



SBB CFF FFS

In viaggio senza barriere.

Informazioni per i viaggiatori con mobilità
ridotta sui trasporti pubblici.

In vigore dal 13 dicembre 2020.

Informazioni per viaggiatori con mobilità ridotta.

2

Viaggiare senza barriere è fondamentale per partecipare alla vita sociale, non solo per le persone con mobilità ridotta, bensì per tutti. Le FFS prendono molto sul serio il tema dell'eliminazione degli svantaggi nei confronti dei disabili, investendo notevoli risorse nel rendere le proprie stazioni e i propri treni idonei e, se necessario, offrendo assistenza complementare.

Questo opuscolo si rivolge a tutti i viaggiatori con mobilità ridotta. Qui trovate tutte le informazioni necessarie per viaggiare autonomamente o con l'assistenza del personale FFS sui trasporti pubblici. Inoltre, trovate consigli utili per pianificare il viaggio prima, durante e dopo la corsa, insieme a una panoramica dei principali servizi.

L'intera offerta è gratuita ed è a disposizione di tutti i viaggiatori in sedia a rotelle, con difficoltà deambulatorie, non vedenti e ipovedenti nonché con una disabilità mentale.

Panoramica dei principali servizi.

Chi	Dove	Cosa
Call Center Handicap FFS	0800 007 102 mobil@ffs.ch ffs.ch/handicap	<ul style="list-style-type: none">• Organizzazione assistenza per salire e scendere dal treno per viaggiatori con mobilità ridotta• Informazioni sull'accessibilità dei trasporti pubblici
Sito web FFS	ffs.ch/orario ffs.ch/handicap	<ul style="list-style-type: none">• Informazioni sui collegamenti accessibili e sulla composizione dei treni• Informazioni sull'offerta FFS per viaggiatori con mobilità ridotta• Informazioni sulle agevolazioni tariffarie• Stato d'esercizio di ascensori e scale mobili nella stazione centrale di Zurigo
Carta sinottica FFS per persone con mobilità ridotta	ffs.ch/handicap 	<ul style="list-style-type: none">• L'utile carta sinottica con stazioni di appoggio, orari di servizio, tempo di preavviso per l'assistenza, punti di ritrovo e descrizione dell'accessibilità senza barriere delle singole stazioni
App Mobile FFS		<ul style="list-style-type: none">• Informazioni sull'orario• Acquisto dei biglietti• Informazioni sull'accessibilità dei collegamenti e sulla composizione dei treni
Contact Center FFS	0848 44 66 88 (CHF 0.08/min.) ffs.ch	<ul style="list-style-type: none">• Servizio 24 ore su 24• Ordinazione di biglietti, prenotazione dei posti, informazioni sugli orari, informazioni generali sui viaggi in treno
Helpline distributori automatici di biglietti FFS	0800 11 44 77	<ul style="list-style-type: none">• Assistenza per l'utilizzo dei distributori• Assistenza in caso di guasti al distributore
Quadri d'orario	quadri-orario.ch	<ul style="list-style-type: none">• Offerta servizi dei trasporti pubblici su strada e rotaia per viaggiatori in sedia a rotelle
Contact Center FFS	0800 181 181	<ul style="list-style-type: none">• Ordinazione telefonica dei biglietti



Facile da leggere: viaggiare senza barriere in parole facili da capire.

Spiegare in linguaggio facile da leggere significa parlare e scrivere in modo che tutti capiscano.

4

Come viaggiare in treno.

Viaggiate in treno? Qui trovate tutte le informazioni per viaggiare in autonomia. Viaggiare in autonomia significa **viaggiare senza barriere.**

Informazioni.

Pianificate un viaggio in treno?

Molte informazioni importanti sono disponibili in Internet:

- **FFS.ch**
- **ffs.ch/orario**
- **ffs.ch/handicap**

Organizzare il viaggio.

Vi aiutiamo a pianificare il vostro viaggio:

- Ricevete informazioni allo sportello ferroviario in **stazione.**
- Avete bisogno di aiuto per salire e scendere dal treno? Contattate il **Call Center Handicap FFS.**
Numero di telefono dalla Svizzera: **0800 007 102.**
Tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 22.30.
La telefonata è gratuita.
Numero di telefono dall'estero: **+41 51 225 78 44.**
La telefonata è a pagamento.

- Nell'orario online al sito **ffs.ch/orario** trovate le informazioni per viaggiare senza barriere. Viaggiare senza barriere significa che potete viaggiare senza bisogno di assistenza.

Orario online.

5

Siete in sedia a rotelle? L'orario online vi indica se il vostro viaggio in treno è senza barriere. In tal caso potete viaggiare senza bisogno di assistenza.

1. Aprite il sito Internet FFS.ch.
2. Inserite nell'orario il percorso del vostro viaggio (Da/A). Inserite la data, l'ora di partenza (pt) o l'ora di arrivo (ar).
3. Cliccate su «Cercare collegamento».
4. L'orario vi indica i collegamenti.
5. Selezionate un collegamento.
6. Selezionate la vista «Viaggiare senza barriere».
7. Il collegamento selezionato viene visualizzato.
8. Ora vedete se potete viaggiare senza barriere oppure se avete bisogno di assistenza.

 Potete salire e scendere dal treno in autonomia.

 Il personale viaggiante vi aiuta a salire e scendere dal treno.

 Potete salire e scendere dal treno con un preavviso.

 Trasporto non possibile.

 Nessuna informazione disponibile.

Acquistare i biglietti.

In stazione.

- Acquistate i biglietti in stazione allo sportello biglietti.
In stazione potete prenotare i posti a sedere per i viaggi all'estero.
- Acquistate i biglietti in stazione al distributore di biglietti.

