

PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ

**redatto ai sensi della Misura 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 96/2018
dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti**

CONTRATTO DI CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA NAPOLI, CAGLIARI, PALERMO E VICEVERSA

(CIG 8648427BB9 CUP D69J21000210001)

1. Premessa

Il presente Piano Operativo per l'accessibilità ("**Piano**") è adottato ai sensi della Misura 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 96/2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti ("**ART**"), con il coinvolgimento del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili – Direzione Generale per la vigilanza sulle Autorità di sistema portuale, il trasporto marittimo e per vie d'acqua interne ("**Ente Affidante**"), delle competenti Autorità di Sistema Portuale ("**AdSP**") ed Autorità Marittime ("**AM**"), degli Operatori di terminale ("**OT**"), nonché delle rappresentanze dei consumatori e delle associazioni dei passeggeri e delle PMR (congiuntamente, "**Soggetti coinvolti**"), in relazione al Contratto di concessione del servizio pubblico di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci tra Napoli, Cagliari, Palermo e viceversa ("**Contratto**") e per una durata pari allo stesso contratto.

Obiettivo principale del Piano è incrementare l'accessibilità del servizio di trasporto marittimo, in tutte le sue fasi, avendo particolare riguardo alle persone la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o minorazione mentale, o di qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona ("**persona a mobilità ridotta**" o "**PMR**", ai sensi del Regolamento UE n. 1177/2010).

A tal fine, il Piano individua azioni congiunte che la Società Grimaldi Euromed S.p.A. (“**Compagnia**”) e gli altri Soggetti coinvolti, ciascuno per quanto di propria competenza, intraprendono per **migliorare l’accessibilità del servizio di trasporto marittimo** e facilitare le attività relative all’abbattimento delle barriere architettoniche e sensoriali presenti nei porti di Napoli, Cagliari e Palermo. Tali azioni sono coordinate sulla base di priorità di intervento sincrone e in accordo con eventuali programmi di abbattimento delle suddette barriere.

Il Piano tiene conto del quadro normativo di riferimento, con specifico riferimento al Regolamento UE n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne (in particolare, al Capo II del Regolamento, recante “*Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta*”).

Inoltre, il Piano è redatto in coerenza con gli obblighi verso le PMR derivanti dal Contratto (art. 7 - “*Politica della Qualità – Carta dei Servizi – Obblighi in caso di disservizi – Obblighi verso le PMR*”) e dai rispettivi allegati (All. H – “*Carta dei Servizi*”; All. I – “*Assistenza a persone a mobilità ridotta e formazione*”).

2. Programmi di riduzione delle barriere architettoniche e sensoriali dei Porti coinvolti

Con riferimento alle informazioni relative agli eventuali programmi di riduzione delle barriere architettoniche e sensoriali dei Porti di interesse, nella disponibilità delle competenti Autorità di Sistema Portuale e degli Operatori di Terminale, si rinvia ai relativi siti istituzionali delle suddette Autorità per opportuna consultazione:

- **Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Centrale:**
<https://adsptirrenocentrale.it/>;
- **Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sardegna:**
<http://www.adspmaredisardegna.it/>;
- **Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sicilia Occidentale:**
<https://www.adspalermo.it/>.

3. Attività di accoglienza e assistenza per PMR

La Compagnia garantisce alle PMR la totale integrazione con tutti i servizi destinati ai passeggeri nonché la possibilità di compiere le operazioni di imbarco e di sbarco facilmente, in modo sicuro e possibilmente autonomo.

A tal proposito, in coerenza con quanto previsto dagli Allegati II e III del Regolamento UE n. 1177/2010, la Compagnia, per il tramite del personale di bordo e degli operatori dei terminali, pone in essere tutte le attività necessarie a garantire alle PMR la necessaria assistenza e accoglienza sia a terra, nei Porti interessati dal Contratto, che a bordo delle navi durante l'intera traversata.

Si rammenta l'onere della PMR di informare la Compagnia del tipo di assistenza necessitata, e ciò in particolare al fine di:

- segnalare per iscritto (a mezzo mail all'indirizzo info@grimaldi.napoli.it o a mezzo fax al numero 081 5517716, allegando copia di un documento d'identità), **contestualmente all'acquisto del biglietto o almeno quarantotto ore prima che l'assistenza stessa si renda necessaria**, le proprie esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici o attrezzature per la mobilità (comprese le sedie a rotelle elettriche); nonché
- informare la Compagnia o l'operatore del terminale, **con almeno quarantotto ore di anticipo**, per qualsiasi altro tipo di assistenza.

In ogni caso, è facoltà dei passeggeri dichiararsi quali PMR, una volta a bordo; a tal fine, presso la reception sono disponibili gli avvisi e la modulistica da compilare per richiedere l'assistenza.

