

Piano Operativo per l'Accessibilità

Misura 13 – Del. ART 16/2018

Contratto di Servizio tra Ferrovie del Sud EST e Regione Puglia 2023-2032

Premessa

Il presente Piano Operativo (di seguito il “Piano”) viene adottato ai sensi della Delibera ART n. 16/2018 - Misura 13 “*Indicatori e livelli minimi di accessibilità*”, con il coinvolgimento della Regione Puglia, del Gestore dell’Infrastruttura Ferroviaria, nonché delle rappresentanze dei consumatori e delle associazioni dei passeggeri e delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (per brevità PRM), ed ha una durata pari a quella del Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale di riferimento, stipulato tra FSE e la Regione Puglia per il periodo 2023-2032

Il Piano tiene conto del quadro normativo con specifico riferimento alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità - ratificata dall’Italia con legge 3 marzo 2009 n. 18 - primo strumento giuridico vincolante, che impone agli Stati firmatari di tutelare e salvaguardare tutti i diritti e le libertà fondamentali delle persone con disabilità, al nuovo Regolamento (UE) 782/2021, che nel Capo V disciplina il diritto al trasporto per le persone con disabilità e persone a mobilità ridotta, e al Regolamento (UE) n. 1300/2014 relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell’Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (STI-PRM).

In ambito ferroviario avere un trasporto accessibile significa disporre congiuntamente di spazi di stazione e di materiale rotabile utilizzabili dalle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Un trasporto ferroviario “accessibile” rende più sicuro, confortevole e



qualitativamente migliore il servizio per tutti gli utilizzatori ivi compresa quella quota sempre crescente di popolazione con specifiche esigenze di mobilità.

Al fine di raggiungere tale obiettivo, il Piano intende favorire le azioni sincrone tra tutti i soggetti coinvolti oltre all'impresa ferroviaria - Enti locali, Gestore dell'Infrastruttura– per migliorare il grado di accessibilità durante tutto il percorso di viaggio, dall'arrivo in stazione, alla salita e discesa dal treno, nonché a bordo.

Accessibilità

L'accessibilità del trasporto ferroviario si realizza quando l'intera esperienza di viaggio delle persone con disabilità o mobilità ridotta viene resa pienamente fruibile.

Gli utenti devono poter avere piena accessibilità:

- alle stazioni, ovvero poter facilmente entrare/defluire e poter fruire di tutti gli spazi interni;
- al materiale rotabile, ovvero potervi accedere, sostare ed utilizzare i servizi presenti;
- all'informazione, acquisto e postvendita del servizio.

Accessibilità alle stazioni

La Regione, coinvolgendo le amministrazioni competenti, può favorire il miglioramento dell'accessibilità esterna alle stazioni, sensibilizzando le Amministrazioni Comunali affinché valorizzino le stazioni nei piani di eliminazione delle barriere architettoniche (PEBA) e attuino azioni sincrone per il coordinamento degli orari e spazi del TPL urbano. In tutte le stazioni della rete FSE è garantita l'accessibilità del disabile motorio al primo marciapiede. Per alcune fermate/stazioni (Bari, Ceglie - Carbonara e Adelfia) sono presenti i percorsi tattili sul primo marciapiede, nella sala d'attesa e presso i servizi igienici.



Azioni mitigative future: miglioramento dell'accessibilità delle stazioni e fermate della rete mediante interventi di innalzamento H55, nuovi sottopassi di stazione, realizzazione di percorsi tattili-pavimentazione LVE, ai locali aperti al pubblico del fabbricato viaggiatori (accessibilità sala d'attesa), adeguamento PRM, ai servizi igienici accessibili con nursery, realizzazione parcheggio intermodale totalmente accessibile (nell'ambito del progetto PNRR "Realizzazione 20 hub intermodali" giugno 2026).

