

D.5.2.3. FEASIBILITY STUDY ON THE OPTIMIZATION OF THE ACCESSIBILITY OF DISABLED PASSENGERS IN THE PORT OF ANCONA AND PESARO

D.5.2.3. Analisi di ottimizzazione
dell'accessibilità ai porti di Ancona e Pesaro delle
persone con disabilità – Report finale

I. DOCUMENT CONTROL SHEET

Project acronym	MIMOSA
Project Title	Maritime and Multimodal Sustainable Passenger transport solutions and services
Axis	Maritime transport
Specific Objective	4.1- Improve the quality, safety, and environmental sustainability of marine and coastal transport services and nodes by promoting multimodality in the Programme area.
Project website	https://www.italy-croatia.eu/web/mimosa
Start of the project	01/01/2020
Duration	42 months
Type of deliverable	Report
Language	Italian
Work Package Title	Developing tools and harmonising services for a sustainable intermodal mobility
Work Package number	5
Status	Final
Author (s)	Stefano Borgato, Carla Giaume, Fabio Torta – TRT Trasporti e Territorio (on behalf of PP4- Central Adriatic Ports Authority)
Version	1
Distribution	Public
First draft:	06/02/2023
Final delivery date	27/02/2023

Sommario

Executive Summary (ENG)	10
Executive Summary (ITA)	13
1. Introduzione	18
2. La mobilità delle persone con disabilità	19
2.1 I numeri della disabilità	20
2.2 Disabilità e trasporti	22
3. Quadro normativo per le persone a mobilità ridotta	26
3.1 Il contesto europeo ed internazionale	26
3.1.1 Il Regolamento UE n. 1177/2010	27
3.2 Il contesto nazionale	29
4. Metodologia del lavoro	32
5. Attività di sopralluogo e mappatura	35
5.1 Il porto di Pesaro	36
5.1.1 Inquadramento	36
5.1.2 Servizi di collegamento e accessibilità al porto	37
5.1.3 Servizi ed infrastrutture per persone disabili nel porto	39
5.2 Il porto di Ancona	48
5.2.1 Inquadramento	48
5.2.2 Servizi di collegamento e accessibilità al porto	49
5.2.3 Servizi ed infrastrutture per persone disabili nel porto	58
6. Processo partecipativo: incontri con i portatori di interesse	71
6.1 Offerta	75
6.1.1 Il ruolo delle istituzioni: infrastrutture e servizi per le persone disabili	75
6.1.2 Trasporto marittimo.....	78
6.1.3 TPL.....	80

6.1.4	Parcheggi.....	82
6.2	Domanda	82
6.2.1	Disabilità motorie.....	83
6.2.2	Disabilità sensoriali	85
6.2.3	Disabilità cognitivo-comportamentali	87
7.	Analisi SWOT	89
8.	Buone pratiche nazionali e internazionali.....	93
8.1	Buone pratiche nazionali.....	93
8.1.1	Porto di Genova: mappe tattili, area giochi accessibile e servizio di assistenza	93
8.1.2	Porto di Napoli: percorsi pedonali accessibili al centro città e al terminal traghetti ..	95
8.1.3	TPL e vaporetti accessibili a Venezia.....	97
8.1.4	Porti Senza Barriere: mappatura dei servizi e delle infrastrutture accessibili nel porto di Civitavecchia.....	100
8.2	Buone pratiche internazionali	101
8.2.1	Porto di Helsinki: servizio di assistenza speciale per passeggeri a mobilità ridotta ..	101
8.2.2	Porto di Barcellona: terminal crociere accessibile.....	103
8.2.3	Danimarca: standard di accessibilità per passeggeri a bordo delle navi e ai terminal traghetti	104
8.2.4	Porto del Principato di Monaco: mappe dell'accessibilità.....	104
8.2.5	Servizi di prenotazione MSC Crociere dedicati ai passeggeri con esigenze speciali..	107
8.2.6	MyMIAccess: aeroporto accessibile di Miami	108
9.	Analisi di accessibilità web	112
9.1	La normativa internazionale ed europea	112
9.2	La normativa nazionale	113
9.3	Raccomandazioni per un sito web accessibile	116
9.4	La proposta per la pagina web sull'accessibilità dei porti di Ancona e Pesaro per i passeggeri disabili	118

10. Conclusioni.....124

Indice delle figure

Figura 2-1: Spesa media pro-capite per interventi e servizi sociali per regione. Anno 2018, valori in euro. [Fonte: ISTAT, 2021]	22
Figura 2-2: Persone di 15-64 anni che si spostano per raggiungere il luogo di lavoro, 2016-17 – per durata e destinazione [Fonte dati: ISTAT, 2021]	23
Figura 2-3: Persone di 15-64 anni che si spostano per raggiungere il luogo di lavoro, 2016-17 – per modo [Fonte dati: ISTAT, 2021]	24
Figura 5-1: Mappa geografica di Pesaro e Ancona	35
Figura 5-2: Porto di Pesaro.....	37
Figura 5-3: Ex-Fermata del servizio di TPL di fronte al porto di Pesaro durante il periodo estivo, attualmente dismessa.....	38
Figura 5-4: Stazione dei taxi presso la stazione FS di Pesaro.....	39
Figura 5-5: Mappa del porto di Pesaro comprendente di infrastrutture e servizi esistenti per disabili	40
Figura 5-6: Mappa del porto di Pesaro comprendente di infrastrutture e servizi esistenti per disabili (focus sul porto).....	41
Figura 5-7: Imbarco e sbarco passeggeri accessibili	42
Figura 5-8: Accesso alternativo all'imbarco riservato alle persone disabili	43
Figura 5-9: Servizio igienico accessibile con rampa	43
Figura 5-10: Parcheggi riservati alle persone disabili nei pressi del porto	44
Figura 5-11: Mappatura parcheggi riservati alle persone disabili nei pressi del porto	45
Figura 5-12: Parcheggi riservati alle persone disabili lungo viale Trieste.....	46
Figura 5-13: Parcheggi riservati alle persone disabili nel parcheggio comunale Villa Marina	47
Figura 5-14: Classificazione delle aree del porto di Ancona	48
Figura 5-15: Mappa del porto di Ancona: stazione FS, biglietteria e imbarchi traghetti	49
Figura 5-16: Navetta portuale con pedana manuale.....	50
Figura 5-17: Collegamento Stazione FS di Ancona – biglietteria e imbarchi del porto	51

