

anche agli insegnanti di sostegno, che troppe volte vengono abbandonati a loro stessi nell'affrontare le notevoli problematiche legate all'inserimento e all'integrazione dei ragazzi ciechi e ipovedenti, offrendo anche a questa categoria la possibilità di disporre di interlocutori in grado di favorire la soluzione delle criticità più rilevanti

A tale scopo, al fine di consentire l'elaborazione di un piano di interventi articolato, una indagine approfondita consentirà di conoscere preliminarmente le realtà territoriali e consentirà al gruppo di lavoro di valutare compiutamente come strutturare il servizio di assistenza psicologica.

AUTONOMIA

Nel 2011 l'attività dell'Unione nel settore dell'autonomia ha riguardato una molteplicità di aspetti di questa problematica in continua evoluzione.

In primo luogo, si è continuato ad utilizzare sinergicamente le risorse della struttura operativa appositamente costituita, allo scopo di potenziare il settore ed individuare strategie operative concernenti soprattutto la diversità fra le posizioni di altre associazioni di ciechi e quella dell'Unione stessa che opera, come è noto, secondo regole ben precise e secondo criteri essenzialmente sociali e non commerciali.

Sulla scorta delle nuove strategie operative definite in ordine al corretto utilizzo dei sistemi di indicatori tattili a terra (ITT), l'Unione, ha approfondito ulteriormente i problemi connessi alla mobilità autonoma di tutti coloro che soffrono di disabilità visive, nonché allo studio delle tecnologie connesse a tali problematiche, provvedendo a porre in essere alcune sperimentazioni di vario genere, al fine di venire incontro nel modo più proficuo alle reali e concrete esigenze dei minorati della vista che cercano di spostarsi senza accompagnatore, relativamente alle quali verrà eseguita un'accurata valutazione del rapporto fra costi e benefici, in merito alle numerose iniziative che si vanno sempre più diffondendo a livello locale.

Sul punto l'Unione ha operato per la riduzione dei costi dei percorsi tattili e per ottenere che essi siano collocati solo laddove sia strettamente necessario, nella convinzione che il denaro pubblico debba essere utilizzato per scopi di reale utilità, ad esempio migliorando il servizio di assistenza che le ferrovie e gli aeroporti offrono a tutti i viaggiatori disabili.

Sulla scorta dei risultati delle sperimentazioni già avviate, si è, quindi, provveduto a sviluppare ulteriormente il nuovo modello di Indicatore Tattile a Terra denominato "Vettore", rivelatosi idoneo alla realizzazione di percorsi guidati per minorati della vista che, in seguito alle verifiche condotte con l'ausilio di soggetti ciechi ed ipovedenti, ha dimostrato di possedere caratteristiche peculiari che rispondono egregiamente alle concrete esigenze degli utenti e che lo rendono particolarmente idoneo in ambienti urbani, sia all'interno che all'esterno di edifici, nonché in luoghi pubblici o aperti al pubblico, quali, ad esempio, stazioni, aeroporti, ecc.

Il prodotto in questione può vantare proprietà peculiari, quali soprattutto la semplicità ed univocità di lettura ed interpretazione dei soli due codici utilizzati (linee e punti a rilievo), la facilità di applicazione e di adattamento a superfici interne ed esterne, un adeguato contrasto di luminanza ed un'ottima percepibilità tattilo-plantare ed, infine, un rapporto qualità/prezzo che lo rendono assolutamente concorrenziale rispetto agli altri modelli attualmente disponibili sul mercato.

Proprio tali caratteristiche potranno rispondere in modo puntuale alle maggiori criticità che gli utenti hanno rilevato nel sistema di indicatore tattile a terra oggi prevalentemente utilizzato nelle stazioni ferroviarie e metropolitane, tali da renderlo non del tutto idoneo a tale funzione.

Su tale base è stata data attuazione alla apposita convenzione sottoscritta con la Società Antonplast Srl diretta alla sperimentazione, realizzazione e produzione in esclusiva nazionale di un percorso tattile per interni e per esterni, in materiale plastico atto a favorire la completa autonomia nella mobilità dei soggetti minorati della vista. Tale percorso è realizzato con materiale oggetto di apposita ricerca scientifica dell'Istituto di Chimica e Tecnologia dei Polimeri istituito presso il C.N.R. di Napoli, ("C.N.R." M-PVC-P for Vettore), ciò al fine di concedere per tale iniziativa la produzione di un *know how* appositamente brevettato, in merito alla realizzazione di tale percorso tattile.

Nel 2011 è stata anche data completa attuazione all'accordo in perfezionato con il Joint Research Centre della Comunità Europea, avente valore anche per il diritto di opzione in esclusiva, esteso all'intera Europa, per la realizzazione, limitatamente ai percorsi tattilo-plantari per ciechi e ipovedenti, dell'applicazione denominata Sesamonet, che costituisce un innovativo sistema di navigazione per non vedenti basato sull'applicazione della tecnologia RFID (identificazione per radio frequenza).