Accessibilità delle stazioni – Gestore dell'Infrastruttura BUEI

Sulla rete del GI di FSE sono presenti complessivamente 92 tra stazioni e fermate servite da treni viaggiatori (escluse quindi le stazioni su linee chiuse o sospese) con una rete infrastrutturale complessiva di 474km di linea in esercizio, di cui attualmente il 17% circa elettrificata e in fase di implementazione per altri 195 km ca.

Nel corso degli anni le implementazioni strutturali realizzate per rendere fruibile il servizio al maggior numero di PRM sono avvenute in maniera progressiva nelle stazioni.

In base alle diverse combinazioni treno-marcia piede possono presentarsi i seguenti casi per le persone con disabilità motoria:

- a) marciapiede basso (h 25 cm) e treno a pianale ribassato: accesso possibile tramite uno strumento di interoperabilità, che può essere una rampa mobile, un carrello elevatore sul marciapiede o una pedana estraibile;
- b) marciapiede alto (h 55 cm) e treno a pianale ribassato (accesso a livello): accesso possibile in autonomia da parte della PRM (a condizione che il divario tra la soglia della porta del treno e il marciapiede non superi i 75 mm misurati orizzontalmente e i 50 mm misurati verticalmente, ai sensi della STI-PRM - Reg. (UE) 1300/2014); qualora non siano sussistenti tali condizioni, si renderà necessario il ricorso ad un componente di interoperabilità come quelli indicati al punto a).



Al fine di fornire una lettura completa degli standard del GI, attuali e futuri, sono stati individuati differenti livelli di accessibilità dei 92 impianti ferroviari della Rete FSE in particolare per quanto riguarda le PRM motorie (non sono qui considerate le stazioni dove il servizio è effettuato esclusivamente attraverso bus sostitutivi e quelle in cui attualmente non si effettua servizio viaggiatori). Nei 92 impianti ferroviari sono comprese stazioni e fermate che di seguito, ai fini delle analisi riportate, saranno identificate indistintamente con la locuzione “stazioni”.

Stazioni fruibili

- Si tratta degli impianti accessibili in autonomia ai disabili motori: stazioni in cui tutti i marciapiedi a servizio di binari che effettuano servizio viaggiatori sono rialzati (altezza di 55 cm dal piano del ferro) e sono raggiungibili con un percorso privo di gradini

Stazioni non fruibili

- Sono tutte le altre stazioni, non accessibili o accessibili solo parzialmente (almeno un marciapiede accessibile in autonomia, ma non la totalità)



**FRUIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIA
RETE FSE**

Dati aggiornati a Maggio 2024

	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE SUL TOTALE	STAZIONI
FRUIBILI	3	3,26 %	
NON FRUIBILI	89	96,74%	
TOTALE	92	100%	

Tab. 1 “Riepilogo dati fruibilità disabilità motoria 2024”

Delle stazioni della rete di FSE, all’anno 2024, sono accessibili in autonomia alle persone con disabilità motoria n°3 stazioni, parzialmente accessibili n°89 stazioni. Sono tuttavia utilizzabili da passeggeri con disabilità motoria, in quanto del tutto accessibili dal punto di vista infrastrutturale, n°92 stazioni, che coprono il 100 % della frequentazione dei passeggeri nelle stazioni di FSE.

Stazioni con percorsi tattili

- Le “stazioni con percorsi tattili” sono quelle in cui un percorso tattile collega l’ingresso della stazione a tutti i marciapiedi con servizio viaggiatori.

Stazioni con informazione visiva dinamica

- Le “stazioni con informazione visiva dinamica” sono quelle in cui sono presenti monitor che trasmettono informazioni in tempo reale sugli arrivi e partenze della stazione.



**ACCESSIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITÀ VISIVA
RETE FSE**

Dati aggiornati a Maggio 2024

	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE
PERCORSI TATTILI	2	2,1%
INFORMAZIONE SONORA	68	73,91%

Tab. 2 “Riepilogo dati accessibilità disabilità visiva 2024”

**ACCESSIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITÀ Uditiva
RETE FSE**

Dati aggiornati a Maggio 2024

	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE SUL TOTALE	STAZIONI
INFORMAZIONE VISIVA DINAMICA	1 (Bari Centro)	1,09%	

Tab. 3 “Riepilogo dati accessibilità disabilità uditiva 2024”



Per quanto riguarda le disabilità sensoriali, in FSE la situazione attuale è dunque la seguente:

- Disabilità visiva: il 2,1 % degli impianti ha percorsi tattili che permettono di raggiungere tutti i marciapiedi, mentre il 73,91% delle stazioni, è fornita di dispositivi di diffusione sonora.
- Disabilità uditiva: il 1,09% degli impianti presenta dispositivi di informazione visiva dinamica.

Accessibilità del materiale rotabile

Il Contratto di Servizio per il Trasporto Pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, per gli anni 2023-2032 stipulato tra la Regione Puglia e Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici srl prevede una produzione annuale pari a 3.758.480 treni-km nel 2024 e superiore ai 3.800.000 treni-km annui a partire dal 2026 e per tutto l'arco della residua durata contrattuale.

L'attuale offerta dei servizi ferroviari si fonda su un modello calibrato sulla base di analisi della domanda, che prendono in considerazione un insieme di fattori ovvero i dati regionali sulla domanda di trasporto, l'attuale quota di mercato soddisfatta da FSE nonché i trend demografici regionali per gli anni di validità del Contratto di Servizio. Il servizio si articola su un valore medio di 220 treni al giorno programmati per l'orario invernale del 2024. Il 75% circa di tali treni è previsto con materiale rotabile accessibile a PRM (valori medi riferiti all'orario generale di servizio invernale del 2024).

L'asset di cui al Contratto di servizio utilizzato per lo svolgimento del servizio consta di (valori aggiornati a maggio 2024):

- 11 Elettrotreni ETR322 Newag a 3 casse a composizione bloccata, dotati di accessibilità per le PRM;



- 24 veicoli diesel ATR220 Pesa a 3 casse a composizione bloccata, dotati di accessibilità per le PRM;
- 13 automotrici leggere tipo Aln668 Fiat, non provviste di accessibilità per le PRM.

Per la suddivisione in linee, nell'ambito del Contratto di servizio, si è adottata la seguente classificazione:

LINEE	Diretrici
FR 1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Regione nel giorno medio feriale \geq a 20 %	Bari - Putignano (via Casamassima)
	Bari - Taranto
FR 2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Regione nel giorno medio feriale $<$ 20% e \geq 8 %	Lecce - Gallipoli
	Zollino - Gagliano Leuca
	Martina - Lecce
	Novoli - Gagliano Leuca
FR 3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Regione nel giorno medio feriale $<$ 8%	Casarano - Gallipoli
	Maglie - Otranto

Tab. 4 “Categorie linee da CDS”

In relazione a quanto previsto all'interno dell'allegato 7 del vigente CDS, il livello di accessibilità totale delle linee è sintetizzato dall'indicatore %SPMR.

Questo indicatore è definito in relazione alla percentuale dei treni effettivamente fruibili dalle PRM rispetto ai treni programmati come accessibili alle PRM (ed indicati come tali dal relativo pittogramma sull'orario programmato), e viene calcolato annualmente, per linea, come media aritmetica dei valori mensili del rapporto tra il numero di corse mensili accessibili e fruibili, ed il totale delle corse mensili programmate con accessibilità alle PRM:



$$\%SPMR = (n^{\circ} \text{ di corse mensili accessibili e fruibili} / n^{\circ} \text{ di corse mensili programmate accessibili}) * 100$$

In particolare, per numero di corse mensili accessibili e fruibili si intende il numero di corse mensili effettuate con materiale rotabile omologato accessibile a passeggeri a mobilità ridotta, che garantisca anche l'utilizzo del treno da parte di passeggeri con sedia a rotelle. Ai fini del calcolo del suddetto indicatore, la corsa viene considerata accessibile se è risultato presente e funzionante il 100% dei posti con priorità e degli spazi per sedie a rotelle e, se presenti, è risultato funzionante e quindi utilizzabile il 100% delle pedane retrattili.