I passeggeri non vedenti potranno viaggiare accompagnati dal proprio cane-guida, in base a quanto stabilito dalla normativa nazionale (Legge 25 agosto 1988, n. 376), internazionale e comunitaria (articolo 11, par. 5 del Regolamento UE n. 1177/2010) senza costi aggiuntivi. Il cane-guida potrà viaggiare in cabina insieme al passeggero. La presenza del cane-guida dovrà essere segnalata al momento dell'imbarco.

3.1 Assistenza nei Porti – Procedure di imbarco e sbarco

In caso di partenza, transito o arrivo di una PMR in un Porto interessato dal Contratto, la Compagnia fornisce gratuitamente l'assistenza necessaria per salire sul servizio in partenza o scendere dal servizio in arrivo per cui ha acquistato il biglietto. A tal fine, la Compagnia garantisce la piena accessibilità delle biglietterie, delle sale di accoglienza e dei servizi igienici.

Una volta arrivata in Porto, la PMR può annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza recandosi presso l'apposito punto di ritrovo sito all'interno del terminal (sportello dedicato alla “*ASSISTENZA PMR Grimaldi Lines*”). La biglietteria di terra, che provvede a effettuare il *check-in* senza che la PMR debba abbandonare il veicolo, consegna a quest'ultima, qualora imbarchi con veicolo proprio, un tagliando adesivo da incollare su detto veicolo.

In alternativa, la PMR può recarsi in auto direttamente al piazzale antistante il molo di imbarco per effettuare il *fast check-in*, rendendosi riconoscibile accendendo le quattro frecce accese e/o apponendo sul cruscotto un foglio A4 con la scritta “PMR” che avrà ricevuto in fase di prenotazione come allegato al biglietto.

Una volta giunta al piazzale di imbarco, la PMR riceve assistenza da parte di un addetto, il quale indica dove parcheggiare l'autovettura sul ponte garage per raggiungere più comodamente gli ascensori e, se del caso, fornisce anche la sedia a ruote di bordo.

3.2 Assistenza a bordo

L'assistenza a bordo è garantita dal Commissario e dal personale di bordo addetto all'assistenza alle PMR, identificato da una fascia al braccio di colore bianco/azzurro riportante la dicitura “*ASSISTANCE*”.

In particolare, quando in fase di prenotazione il passeggero abbia indicato di essere una PMR, il Commissario di bordo, informato tramite il sistema di *check-in* e via e-mail dagli uffici di terra, provvede all'organizzazione dell'accoglienza e assistenza necessarie per tutta

la durata del viaggio. A tal fine, il Commissario indica sul piano nave le cabine in cui alloggiano le PMR e ne consegna copia al Comandante.

All'arrivo a bordo, i veicoli delle PMR vengono indirizzati in via prioritaria verso aree di parcheggio di bordo riservate, idonee a garantire loro la piena mobilità e il facile accesso agli ascensori, alla cabina riservata e/o alle altre aree passeggeri.

Sempre al fine di agevolare la mobilità delle PMR, le navi della Compagnia dispongono di:

- (i) ascensori provvisti di tastiera luminosa, audio e tasti appropriati per passeggeri non vedenti, in grado di semplificare il raggiungimento dei ponti nave;
- (ii) specifiche cabine opportunamente attrezzate;
- (iii) guide tattili che evidenziano percorsi diretti ai principali servizi di bordo;
- (iv) servizi igienici appositamente dedicati ed attrezzati nell'ambito delle zone comuni;
- (v) posti riservati alle PMR, situati all'interno di sale poltrone, bar e ristoranti, evidenziati mediante targhette identificative e muniti di dotazioni per il fissaggio delle sedie a rotelle.

Anche i porti di sbarco vengono preventivamente informati della presenza di una PMR; in ogni caso, prima dell'arrivo a destinazione, il Commissario trasmette all'agente eventuali necessità di trasporto a terra.

4. Presenza nei porti di posti per il ricovero delle biciclette, presenza in prossimità dei porti di stazioni di *bike sharing*, presenza in porto di postazioni dedicate, modalità per la ricarica delle biciclette elettriche, per *mobility scooter* o carrozzine elettriche

Con riferimento alle informazioni relative alla presenza nei porti di posti per il ricovero delle biciclette, di stazioni di *bike sharing*, postazioni dedicate, e alla modalità per la ricarica delle biciclette elettriche, per *mobility scooter* o carrozzine elettriche, nella disponibilità delle competenti Autorità di Sistema Portuale e degli Operatori di Terminale, si rinvia ai relativi siti istituzionali delle suddette Autorità per opportuna consultazione:

- Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Centrale:
<https://adsptirrenocentrale.it/>;
- Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sardegna:
<http://www.adspmaredisardegna.it/>;
- Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sicilia Occidentale:
<https://www.adspalermo.it/>.

5. Indicazioni operative per la predisposizione dell'informazione stampata e vocale a terra e a bordo ai sensi delle Misure 6 e 7

La Compagnia cura quotidianamente i processi per la predisposizione ed il mantenimento dell'informazione stampata e vocale, a terra e a bordo, ai sensi delle Misure 6 e 7 dell'Allegato A alla Delibera n. 96/2018 dell'ART.