Altro obiettivo è stato quello di intensificare la partecipazione alle riunioni di uno specifico gruppo di lavoro dell'UNI (l'ente italiano di unificazione) sulle caratteristiche tecniche dei percorsi tattili per ciechi e ipovedenti, allo scopo di pervenire alla redazione di una normativa di riferimento a livello nazionale e, si spera, anche internazionale, che risolva definitivamente le problematiche prima riferite sulle caratteristiche e modalità di utilizzo degli ITT, almeno in ambiente urbano.

Nei rapporti con le pubbliche amministrazioni, e specificamente per quanto concerne l'accessibilità dei siti web, sulla base di quanto disposto dalla legge 4/2004 che ha sancito precisi diritti dei disabili su tale materia, è proseguita l'azione volta ad aumentare il numero dei siti realmente accessibili ai ciechi ed agli ipovedenti, nonché agli altri disabili, non solo delle pubbliche amministrazioni, ma anche di primarie aziende private, anche attraverso il prezioso ausilio fornito commissione tecnica per la verifica dell'accessibilità dei siti stessi, appositamente creata.

È altresì continuata l'opera di sorveglianza e consulenza sull'attuazione della normativa con la quale è stato previsto che l'etichetta in Braille dei contenitori dei medicinali rechi anche la data di scadenza (D.L. 27.5.2005, n. 87, art. 1-quater, convertito in legge 26.7.2005, n. 149), sulla base dell'accordo sottoscritto con l'associazione delle industrie omeopatiche che prevede, in relazione alle particolari condizioni di produzione e vendita dei prodotti omeopatici, una strategia che intende limitare realisticamente l'adempimento di legge unicamente alle singole confezioni destinate di volta in volta ai ciechi o agli ipovedenti.

Sullo stesso argomento, si è anche verificato il rispetto del decreto ministeriale 13.4.2007, con il quale sono state definite ufficialmente le modalità di indicazione della data di scadenza in caratteri Braille sulle confezioni dei medicinali.

In tale norma, è stato, infatti, previsto che, su richiesta dell'assistito, il farmacista, all'atto della dispensazione del medicinale, appone sulla confezione dello stesso una etichetta adesiva recante la stampa, in carattere braille ed in caratteri ingranditi, del mese e anno di scadenza corrispondente ai relativi dati riportati sulla confezione. Tali etichette saranno distribuite a tutte le farmacie pubbliche e private aperte al pubblico da parte dei produttori che saranno individuati congiuntamente dalle associazioni industriali.

Altra tematica alla quale è stata rivolta particolare attenzione è stata quella delle agevolazioni concesse ai non vedenti per la navigazione in internet.

Infatti, a tale riguardo è stato monitorato attentamente il rispetto di quanto previsto nella Delibera n. 514/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con particolare riferimento all'art. 4, che attua alcuni dei principi salienti del Codice delle comunicazioni elettroniche (di cui al D. Lgs. 1.8.2003, n. 259), e prevede che gli operatori di servizi di accesso ad Internet da postazione fissa debbano riconoscere agli utenti ciechi totali e agli utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto cieco totale la fruizione di almeno novanta ore mensili gratuite di navigazione Internet.

In sintesi la norma emanata prevede che per usufruire di tale agevolazione, gli interessati devono presentare una domanda all'operatore che fornisce il servizio al momento della conclusione del contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale.

Nel citato art. 4 viene anche previsto che gli operatori di servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, dovranno collaborare con almeno un'associazione rappresentativa della categoria dei minorati visivi, al fine di pubblicizzare le disposizioni in parola con le modalità più idonee ad assicurare la piena conoscenza da parte dei potenziali beneficiari, nonché al fine di aggiornare o elaborare idonei sistemi comunicativi per agevolare la presentazione della domanda da parte dei soggetti interessati, entro sessanta giorni dalla data di pubblicazione della delibera. Ovviamente tale ruolo è stato efficacemente coperto dall'Unione con tutta la sua struttura operativa a livello nazionale e locale.

La Presidenza Nazionale dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, ha anche verificato l'attuazione della deliberazione 23 aprile 2008, n. 202/08/CONS, con la quale la predetta autorità ha interpretato ed integrato il contenuto dell'art. 4 della precedente delibera n. 514/07/CONS.

Con tale nuovo provvedimento, in considerazione delle particolari difficoltà incontrate dagli utenti ciechi nella accessibilità ai siti web, viene sancito espressamente che il riconoscimento di un congruo numero di ore mensili di navigazione gratuita agli utenti ciechi totali deve essere considerato lo strumento per attuare la prestazione dei servizi in condizioni di eguaglianza, in modo che tutte le ragionevoli esigenze degli utenti, anche disabili, siano soddisfatte, posto che per tali utenti l'accesso ad Internet da postazione fissa costituisce uno strumento essenziale ai fini della garanzia della libertà di comunicazione e della integrazione socio-lavorativa e necessita di tempi di collegamento di gran lunga superiori rispetto agli altri utenti.