Figura 5-18: Mappa del percorso pedonale da Piazza J.F. Kennedy ai controlli di sicurezza per passeggeri a piedi.....	52
Figura 5-19: Percorso pedonale da Piazza J.F. Kennedy ai controlli di sicurezza per passeggeri a piedi	53
Figura 5-20: Mappa del percorso pedonale dalla fermata 4^ Marconi alla biglietteria portuale	54
Figura 5-21: Percorso pedonale dalla fermata 4^ Marconi alla biglietteria portuale	55
Figura 5-22: Mappa dei varchi auto	58
Figura 5-23: Mappa del porto di Ancona comprendente di servizi e infrastrutture esistenti	59
Figura 5-24: Area biglietteria	60
Figura 5-25: Sportelli dedicati alle persone disabili in biglietteria	61
Figura 5-26: Servizio igienico accessibile e parcheggi riservati alle persone disabili	62
Figura 5-27: Aree imbarchi traghetti per i passeggeri del porto di Ancona	63
Figura 5-28: Controlli per passeggeri a piedi, varchi Schengen ed extra Schengen	64
Figura 5-29: Autorità di sistema portuale e pannello informativo partenze e arrivi traghetti passeggeri	65
Figura 5-30: Rampe di accesso per la sala di attesa e per il deposito bagagli.....	65
Figura 5-31: Terminal crociere dotato di rampa.....	66
Figura 5-32: Parcheggi riservati alle persone disabili	67
Figura 5-33: Mappa dei parcheggi nei pressi del porto	68
Figura 5-34: Servizi igienici accessibili e parcheggi riservati alle persone disabili nei pressi delle banchine.....	69
Figura 5-35: Percorsi pedonali e punto di ritrovo.....	70
Figura 6-1: Tour esperienziale nel porto di Ancona: spostamento su navetta portuale dagli imbarchi traghetti alla biglietteria	72
Figura 6-2: Tour esperienziale nel porto di Ancona: spostamento su navetta portuale.....	73
Figura 6-3: Tour esperienziale nel porto di Ancona: visita dell'area controlli, imbarchi traghetti e rampa di accesso alla sala di attesa	73
Figura 6-4: Tour esperienziale nel porto di Ancona: area biglietteria e sportelli designati per persone disabili	74

Figura 8-1: Area giochi per bambini accessibile e mappa tattile del porto antico	94
Figura 8-2: Percorso accessibile dal terminal crociere alla Galleria Umberto (a sinistra). Percorso accessibile dal terminal crociere al terminal traghetti (a destra).....	96
Figura 8-3: Terminal crocieristici accessibili di Venezia	98
Figura 8-4: Mappa di accessibilità del porto crocieristico di Venezia.....	98
Figura 8-5: Percorsi senza barriere che collegano il Ponte di Rialto alla ferrovia, a Piazzale Roma e a San Marco	99
Figura 8-6: Porti Senza Barriere, mappatura	101
Figura 8-7: Mappa dei servizi presenti nei terminal Ovest 1 e 2 del porto di Helsinki.....	102
Figura 8-8: Rampa di imbarco e sbarco alla crociera e percorso pedonale di approdo presso il Moll Adossat Pier	103
Figura 8-9: Legenda servizi e infrastrutture accessibili nel porto Hercule di Monaco	105
Figura 8-10: Mappe dei servizi e infrastrutture accessibili nel porto Hercule di Monaco	106
Figura 8-11: Programma di sensibilizzazione per il riconoscimento delle disabilità nascoste e sale multisensoriali nell'aeroporto di Miami	110
Figura 8-12: Sito web dell'aeroporto di Miami, myMIAccess.....	111
Figura 9-1: Screenshot della mappa interattiva del Porto di Ancona.....	119
Figura 9-2: Come si presenta il link/bottone di “Lettura facilitata” sul sito	120
Figura 9-3: Immersive reader, strumento di lettura facilitata	121
Figura 9-4: Opzioni disponibili di lettura facilitata: ingrandimento del testo, aumento della spaziatura tra le parole, modifica del font e dei temi, evidenziazione delle parole, presentazione del testo e traduzione	122
Figura 9-5: Possibilità di accelerare la lettura del testo e di scegliere la voce	123
Figura 9-6: Lettura di una sola parola e traduzione in un'altra lingua, con immagini esplicative...123	

Indice delle tabelle

Tabella 6-1: Elenco stakeholders che hanno preso parte al processo partecipativo	74
Tabella 6-2: Associazioni intervistate articolate per tipologia di disabilità	83

Tabella 7-1: Analisi SWOT relativa all'accessibilità del Porto di Pesaro	89
Tabella 7-2: Analisi SWOT relativa all'accessibilità del Porto di Ancona	90

Executive Summary (ENG)

The MIMOSA project (Maritime and Multimodal Sustainable Passenger transport solutions and services) aims to improve the quality, safety, and environmental sustainability of marine and coastal transport services and nodes by promoting multimodality in the Programme area¹. Within this project, TRT Trasporti e Territorio² has been appointed by the Central Adriatic Ports Authority to conduct **an analysis of accessibility optimization for people with reduced mobility (PRMs) in the ports of Ancona and Pesaro**. The purpose of the study is to analyze the current state of accessible infrastructure and services and to identify possible improvements to the available services for passengers with physical, sensory (hearing and visual impairments), and mental-learning disabilities in the ports of Ancona and Pesaro, in accordance with the legislative framework.

To improve the offer of sustainable multimodal transport solutions and services enhancing passenger accessible mobility, the study considers the **principles of non-discrimination and equal opportunities to guarantee universal accessibility** to infrastructures, information-communication (including digital accessibility), and products and services (including passenger assistance and reduced tariffs). This offers autonomy and ease of movement to PRMs in the ports of Ancona and Pesaro, through the removal of all types of barriers.

Within the study, three types of disabilities have been identified, each one linked to specific needs and difficulties in accessing and using the transport system: **1) physical disability**, including people with mobility impairments, encountering difficulties in overcoming architectural barriers; **2) sensory disability**, including people with visual or hearing impairments, encountering difficulties in orientation, location, access to information based on sight or sound, which is of particular importance in emergency or risk situations; and **3) mental-learning disability**, including people with cognitive-behavioral disability who may have difficulties in orientation, understanding information and communication.

In the world, **15% of the population** lives with some form of disability (about one billion people), and in Europe, they are over 87 million people (i.e., 1 in 4 adults). In 2019, in Italy, there were 3 million and 150 thousand people with disabilities, corresponding to 5.2% of the entire population. In the Marche Region (the focus area of the current study), in 2019 disabled people with "serious limitations" were 6.2% of the total regional population and those with "non-serious limitations" were 16.4%.

The study on accessibility optimization for people with reduced mobility (PRMs) in the ports of Ancona and Pesaro presents the **legislative framework on accessible transport for disabled people**

¹ <https://www.italy-croatia.eu/web/mimosa>

² <https://www.trt.it/en/>

and PRMs, outlining the main standards of reference at the European, national, and local levels. The analysis of the legislative framework on disability included: the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD), European Treaties and the Charter of Fundamental Rights, the European Disability Strategy 2021-2030, EU Regulation no. 1371/2007, EU Regulation no. 181/2011, EU Regulation no. 1300/2014, EU Regulation no. 1177/2010, as well as the national Law 104 of 5 February 1992, Biennial Action Programs for the promotion of the rights and integration of people with disabilities (2013 and 2017), the Budget law 2019, and the Transport Decree Law 2021.

In particular, **EU Regulation no. 1177/2010** introduces specific measures on non-discrimination and free assistance to people with disabilities and PRMs in marine and coastal transport services, in ports and on-board of passenger ships. The right to assistance in ports and on board is to be understood as the overcoming of infrastructural/architectural barriers in a logic of non-discrimination of the disabled person.