Gli investimenti per l'accessibilità del materiale rotabile

FSE ha avviato già da tempo un importante piano di investimenti per il rinnovo della flotta: ad oggi risultano attivi contratti per l'acquisto, tramite l'utilizzo di fondi Europei, Nazionali e Regionali, di n° 11 elettrotreni a 4 casse e n° 4 treni alimentati ad idrogeno. Tale piano prevede l'immissione in servizio dei primi 4 rotabili elettrici entro il 2024 e i restanti degli 11 contrattualizzati entro i primi mesi del 2026; inoltre la consegna dei 4 treni ad idrogeno, la cui fornitura rientra nel percorso di decarbonizzazione intrapreso dalla società, è prevista per Giugno 2026. Come target la società prevede entro il 2028 l'immissione di ulteriori n. 10 rotabili elettrici che, in combinazione con la dismissione delle automotrici diesel, determineranno un sensibile miglioramento dell'età media della flotta che passerebbe dai 19,4 anni nel 2024 agli 8,2 anni nel 2028.

Di seguito le principali caratteristiche inerenti ai nuovi treni in corso di acquisto:



ETR 104

Tipologia	
servizio: regionale	treno per servizio regionale v _{max} = 160 km/h
materiale: complessi accoppiabili, articolati o ad elementi separati; carrozze doppio piano e carrozza pilota DP; carrozze piano unico; elementi intermedi per complessi; locomotive;	complessi articolati a 4 casse accoppiabili (max 2 complessi)
Caratteristiche	
trazione: elettrica o ad idrogeno;	trazione elettrica 3kv
capienza: quantità posti in dipendenza della tipologia del servizio; quantità di posti a sedere, accesso e postazioni per persone a mobilità ridotta/HK in quantità adeguata secondo le norme europee (STI PMR) con incarrozzamento mediante rampa manuale; quantità di posti in piedi a strapuntini non abbassati;	n°303 posti + n°2HK di cui: - n°32 posti prioritari - n°27 strapuntini Incarrozzamento HK a raso da banchine 550mm, con rampa manuale da banchine 250mm n°xyz posti in piedi
toilette: in quantità adeguata alla capienza e a circuito chiuso, idonea per persone a mobilità ridotta;	n°1 toilet PRM (HK)
porte: quantità e larghezza accesso, per fiancata, in dipendenza del servizio;	n° 4 per fiancata larghezza 1.300 mm con gradini estraibili per incarrozzamento a raso da banchine 550mm
spazi multifunzionali per bagagli e ancoraggi biciclette in vani direttamente accessibili ai passeggeri con dimensioni in dipendenza della tipologia di servizio;	n°8 portabiciclette con prese elettriche
Equipaggiamenti	
dispositivo di vigilanza attiva sulla condotta a reiterazione multipla;	presenti
sottosistemi di bordo per la protezione e controllo marcia treno compatibili con i corrispondenti sottosistemi di terra, esistenti e previsti, della rete infrastrutturale;	SSB ERTMS AV Compact 3.1 (STI2020 compliant)
climatizzazione negli abitacoli e in cabina;	n°4 gruppi climatizzazione comparti n°2 gruppi climatizzazione cabine
collegamento alla rete WiFi negli abitacoli passeggeri;	previsto sistema WiFi comparti
prese per ricarica per biciclette elettriche;	presenti
sistemi per la rilevazione fisica della quantità di passeggeri in salita/discesa o trasportati;	sistema conta-passeggeri
dispositivi per la localizzazione dei rotabili;	presenti
sistemi di informazione e diffusione video e audio ai passeggeri a bordo anche relative al viaggio e alla localizzazione del convoglio;	presenti
dispositivi di allarme al personale con citofonia;	presenti
videosorveglianza interna ed esterna, visualizzazione in tempo reale delle riprese delle telecamere sui monitor di bordo.	Videosorveglianza interna ed esterna con visualizzazione in tempo reale sul banco di manovra e sui monitor di bordo