Conseguentemente l'Autorità ha stabilito che gli operatori di servizi di accesso ad Internet da postazione fissa debbano riconoscere agli utenti ciechi la fruizione del beneficio di almeno novanta ore mensili gratuite di navigazione, a prescindere dalla tecnica e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente, sia in tutte le proprie offerte a consumo sia tramite una riduzione del 50% del canone mensile nelle offerte *flat* di sola navigazione in Internet o della parte di canone relativa alla navigazione in Internet qualora nell'offerta siano compresi altri servizi. In ogni caso il primo cambio di piano tariffario richiesto dall'utente deve essere gratuito. Tutti i gestori hanno avuto a disposizione un termine di 60 giorni dalla data di pubblicazione della delibera nella Gazzetta Ufficiale (che è avvenuta il 21.5.2008) ed hanno, in tal modo, iniziato ad adeguarsi più puntualmente.

Nello stesso anno, si è proseguito nel completamento di un ulteriore progetto di rilievo nazionale attivato dall'Unione, quello denominato "*Easy Walk*", iniziativa che all'interno dell'intervento denominato "Progetto SAX: Sistemi avanzati per la connettività sociale", consiste nella creazione di un programma che, installato sul cellulare e utilizzando la tecnologia satellitare, fornisce ai non vedenti indicazioni sul percorso richiesto, nonché assistenza in caso di necessità.

L'impegno, che si è attuato particolarmente nella fornitura di servizi prevista nell'appalto bandito dalla Regione Puglia, della quale l'Unione è risultata aggiudicataria, si è articolato nelle seguenti attività:

- analisi della domanda di servizi di connettività sociale tramite telefonia mobile presso le persone non vedenti e ipovedenti ;
- selezione dei destinatari del sistema di servizi;
- avvio e sperimentazione del sistema di servizi di supporto alla mobilità di persone non vedenti e ipovedenti tramite telefonia mobile;

- comunicazione del servizio presso gli utenti;
- monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza.

In materia di mobilità, è proseguita l'azione volta a fornire documenti e suggerimenti ad amministrazioni locali e a strutture territoriali dell'Unione, soprattutto concernenti la posa di sistemi di guida e l'installazione di semafori acustici, in merito ai quali prosegue la sperimentazione e l'omologazione di nuovi prototipi, da aggiungersi a quello già riconosciuto sulla base delle caratteristiche di cui alla direttiva C.E.I. (Comitato Elettrotecnico Italiano) 214-7.

Altro obiettivo è stato quello di intensificare l'attività del gruppo tecnico ristretto per l'integrazione e la modifica del Testo Unico sull'abbattimento delle barriere architettoniche costituito presso la Presidenza Nazionale con particolare riferimento alla interazione con il Ministero dei trasporti e del Ministero delle infrastrutture.

Di grande rilievo è stato anche il proseguimento del monitoraggio dei servizi attivati dalle principali Direzioni delle Metropolitane, per garantire la sicurezza dei viaggiatori ciechi e ipovedenti.

Nel rispetto della Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità si è provveduto ad intensificare l'azione nei confronti delle autorità europee per garantire il diritto delle persone con disabilità a utilizzare pienamente i mezzi di trasporto e a ricevere sia l'assistenza necessaria, sia le informazioni relative al viaggio in formati accessibili per tutti.

È proseguita anche la attiva collaborazione con Trenitalia S.p.A. sulle seguenti tematiche principali:

- garantire ai viaggiatori ciechi ed ipovedenti muniti di tessera Mod. 28C la possibilità di acquistare i biglietti del trasporto regionale direttamente in treno senza aggravio di spesa, qualora partano da stazioni impresenziate;
- Garantire il rispetto del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, adottato dal Parlamento Europeo e dal Consiglio dell'Unione Europea il 27 ottobre 2007 e divenuto esecutivo il 3 dicembre 2009, con particolare riferimento alla assistenza in Stazione, alla assistenza a Bordo alla prenotazione dei biglietti e alla fornitura di informazioni dedicate.

Inoltre si è continuato a verificare il rispetto da parte di Alitalia della agevolazione sui voli nazionali per i non vedenti ed i loro accompagnatori. A tale proposito si ricorda che l'Alitalia C.A.I. S.p.A. ha promosso le nuove tariffe per passeggeri non vedenti, sul territorio nazionale, Blind Pax (singolo) e companion (passeggero blind con accompagnatore), che vanno a sostituire la precedente contraddistinta dalla sigla HBLN, che, come è noto, corrispondeva ad una riduzione del 40 per cento rispetto alla tariffa ordinaria.

Secondo le nuove disposizioni aziendali, le tariffe sono applicabili in caso di acquisto del biglietto aereo esclusivamente attraverso il canale agenziale. Il canale di vendita on line è un canale dedicato

al “*best buy*”, quindi, necessariamente fuori da accordi confidenziali o commerciali che Alitalia stipula con enti e/o organizzazioni.

Trattandosi di tariffe confidenziali, la compagnia non ha potuto comunicare nessuna tipologia di sconto, se non la raccomandazione di rivolgersi al proprio agente di viaggio di fiducia per la relativa applicazione, che dipende da una serie di variabili: tratta, orario, periodo di prenotazione, disponibilità di posti sul vettore.

In ogni caso, l’Unione ha avuto la massima rassicurazione dalla compagnia che sia i call center sia i venditori del circuito autorizzato Alitalia sono stati debitamente informati in materia di tariffe speciali, tra cui quelle in oggetto.