Tramite il Contact Center FFS.

Numero di telefono del Contact Center FFS: **0848 44 66 88**.

Servizio 24 ore su 24.

Tariffa della telefonata in Svizzera: CHF 0.08 al minuto.

Il Contact Center FFS vi aiuta:

- a ordinare i biglietti
- a prenotare i posti a sedere
- se avete domande sull'orario

Pagate con carta di credito o con fattura.

Ricevete i biglietti a casa per posta.

Oppure potete ritirarli allo sportello in stazione.

Facilitazioni di viaggio.

Siete disabili e per viaggiare avete bisogno di un accompagnatore? Con la carta di accompagnamento (carta di legittimazione per viaggiatori disabili) potete portare con voi gratis un accompagnatore, un cane guida per non vedenti oppure entrambi.

Avete diritto a un abbonamento generale (AG) a prezzo ridotto:

- se ricevete una rendita dell'assicurazione federale d'invalidità
- se ricevete assegni per grandi invalidi
- se ricevete prestazioni per un cane guida per non vedenti
- se avete bisogno di una sedia a rotelle e avete un certificato medico per il suo utilizzo

7

Avete bisogno di aiuto per salire e scendere dal treno?

Prenotate l'assistenza presso il Call Center Handicap FFS almeno 1 ora prima della partenza del treno.

Numero di telefono dalla Svizzera: **0800 007 102**.

Tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 22.30.

La telefonata è gratuita.

Numero di telefono **dall'estero: +41 51 225 78 44**.

La telefonata è a pagamento.

Potete prenotare anche via e-mail

12 ore prima della partenza del treno.

Indirizzo e-mail: **mobil@ffs.ch**.

Ricevete assistenza su tutti i treni diretti e presso le stazioni di appoggio. Una stazione di appoggio ha un mobilift per salire e scendere dal treno.

Per la prenotazione abbiamo bisogno di:

- nome e cognome
- numero di telefono
- indirizzo e-mail
- tipo di disabilità,
ad esempio «In sedia a rotelle con motore»
- data e destinazione del viaggio
- orario di partenza desiderato,
oppure orario di arrivo desiderato
- per viaggi all'estero: il numero della vostra prenotazione

Punto d'incontro:

- Il punto d'incontro è presso il mobilift
10 minuti prima della partenza del treno.
Il mobilift è un carrello elevatore giallo.
- In stazione sarete aiutati dagli assistenti clienti e dagli assistenti clienti Stazione.
- Gli assistenti clienti Stazione non possono aiutarvi con il bagaglio.
- Percorrete regolarmente lo stesso tragitto? Potete dare un ordine permanente al Call Center Handicap FFS.

Avete ancora domande?

Il Call Center Handicap FFS vi aiuta.

Chiamateci per telefono.

Numero di telefono: 0800 007 102.

Tutti i giorni, dalle ore 6 alle ore 22.30.

La telefonata in Svizzera è gratuita.

Consultate Internet.

Le informazioni sui viaggi senza barriere sono disponibili in Internet al sito:

ffs.ch/handicap

Scriveteci un'e-mail.

Indirizzo e-mail:

mobil@ffs.ch

Indice.

10	Informazioni per viaggiatori con mobilità ridotta.	02
	Panoramica dei principali servizi.	03
	Facile da leggere: viaggiare senza barriere in parole facili da capire.	04
	A Prima del viaggio: la giusta organizzazione per viaggiare senza barriere.	12
	1. Informatevi sui canali online delle FFS.	13
	1.1. ffs.ch/handicap	13
	1.2. ffs.ch/orario	13
	1.3. Mobile FFS	14
	1.4. Avviso sull'aggiornamento delle informazioni.	14
	2. Carta sinottica per persone con mobilità ridotta su ffs.ch/handicap.	15
	2.1. Informazioni sulle ferrovie private.	15
	3. Call Center Handicap FFS.	16
	3.1. Termine di preavviso per la richiesta.	17
	3.2. Stazioni di appoggio.	17
	3.3. Assistenza per salire e scendere dal treno all'estero.	17
	4. Acquistare i biglietti.	18
	4.1. Online sul sito FFS.ch oppure tramite l'app Mobile FFS.	18
	4.2. Allo sportello.	18
	4.3. Tramite il Contact Center FFS.	18
	4.4. Al distributore di biglietti.	19
	4.5. Ordinazione telefonica dei biglietti.	19
	5. Agevolazioni tariffarie per viaggiatori disabili.	20
	5.1. Abbonamento generale (AG) a prezzo ridotto integrato nello SwissPass.	20
	5.2. Carta di legittimazione per viaggiatori disabili (carta di accompagnamento).	20
	5.3. Facilitazioni di viaggio sulle tratte internazionali.	21
	5.4. Carta di legittimazione per viaggiatori disabili non emessa in Svizzera.	21
	5.5. Facilitazioni di viaggio per i cani di assistenza e i cani di utilità in servizio.	21
	5.6. Viaggiare senza titolo di trasporto valido.	21