Tab. 5 “Caratteristiche ETR”



HMU214 IDROGENO

Descrizione tipologia, caratteristiche ed equipaggiamenti dei rotabili ferroviari		Configurazione HMU214
Tipologia		
Servizio:	treno per servizio regionale (vmax = 140 km/h)	
Materiale:	complesso articolato a 5 casse	
Caratteristiche		
Trazione:	ad idrogeno (fuel cell e batterie di trazione, DC link 750 Vdc)	
Capienza:	238 posti + 2HK - 30 posti prioritari - 16 posti ribaltabili Incarrozzamento HK a raso da banchina 550m, con rampa manuale da banchina 250mm. 251 posti in piedi	
Toilette:	n. 1 toilet standard n. 1 toilet PRM	
Porte:	n. 4 porte per fiancata larghezza 1.300mm con gradini estraibili per incarrozzamento a faso da banchine 550mm	
spazi multifunzionali per bagagli e ancoraggi biciclette in vani direttamente accessibili ai passeggeri con dimensioni in dipendenza della tipologia di servizio: n. 8 aree biciclette con prese elettriche e USB		
Equipaggiamenti		
Dispositivo di vigilanza attività sulla condotta e reiterazione multipla:	presenti	
Sottosistemi di bordo per la protezione e il controllo marcia treno compatibili con i corrispondenti sottosistemi di terra, esistenti e previsti, dalla rete infrastrutturale:	SCMT + SSC	
Climatizzazione negli abitacoli e in cabina:	n. 4 gruppi climatizzazione comparto n. 2 gruppi climatizzazione cabina	
Collegamento alla rete WiFi negli abitacoli passeggeri:	previsto sistema WiFi in comparto passeggeri	
Prese per ricarica biciclette elettriche:	presenti	
sistemi per la rilevazione fisica della quantità di passeggeri in salita/discesa o trasportati:	predisposizione per sistema conta-passeggeri	
Dispositivi per la localizzazione dei rotabili:	presenti	
Sistemi di informazione e diffusione video e audio ai passeggeri a bordo anche relative al viaggio e alla localizzazione del convoglio:	presenti	
Dispositivi di allarme al personale con citofonia:	presenti	
Videosorveglianza interna ed esterna, visualizzazione in tempo reale delle riprese delle telecamere sul monitor di bordo:	presenti	

Tab. 6 “Caratteristiche HMU214 IDROGENO”

Con tale investimento FSE si garantisce la possibilità di fruire, nello svolgimento del servizio pubblico, di materiale rotabile nuovo e conforme agli standard europei al fine di



poter adempiere alle richieste del proprio contratto di servizio e alla normativa correlata, nonché alla piena soddisfazione dei propri viaggiatori in ambito di accessibilità.

Il servizio di assistenza PRM

Il servizio di assistenza rivolto alle PRM che viaggiano con le Imprese Ferroviarie circolanti sulla rete gestita dal GI BUEI di FSE nelle stazioni e fermate aperte al servizio viaggiatori conformi alle STI PMR (STI 2008 e STI 2014), è assicurata garantendo la fornitura e la gestione dei dispositivi di ausilio per la salita e discesa a bordo delle PRM, la fornitura di assistenza e di trasporti alternativi.

Per richiedere il servizio di assistenza PRM, completamente gratuito per i viaggiatori, questi possono utilizzare i seguenti canali di contatto:

- telefonare al numero verde gratuito 800 07 90 90 (dal lunedì al venerdì, dalle ore 6:30 alle 19:30; il sabato, domenica e festivi, dalle ore 6:30 alle 13:30).