Proprio in linea con il percorso etico Alitalia, si comunicano le ulteriori iniziative per i passeggeri non vedenti ed ipovedenti:

- il cane a bordo è gratuito e sale con il passeggero non vedente in cabina;
- *Safety Briefing Card*, la carta presenta tutte le informazioni di sicurezza per il passeggero, è in caratteri braille, con figure a leggibilità tattile per non vedenti e secondo i requisiti di leggibilità e contrasto di colori per ipovedenti. La nuova carta, a bordo di tutti gli airbus 319/320/321, sarà presto presente anche su circa le 90 aeromobili della flotta Airbus Alitalia di medio raggio.

Naturalmente, l’impegno dell’Unione è ancora teso a sensibilizzare anche gli altri operatori del settore a simili iniziative, per adottare strumenti idonei alla serenità e alla sicurezza dei passeggeri non vedenti, nelle more di un ulteriore passo del percorso di innovazione e responsabilità sociale nei confronti dei portatori di handicap visivo.

Nell’ambito del trasporto aereo l’Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti si è adoperata per consolidare la piena attuazione della specifica disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1107/2006, in base al decreto legislativo n. 24 del 24 febbraio 2009 che detta una, relativo ai diritti dei disabili nel trasporto aereo.

Queste, in sintesi, le disposizioni di maggiore interesse del provvedimento che ha visto l’Unione fra i protagonisti delle consultazioni avviate presso l’Ente Nazionale per l’Aviazione Civile (ENAC):

- è vietato rifiutare l’imbarco o una prenotazione per un volo per motivi di disabilità o di ridotta mobilità;
- è obbligatorio informare il pubblico, in formati accessibili, sulle norme di sicurezza applicate al trasporto di persone con disabilità nonché sulle eventuali restrizioni al loro trasporto;
- è obbligatorio informare, non appena possibile dopo la partenza del volo, al gestore dell’aeroporto di destinazione, qualora sia situato nel territorio di uno Stato membro al quale

si applica il Trattato, il numero di persone con disabilità presenti sul volo che richiedono assistenza. Quest'ultimo è tenuto ad adottare tutte le misure necessarie;

- è obbligatorio designare in modo chiaro i punti di arrivo e di partenza sia all'interno che all'esterno del terminal, mettendo a disposizione dei disabili le informazioni di base sull'aeroporto;
- vettore aereo e gestore aeroportuale devono garantire la presenza di personale adeguato alle esigenze dei disabili e provvedere all'opportuna formazione di tutto il personale che lavora in aeroporto, in modo da essere idoneo alla loro assistenza;
- vettore aereo e gestore aeroportuale devono adempiere agli obblighi di assistenza e alle altre disposizioni previste dagli allegati 1 e 2 al decreto; inoltre il gestore deve fissare e rendere pubbliche le norme di qualità per l'assistenza dell'all.1, ad eccezione degli aeroporti commerciali con transito annuo di passeggeri inferiore a centocinquantamila.

Le sanzioni vanno dai cinquemila ai centoventimila euro, per i casi più gravi, come il negato imbarco, salvo che il caso rientri tra quelli per cui il Regolamento n. 1107 prevede una deroga, giustificata da motivi di sicurezza.

Gli obblighi sono posti a carico, a seconda dei casi, dei vettori aerei, degli operatori turistici, dei gestori aeroportuali e le violazioni saranno accertate dall'ENAC (Ente nazionale per l'aviazione civile), che comminerà le sanzioni amministrative previste dal decreto, salvo che il fatto costituisca reato.

Per quanto concerne il trasporto va anche sottolineato che nel corso del mese di novembre hanno avuto inizio presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti le consultazioni con le Associazioni delle persone con disabilità per la definizione delle norme applicative del Regolamento UE 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

Gli incontri, che proseguiranno con cadenza costante a partire dal prossimo mese di dicembre, si prefiggono di approvare entro i termini stabiliti dall'Unione Europea (dicembre 2012) norme atte a garantire i diritti di tutti i passeggeri a mobilità ridotta che viaggino via mare o per vie interne navigabili, a somiglianza di quanto già avvenuto per il trasporto aereo.

L'iniziativa, che riconosce formalmente in sede istituzionale l'importante ruolo di consulenza delle Associazioni più rappresentative della disabilità, fra cui l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, appare di particolare interesse, dal momento che il Regolamento disciplina nello specifico:

- la non discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dai vettori;

- la non discriminazione e l'assistenza nei confronti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta;
- i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o di ritardo;
- le informazioni minime da fornire ai passeggeri;
- il trattamento dei reclami;
- le regole generali in materia di esecuzione.

Data l'importanza dell'atto, che comunque lascia qualche spazio per norme interpretative, si sintetizzano brevemente i contenuti del citato Regolamento UE.

Il Regolamento si articola in una serie di premesse, in una parte dispositiva vera e propria e in quattro allegati.