The **methodological approach** followed to carry out the study is articulated in five steps: 1) fieldwork and mapping activities, 2) participatory process (interviews and final plenary meetings), 3) SWOT analysis, 4) analysis of national and international best practices, and 5) web accessibility analysis.

Through the **fieldwork** carried out in the ports of Ancona and Pesaro, it was possible to map and verify the current status of accessible mobility infrastructures and services for passengers with disabilities, in accordance with the legislative framework. First, the port and its context were analyzed, including the dimensions and types of activities carried out in the port (TENT-T node, etc.). Second, the available transport connections and accessibility to the port were identified (on foot, by car/taxi and by local public transport). Lastly, the accessible infrastructures and services available in the two ports were examined.

The **port of Ancona** is a port of big dimensions and a TEN-T node, where six maritime agencies operate, offering maritime transport services (e.g., cruises) to Croatia, Greece and Albania. It is accessible by car/taxi, on foot and by bus. In addition, the Central Adriatic Ports Authority provides a free shuttle service (bus line n.20) for passengers transiting in the port of Ancona connecting the ticket office to Molo S.Maria, where the security area and boarding terminal are. The port offers some accessible infrastructures and services, such as dedicated signage and paths to access the port for passengers travelling by car or on foot (“wayfinding”), an accessible bus shuttle enabling to freely move around the port, designated lanes in the ticket office for disabled people, and a passenger assistance service. Nonetheless, the port is not completely barrier-free and lacks accessible signage to essential services, vocal announcements, easily detectable and recognizable walking paths, directional or guidance tactile paving for people with vision impairments, multi-sensory rooms or dedicated spaces for passengers with cognitive and developmental disabilities.

As for the **port of Pesaro**, this is a port of much smaller dimensions, where only one maritime agency operates, offering cruises to Croatia. It is accessible by car/taxi, on foot, and by bus. The port offers some accessible infrastructures and services, such as an accessible boarding area and toilet, reserved parking lots for the disabled, and passenger assistance service offered by the maritime agency. However, the small port lacks dedicated infrastructures and services for people with visual or hearing impairments. Furthermore, the cruise arrival time in the evening is not coordinated with the bus schedule which connects the port to the train station.

The preliminary results that emerged from the fieldwork were integrated with relevant elements collected during individual **interviews conducted with local stakeholders**, such as institutional bodies (the municipalities of Pesaro and Ancona, the Marche Region), maritime and local public transport (LPT) operators, and associations of disabled people. During **the final plenary meetings in the ports of Ancona and Pesaro**, the key accessibility elements have been discussed and validated. Both the fieldwork and the participatory process activities allowed to build up a detailed picture of the transport demand and supply for people with disabilities in the ports of Ancona and Pesaro, as well as to define a SWOT analysis on the accessibility of the two ports. The **SWOT analysis** highlighted the main strengths, weaknesses, opportunities, and threats of the two ports.

The port of Ancona has already developed a set of accessible infrastructures and services for the disabled, which could be further improved, paying attention to people with visual impairments and to easily detectable and readable signage. During the final plenary meeting, the Central Adriatic Ports Authority has agreed to **finance pilot actions within the MIMOSA project** to verify the technical feasibility and economic sustainability of improving assistance services for passengers with disabilities, in collaboration with the Italian Red Cross, offering a dedicated transport service connecting the port with the train station and the airport.

In Pesaro, the small port offers basic accessible infrastructure and services to passengers with disabilities, although it lacks dedicated infrastructure for people with visual impairments. During the final plenary meeting, the Municipality of Pesaro has agreed to **integrate this study** on the accessibility optimization for PRMs in the ports of Pesaro **within the Plan for the Removal of Architectural Barriers**.

In both ports, it was highlighted the need to enhance a **culture of inclusiveness**, raising awareness on accessible transport infrastructures and services for people with disabilities. It is also fundamental to foster **integrated and coordinated interventions**, to avoid “islands of accessibility”, and promote **digital accessibility**.

Furthermore, the study has collected a series of **national and international best practices**, providing food for thought to further identify possible improvements to the infrastructures and services currently offered to disabled passengers in the ports of Ancona and Pesaro. In addition, the analysis

of best practices fosters creative and innovative ideas, identifying and filling knowledge gaps, and nurtures a learning culture about accessible transport infrastructures and services. Therefore, the best practices presented within the study are not intended to be replicated in their entirety, but rather to provide the most significant elements of successful experiences in the various areas of accessibility for disabled people. Within this study, the collected best practices take into account different areas related to the accessibility of disabled people, including architectural and digital barriers, management and organization, and dedicated transport services. In particular, the following best practices have been identified: at the national level, the ports of Genova, Naples and Civitavecchia, and Venice waterbuses; while at the international level, the ports of Helsinki, Barcelona and the Principality of Monaco, the Danish accessibility standards for disabled passengers on maritime transport services, MSC Cruises' passenger assistance service, and Miami International airport.

Finally, the study includes the development of a dedicated **webpage on accessible transport infrastructures and services currently available in the ports of Ancona and Pesaro**, on the Central Adriatic Ports Authority's website. This page offers a dedicated "space" focused on passengers with disabilities and their specific needs during their stay in the ports of Ancona and Pesaro. Specifically, the webpage will present a map of all the available accessible infrastructures and services for disabled people in the two ports, including information about opening times, direction to reach the point of interest, and photos. In addition, it will show other relevant information, both in text and graphic format, related to maritime agencies operating in the ports, the links to the legislative framework on maritime transport services for PRMs, the project report, and so on. Finally, the entire webpage will be developed in an accessible format, in accordance with the international and European standards on **web accessibility**, allowing everybody, including people with visual or hearing impairments, to read or listen the webpage content.

Executive Summary (ITA)

Il progetto MIMOSA (Maritime and Multimodal Sustainable pAssenger transport solutions and services) mira a migliorare l'offerta di soluzioni e servizi di trasporto multimodale sostenibile, tramite azioni ed investimenti volti a potenziare la mobilità passeggeri all'insegna della sostenibilità ambientale, della multimodalità, e dell'accessibilità³. Nell'ambito di questo progetto, TRT Trasporti e Territorio⁴ è stata incaricata dall'Autorità di Sistema Portuale del Mar Adriatico Centrale di effettuare **un'analisi di ottimizzazione dell'accessibilità ai porti di Ancona e Pesaro delle persone**

³ <https://www.italy-croatia.eu/web/mimosa>

⁴ <https://www.trt.it/>

con disabilità. Lo scopo dello studio è quello di verificare lo stato attuale delle infrastrutture e dei servizi accessibili e di individuare possibili miglioramenti dei servizi disponibili per i passeggeri con disabilità fisiche, sensoriali e cognitivo-comportamentali nei porti di Ancona e Pesaro, in conformità con la vigente normativa in materia.