E' possibile richiedere, fino a 24 h prima della partenza, di usufruire del servizio di assistenza.

Informazione per l'accessibilità PRM (statica e dinamica, prima e durante il viaggio)

Sul sito di FSE sono pubblicate le informazioni relative ai servizi e al livello di accessibilità delle stazioni e fermate che svolgono servizio viaggiatori facenti parte della rete gestita da BUEI.

Le informazioni consentono alle PRM di conoscere le dotazioni per l'accessibilità delle stazioni, servizi igienici, sistemi di informazione al pubblico sonori o visivi, percorsi pedo-tattili, marciapiedi rialzati per entrare/uscire dai treni in autonomia, percorsi senza barriere (in piano e/o con rampa fissa e/o con ascensore).



Per quanto riguarda il servizio di assistenza PRM, in tutti gli impianti della rete sono presenti cartelli informativi in cui sono indicate le principali informazioni e i contatti a cui rivolgersi per richiedere l'assistenza.

Iniziative per migliorare l'accessibilità al servizio

Formazione

Nel Piano di Formazione 2025 della BU Trasporto Ferroviario di FSE è prevista l'erogazione di una formazione specifica per il Personale di Accompagnamento treno, relativa ai comportamenti da adottare per l'assistenza a bordo delle persone con disabilità e a ridotta mobilità, con specifici focus sul servizio di assistenza a bordo treno ed in stazione in fase di salita\discesa e sul miglioramento delle capacità relazionali nell'interazione e comunicazione con i PRM, nell'ottica di soddisfare i bisogni del cliente e migliorare la customer experience nella fruizione del servizio ferroviario.

Accesso alle informazioni sulle stazioni e sugli orari - Digitalizzazione

La sezione "Persone con disabilità o mobilità ridotta" accessibile dalla home page del sito web **WWW.FSEONLINE.IT** riporta notizie sempre aggiornate sui servizi di assistenza offerti dall'azienda e consente di seguire in tempo reale l'andamento dei treni ed ottenere informazioni su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi. La sezione "Infomobilità Treni", raggiungibile direttamente dalla Home page del sito www.fseonline.it, diffonde invece informazioni sempre aggiornate in tempo reale sul traffico ferroviario e sulle modifiche programmate alla circolazione necessarie a eseguire interventi tecnici e attività pianificate di potenziamento della rete e indisponibilità di montascale. Come già sottolineato, invece, il numero verde 800 07 9090 consente di richiedere il servizio di assistenza.



Azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza PRM in caso di anomalità

Le anomalità di esercizio, nel caso specifico del trasporto di PRM, possono essere distinte in due classi, caratterizzate dal fatto che le problematiche siano legate all'infrastruttura (stazione) o al materiale rotabile.

Il GI e le II.FF. attiveranno tutte le misure necessarie a garantire la massima assistenza e sicurezza a tutela degli utenti.

Anormalità all'infrastruttura di stazione

In caso di guasto di un ascensore in una stazione in cui sia stato programmato un servizio di assistenza, il GI può, in determinate circostanze, attraverso la sala operativa che gestisce 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 passatoia a raso, garantire in sicurezza l'attraversamento dei binari da parte della PRM, obbligatoriamente coadiuvata dal personale dell'assistenza, previo spostamento del carrello elevatore, se necessario.

Nel caso le soluzioni sopra descritte non fossero applicabili, il GI di concerto con la IF, procede a riprogrammare il servizio nella stazione abilitata più vicina.



Non conformità del materiale rotabile

Le problematiche più frequenti che possono manifestarsi riguardano:

- la sostituzione di un materiale rotabile dichiarato idoneo per il viaggio del PRM con uno di caratteristiche inferiori;
- la cancellazione del treno.