Nelle prime vengono espressi i principi portanti sui quali si basa la successiva normativa e fra essi si sottolineano i seguenti:

- le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta a causa di disabilità, età o altri motivi hanno gli stessi diritti di tutti gli altri cittadini per quanto riguarda la libera circolazione, la libertà di scelta e la non discriminazione e, pertanto, occorre garantire loro la possibilità di fruire dei servizi passeggeri e delle crociere a condizioni simili a quelle a disposizione degli altri cittadini;
- sulla base del disposto dell'articolo 9 della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, e al fine di fornire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta la possibilità di viaggiare via mare e per vie navigabili interne a condizioni simili a quelle di cui godono gli altri cittadini, si devono stabilire apposite norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio;
- nell'organizzare l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, nonché la formazione del proprio personale, i vettori devono collaborare con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta;
- tutte le informazioni essenziali fornite ai passeggeri devono essere fornite in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, che consentano a tutti i passeggeri di avere accesso alle stesse informazioni utilizzando, ad esempio, formati di testo, Braille, audio, video e/o elettronici.

Nella parte dispositiva si richiama all'attenzione l'ambito di applicazione del Regolamento che si estende:

- ai servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro;

- ai servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato fuori dal territorio di uno Stato membro e il porto di sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro, a condizione che il servizio sia effettuato da un vettore dell'Unione Europea;
- alle crociere il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro.

Restano invece esclusi:

- le navi autorizzate a trasportare fino a dodici passeggeri;
- le navi del cui funzionamento è responsabile un equipaggio composto da non più di tre persone o laddove la distanza complessiva del servizio passeggeri sia inferiore a 500 metri, sola andata;
- le escursioni e visite turistiche diverse dalle crociere;
- le navi senza mezzi di propulsione meccanica nonché su originali e singole riproduzioni di navi da passeggeri storiche, progettate prima del 1965, costruite principalmente con materiali originali, autorizzate a trasportare fino a trentasei passeggeri.

Inoltre, gli Stati membri possono esonerare dall'applicazione del Regolamento i servizi passeggeri previsti dagli obblighi di servizio pubblico o da contratti di servizio pubblico o dai servizi integrati, purché i diritti dei passeggeri a norma del presente regolamento siano già garantiti in modo comparabile dalla legislazione nazionale.

Va anche notato che, fatte salve la direttiva 2006/87/CE e la direttiva 2009/45/CE (che già dispongono appositi requisiti tecnici), nessuna disposizione del Regolamento può valere come prescrizione tecnica che impone a vettori, operatori dei terminali o altri enti obblighi di modifica o sostituzione delle navi, delle infrastrutture, dei porti e dei terminali portuali.

Fra i diritti espressamente riconosciuti per le persone disabili compare in primo luogo il diritto al trasporto.

Infatti l'art. 7 prevede che un vettore, un agente di viaggio o un operatore turistico non può rifiutarsi di accettare una prenotazione, emettere o fornire altrimenti un biglietto o imbarcare una persona unicamente per motivi di disabilità o di mobilità ridotta. Inoltre, le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi alle stesse condizioni applicabili a tutti gli altri passeggeri.

Il successivo art. 8 contempla, però, alcune eccezioni, prevedendo che gli stessi soggetti (vettori, agenti di viaggio e operatori turistici) possano rifiutare di accettare una prenotazione, emettere o fornire altrimenti un biglietto o imbarcare una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta:

- ai fini dell'osservanza di obblighi applicabili in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione internazionale o nazionale, ovvero ai fini dell'osservanza di obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- qualora la progettazione della nave da passeggeri o dell'infrastruttura e dell'attrezzatura del porto, compresi i terminali portuali, renda impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona in questione in condizioni di sicurezza o concretamente realizzabili.

In tali casi, comunque, devono essere compiuti tutti gli sforzi ragionevoli per proporre alla persona in questione un'alternativa di trasporto accettabile con un servizio passeggeri o una crociera gestiti dal vettore.

Qualora alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta, che sia in possesso di prenotazione o biglietto venga comunque negato l'imbarco sulla base del Regolamento, essa, e l'eventuale accompagnatore, possono scegliere tra il diritto al rimborso e il trasporto alternativo.

Viene anche previsto che, qualora sia strettamente necessario, i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici possono esigere che una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornire alla stessa l'assistenza necessaria. Per quanto riguarda i servizi passeggeri, l'accompagnatore in questione è trasportato gratuitamente.

In tali casi sussiste l'obbligo di comunicare immediatamente i motivi specifici della decisione alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta. Su richiesta, tali motivi devono essere notificati per iscritto non oltre cinque giorni dopo la richiesta.

In secondo luogo viene data grande importanza all'accessibilità delle informazioni sui servizi offerti ai passeggeri a ridotta mobilità.

Infatti, l'art. 9 stabilisce che i vettori e gli operatori dei terminali, in collaborazione con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta, devono stabilire e predisporre condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e delle persone che le accompagnano.

Tali condizioni d'accesso sono messe a disposizione del pubblico dai vettori e dagli operatori dei terminali fisicamente o su internet, in formati accessibili su richiesta e nelle stesse lingue in cui l'informazione è normalmente fornita a tutti i passeggeri. Particolare attenzione deve essere prestata alle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta.

Inoltre, gli operatori turistici devono mettere a disposizione le condizioni d'accesso che si applicano alle tratte comprese nei viaggi, nelle vacanze e nei circuiti «tutto compreso» da essi organizzati, venduti o proposti.