Per migliorare l'offerta di soluzioni e servizi di trasporto multimodali sostenibili che favoriscano la mobilità accessibile dei passeggeri, lo studio considera i **principi di non discriminazione e delle pari opportunità per garantire l'accessibilità universale** intesa come dotazioni infrastrutturali, strumentali e di servizi per offrire autonomia e facilità di spostamento all'interno dei porti di Ancona e Pesaro tramite l'abbattimento di ogni tipo di barriera.

Nell'ambito dello studio sono state individuate tre tipologie di disabilità, ad ognuna di esse sono legati specifici bisogni e difficoltà nell'accedere ed usufruire del sistema di trasporto: 1) **disabilità fisica/motoria**, che include le persone con disabilità motorie, che incontrano difficoltà nel superare le barriere architettoniche; 2) **disabilità sensoriale**, che include le persone con disabilità visive o uditive, che incontrano difficoltà legate all'orientamento e alla comprensione di informazioni basate sulla vista o sul suono, particolarmente importanti in situazioni di emergenza o di rischio; 3) **disabilità cognitivo-comportamentale**, che include le persone con disabilità relative allo sviluppo intellettuale e fisico della persona, che possono avere difficoltà legate all'orientamento, alla comprensione di informazioni e al relazionarsi con gli altri.

Nel mondo, il **15% della popolazione** vive con una qualche forma di disabilità (circa un miliardo di persone) e in Europa sono oltre 87 milioni (cioè 1 adulto su 4). Nel 2019, in Italia, le persone con disabilità erano 3 milioni e 150 mila, pari al 5,2% dell'intera popolazione. Nella Regione Marche (area di interesse del presente studio), nel 2019 le persone con disabilità con "limitazioni gravi" erano il 6,2% della popolazione regionale totale e quelle con "limitazioni non gravi" il 16,4%.

Lo studio sull'ottimizzazione dell'accessibilità per le persone a mobilità ridotta (PMR) nei porti di Ancona e Pesaro presenta un'analisi del **quadro normativo sul trasporto accessibile per le persone con disabilità e le PMR**, delineando i principali standard di riferimento a livello europeo, nazionale e locale. L'analisi della normativa vigente sulla disabilità ha incluso: la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (UNCRPD), i Trattati europei e la Carta dei diritti fondamentali, la Strategia Europea per la Disabilità 2021-2030, il Regolamento UE n. 1371/2007, il Regolamento UE n. 181/2011, il Regolamento UE n. 1300/2011, 181/2011, Regolamento UE n. 1300/2014, Regolamento UE n. 1177/2010, nonché la Legge nazionale 104 del 5 febbraio 1992, i Programmi d'Azione Biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità (2013 e 2017), la Legge di bilancio 2019 e il Decreto-legge trasporti 2021.

In particolare, il **Regolamento UE n. 1177/2010** introduce misure specifiche in materia di non discriminazione e assistenza gratuita alle persone con disabilità e alle PRM nei servizi di trasporto

marittimo e costiero, nei porti e a bordo delle navi passeggeri. Il diritto all'assistenza nei porti e a bordo è da intendersi quale superamento delle barriere infrastrutturali in una logica di non discriminazione della persona con disabilità.

La **metodologia** seguita per la realizzazione dello studio si articola in cinque step: 1) attività di sopralluogo e mappatura, 2) processo partecipativo (interviste e riunioni plenarie finali), 3) analisi SWOT, 4) analisi di buone pratiche nazionali e internazionali, e 5) analisi accessibilità web.

Attraverso il **sopralluogo** svolto nei porti di Ancona e Pesaro, è stato possibile mappare e verificare lo stato attuale delle infrastrutture e dei servizi di mobilità accessibile per i passeggeri con disabilità, in conformità con la normativa vigente. In primo luogo, è stato svolto un inquadramento del porto e del suo contesto, analizzando ad esempio le dimensioni e le tipologie di attività svolte nel porto (nodo TEN-T, ecc.). In secondo luogo, sono stati identificati i servizi di collegamenti di trasporto disponibili e di accessibilità al porto (a piedi, in auto/taxi e con il trasporto pubblico locale). Infine, sono state esaminate le infrastrutture e i servizi accessibili disponibili nei due porti.

Il **porto di Ancona** è un porto di grandi dimensioni e un nodo TEN-T, dove operano sei agenzie marittime che offrono servizi di trasporto marittimo (ad esempio, crociere) verso la Croazia, la Grecia e l'Albania. È accessibile in auto/taxi, a piedi e in autobus. Inoltre, l'Autorità di Sistema Portuale del Mar Adriatico Centrale ha messo a disposizione un servizio navetta gratuito (linea bus n.20) per i passeggeri in transito nel porto di Ancona che collega la biglietteria al Molo S.Maria, dove si effettuano i controlli di sicurezza e dov'è situato il terminal degli imbarchi. Il porto offre alcune infrastrutture e servizi accessibili, come una segnaletica dedicata e percorsi di accesso al porto per i passeggeri che viaggiano in auto o a piedi ("wayfinding"), un servizio di navetta bus gratuito e accessibile che consente di muoversi liberamente all'interno del porto, sportelli designati in biglietteria per le persone disabili, e un servizio di assistenza ai passeggeri (fornito dalla Dorica Port Service). Tuttavia, il porto non è completamente privo di barriere architettoniche ed è privo di segnaletica accessibile per i servizi essenziali, di annunci vocali, di percorsi facilmente individuabili e riconoscibili o di tattili-plantari per le persone con disabilità visive, di sale multisensoriali o di spazi dedicati ai passeggeri con disabilità cognitivo-comportamentali.

Per quanto riguarda il **porto di Pesaro**, si tratta di un porto di dimensioni molto più ridotte, dove opera una sola agenzia marittima che offre un servizio di trasporto passeggeri marittimo verso la Croazia. È accessibile in auto/taxi, a piedi e in autobus. Il porto offre alcune infrastrutture e servizi accessibili, come un'area di imbarco/sbarco e un servizio igienico accessibili, parcheggi riservati ai disabili, e un servizio di assistenza ai passeggeri offerto dall'agenzia marittima. Tuttavia, il piccolo porto non dispone di infrastrutture e servizi dedicati alle persone con disabilità visive o uditive. Inoltre, l'orario di arrivo delle crociere la sera non è coordinato con l'orario degli autobus che collegano il porto alla stazione ferroviaria.

I risultati preliminari emersi dal sopralluogo sono stati integrati con elementi rilevanti raccolti durante le **interviste individuali condotte con gli stakeholder locali**, come gli organismi istituzionali (i Comuni di Pesaro e Ancona, la Regione Marche), gli operatori del trasporto marittimo e del trasporto pubblico locale (TPL) e le associazioni che operano quotidianamente con le persone disabili. Durante le **riunioni plenarie finali svolte nei porti di Ancona e Pesaro**, i principali elementi relativi alla mobilità e all'accessibilità sono stati discussi e convalidati. Sia il sopralluogo che le attività del processo partecipativo hanno permesso di predisporre un quadro esaustivo sulla domanda e sull'offerta dei porti di Ancona e Pesaro per le persone con disabilità, nonché di validare i punti di forza e di debolezza e di identificare le principali opportunità e minacce per la creazione di porti più accessibili a tutti (in un'**analisi SWOT**).