In particolare, nella fase precedente il viaggio la Compagnia garantisce alle PMR l'accessibilità delle informazioni di cui alla Misura 6, con particolare riguardo a:

- Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR;
- Condizioni di accesso per il trasporto PMR; modalità di richiesta di assistenza a bordo ed al porto e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR; mappa con indicazione del punto di incontro dove le PMR possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza;
- Procedure per richiedere il risarcimento di eventuali attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche come previsto dal Regolamento n. 1177/2010; e
- Informazioni relative all'accessibilità dei porti che vengono tenute aggiornate dalla Compagnia secondo quanto comunicato dal gestore dell'infrastruttura portuale.

Tali informazioni sono pubblicate e diffuse tramite i canali di comunicazione di volta in volta indicati dalla citata Misura 6. Inoltre, per rendere facilmente accessibile ai passeggeri PMR il documento di *Sintesi delle disposizioni relative ai Diritti dei Passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne*, una copia cartacea dello stesso viene sempre lasciata nella cabina destinata alle PMR; in caso di PMR non vedenti o ipovedenti, è inoltre disponibile alla reception della nave una registrazione audio con gli stessi contenuti del documento ed un dispositivo per ascoltare la registrazione. All'interno della suddetta sintesi sono chiarite anche le modalità per l'invio dei reclami.

Sempre in un'ottica di turismo quanto più accessibile, la Compagnia, attraverso la collaborazione instaurata con la start-up Bed&Care, mette a disposizione delle PMR il servizio gratuito di consulenza on-line e telefonica “*Your Disability Manager*”, volto supportare i passeggeri con esigenze speciali nella pianificazione ottimale della propria vacanza e, soprattutto, a migliorare la complessiva esperienza di viaggio a bordo delle navi Grimaldi Lines (link alla pagina web: <https://www.grimaldi-lines.com/it/grimaldi-turismo-accessibile/>).

Una volta a bordo, e durante tutto l'arco della navigazione, sono garantite alle PMR diverse informazioni, di carattere statico e dinamico, riguardanti prevalentemente il viaggio. Le informazioni non vocali a bordo sono rese prevalentemente tramite affissione di cartelloni o distribuzione di flyer e sono posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per scelta del carattere e dei colori. Le informazioni vocali a bordo sono trasmesse da personale attento, ben formato, chiaro e paziente. Il sistema di diffusione degli annunci sonori è adeguato a raggiungere luoghi specifici della nave (aree comuni, cabine, ecc.) in base al tipo di messaggio da comunicare.

Tra le informazioni garantite alle PMR vi rientrano:

- Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR;
- Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed al porto e tempistiche necessarie per la prenotazione dei servizi dedicati alla PMR, nonché mappa con indicazione del punto di incontro dove le PMR possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza;
- Procedure per la richiesta di risarcimento di eventuali attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche, come previsto dal Regolamento UE n. 1177/2010.

6. Attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita ed eventuale sostituzione

In coerenza con quanto stabilito dal Contratto (art. 7), nel caso in cui le sedie a rotelle, le altre attrezzature per la mobilità o parti di esse vengano perse o danneggiate durante la movimentazione nel porto o il trasporto a bordo delle navi, la PMR a cui appartengono è risarcita dalla Compagnia, la quale, se necessario, fa tutto il possibile per fornire rapidamente attrezzatura di sostituzione.

7. Processo formativo del personale

La Compagnia, anche in conformità con quanto previsto dal Contratto (art. 7), ha provveduto a predisporre un processo volto a fornire al personale una formazione incentrata sull'assistenza e sulla sensibilizzazione alla disabilità nonché a garantire che il proprio personale abbia le conoscenze adeguate per soddisfare le necessità delle PMR.

A tal fine, l'Impresa di Navigazione:

- (i) assicura che il proprio personale abbia le conoscenze per soddisfare le necessità delle persone disabili e a mobilità ridotta, fornendo una formazione incentrata sull'assistenza e sulla sensibilizzazione alla disabilità, come descritto all'Allegato I del Contratto;
- (ii) assicura che tutti i nuovi dipendenti ricevano una formazione sulla disabilità e che tutto il personale segua periodicamente corsi di aggiornamento in materia.

Nel caso di nuovi dipendenti, i corsi di formazione sono organizzati entro sei mesi dall'assunzione.

8. Obiettivi di monitoraggio e verifica del Piano

Al fine di garantire un'adeguata e omogenea diffusione di elevati livelli di accessibilità, la Compagnia convoca almeno annualmente un tavolo per il monitoraggio e la verifica di quanto previsto nel presente Piano, coinvolgendo tutti i Soggetti coinvolti, di cui all'Allegato A alla Delibera ART n. 96/2018.