In linea generale, poi, i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici garantiscono che tutte le informazioni pertinenti, comprese prenotazioni e informazioni on line, relative alle condizioni del

trasporto, le informazioni sul viaggio e le condizioni d'accesso siano disponibili in formati adeguati e accessibili per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta. Le persone bisognose di assistenza ricevono conferma di tale assistenza attraverso gli altri mezzi disponibili, anche in forma elettronica o via SMS.

Negli artt. 10 e ss. viene inoltre sancito uno specifico diritto all'assistenza gratuita sia nei porti, anche durante l'imbarco e lo sbarco, che a bordo delle navi alle seguenti condizioni.

Il vettore o l'operatore del terminale è informato, con ogni mezzo disponibile, anche per via elettronica o via SMS, della necessità di assistenza della persona almeno quarantotto ore prima che l'assistenza stessa si renda necessaria, a meno che il passeggero e il vettore o l'operatore del terminale non concordino un periodo più breve. La persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta si presenta personalmente al porto o nel luogo convenuto con determinate modalità (cfr. art. 12): a un orario stabilito per iscritto dal vettore a condizione che non preceda di oltre sessanta minuti l'orario d'imbarco pubblicato, o, qualora non sia stato stabilito un orario d'imbarco, almeno sessanta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato, a meno che il passeggero e il vettore o l'operatore del terminale non concordino un periodo più breve.

Oltre a ciò, le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta notificano al vettore, al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto, le loro esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici purché tali esigenze o necessità siano note in tale momento. La notifica può sempre essere trasmessa all'agente di viaggio o all'operatore turistico dal quale è stato acquistato il biglietto. Qualora il biglietto consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi. Il passeggero riceve, poi, la conferma dell'avvenuta notifica della necessità di assistenza con le modalità prima descritte.

Qualora non siano effettuate notifiche, i vettori e gli operatori dei terminali devono comunque compiere ogni sforzo ragionevole per garantire che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta possa imbarcarsi, sbarcare e viaggiare sulla nave.

Inoltre, se una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta è accompagnata da un cane da assistenza riconosciuto (come il cane guida), quest'ultimo è sistemato insieme alla persona in questione, a condizione che sia fornita notifica al vettore, all'agente di viaggio o all'operatore turistico in conformità delle norme nazionali applicabili in materia di trasporto di cani da assistenza riconosciuti a bordo di navi da passeggeri, se tali norme esistono.

Ulteriori disposizioni (art. 14) riguardano le norme di qualità per l'assistenza e la relativa formazione del personale.

Vi è anche da porre in rilievo che l'art. 15 prevede che il vettore e l'operatore del terminale sono responsabili del danno derivante dalla perdita o dal danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche, usate da persone con disabilità o da persone a mobilità ridotta, se l'evento dannoso è imputabile a colpa o negligenza del vettore o dell'operatore del terminale. La colpa o la negligenza del vettore si presume quando i danni sono stati causati da un incidente marittimo. Il risarcimento corrisponde al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o, se del caso, ai costi di riparazione.

Il Capo III è, invece, interamente dedicato agli obblighi dei vettori in caso di ritardi o interruzione del viaggio, prevedendo specifici obblighi di informazione e il diritto a forme di trasporto alternativo o al rimborso in caso di partenze cancellate o rimandate, ovvero a ritardi nell'arrivo.

In ogni caso i vettori e gli operatori dei terminali, nei rispettivi settori di competenza, devono sempre fornire ai passeggeri informazioni adeguate per tutto il viaggio in formati accessibili a tutti e nelle stesse lingue in cui sono di solito messe a disposizione di tutti i passeggeri, con particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta.

Norme generali sono previste anche in materia di reclami (capo IV).

I vettori e gli operatori dei terminali devono istituire un meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal Regolamento.

Qualora un passeggero che rientra nell'ambito del Regolamento desideri presentare un reclamo al vettore o all'operatore del terminale, lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non può, comunque, superare i due mesi dal ricevimento di un reclamo.

È prevista, poi, la creazione da parte di ogni Stato membro di uno o più organismi responsabili dell'esecuzione del Regolamento per quanto riguarda i servizi passeggeri e le crociere da porti situati nel proprio territorio e i servizi passeggeri provenienti da un paese terzo verso tali porti. Il medesimo organismo adotterà poi i provvedimenti necessari per garantire il rispetto del Regolamento nella sua interezza.

Per quanto riguarda l'organizzazione, le decisioni di finanziamento, la struttura giuridica e il processo decisionale, ogni organismo deve essere indipendente da interessi commerciali.

A tale organismo, una volta individuato, ogni passeggero potrà presentare reclamo, conformemente alla legislazione nazionale, in merito a presunte infrazioni alle norme del Regolamento

Per quanto concerne le sanzioni, infine, gli Stati membri sono chiamati a stabilire le norme applicabili alle infrazioni delle disposizioni del Regolamento e ad adottare tutte le misure necessarie

per garantirne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.

Gli allegati, di particolare rilievo per l'attuazione pratica della disciplina, comprendono nel dettaglio:

- regole per il rimborso o per il trasporto alternativo (all. I);
- regole per l'assistenza nei porti in caso di imbarco e sbarco (all. II);
- regole per l'assistenza a bordo (all. III);
- formazione sulla disabilità (all. IV).