In questi casi la Sala Operativa del Trasporto Ferroviario di FSE (SO BUTF) cerca di riprogrammare il viaggio, già registrato, della PRM, utilizzando soluzioni alternative, in prima ipotesi con altri treni, altrimenti con altri mezzi di trasporto. La ripianificazione del viaggio avviene attraverso una stretta interazione tra SO BUTF ed RFI – Sala Blu, nel caso in cui siano interessate località interconnesse della rete FSE, oppure attraverso lo scambio di comunicazioni con la Sala Operativa Commerciale e Customer Care di FSE, che cura la presa in carico della richiesta di trasporto da parte dell'utente PRM per le località FSE, nonché il contatto diretto con l'utente. Il "Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse" (allegato 13 del vigente Contratto di Servizio tra FSE e Regione Puglia), relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse, costituisce riferimento operativo anche per la definizione dell'adeguatezza del servizio sostitutivo stesso. In ogni caso, seppur residuale, FSE ha introdotto, in coerenza con le disposizioni della delibera ART 106/2018, il riconoscimento ai clienti con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata, di un'indennità pari al 50% del prezzo del biglietto di corsa semplice, in aggiunta al rimborso integrale del biglietto, in caso di rinuncia al viaggio, qualora una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da clienti con disabilità o a mobilità ridotta, venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo.



Azioni di miglioramento in caso di servizi sostitutivi

Nel caso in cui si renda necessario ricorrere ad un servizio sostitutivo, FSE procede ad attivare dei bus, identificati da un'apposita segnaletica riportante “*Servizio sostitutivo FSE*”. Laddove possibile per le condizioni stradali e di sicurezza del viaggiatore, l'autobus effettua la fermata nei pressi della stazione/fermata ferroviaria; se il punto di fermata è distante dall'accesso alla stazione/fermata, è affissa apposita informazione statica in stazione.

L'accesso al servizio sostitutivo è garantito con lo stesso titolo di viaggio del servizio sostituito.

Secondo quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018, FSE e Regione Puglia hanno predisposto il sopracitato Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse, allegato al Contratto di servizio.

In questo è anche previsto che la Regione si farà promotrice con l'amministrazione competente affinché siano realizzate le necessarie condizioni di sicurezza, come, in caso di servizi sostitutivi, una migliore posizione dei punti di fermata.

In caso di sostituzione di un servizio ferroviario con bus, il GI eroga i relativi annunci sonori in stazione.

Azioni sincrone

Il presente Piano si propone di agire da volano per la sincronizzazione degli interventi e delle azioni dei diversi attori che rendono accessibile il servizio ferroviario alle PRM e comunque rendere il viaggio più comodo e di facile accesso a chiunque.

Regione Puglia si farà promotrice dell'organizzazione di incontri di condivisione e diffusione delle esperienze, progetti e realizzazioni, a cui saranno invitate a partecipare attivamente le Associazioni locali delle categorie coinvolte, nonché le altre parti interessate.



Obiettivi di accessibilità (da raggiungere all'interno della durata del CdS)

%SPRM

La disponibilità e fruibilità di servizi PRM è valutata nell'ambito del Contratto di Servizio tra FSE e la Regione attraverso l'indicatore %SPMR, come precedentemente esposto. L'obiettivo di CMQ, relativamente all'indicatore anzi detto, è stato quantificato nel vigente CDS tra FSE e Regione Puglia, a partire dal 2024, nel 100%. Ad oggi la flotta di FSE, vista la presenza delle FIAT ALN 1900, non riesce a soddisfare la CMQ anzi detta. D'altra parte si ritiene ragionevole pensare che l'obiettivo in questione possa essere totalmente raggiunto grazie all'immissione in flotta di nuovi treni (ETR e treni ad H2 precedentemente descritti) al più entro il 2028, anno in cui è prevista la dismissione degli ultimi rotabili non dotati dei requisiti di accessibilità al PRM.