Il porto di Ancona ha già sviluppato una serie di infrastrutture e servizi accessibili per i disabili, che potrebbero essere ulteriormente migliorati, prestando attenzione alle persone con disabilità visive e a una segnaletica facilmente individuabile e leggibile. Durante la riunione plenaria finale, l'Autorità di Sistema Portuale del Mar Centrale ha annunciato il **finanziamento di azioni pilota nell'ambito del progetto MIMOSA** per verificare la fattibilità tecnica e la sostenibilità economica del miglioramento dei servizi di assistenza ai passeggeri con disabilità, in collaborazione con la Croce Rossa Italiana, offrendo un servizio di trasporto dedicato che colleghi il porto con la stazione ferroviaria e l'aeroporto.

A Pesaro, il piccolo porto offre infrastrutture e servizi di base accessibili ai passeggeri con disabilità, anche se è privo di infrastrutture dedicate alle persone con disabilità visive. Durante la riunione plenaria finale, il Comune di Pesaro ha annunciato l'**integrazione di questo studio** sull'ottimizzazione dell'accessibilità nel porto di Pesaro **all'interno del Piano per l'Eliminazione delle Barriere Architettoniche (PEBA)**.

In entrambi i porti è stata evidenziata la necessità di rafforzare la **cultura dell'inclusione**, sensibilizzando le persone sulla disabilità e sulle infrastrutture e servizi di trasporto accessibili. È inoltre fondamentale favorire **interventi integrati e coordinati**, per evitare "isole di accessibilità", e promuovere l'**accessibilità digitale**.

Inoltre, lo studio ha raccolto una serie di **buone pratiche nazionali e internazionali**, fornendo spunti di riflessione per individuare ulteriori possibili miglioramenti alle infrastrutture e ai servizi attualmente offerti ai passeggeri disabili nei porti di Ancona e Pesaro. Inoltre, l'analisi delle buone pratiche promuove idee creative e innovative, identificando e colmando le lacune di conoscenza e alimentando una cultura dell'apprendimento sulle infrastrutture e sui servizi di trasporto accessibili. Pertanto, le buone pratiche presentate all'interno dello studio non hanno la pretesa di essere riprese *in toto*, bensì di fornire gli elementi più significativi di esperienze di successo nei diversi ambiti dell'accessibilità per le persone disabili. Nell'ambito di questo studio, le buone pratiche raccolte prendono in considerazione diverse aree relative all'accessibilità delle persone disabili, tra

cui le infrastrutture, le barriere architettoniche e digitali (che includono l'informazione e la comunicazione), la gestione e l'organizzazione, e i servizi di trasporto dedicati. In particolare, sono state individuate le seguenti buone pratiche: a livello nazionale, i porti di Genova, Napoli e Civitavecchia e i vaporetta di Venezia; mentre a livello internazionale, i porti di Helsinki, Barcellona e il Principato di Monaco, gli standard danesi di accessibilità per i passeggeri disabili sui servizi di trasporto marittimo, il servizio di assistenza ai passeggeri di MSC Crociere, e l'aeroporto internazionale di Miami.

Infine, lo studio prevede lo sviluppo di una **pagina web dedicata alle infrastrutture e ai servizi di trasporto accessibili attualmente disponibili nei porti di Ancona e Pesaro**, sul sito dell'Autorità di Sistema Portuale del Mar Adriatico Centrale. Questa pagina offre uno "spazio" dedicato ai passeggeri con disabilità e alle loro esigenze specifiche durante la permanenza nei porti di Ancona e Pesaro. In particolare, la pagina web presenterà una mappa di tutte le infrastrutture e i servizi accessibili per le persone con disabilità disponibili nei due porti, con informazioni sugli orari di apertura, le indicazioni di direzione per raggiungere il punto di interesse, e delle foto indicative. Inoltre, la pagina web includerà altre informazioni rilevanti, sia in formato testuale che grafico, relative alle agenzie marittime che operano nei porti, i link alla normativa vigente sulla mobilità accessibile per le persone disabili, il report finale del progetto, ecc. Infine, l'intera pagina web sarà sviluppata in un formato accessibile, in conformità con gli standard internazionali ed europei sull'**accessibilità web**, consentendo a tutti, comprese le persone con disabilità visive o uditive, di leggere o ascoltare il contenuto della pagina web.

1. Introduzione

Questo studio mira a considerare i principi della non discriminazione e delle pari opportunità in modo da garantire l'accessibilità universale intesa come dotazioni infrastrutturali, strumentali e di servizi per offrire autonomia e facilità di spostamento all'interno dei porti di Ancona e Pesaro tramite l'abbattimento di ogni tipo di barriera.

Con il progetto MIMOSA (Maritime and Multimodal Sustainable Passenger transport solutions and services), si vuole migliorare l'offerta di soluzioni e servizi di trasporto multimodale sostenibile, tramite azioni ed investimenti volti a potenziare la mobilità passeggeri all'insegna della sostenibilità ambientale, della multimodalità, e dell'accessibilità. Nello specifico, lo studio intende verificare lo stato attuale ed individuare i possibili miglioramenti dei servizi disponibili per i passeggeri con disabilità motorie, uditive, e visive in transito nei porti di Ancona e Pesaro, facendo riferimento allo standard della vigente normativa in materia.

Il presente Report propone un inquadramento generale sul tema dei disabili introducendone numeri e peculiarità. In seguito, viene proposto un inquadramento legislativo in cui vengono indicate le principali norme di riferimento a livello europeo, nazionale, e locale, nonché l'approccio metodologico seguito per realizzare lo studio. Successivamente, il report presenta i risultati del sopralluogo volto a verificare lo stato dei servizi di mobilità ai passeggeri con disabilità in transito nei porti di Ancona e Pesaro, rispetto alla vigente normativa sui disabili. I risultati emersi dal sopralluogo sono stati integrati da una serie di interviste condotte con i portatori di interesse locali, quali gli organismi istituzionali, gli operatori e fornitori dei servizi di trasporto marittimo nei porti di Ancona e Pesaro e di TPL, e le associazioni del terzo settore che quotidianamente operano con le persone disabili. Un'analisi SWOT riassume quanto emerso dai sopralluoghi e dal processo partecipativo avuto con gli stakeholders. In aggiunta, il presente report ha introdotto una serie di buone pratiche nazionali ed internazionali relative all'accessibilità delle persone disabili, con particolare attenzione alle realtà portuali. Infine, lo studio include lo sviluppo di un'apposita pagina sul sito web dell'Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Centrale in cui saranno fornite tutte le informazioni, sia in formato testuale che grafico, relative all'accessibilità delle persone disabili emerse dallo studio.

2. La mobilità delle persone con disabilità

La Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità del 2007 definisce le persone con disabilità come coloro che *“presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri”*.