6.	Suggerimenti pratici per l'organizzazione del viaggio.	22
6.1.	Calcolate correttamente i tempi di cambio.	22
6.2.	Organizzate il trasporto bagagli.	22
6.3.	Rispettate le dimensioni e i pesi massimi per le sedie a rotelle.	23
6.4.	Limitazioni.	23
6.5.	Viaggiatori provenienti dall'estero.	24
6.6.	Note importanti.	25
B	Durante il viaggio: in viaggio senza barriere con i trasporti pubblici.	26
1.	Stazioni senza barriere.	27
2.	Sul treno.	28
2.1.	Orario e punto d'incontro.	28
2.2.	Assistenza per salire e scendere dal treno.	28
2.3.	Posti a sedere riservati alle persone con mobilità ridotta.	28
2.4.	Toilette accessibili in sedia a rotelle sul treno.	29
2.5.	Informazioni su cambiamenti dell'orario o del binario.	30
2.6.	Cosa fare in caso di irregolarità in treno?	30
3.	SOS Servizio di accoglienza alla stazione.	31
4.	Indicazioni importanti.	32
4.1.	Assistenza per salire e scendere dal treno da parte di privati.	32
5.	Consigli pratici per viaggiare con i trasporti pubblici.	33
5.1.	Richiedete l'e-mail di conferma del vostro viaggio.	33
5.2.	Viaggiare con la sedia a rotelle.	33
5.3.	Non vedenti e ipovedenti in viaggio.	33
5.4.	Viaggiare con il deambulatore.	34
5.5.	Non udenti e persone udioleso in viaggio.	34
5.6.	Persone con una disabilità mentale in viaggio.	35
C	Dopo il viaggio.	36
	Carta sinottica delle stazioni di appoggio.	38
	Link e indirizzi utili.	40
	All'estero.	42
	Impressum.	43

A Prima del viaggio: la giusta organizzazione per viaggiare senza barriere.

12

Visitate il sito FFS.ch per programmare i vostri viaggi in treno. Oltre agli orari nazionali e internazionali trovate numerose informazioni utili per approfittare al meglio delle nostre offerte. Su richiesta, il Call Center Handicap FFS organizza l'assistenza per salire e scendere dal treno.



1 Informatevi sui canali online delle FFS.

Sui seguenti siti Internet trovate le principali informazioni per le persone con mobilità ridotta.

13

1.1 ffs.ch/handicap

Sul sito [ffs.ch/handicap](https://www.ffs.ch/handicap) trovate le principali informazioni sull'offerta delle FFS per i viaggiatori con mobilità ridotta, per esempio:

- informazioni sulle facilitazioni di viaggio;
- carta sinottica per viaggiatori con mobilità ridotta (stazioni di appoggio e ferrovie private).

1.2 ffs.ch/orario

L'orario online FFS vi permette di pianificare al meglio il vostro viaggio in considerazione del grado di accessibilità. Nell'orario online trovate informazioni su:

- stato del collegamento (collegamento accessibile, collegamento che richiede assistenza, collegamento con barriere);
- composizione del treno (carrozze di 1^a e 2^a classe, posto per sedia a rotelle con toilette per disabili, ristorante, posto per bici, carrozza famiglia ecc.).



Nel video vi illustriamo come verificare l'accessibilità dei collegamenti ferroviari nell'orario FFS online. Scansionate il codice QR.

1.3 Mobile FFS

L'applicazione Mobile FFS offre tutte le informazioni necessarie per organizzare al meglio il vostro viaggio.



Nel video vi illustriamo come verificare l'accessibilità dei collegamenti ferroviari nell'app Mobile FFS.

Scansionate il codice QR.

L'app Mobile FFS è disponibile gratuitamente per smartphone e tablet con sistema iOS (Apple) o Android.

1.4 Avviso sull'aggiornamento delle informazioni.

Le informazioni sui treni in circolazione e sull'accessibilità dei collegamenti nell'orario FFS online e nell'app Mobile FFS vengono aggiornate tre volte al giorno. In caso di soppressione di un treno, di cambiamento non previsto del materiale rotabile oppure in mancanza di informazioni, il grado di accessibilità del collegamento potrebbe non coincidere con le informazioni fornite online.

2 Carta sinottica per persone con mobilità ridotta su ffs.ch/handicap.

Sulla carta sinottica per persone con mobilità ridotta trovate informazioni utili sulle stazioni di appoggio delle FFS. Queste stazioni dispongono di mobilift (carrelli elevatori gialli) che servono per aiutare le persone disabili a salire e scendere dal treno. Oltre alle informazioni sugli orari di servizio, sul termine di preavviso e sul punto d'incontro, trovate anche la descrizione delle caratteristiche di accessibilità delle singole stazioni (rampa, altezza del marciapiede ecc.) e sull'equipaggiamento disponibile in stazione. La carta è disponibile sul sito ffs.ch/handicap.

15

2.1 Informazioni sulle ferrovie private.

Nell'orario online e nella carta sinottica trovate informazioni anche sulle tratte e sulle stazioni servite dalle ferrovie private. In caso contrario contattate l'impresa di trasporto corrispondente.

3 Call Center Handicap FFS.

16

Se durante il viaggio avete bisogno di assistenza per salire e scendere dal treno, contattate il Call Center Handicap FFS.

- **Numero gratuito 0800 007 102 (in Svizzera)**
- **Dall'estero +41 (0)51 225 78 44 (a pagamento)**
Raggiungibile tutti i giorni dalle 6.00 alle 22.30
- **mobil@ffs.ch**

Presso il Call Center Handicap FFS è possibile:

- richiedere aiuto per salire e scendere da tutti i treni diretti con assistenti clienti presso le stazioni di appoggio;
- richiedere aiuto per salire e scendere da alcuni treni regionali;
- richiedere aiuto per i treni internazionali;
- impartire un ordine permanente;
- ottenere informazioni generali sui viaggi con i trasporti pubblici per le persone con mobilità ridotta;
- ottenere informazioni sull'accessibilità dei singoli collegamenti.

Il servizio è gratuito e si rivolge a viaggiatori in sedia a rotelle, con difficoltà deambulatorie, non vedenti e ipovedenti nonché a viaggiatori con una disabilità mentale.

