



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

CONTRATTO DI SERVIZIO
ALLEGATO J – ASSISTENZA A PERSONE A MOBILITA' RIDOTTA E
FORMAZIONE

Procedura aperta per l'affidamento in concessione del servizio pubblico di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci per la continuità territoriale tra la Sardegna e le isole minori di La Maddalena e San Pietro

Lotto 1: isola di La Maddalena (linea La Maddalena – Palau e v.v.) - CIG: 9905976DFC



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Premessa

La Compagnia dovrà svolgere le seguenti attività di assistenza e formazione del proprio personale finalizzate a garantire le pari opportunità dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta che viaggiano a bordo delle proprie navi.

Assistenza nei porti

La Compagnia ha l'obbligo di cooperare con gli enti di gestione dei porti al fine di fornire assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta come segue:

- a) l'assistenza è fornita a condizione che il tipo di assistenza richiesta dalla persona a mobilità ridotta sia notificato con almeno 48 (quarantotto) ore di anticipo alla Compagnia anche attraverso la propria rete di vendita. Qualora il biglietto consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi;
- b) la Compagnia adotta tutte le misure necessarie per ricevere le notifiche relative all'assistenza richiesta da persone con disabilità o a mobilità ridotta. Questo obbligo si applica a tutti i punti vendita, comprese le vendite telefoniche o via internet;
- c) se non vengono effettuate notifiche in conformità della lettera a), la Compagnia fa tutto il possibile per garantire che l'assistenza venga fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa salire sul servizio in partenza o scendere dal servizio in arrivo per cui ha acquistato un biglietto;
- d) l'assistenza è fornita a condizione che la persona con disabilità o a mobilità ridotta si presenti nel punto designato:
 - 1) in un orario stabilito dalla Compagnia a condizione che non preceda di più di 60 (sessanta) minuti l'orario di partenza pubblicato;
 - 2) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno 30 (trenta) minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.
- e) se una persona con disabilità o a mobilità ridotta ha bisogno di un'animale da assistenza, tale animale viene sistemato a condizione che venga fornita notifica alla Compagnia, anche tramite la propria rete di vendita, in conformità delle norme applicabili in materia di trasporto di animali da assistenza riconosciuti a bordo di navi passeggeri come di seguito previsto.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

La Compagnia deve porre in essere le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e a mobilità ridotta di:

- Comunicare l'arrivo in un porto e la richiesta di assistenza
- Sportarsi dal punto di ingresso al banco dell'accettazione (se esiste) o alla nave
- Adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli, se necessario
- Procedere dal banco dell'accettazione (se esiste) alla nave
- Imbarcarsi sulla nave, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria
- Procedere dal portellone della nave al posto a sedere o al settore
- Riporre e recuperare il bagaglio a bordo
- Procedere dal posto a sedere al portellone della nave
- Sbarcare dalla nave, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria
- Ritirare i bagagli (se necessario)
- Procedere dalla sala ritiro bagagli o dal punto di sbarco a un punto di uscita designato
- Recarsi ai servizi igienici in caso di necessità

Quando una persona a mobilità ridotta è assistita da un accompagnatore, questa persona deve, qualora ne sia richiesta, poter prestare la necessaria assistenza in porto nonché per l'imbarco e lo sbarco.

La Compagnia provvede inoltre alla:

- Gestione di tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle elettriche.
- Sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, tenendo presente che la sostituzione con ausili comparabili potrebbe non essere fattibile.
- Assistenza a terra per animali da assistenza riconosciuti, ove opportuno.
- Comunicazione in formato accessibile di informazioni necessarie per le operazioni di imbarco e di sbarco.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Assistenza a bordo delle navi

La Compagnia deve assicurare:

1. Trasporto sulla nave degli animali da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale;
2. Oltre agli apparecchi medici, trasporto di massimo due attrezzature per la mobilità per persona con disabilità o a mobilità ridotta, comprese sedie a rotelle elettriche;
3. Comunicazione delle informazioni essenziali sull'itinerario in formato accessibile;
4. Realizzazione di ogni sforzo ragionevole al fine di attribuire, su richiesta, i posti a sedere tenendo conto delle esigenze delle singole persone con disabilità o a mobilità ridotta, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e limitatamente alla disponibilità;
5. Se necessario, assistenza alle persone affinché possano raggiungere i servizi igienici;
6. Qualora una persona con disabilità o a mobilità ridotta sia assistita da una persona di accompagnamento, la Società appaltatrice effettua ogni sforzo ragionevole per attribuire a tale persona un posto a sedere vicino alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

Sensibilizzazione alla disabilità

La formazione del personale che lavora a diretto contatto con i viaggiatori riguarda i seguenti aspetti:

- Sensibilizzazione alle disabilità fisiche, sensoriali (uditive e visive), nascoste o di apprendimento e trattamento adeguato dei passeggeri che ne sono colpiti, compresa la capacità di distinguere fra le varie abilità di individui con mobilità, orientamento o comunicazione ridotta
- Barriere incontrate da persone a mobilità ridotta, comprese barriere attitudinali, ambientali/fisiche, organizzative
- Animali da assistenza riconosciuti, loro ruolo ed esigenze
- Capacità di far fronte a situazioni inattese
- Abilità interpersonali e metodi di comunicazione con non udenti e ipoudenti, ipovedenti, che soffrono di disturbi del linguaggio o persone con difficoltà di apprendimento
- Generale consapevolezza degli orientamenti dell'IMO riguardo alla progettazione e la gestione di navi da passeggeri al fine di rispondere alle necessità degli anziani e dei disabili



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

- Capacità di maneggiare con cura sedie a rotelle e altri ausili alla mobilità al fine di evitare danni (per tutto il personale addetto alla movimentazione dei bagagli).

Formazione in materia di disabilità

La Compagnia:

- a. 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;
- b. assicura che tutti i nuovi dipendenti ricevano una formazione sulla disabilità e che tutto il personale segua al momento opportuno corsi di aggiornamento in materia.

Gli interventi formativi prevedono un modulo informativo entro sei mesi dalla stipula del contratto o, nel caso di nuovi dipendenti, dall'assunzione. I corsi di aggiornamento dovranno tenersi ogni qualvolta si verifichino modifiche legislative sostanziali in materia.

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, il passeggero cui appartengono è risarcito dalla Compagnia. In tale ipotesi, la Compagnia fornirà attrezzatura sostitutiva.

La formazione del personale che assiste direttamente persone a mobilità ridotta riguarda i seguenti aspetti:

- come aiutare gli utilizzatori di sedie a rotelle a sedersi sulla sedia a rotelle e ad alzarsi
- capacità di fornire assistenza alle persone a mobilità ridotta che viaggiano con un animale da assistenza riconosciuto, compreso il ruolo e le esigenze di tali animali
- tecniche per scortare passeggeri non vedenti e ipovedenti e per trattare e trasportare animali da assistenza riconosciuti
- conoscenza dei tipi di attrezzatura che possono assistere le persone a mobilità ridotta e del modo di utilizzare tali attrezzature
- utilizzo delle attrezzature di assistenza all'imbarco e allo sbarco e conoscenza delle procedure adeguate di assistenza all'imbarco e allo sbarco che tutelano la sicurezza e la dignità delle persone a mobilità ridotta



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

- sufficiente comprensione dell'esigenza di assistenza affidabile e professionale, nonché consapevolezza della possibilità che alcuni passeggeri con disabilità provino sensazioni di vulnerabilità durante il viaggio a causa della loro dipendenza dall'assistenza fornita
- conoscenza delle tecniche di pronto intervento e soccorso.