Partendo da questa impostazione, l'ICF – International Classification of Functioning, Disability, and Health ribadisce che la disabilità non è definita dalla sola menomazione, ma deriva dall'interazione tra la menomazione individuale ed il contesto fisico e sociale, manifestandosi essenzialmente in limitazioni che si traducono in una ridotta accessibilità a luoghi, persone, merci, e servizi.

In tutto ciò, **l'accesso ai sistemi di trasporto è un elemento importante e capace di determinare la qualità della vita e l'indipendenza delle persone con disabilità**. L'incapacità di offrire un adeguato accesso ai mezzi di trasporto alle persone disabili non solo preclude loro la possibilità di sfruttare opportunità, ma è anche una delle principali cause di inasprimento delle condizioni di esclusione sociale ed emarginazione, che già questa categoria di persone si trova costretta a fronteggiare. Le barriere all'accesso dei trasporti risultano particolarmente gravose poiché precludono l'accessibilità stessa a beni pubblici ed essenziali quali il servizio sanitario, l'educazione, il lavoro, e le relazioni sociali e di comunità.

Un disabile è solitamente considerato come qualsiasi persona la cui mobilità, durante l'utilizzo di un modo di trasporto, è ridotta a causa di disabilità fisiche, sensoriali, cognitivo-comportamentali, o di altro genere, che richiedono un'attenzione adeguata e specifica così come un adattamento del servizio di trasporto in modo che sia disponibile per tutti i passeggeri e tutte le loro particolari esigenze. Questi individui, in molti casi, si ritrovano a non beneficiare pienamente dell'accesso ai mezzi di trasporto, qualora questi non siano progettati in modo tale da prendere in considerazione i loro bisogni specifici.

Nonostante vi sia un ampio riconoscimento dell'importanza di questioni come l'accesso al trasporto e l'impatto che esso può avere sulla qualità della vita e l'indipendenza delle persone disabili, attualmente non esiste ancora un accordo generale né una chiara comprensione della maggior parte delle abitudini di mobilità della popolazione disabile. Le persone disabili sono un gruppo molto eterogeneo, le cui differenti disabilità inibiscono le loro opzioni di viaggio in modo diverso e con specifiche conseguenze sulla loro capacità di muoversi (in modo indipendente) sul territorio.

In particolare, sono state identificate tre tipologie di disabilità, ad ognuna di esse sono legati specifici bisogni e difficoltà nell'accedere ed usufruire del sistema di trasporto:

- **Disabilità fisica/motoria:** essa implica una limitazione a livello fisico per la persona che ne sia affetta, con la conseguente compromissione o impossibilità del movimento. La persona

con disabilità fisica presenta una riduzione delle capacità motorie e tale condizione ne limita inevitabilmente la partecipazione alle principali attività del quotidiano. Per questa tipologia di persone, in relazione alla mobilità, le sfide chiave sono legate alla necessità di superare diverse altezze (ad esempio, diversi livelli del terminal, entrare o uscire dai veicoli, ecc.) o di superare gli spazi vuoti (ad esempio, tra la banchina della fermata ed il veicolo).

- **Disabilità sensoriale:** essa comprende le disabilità legate alla vista e all'udito. Com'è ovvio, oltre a pregiudicare la vita di relazione e la comunicazione tra le persone, la disabilità sensoriale incide anche sulla quotidiana autonomia di chi ne sia affetto. Per gli individui con visione limitata, le sfide chiave includono la consapevolezza della situazione, l'orientamento all'interno delle stazioni o per strada, l'acquisizione di biglietti, e la comprensione di qualsiasi informazione che è basata sulla vista. Per coloro che soffrono di udito ridotto, i maggiori problemi sono legati alla comprensione di qualsiasi informazione basata sul suono, che è di particolare importanza in situazioni di emergenza, o anche per individuare qualsiasi caso rischioso.
- **Disabilità cognitivo-comportamentale:** essa comprende diverse forme di disabilità, tra cui difficoltà o limiti associati alle abilità cognitive. In base ai diversi livelli di gravità vi sono limiti, più o meno invasivi, sullo sviluppo intellettuale e fisico della persona. Molto spesso, chi soffre di questa disabilità, mostra serie difficoltà nella vita sociale e lavorativa, e presenta deficit nell'atto di pensare, percepire o relazionarsi con gli altri. Per queste persone, una sfida chiave è legata alla capacità dell'individuo di capire come usare il sistema di trasporto, incluso sapere quale biglietto comprare, come orientarsi, come comportarsi, ed essere consapevole della situazione.

Focalizzarsi sulla mobilità delle persone con disabilità significa considerare i principi della non discriminazione e delle pari opportunità in modo da garantire l'accessibilità intesa come dotazioni infrastrutturali, strumentali e di servizi idonei ed utili all'autonomia e facilità di spostamento negli spazi urbani attraverso mezzi accessibili in modo universale e tramite l'abbattimento di ogni tipo di barriera.

2.1 I numeri della disabilità

Nel **mondo**, il **15% della popolazione** convive con una qualche forma di disabilità (circa un miliardo di persone). Visto l'invecchiamento della popolazione e l'incremento conseguente di malati cronici, si prevede un raddoppio di questo numero entro il 2050. In particolare, sono le donne, gli anziani e i meno abbienti ad avere più probabilità di manifestare una forma di disabilità⁵. In **Europa**, all'incirca

⁵ <https://www.who.int/standards/classifications/international-classification-of-functioning-disability-and-health>

87 milioni di persone (ossia 1 adulto su 4) convivono con una qualche forma di disabilità⁶. Tra le problematiche principali, va segnalato che le persone disabili hanno meno accesso al mercato del lavoro (il 50% delle persone disabili europee sono disoccupate, contro il 25% delle persone senza disabilità). Inoltre, le donne con disabilità sono cinque volte più soggette a casi di violenza domestica rispetto al resto delle donne. Le persone disabili hanno il 50% in più di probabilità di essere a rischio povertà o esclusione sociale, nonché molto più soggette (+100%) ad abbandonare gli studi in anticipo rispetto alle persone senza disabilità. Malta è il paese con la percentuale più bassa di persone disabili (11%), mentre la Lettonia quella più alta (39.5%). La media UE è del 24%. Inoltre, le donne sono più colpite rispetto agli uomini (26.1% contro il 21.8%). Infine, il 48.5% delle persone con disabilità in Europa ha più di 65 anni, mentre il 17.9% ha tra i 16 e i 65 anni. Con la crescita dell'età media dei cittadini Europei, il numero delle persone disabili è inevitabilmente destinato ad aumentare nel corso dei prossimi anni.

Al 2019, In Italia, le persone con disabilità – ovvero che soffrono a causa di problemi di salute, di gravi limitazioni che impediscono loro di svolgere attività abituali – **sono 3 milioni e 150 mila (il 5,2% della popolazione)**⁷. Tra loro, gli anziani sono i più colpiti: quasi 1 milione e mezzo di ultrasessantacinquenni (il 22% della popolazione in quella fascia di età) si trovano in condizione di disabilità e 1 milione di essi sono donne (60% del totale). L'età media della popolazione disabile è di 67,5 anni. Per quanto riguarda la “geografia della disabilità”, essa vede al primo posto le Isole, con una prevalenza del 6,5%, contro il 4,5% del Nord ovest. Il 29% delle persone con disabilità vive sola, il 27,4% con il coniuge, il 16,2% con il coniuge e i figli, il 7,4% con i figli e senza coniuge, circa il 9% con uno o entrambi i genitori, il restante 11% circa vive in altre tipologie di nucleo familiare.