Per la registrazione è necessario fornire le seguenti informazioni:

- nome e cognome;
- numero di telefono (per eventuali chiarimenti);
- indirizzo e-mail (richiesto);
- indirizzo di domicilio (facoltativo);
- data e destinazione del viaggio;
- orario desiderato di partenza o di arrivo;
- indicazione del tipo di disabilità (difficoltà di deambulazione, sedia a rotelle con o senza motore, deambulatore, non vedente, ipovedente o disabilità mentale).

3.1 Termine di preavviso per la richiesta.

Viaggi nazionali: 1 ora prima della partenza.

Viaggi internazionali: 48 ore prima della partenza.

Richiesta via e-mail all'indirizzo mobil@ffs.ch: inviare la richiesta almeno 12 ore prima di intraprendere il viaggio.

3.2 Stazioni di appoggio.

L'elenco delle stazioni di appoggio delle FFS e delle ferrovie private è riportato nella carta sinottica per persone con mobilità ridotta su ffs.ch/handicap.

3.3 Assistenza per salire e scendere dal treno all'estero.

Potete richiedere assistenza per salire e scendere dal treno nella maggior parte dei Paesi europei. Inviare la vostra richiesta almeno 48 ore prima della partenza del treno direttamente al Call Center Handicap FFS. Per i treni internazionali la prenotazione del posto è obbligatoria. Per richiedere assistenza, oltre alle indicazioni abituali, bisogna fornire al Call Center Handicap FFS anche il numero del posto e il numero della carrozza riportati sulla prenotazione.

Importante: l'assistenza potrà essere confermata soltanto dopo la conferma da parte dell'impresa di trasporto interessata. Il personale di servizio all'estero sarà debitamente informato sul proprio intervento da parte del Call Center Handicap FFS.

4 Acquistare i biglietti.

18 Ci sono diverse possibilità per acquistare i biglietti.

4.1 Online sul sito FFS.ch oppure tramite l'app Mobile FFS.

Sul sito FFS.ch potete acquistare i vostri biglietti comodamente online. I biglietti saranno inviati al vostro indirizzo e-mail e potrete stamparli da casa. Al momento del controllo sul treno vi basterà mostrare il biglietto stampato. Invece, i biglietti acquistati con lo smartphone tramite l'app Mobile FFS non devono neppure essere stampati poiché restano sullo smartphone.

Importante: la prenotazione dei posti per sedie a rotelle per i viaggi internazionali può essere effettuata esclusivamente in stazione o tramite il Contact Center FFS.

4.2 Allo sportello.

Naturalmente potete acquistare i biglietti anche in stazione. Molte stazioni sono dotate di sportelli senza barriere. A beneficio dei portatori di dispositivi acustici alcuni sportelli appositamente contrassegnati sono dotati di amplificatori a induzione. Questi consentono un ascolto diretto commutando semplicemente l'apparecchio acustico in posizione «T». Potete trovare gli sportelli con impianto acustico a induzione nella carta sinottica per persone con mobilità ridotta.

4.3 Tramite il Contact Center FFS.

Rivolgendovi al Contact Center FFS 0848 44 66 88 (CHF 0.08/min.) potete acquistare i biglietti e prenotare i posti nella carrozza disabili 24 ore su 24.

Nota: prenotazione dei posti nel traffico internazionale.

Per i treni internazionali la prenotazione del posto è obbligatoria. Effettuate la prenotazione del posto in stazione o tramite il Contact Center FFS 0848 44 66 88 (CHF 0.08/min.) 48 ore prima della partenza del treno.

4.4 Al distributore di biglietti.

Se vi serve aiuto per l'utilizzo di un distributore FFS o se riscontrate un guasto, contattate la helpline distributori automatici di biglietti FFS al numero 0800 11 44 77. Indicate al collaboratore il numero del distributore presso il quale vi trovate. Il numero compare al centro della schermata iniziale e sopra lo schermo in caratteri in rilievo. La helpline distributori automatici di biglietti FFS è operativa tutti i giorni 24 ore su 24.

4.5 Ordinazione telefonica dei biglietti.

I viaggiatori disabili possono acquistare e depositare 24 ore su 24 i loro titoli di trasporto mediante il numero gratuito 0800 181 181. Trovate maggiori informazioni sul sito [ffs.ch/handicap](https://www.ffs.ch/handicap), nella sezione «Organizzazione del viaggio».

5 Agevolazioni tariffarie per viaggiatori disabili.

20

Avete diritto a una facilitazione di viaggio? Trovate una descrizione dettagliata delle diverse facilitazioni di viaggio sul sito ffs.ch/handicap, nella sezione «Facilitazioni di viaggio».

5.1 Abbonamento generale (AG) a prezzo ridotto integrato nello SwissPass.

Presentando al punto vendita dei trasporti pubblici la tessera per beneficiare di una rendita AI dell'assicurazione federale per l'invalidità riceverete l'abbonamento generale (AG) per la 1^a o la 2^a classe a un prezzo ridotto.

5.2 Carta di legittimazione per viaggiatori disabili (carta di accompagnamento).

La carta di legittimazione per viaggiatori disabili (carta di accompagnamento) permette al viaggiatore disabile di far viaggiare gratuitamente l'accompagnatore, un cane guida per non vedenti o entrambi nella stessa classe. La carta di accompagnamento è riservata alle persone residenti in Svizzera, regolarmente iscritte all'anagrafe del proprio comune di domicilio e che necessitano di un accompagnamento. In Svizzera, per le due persone ed eventualmente per il cane guida per non vedenti basta un unico titolo di trasporto valido. Al momento del controllo dei biglietti dovete semplicemente presentare la carta di accompagnamento insieme al titolo di trasporto valido. L'accompagnatore si impegna ad aiutare la persona disabile a salire e a scendere dal treno e ad assisterla per l'intera durata del viaggio. Nei viaggi internazionali la carta di legittimazione permette di far viaggiare gratuitamente solo l'accompagnatore o un cane guida per non vedenti. Maggiori informazioni su ffs.ch/handicap.