È stata rafforzata anche la collaborazione già in atto con la RAI, in particolare sotto i seguenti profili:

- rispetto dell'art. 8 del contratto di servizio Stato-RAI nel quale è, fra l'altro, stabilito che la RAI dovrà dedicare particolare attenzione alla promozione culturale per l'integrazione delle persone disabili ed il superamento dell'handicap eliminando ogni discriminazione nella presenza delle persone disabili nei propri programmi.
- Garanzia di accesso alla propria offerta multimediale e televisiva alle persone con disabilità sensoriali o cognitive anche tramite specifiche programmazioni audiodescritte e trasmissioni in modalità telesoftware per le persone non vedenti, e sottotitolate con speciali pagine del Televideo in grado di essere registrate su supporti VCR e DVD e del proprio portale internet.

Nel contratto è anche previsto l'impegno a:

- ❖ incrementare progressivamente, nell'arco del triennio, il volume delle offerte specifiche di cui sopra fino al raggiungimento di una quota pari ad almeno il 60 per cento della programmazione complessiva, nonché delle tipologie di generi di programmazione anche con riferimento alle trasmissioni culturali e a quelle di approfondimento e informazione a tema;
- ❖ ampliare progressivamente l'attuale servizio di sottotitolazione dei notiziari nelle fasce orarie di buon ascolto e dei programmi d'attualità, di approfondimento politico, di sport e di intrattenimento preregistrati e in diretta;
- ❖ migliorare la qualità del segnale per l'audiodescrizione nel quadro delle risorse in OM dedicate allo specifico servizio;
- ❖ promuovere la ricerca tecnologica al fine di favorire l'accessibilità dell'offerta multimediale alle persone con disabilità e con ridotte capacità sensoriali e cognitive, in collaborazione con enti, istituzioni e associazioni del mondo delle persone con disabilità.

A tale riguardo, è stata anche intensificata la partecipazione alla sede permanente di confronto

istituita dalla RAI sulla programmazione sociale.

In particolare, per quanto riguarda le audiodescrizioni si è cercato di:

- incrementare la quantità e la qualità delle audodescrizioni, con l'istituzione di uno o più canali dedicati esclusivamente al servizio audiodescrittivo;
- consentire la gestione vocale dei menù di sistema e dei servizi interattivi aggiuntivi, attualmente in fase di sviluppo;
- consentire la navigazione del sito RAI con gli strumenti, hardware e software, sviluppati per le persone con disabilità visiva.
- trasferire le trasmissioni delle audiodescrizioni dalle onde medie alle frequenze della trasmissione GR Parlamento, che offre un servizio di pubblica utilità, come quello dedicato ai non vedenti, ed ha una ricezione decisamente migliore su tutto il territorio nazionale.

Al riguardo va anche segnalata la massiccia azione di protesta esercitata sulla nuova dirigenza RAI per segnalare il disappunto dell'intera categoria sul fatto che il numero delle audiodescrizioni dei programmi televisivi anziché aumentare come previsto dal contratto di servizio, diminuisce sensibilmente, per la consueta motivazione della mancanza di finanziamenti.

In materia di contratto di servizio si è anche provveduto a vigilare sul rispetto delle linee-guida sul contenuto degli ulteriori obblighi del servizio pubblico generale radiotelevisivo, approvate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con propria Delibera n. 614/09/CONS, con particolare riferimento:

- ❖ all'accesso alla programmazione in favore di numerose categorie di soggetti fra i quali le associazioni di promozione sociale iscritte nei registri nazionali e regionali, nonché, soprattutto, l'adozione di idonee misure di tutela delle persone portatrici di handicap sensoriali;
- ❖ alla fruizione gratuita per tutti gli utenti dei contenuti di qualità e la estensione al maggior numero di cittadini i benefici delle nuove tecnologie, in un contesto innovativo e concorrenziale;
- ❖ a definire le classi dei programmi televisivi e radiofonici finanziati dal canone, nonché i relativi tempi minimi da attribuire a ciascun genere di servizio pubblico, tenendo conto almeno di tipologie di generi ben definite. Tra esse vengono comprese anche: la comunicazione sociale con trasmissioni dedicate a tematiche che trattino i bisogni della collettività; trasmissioni incentrate su specifiche fasce deboli; trasmissioni che abbiano riguardo alla salute, alla qualità della vita, ai diritti e doveri civici, allo sport sociale, ai disabili, agli anziani, assegnando adeguati spazi alle associazioni e ai movimenti della società civile;