Nelle Marche, nel 2019 le persone disabili con “limitazioni gravi” erano il 6,2% della popolazione totale regionale, quelle con “limitazioni non gravi” rappresentavano il 16,4%, e quelli “senza limitazioni” erano il 70,3%⁹. Il restante 7,1% non si è espresso a riguardo.

Un aspetto rilevante per le condizioni di vita degli anziani è costituito dalla tipologia di limitazioni funzionali e dal livello di riduzione dell'autonomia personale a provvedere alla cura di sé (lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, ecc.) o a svolgere le attività domestiche quotidiane (preparare i pasti, fare la spesa, usare il telefono, prendere le medicine, ecc.). D'altra parte, nella popolazione di 15 anni e più il 2% ha gravi limitazioni nella vista, il 4,1% nell'udito, il 7,2% nel camminare.

⁶ <https://www.consilium.europa.eu/en/infographics/disability-eu-facts-figures/>

⁷ https://www.istat.it/it/files/2021/03/Istat-Audizione-Osservatorio-Disabilit%C3%A0_24-marzo-2021.pdf

⁸ La differenza tra le percentuali Europee ed Italiane è da attribuirsi a una differente classificazione delle persone disabili stabilita dalle fonti da cui sono stati ricavati i dati (Eurostat ed ISTAT).

⁹ <https://disabilitaincifre.istat.it/dawinciMD.jsp>

Nel mondo della scuola in Italia, in riferimento all'anno scolastico 2020/2021, circa 304 mila studenti erano disabili, pari al 3,6% del totale. Nelle Marche, la percentuale è del 3,5%. In particolare, il 93,3% degli alunni con disabilità frequenta scuole a gestione statale¹⁰.

D'altra parte, la spesa sostenuta dai Comuni italiani per interventi e servizi sociali rivolti ai disabili, dal 2003 al 2018, è passata da circa un miliardo e 22 milioni di euro nel 2003 a oltre 2 miliardi e 5 milioni di euro nel 2018. Tale crescita è dovuta principalmente all'istituzione del Fondo nazionale per la non autosufficienza. Nelle Marche, nel 2018 tale spesa ammontava a circa 165 milioni di euro totali, equivalenti a 108 euro pro capite (Figura 2-1)¹¹.

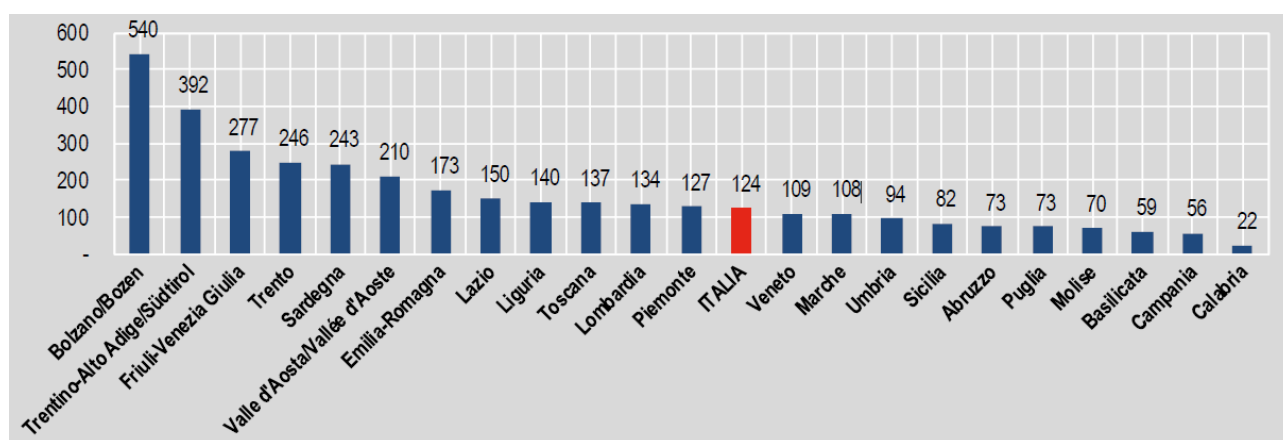


Figura 2-1: Spesa media pro-capite per interventi e servizi sociali per regione. Anno 2018, valori in euro. [Fonte: ISTAT, 2021]

2.2 Disabilità e trasporti

La capacità di spostarsi liberamente è molto limitata tra le persone con disabilità. In particolare, **le persone con mobilità ridotta hanno evidentemente meno probabilità di beneficiare dell'accesso ai mezzi di trasporto standard, soprattutto se questi non sono progettati fin dall'inizio tenendo conto delle loro esigenze.** Generalmente, le persone con disabilità tendono a fare affidamento sul trasporto privato per poter accedere ai servizi e per le attività quotidiane (fare la spesa, partecipare ad attività sociali, ecc.), nonché a dipendere dal supporto di parenti che li accompagnano, sia con trasporto privato che sui mezzi pubblici.

Al 2019, i dati sulla mobilità mostrano che solo il 14,4% delle persone con disabilità si sposta con mezzi pubblici urbani, contro il 25,5% del resto della popolazione. Tali differenze variano molto con l'età. Tra gli individui di età compresa tra i 15 e i 44 anni, utilizza il trasporto urbano il 26,3% di coloro che soffrono di limitazioni e il 29,6% di coloro che non ne soffrono; se si considerano gli

¹⁰ <https://www.miur.gov.it/disabilita>

¹¹ https://www.istat.it/it/files/2021/03/Istat-Audizione-Osservatorio-Disabilit%C3%A0_24-marzo-2021.pdf

ultrasettantacinquenni le corrispondenti percentuali sono 7,2% e 24,6%. Nel caso dell'utilizzo del treno, le differenze sono ancora più marcate¹².

Le abitudini di mobilità delle persone con gravi limitazioni sono determinate dalla combinazione di più fattori: in primo luogo, le difficoltà legate alla presenza di problemi di salute, ma anche la qualità dell'offerta di servizi di mobilità e il livello di accessibilità di questi servizi. Gli spostamenti per raggiungere il luogo di lavoro coinvolgono ogni giorno oltre 300 mila persone tra i 15 e i 64 anni con limitazioni gravi. La maggioranza di questi spostamenti è circoscritta al comune di residenza (il 52,3%), soprattutto per i residenti delle aree metropolitane (86,3%) e del Mezzogiorno (62,3%). Gli spostamenti fuori comune sono il 46,9% e hanno più spesso origine nei comuni più piccoli, nelle periferie delle aree metropolitane (rispettivamente 67,6% nei comuni fino a 2mila abitanti e 61,8% nelle periferie) e nelle regioni del Centro (52,6%). La maggioranza dei viaggi è di breve durata: il 43,5% dura meno di 15 minuti, uno su cinque dura tra 16 e 30 minuti (Figura 2-2)¹³.