Scansionate il codice QR per ottenere maggiori informazioni sulla carta di legittimazione per viaggiatori disabili.

5.3 Facilitazioni di viaggio sulle tratte internazionali.

La carta di legittimazione per viaggiatori disabili dà diritto a riduzioni sull'acquisto di titoli di trasporto internazionali diretti (da una stazione svizzera a una stazione all'estero e viceversa). Queste disposizioni non valgono per le imprese di trasporto che applicano prezzi di mercato. Ulteriori informazioni sono disponibili nelle stazioni e presso il Contact Center FFS al numero 0848 44 66 88 (CHF 0.08/min.) All'estero la carta di legittimazione per viaggiatori disabili non viene riconosciuta per l'acquisto dei biglietti. Per questo motivo occorre acquistare i titoli di trasporto in Svizzera.

5.4 Carta di legittimazione per viaggiatori disabili non emessa in Svizzera.

Se siete in possesso di una carta di legittimazione per viaggiatori disabili che non è stata emessa in Svizzera, non potete beneficiare di alcuna riduzione sui biglietti acquistati in Svizzera.

5.5 Facilitazioni di viaggio per i cani di assistenza e i cani di utilità in servizio.

I cani di assistenza e i cani di utilità in servizio viaggiano gratuitamente in 1^a e 2^a classe sui mezzi di trasporto pubblici e non pagano alcun supplemento. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito ffs.ch/handicap.

5.6 Viaggiare senza titolo di trasporto valido.

È sempre necessario possedere un titolo di trasporto valido. Se viaggiate senza un titolo di trasporto valido, non è sufficiente esibire la carta di legittimazione per viaggiatori disabili per essere esonerati dal pagamento del supplemento. Questo è possibile solo se la vostra disabilità vi preclude l'utilizzo di un distributore automatico o l'acquisto di un biglietto su [FFS.ch](https://ffs.ch) o con l'app Mobile FFS. In questo caso pagherete solo il prezzo del biglietto corrispondente, ma senza alcun supplemento.

6 Suggerimenti pratici per l'organizzazione del viaggio.

Qui trovate un paio di suggerimenti per organizzare al meglio il vostro viaggio con i trasporti pubblici.

6.1 Calcolate correttamente i tempi di cambio.

Il tempo di cambio minimo per un cambio di binario è di 10 minuti. In alcune stazioni è necessario più tempo. Tenete presente che il Call Center Handicap FFS accetta ed evade solo gli ordini che prevedono tempi di cambio sufficienti.

Nota sulla stazione centrale di Zurigo (Zürich HB):

Data la particolare disposizione dei binari presso la stazione di Zürich HB, i tempi di cambio sono i seguenti:

- dall'atrio della stazione centrale (binari 3-18) alla Museumstrasse (binari 41-44) e viceversa: 15 minuti;
- tra la Löwenstrasse (binari 31-34) e la Museumstrasse (binari 41-44) e viceversa: 20 minuti;
- dalla Löwenstrasse (binari 31-34) all'atrio della stazione centrale e viceversa: 15 minuti.

6.2 Organizzate il trasporto bagagli.

Gli assistenti clienti e gli assistenti clienti Stazione non trasportano bagagli. Se siete in grado di trasportare autonomamente il vostro bagaglio, possiamo garantirvi l'assistenza per salire e scendere dal treno. Se tuttavia state viaggiando con molti bagagli, potete spedirli presso qualsiasi stazione servita. Per ulteriori informazioni consultate il sito [ffs.ch/bagaglio](https://www.ffs.ch/bagaglio) o rivolgetevi al Contact Center FFS al numero 0848 44 66 88 (CHF 0.08/min.).

Trasporto del bagaglio all'estero.

Generalmente la prenotazione dell'assistenza per la salita e la discesa dal treno non comprende, neppure all'estero, il trasporto del bagaglio. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito ffs.ch/handicap, nella sezione «Organizzazione del viaggio».

6.3 Rispettate le dimensioni e i pesi massimi per le sedie a rotelle.

Per garantire l'accesso delle sedie a rotelle agli appositi scompartimenti dei treni, la sedia a rotelle deve presentare le misure massime (norma ISO 7193) e il peso massimo riportati qui di seguito:

- larghezza totale 70 cm, lunghezza 125 cm, altezza 137 cm;
- il carico utile dei mobilift è di 320 kg.

In genere non è possibile garantire un aiuto per salire e scendere a chi utilizza sedie a rotelle che superano le dimensioni e/o il peso massimo prestabiliti.

Sul sito ffs.ch/handicap è pubblicato il regolamento per il trasporto in treno dei mezzi ausiliari ortopedici, quali biciclette speciali, tandem e biciclette reclinate.

6.4 Limitazioni.

Non è permesso l'accesso ai treni di veicoli elettrici che superano le misure massime consentite e che possono bloccare il libero e sicuro passaggio nelle carrozze. Per motivi di sicurezza, le biciclette speciali di lunghezza superiore a 2 m non sono ammesse sui treni del traffico a lunga percorrenza (IR, IC, ICE ed EC delle FFS).

6.5 Viaggiatori provenienti dall'estero.

La Svizzera accetta tutti i biglietti internazionali rilasciati nel Paese d'origine ai viaggiatori non vedenti, ipovedenti e in sedia a rotelle, in base al relativo documento di legittimazione estero. Se siete titolari di un documento di legittimazione per viaggiatori disabili emesso all'estero vi conviene acquistare i biglietti nel vostro Paese d'origine: potete così approfittare degli sconti previsti dal vostro documento per disabili per le tratte internazionali.



