass raccomanda alle IT di registrare tutti i cantieri noti che hanno un impatto sullo stato di accessibilità, in modo che la clientela sia sempre adeguatamente informata.

Sistema di rilevamento	Argomento	Dati necessari	Motivazione
Didok LDis	Cantieri	Allegato Guida dei criteri di accessibilità in DiDok tec 0.xlsx (live.com) (incarico UFT da 12 mesi)	I cantieri devono sempre essere registrati in Didok LDis, in modo che l'informazione alla clientela e/o lo stato di accessibilità siano correttamente visualizzati nell'orario.

Informazione e assistenza

In caso di domande, rivolgersi ai seguenti interlocutori:

Domande tecniche:
Rilevamento dello stato LDis: didok@sbb.ch
Dati dell'orario: info.fachbus@sbb.ch

Domande sul rilevamento dello stato LDis:
behig.ski@sbb.ch

Informazioni generali su LDis:
[Attuazione della LDis - Alliance SwissPass](#)

Centro di competenza Handicap FFS (shuttle):
handicap@sbb.ch

Allegato

Processo Assistenza da parte del personale delle imprese di trasporto ferroviario (ITF) per fermate dei trasporti pubblici non utilizzabili in autonomia

Nelle stazioni in cui i clienti possono viaggiare solo con l'assistenza del personale, questa deve essere organizzata prima della partenza. È previsto che il CCH organizzi l'assistenza al personale attraverso l'IT di competenza.

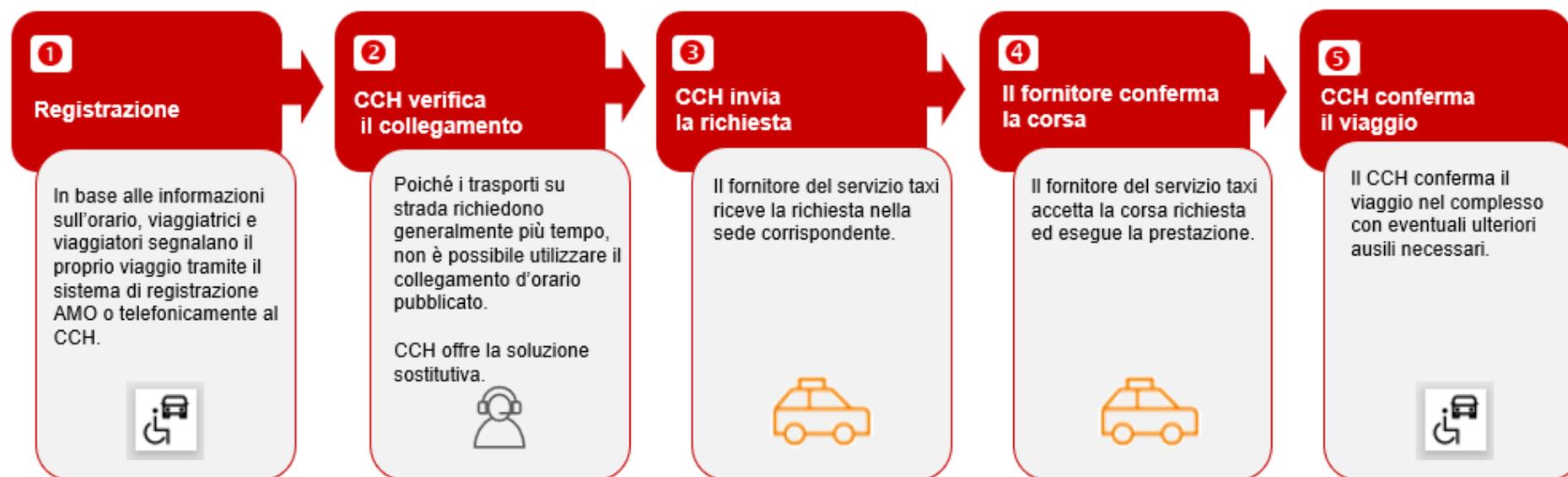


Per le ITF in cui l'ufficio di coordinamento non è presidiato per tutto l'orario di esercizio, è necessario chiarire tempestivamente in che misura il CCH può assumere il coordinamento per le ITF negli specifici orari marginali. Occorre comunicare tale esigenza.

Processo Soluzione sostitutiva (shuttle) per fermate dei trasporti pubblici non utilizzabili in autonomia

Per le fermate che non possono essere utilizzate in autonomia e nelle quali non è possibile fornire l'assistenza del personale, devono essere garantite soluzioni sostitutive. La soluzione sostitutiva consiste in uno shuttle dal punto di partenza desiderato al successivo punto di cambio o nodo ferroviario privo di barriere³.

Affinché il CCH possa organizzare il trasporto, le IT devono stipulare un contratto, ad esempio con una compagnia di taxi, che preveda che il CCH possa ordinare un servizio qualsiasi giorno dell'anno durante l'orario di esercizio dei trasporti pubblici e che tale prestazione possa essere fornita entro un massimo di due ore. Resta da regolamentare chi riceve la fattura per la prestazione chilometrica fornita.



Punto da definire: fatturazione

Il settore del trasporto pubblico attualmente presume che i proprietari delle infrastrutture (Confederazione, cantoni e comuni) debbano sostenere i costi delle soluzioni sostitutive. Al momento questo aspetto non è stato né chiarito né negoziato in via definitiva.

³ Dal punto di vista della/del cliente, si tratta sempre del punto di cambio o del nodo ferroviario successivo. Dal punto di vista del finanziatore, potrebbe anche essere la fermata dell'autobus priva di barriere più vicina. Questa decisione fondamentale non è ancora stata presa.