%CORSEACC

Per quel che riguarda invece l'indicatore %CORSE ACC calcolato come rapporto tra il numero di corse mensili accessibili a PRM ed il totale delle corse mensili totali programmate

$$\%CORSEACC = \left(\frac{n^{\circ} \text{ di corse mensili accessibili a PRM}}{n^{\circ} \text{ di corse mensili totali programmate}} \right) * 100$$

si è provveduto ad effettuare il calcolo sul 2024 per tipologia di linea secondo i criteri riportati nella seguente tabella:



LINEE	Direttrici
FR 1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Regione nel giorno medio feriale \geq a 20 %	Bari - Putignano (via Casamassima)
	Bari - Taranto
FR 2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Regione nel giorno medio feriale $< 20\%$ e $\geq 8\%$	Lecce - Gallipoli
	Zollino - Gagliano Leuca
	Martina - Lecce
	Novoli - Gagliano Leuca
FR 3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Regione nel giorno medio feriale $< 8\%$	Casarano - Gallipoli
	Maglie - Otranto

Tab.7 “categorie linee da CDS”

I dati rilevati sono i seguenti:

%CORSEACC - FR1 = 95,7%

%CORSEACC – FR2 = 73.1%

%CORSEACC – FR3 = 76%

Anche per questo indicatore, si stima di raggiungere il 100% su tutte le linee entro il 2028, grazie al previsto rinnovo della flotta rotabili inserito nel Piano Investimenti e nel PEF sottostante il vigente CDS con Regione Puglia.

Obiettivi accessibilità stazioni

Tra le azioni dirette di FSE, volte a rendere progressivamente più accessibili, sostenibili e confortevoli le principali stazioni della rete, rientrano gli interventi di adeguamento infrastrutturale e tecnologico del Piano Investimenti Stazioni (PIS).



Il PIS prevede che le stazioni vengano ripensate con l'obiettivo di esprimere appieno il potenziale di nodo trasportistico intermodale e polo di servizi, integrate nel contesto urbano di inserimento e capaci di influire positivamente sulla riqualificazione dei territori. Il PIS ha come obiettivi qualificanti l'incremento del livello di connettività con il trasporto pubblico locale, la sharing mobility e la mobilità attiva, il miglioramento dell'accessibilità interna alle stazioni, la crescita di attrattività, funzionalità, qualità e sicurezza degli spazi interni ed esterni delle stazioni e il potenziamento dell'infomobilità e del wayfinding fuori e dentro la stazione.

FSE, con un piano di investimenti ad hoc, ha previsto di trasformare ed adeguare alcune delle stazioni presenti sulla rete interessate dai servizi oggetto del contratto per renderle accessibili e conformi alle specifiche tecniche di interoperabilità (STI PRM - Reg. UE 1300/2014). A tal riguardo il GI, nell'ambito del Contratto di Servizio, tramite i finanziamenti erogati dall'Ente affidante, provvede alla manutenzione straordinaria dell'infrastruttura e all'adeguamento agli standard dell'IFN. Tuttavia, va evidenziato che la programmazione degli investimenti del GI BUEI di FSE, trova le condizioni per la sua esecuzione negli stanziamenti definiti dall'Ente affidante. Nel percorso di ammodernamento delle stazioni di FSE preme ricordare il già presente adeguamento alle specifiche tecniche di interoperabilità delle fermate di Bari Centro, Bari Ceglie Carbonara e della stazione di Adelfia. Inoltre, come già anticipato nel presente documento, l'obiettivo di migliorare il livello di accessibilità delle stazioni e fermate della rete trova risposta nell'ambito del progetto PNRR "Realizzazione 20 hub intermodali" previsto per Giugno 2026.

Monitoraggio e verifica

La Regione convocherà periodicamente 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. Situazioni particolari o nuove richieste di intervento potranno



essere condivise nell'ambito del Comitato tecnico di gestione del Contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

Revisione ed aggiornamenti

Il presente Piano può essere aggiornato ogni tre anni e condiviso tra le Parti nell'ambito di un apposito incontro del Comitato di Gestione del Contratto.