6.6 Note importanti.

- L'orario online viene aggiornato tre volte al giorno. Nonostante ciò sono possibili cambiamenti all'ultimo minuto del materiale rotabile.
- In caso di soppressione di un treno e di variazioni del materiale rotabile, potrebbe non essere garantita la circolazione dei veicoli con accesso ribassato e predellino retrattile. In alcuni casi potrebbe essere utilizzato un veicolo sostitutivo non accessibile in sedia a rotelle. Il Call Center Handicap FFS resta a disposizione per indicarvi il successivo collegamento accessibile.
- In alcune stazioni, a seconda del posto di fermata e nonostante le carrozze con pianale ribassato, per salire e scendere rimane un certo dislivello e/o uno spazio vuoto tra il bordo del marciapiede e la piattaforma d'ingresso.
- Le persone in sedia a rotelle che salgono e scendono dai treni in autonomia se ne assumono personalmente la responsabilità. Le ferrovie declinano qualsiasi responsabilità in caso di sinistro o infortunio.

B Durante il viaggio: in viaggio senza barriere con i trasporti pubblici.

26



1 Stazioni senza barriere.

Entro la fine del 2023 è previsto che i viaggiatori con mobilità ridotta debbano poter usufruire senza alcuna discriminazione delle prestazioni delle FFS e potersi muovere nel modo più autonomo possibile con i trasporti pubblici. A beneficiarne non sono solo le persone disabili, ma anche gli anziani e i viaggiatori con passeggini o con molti bagagli al seguito.

27

Per attuare la legge sui disabili sono necessari adattamenti dell'infrastruttura, del materiale rotabile e dell'informazione ai viaggiatori.



Scansionate il codice QR per ottenere maggiori informazioni sul grado di attuazione della legge sui disabili (LDis) presso le FFS.

2 Sul treno.

Desideriamo rendere il vostro viaggio il più confortevole possibile. Per questo abbiamo raccolto informazioni che potrebbero esservi utili durante il viaggio in treno.

2.1 Orario e punto d'incontro.

Se avete bisogno di assistenza per salire e scendere dal treno, vi invitiamo a presentarvi 10 minuti prima della partenza sul relativo binario presso il mobilift (oppure nel luogo concordato con il Call Center Handicap FFS). Informazioni dettagliate sul punto d'incontro in ciascuna stazione di appoggio sono disponibili sul sito ffs.ch/handicap, nella sezione «In viaggio senza barriere», e sulla carta sinottica per persone con mobilità ridotta.

2.2 Assistenza per salire e scendere dal treno.

L'assistenza nelle stazioni di appoggio è garantita solitamente dagli assistenti clienti Stazione. Nelle stazioni con SOS Servizio di accoglienza alla stazione, l'assistenza per salire e scendere dal treno è fornita da questi operatori. In alcuni casi questo compito viene affidato direttamente all'assistente clienti che si trova nel treno in questione.

2.3 Posti a sedere riservati alle persone con mobilità ridotta.



Le carrozze viaggiatori con scompartimento integrato per sedie a rotelle e con sedili reclinabili sono contrassegnate all'interno e all'esterno dal pittogramma rappresentato qui accanto.

Nelle carrozze FFS di 1^a e 2^a classe, il primo compartimento a destra con i sedili vis-à-vis è contrassegnato dall'indicazione «Vogliate p.f. lasciare questi posti liberi per le persone disabili». A seconda della dotazione, questo compartimento può essere utilizzato solo da viaggiatori non vedenti e con difficoltà deambulatorie, oppure da viaggiatori in sedia a rotelle.

2.4 Toilette accessibili in sedia a rotelle sul treno.

Nell'orario online e nell'app Mobile FFS potete vedere, per ogni collegamento, dove si trova la toilette accessibile in sedia a rotelle. I treni ICN e le carrozze a due piani (IC 2000) sono dotati di uno scompartimento per sedie a rotelle e di una toilette accessibile in sedia a rotelle nella 1^a classe. In questi compartimenti un viaggiatore in sedia a rotelle e il suo accompagnatore sono autorizzati a viaggiare con un unico titolo di trasporto di 2^a classe se la persona disabile è in possesso della carta di legittimazione per viaggiatori disabili.

Ciò vale per i seguenti viaggiatori:

- per la persona in sedia a rotelle e l'accompagnatore, indipendentemente da chi dei due sia in possesso di un titolo di trasporto valido;
- per la persona registrata sulla carta Junior purché la persona in sedia a rotelle o l'accompagnatore sia indicato sulla carta Junior quale genitore e si sia acquistato almeno un titolo di trasporto.

2.5 Informazioni su cambiamenti dell'orario o del binario.

In caso di cambiamenti dell'orario o del binario, richiedete informazioni direttamente all'assistente clienti oppure consultate l'app Mobile FFS o l'orario online.

Nell'app gratuita toccate il menu in alto a sinistra. Nella rubrica «Informazioni sui viaggi », alla voce «Informazioni sul traffico ferroviario», trovate informazioni su interruzioni dell'esercizio, guasti e lavori di costruzione. È possibile impostare ulteriori informazioni come le notifiche Push. Digitando un collegamento nell'orario online, vedrete subito se c'è una restrizione segnalata in rosso. Nella visualizzazione dettagliata del collegamento vengono segnalati in rosso eventuali ritardi, cambiamenti di binario nonché altri annunci di guasto.