- ❖ alle iniziative per le persone con disabilità sensoriali e in tale ambito si stabilisce che la RAI dovrà adottare tutte le misure idonee a garantire la ricezione da parte dei cittadini con disabilità sensoriali dei programmi radiotelevisivi, con riferimento a tutti i generi della programmazione, compresa l'informazione, nazionale e locale, e l'approfondimento informativo. A tal fine il contratto di servizio dovrà prevedere un congruo incremento delle misure attualmente fissate, fissando altresì la tempistica di realizzazione di ciascuna di esse. Inoltre la Rai dovrà rendere pubblico, annualmente, il programma di implementazione delle misure fissate dal contratto di servizio e segnalare sul proprio sito internet le modalità di fruizione dei programmi per i non udenti e per i non vedenti;
- ❖ a fornire adeguata comunicazione, anche attraverso il proprio sito web, circa le percentuali di allocazione del contributo pubblico risultante dal canone di abbonamento alla radiotelevisione tra le principali voci connesse all'adempimento dei compiti di servizio pubblico, quali, fra gli altri, le citate Iniziative per le persone con disabilità sensoriali;
- ❖ a proseguire l'attivazione delle trasmissioni di RAI Educational per non vedenti, con particolare riguardo alle lezioni tratte dal progetto "Non è mai troppo tardi" attuato dalla RAI in convenzione con il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie.

È anche proseguita la collaborazione con la Direzione di Televideo RAI per la programmazione della pagina 790, che è stata intitolata "*Per saperne di più*", destinata, in particolare, a rivolgere le informazioni, oltre che ai ciechi ed agli ipovedenti, a tutti i cittadini che possano avere un qualche interesse per le problematiche della categoria. Per tale attività sono stati predisposti alcuni specifici programmi da trasmettere via telesoftware, soprattutto dedicati ai bambini.

È stato importante mantenere l'impegno in relazione ad un altro tema di rilevante innovatività, quello della firma digitale, sulla base dei lusinghieri esiti del primo corso on line svolto dall'Istituto per la Ricerca, la Formazione e la Riabilitazione (I.Ri.Fo.R.) su tale tema.

Si è, poi, intensificato l'impegno verso il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, affinché vengano assunte iniziative per l'utilizzo della documentazione e della firma digitali, per un più efficace svolgimento, da parte dei dipendenti pubblici disabili visivi, delle proprie funzioni e per il conseguimento di una più ampia autonomia.

Allo stesso tempo è stata monitorata attentamente l'applicazione del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 110 in materia di ammodernamento dell'Ordinamento del Notariato, nella parte in cui contiene disposizioni che riguardano da vicino i minorati della vista, visto che in esso sono anche previste specifiche disposizioni che consentono ai notai di redigere e rogare atti pubblici o autenticare scritture private con modalità e in formato elettronico.

Importante risultato è stata anche l'implementazione del nuovo sistema, denominato SAPI (Sistema

Automatico Per Ipovedenti) in collaborazione con Poste Italiane, e sviluppato dall'Università di Benevento, che garantirà un accesso facilitato ai servizi postali per molte persone con disabilità e, più in generale, a un gran numero di utenti.

Altro rilevante servizio attivato è stato quello che l'Unione, grazie al supporto tecnologico della Voice System, ha messo a disposizione di tutti gli utenti minorati della vista. Si tratta di un nuovo servizio che prevede la possibilità di scaricare e consultare gratuitamente alcuni dei principali quotidiani nazionali.

Infine, tra le altre attività svolte dal settore, si è prestata particolare attenzione alle seguenti:

- collaborazione con gruppi di tecnici per l'eliminazione delle barriere architettoniche e della comunicazione;
- collaborazione con Vodafone per la fornitura di telefoni Nokia 6600 con a bordo lo screen reader talks;
- estensione degli sportelli bancomat accessibili ai ciechi ed agli ipovedenti; in tale particolare ambito va segnalato che erano pervenute da più parti segnalazioni circa l'utilizzo di un dispositivo di sicurezza che, al momento del collegamento al sito per la gestione del proprio conto corrente, richiedeva un codice casuale da comporre sulla tastiera del computer, in modalità di fatto inaccessibile agli utenti non vedenti. In seguito a ripetute richieste di intervento effettuate da parte dell'Unione nei confronti dell'ABI, sia il gruppo Intesa San Paolo che la BNL hanno deciso di consegnare, dietro richiesta degli interessati, un particolare dispositivo di lettore con sintesi vocale pienamente fruibile sia dai ciechi assoluti che dagli ipovedenti. In particolare nel corso del 2010 si è registrata la piena attuazione del programma di attivazione del software per non vedenti sui bancomat multifunzione delle agenzie del gruppo. In base a tale programma sono stati effettuati degli specifici seminari gratuiti, con l'assistenza di personale dell'istituto, volti all'apprendimento dell'utilizzo del predetto sistema per i servizi di prelievo e saldo con il supporto della sintesi vocale. Nella stessa sede è stato distribuito ai partecipanti un kit di supporto, contenente un auricolare con cuffia e le istruzioni in braille e in nero per ipovedenti realizzate in collaborazione con il Centro Nazionale Tiflotecnico. In una prima fase sono state interessate 17 Sezioni Provinciali dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, contattate direttamente dai responsabili delle agenzie BNL competenti per territorio. Successivamente la Divisione Retail e Private di BNL - BNP Paribas ha comunicato che su tutte le macchine bancomat multifunzione dell'istituto (oltre 600 apparati con una copertura quasi totale della rete agenzie) è stata attivata la guida vocale per ipovedenti e non vedenti. Inoltre è stata prevista un'estensione del numero di agenzie presso le quali verrà effettuato il seminario educativo