2.6 Cosa fare in caso di irregolarità in treno?

- Contattate il Call Center Handicap FFS (al numero gratuito 0800 007 102) se avete annunciato il viaggio.
- In caso di ritardi, informatevi sui cambiamenti di binario e sulle coincidenze tramite l'app Mobile FFS. Rivolgetevi agli assistenti clienti in treno.
- In caso di emergenza (ad es. di natura medica) chiamate il numero di emergenza 0800 117 117.

3 SOS Servizio di accoglienza alla stazione.



SOS servizio di accoglienza alla stazione offre assistenza per salire e scendere dal treno nelle stazioni di Basel SBB, Bern, Biel/Bienne, Genève Cornavin, Luzern, Olten e Zürich HB. Gli operatori del servizio di accoglienza alla stazione accompagnano persone disabili, anziani, persone con neonati e bambini non accompagnati in stazione o nelle immediate vicinanze della stazione.

31

Per ulteriori informazioni su servizi e orari di apertura consultate il sito bahnhofhilfe.ch (in tedesco) o aide-en-gare.ch (in francese).



4 Indicazioni importanti.

32

Informazioni sui servizi di trasporto a pagamento per persone disabili.

In molte stazioni di appoggio sono presenti servizi taxi a pagamento che portano a destinazione le persone disabili. Sul sito [ffs.ch/handicap](https://www.ffs.ch/handicap), nella carta sinottica per persone con mobilità ridotta trovate i dati di contatto di ciascun fornitore.

4.1 Assistenza per salire e scendere dal treno da parte di privati.

In tutte le stazioni l'assistenza per salire e scendere dal treno può essere fornita da privati. Le FFS declinano qualsiasi responsabilità in caso di danni o infortuni.

5 Consigli pratici per viaggiare con i trasporti pubblici.

5.1 Richiedete l'e-mail di conferma del vostro viaggio.

33

Richiedete l'e-mail di conferma del vostro viaggio presso il Call Center Handicap FFS. Nell'e-mail di conferma potete valutare il nostro servizio e fornirci un feedback diretto sui servizi di cui avete usufruito. Così ci aiuterete a migliorare costantemente i nostri servizi.

5.2 Viaggiare con la sedia a rotelle.

Evitando gli orari di punta viaggerete in modo più confortevole. I treni a pianale ribassato e le stazioni accessibili senza barriere offrono la possibilità di viaggiare in completa autonomia senza stress.

5.3 Non vedenti e ipovedenti in viaggio.

Se siete non vedenti o ipovedenti, nelle stazioni accessibili senza barriere e con materiale rotabile a pianale ribassato potete viaggiare in autonomia. Rivolgetevi al Call Center Handicap FFS per organizzare l'assistenza per salire e scendere dal treno. Vi preghiamo di fissare un punto d'incontro con il Call Center Handicap FFS. Il servizio di assistenza per salire e scendere viene offerto oltre che dal personale ferroviario, anche da SOS Servizio di accoglienza alla stazione. Portate sempre con voi il bastone bianco o un cane guida per non vedenti.

5.4 Viaggiare con il deambulatore.

Se vi spostate con il deambulatore potete richiedere assistenza per salire e scendere dal treno come le persone in sedia a rotelle. Dovete tuttavia essere in grado di superare ostacoli come singoli gradini, pianerottoli e fessure senza l'aiuto del personale di assistenza.

Importante:

- Per motivi di sicurezza non è possibile utilizzare il mobilift con un deambulatore.
- I viaggi con deambulatore richiedono un tempo maggiore per cambiare treno presso le stazioni di cambio. Per alcuni collegamenti non è possibile garantire la coincidenza prestabilita. Pertanto, quando organizzate il vostro viaggio calcolate anche i tempi di cambio necessari.

5.5 Non udenti e persone audiolese in viaggio.

In caso di emergenza, le persone non udenti e audiolese che utilizzano i trasporti pubblici possono chiedere gratuitamente aiuto per situazioni di emergenza attraverso il servizio Procom SMS (Fondazione di aiuto alla comunicazione per audiolesi) e ottenere anche informazioni su perturbazioni o interruzioni dell'esercizio ed eventuali ritardi.

Come funziona il servizio Procom SMS?

In caso di problemi, i viaggiatori audiolesi possono rivolgersi a Procom inviando un SMS contenente indicazioni quanto più possibile complete, compreso il numero di telefono da contattare (costi dell'SMS a carico del mittente).

Italiano: +41 (0)79 702 06 06

Tedesco: +41 (0)79 702 01 00

Francese: +41 (0)79 702 05 05

Procom si mette in contatto con l'impresa di trasporto mediante un numero di telefono speciale, cerca una soluzione e invia la risposta alla persona richiedente. Il servizio Procom può essere contattato anche tramite l'app gratuita per smartphone myMMX.

5.6 Persone con una disabilità mentale in viaggio.

I viaggiatori con una disabilità mentale possono richiedere l'assistenza per salire e scendere dal treno. Per poter aiutare i viaggiatori con una disabilità mentale a salire e scendere dal treno è necessario adottare speciali provvedimenti (punto d'incontro, segno di riconoscimento ecc.). L'aiuto è limitato alla salita e alla discesa dal treno. Non viene fornita assistenza durante il viaggio.

C Dopo il viaggio.

36

Feedback.

Valutazione dell'assistenza:

Se avete annunciato il vostro viaggio tramite il Call Center Handicap FFS potete rispondere a un breve sondaggio sull'assistenza ricevuta. Per farlo basta indicare l'indirizzo e-mail in fase di registrazione e richiedere un'e-mail di conferma del viaggio. Il sondaggio è anonimo, ma potete decidere volontariamente di comunicarci la data e l'itinerario del vostro viaggio.

Feedback generale:

Il nostro servizio clienti è a vostra completa disposizione qualora desideriate fornire un riscontro sul servizio o sull'assistenza ricevuti. Potete utilizzare direttamente il modulo di contatto disponibile sul sito FFS.ch.



L'essenziale in breve.

- Nell'orario online o nell'app Mobile FFS potete controllare l'accessibilità dei collegamenti e acquistare i biglietti.
- Per i viaggi internazionali la prenotazione del posto è obbligatoria e può essere acquistata in stazione oppure presso il Contact Center FFS (0848 44 66 88, CHF 0.08/min.).
- Trovate le informazioni più importanti per le persone disabili e con mobilità ridotta sul sito [ffs.ch/handicap](https://www.ffs.ch/handicap) e nella carta sinottica per viaggiatori con mobilità ridotta (versione online su [ffs.ch/handicap](https://www.ffs.ch/handicap)).
- Oltre 400 stazioni FFS sono accessibili senza barriere e nel traffico regionale circola esclusivamente materiale rotabile a pianale ribassato.
- Se avete bisogno di assistenza per cambiare treno dovete considerare almeno 10 minuti di tempo necessario.
- Il Call Center Handicap FFS, raggiungibile al numero gratuito 0800 007 102, è il centro di competenza per le persone con mobilità ridotta ed è responsabile di organizzare l'assistenza per salire e scendere dal treno nelle stazioni di appoggio.
- Fatevi trovare nel punto d'incontro concordato 10 minuti prima della partenza. L'assistenza viene fornita dagli assistenti clienti Stazione e dagli assistenti clienti del treno in questione.
- Se desiderate ricevere informazioni generali su come viaggiare senza barriere, scrivete dal vostro indirizzo e-mail a handicap@ffs.ch.
- Le informazioni nell'orario FFS online e nell'app Mobile FFS vengono aggiornate tre volte al giorno. Le informazioni sul grado di accessibilità del collegamento possono subire variazioni.

Carta sinottica

Stato: 12.2020

Percorsi con treni muniti di scompartimento integrato per sedie a rotelle.

Percorsi con possibilità di trasporto viaggiatori sedie a rotelle limitate (in generale piattaforma o scompartimento bagagli).

Il trasporto di viaggiatori su sedia a rotelle non è possibile.

Stazione d'appoggio dotata di Mobilift per aiutare a salire e scendere i viaggiatori in sedia a rotelle.





Link e indirizzi utili.

40

Assistenza di viaggio Compagna

Se voi o i vostri familiari avete bisogno di un accompagnatore per viaggiare con i trasporti pubblici, potete usufruire dei servizi di accompagnamento di Compagna. Tali servizi sono a pagamento.

Telefono +41 (0)71 220 16 07
info@compagna-reisebegleitung.ch
compagna-reisebegleitung.ch

Procap Viaggi e Sport

«Tourismus Inklusiv» – Servizio specializzato per i viaggi e il turismo senza barriere.

«Tourismus Inklusiv» vi offre informazioni e suggerimenti preziosi per viaggiare senza barriere in tutto il mondo e utili guide per diverse città, regioni e Paesi.

Telefono +41 (0)62 206 88 30
tourismus@procap.ch
procap.ch/tourismus-inklusive

Procap Viaggi

Procap Viaggi è specializzata nell'organizzazione di vacanze per persone disabili e non disabili in Svizzera.

Telefono +41 (0)62 206 88 30
reisen@procap.ch
procap-reisen.ch

PubliCar – L'offerta autobus a chiamata di AutoPostale Svizzera SA

Se volete usufruire di questo servizio, prenotate telefonicamente il vostro autopostale personale. Per maggiori informazioni sulla zona servita e sugli orari, visitate il sito autopostale.ch/publicar oppure ffs.ch/handicap.

Associazione svizzera dei paraplegici

La sezione Cultura e tempo libero (Kultur und Freizeit) dell'Associazione svizzera dei paraplegici organizza viaggi di gruppo per i soci in sedia a rotelle, tra cui anche vacanze per tetraplegici per alleggerire il carico dei familiari.

Telefono +41 (0)41 939 54 15

kf@spv.ch

spv.ch

Inclusion Handicap

Mühlemattstrasse 14a

3007 Berna

Telefono +41 (0)31 370 08 30

info@inclusionhandicap.ch

inclusion-handicap.ch

UFT

Ufficio federale dei trasporti

Accessibilità dei trasporti pubblici

3003 Berna

Telefono +41 (0)31 323 12 96

mobile@bav.admin.ch

uft.admin.ch/mobile

All'estero.

42

Italia.

RFI

Sala Blu

Telefono 800 90 60 60 (solo da rete fissa e dall'Italia)

Telefono 02 32 32 32 32 (numero nazionale)

Prenotazione online con l'app Sala Blu.

Germania.

Mobilitätsservice-Zentrale der Deutschen Bahn

Telefono +49 (0)1805512 512

msz@deutschebahn.com

bahn.de

Austria.

ÖBB Mobilitätsservice-Zentrale

Telefono +43 (0)5 1717 5

Tutti i giorni, 24 ore su 24

Potete accedere anche online sul sito oebb.at/msz.

Francia.

SNCF

Accès Plus/OUI.sncf

Telefono 0890 640 650

accesplus@sncf.fr

Impressum.

Editore.

43

FFS SA

Viaggiatori

Distribuzione, servizi e commercializzazione

Handicap

Spitalweg 19

3902 Briga-Glis

handicap@ffs.ch

ffs.ch/handicap

FFS SA

Viaggiatori

Distribuzione, servizi e commercializzazione

Handicap

Spitalweg 19

3902 Briga-Glis

Telefono 0800 007 102

mobil@ffs.ch

ffs.ch/handicap