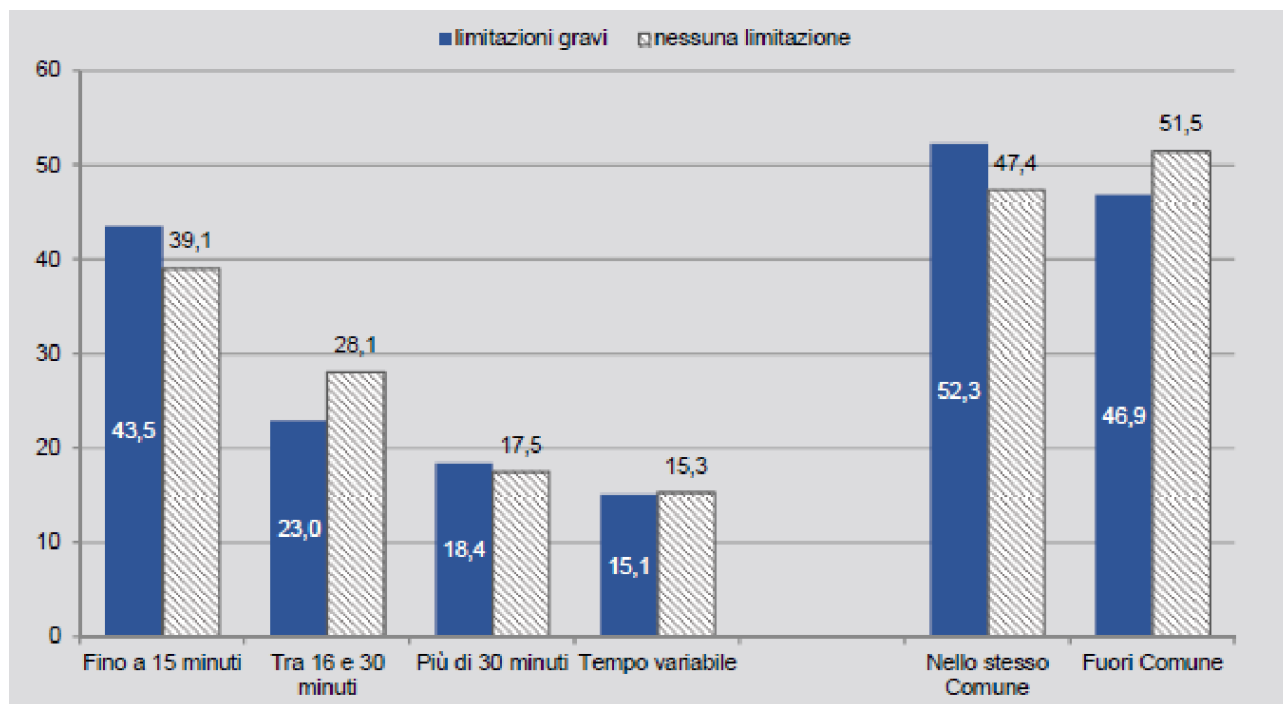


Figura 2-2: Persone di 15-64 anni che si spostano per raggiungere il luogo di lavoro, 2016-17 – per durata e destinazione [Fonte dati: ISTAT, 2021]

¹² Id.

¹³ Id.

La gran parte delle persone con limitazioni gravi che quotidianamente deve raggiungere il luogo di lavoro utilizza un mezzo di trasporto (89,3%); soltanto uno su dieci va a piedi. Il mezzo più usato è in assoluto l'automobile, sia come conducente (67,2%) sia come passeggero (7,7%); treno, tram e bus sono utilizzati, da soli o in combinazione con altri mezzi, dal 5% circa; più bassa è la quota di utenti della metropolitana (il 2,4%) (Figura 2-3)¹⁴.

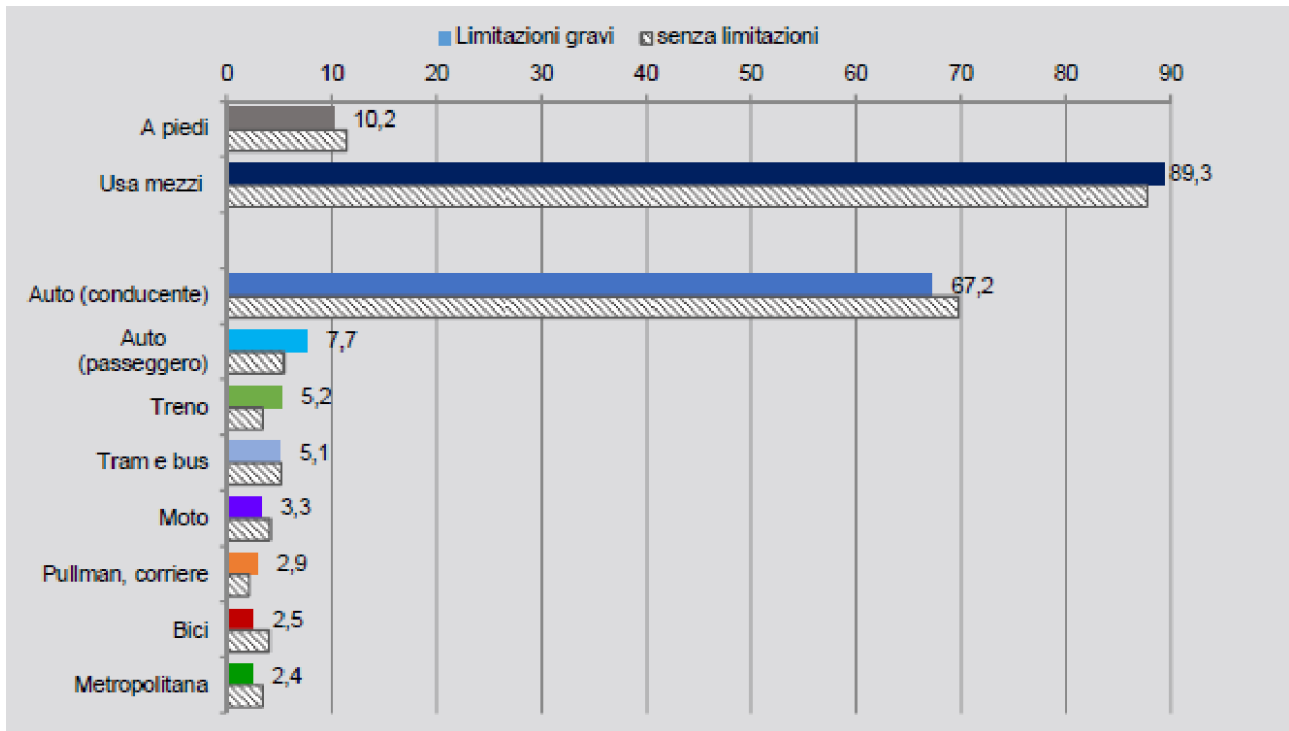


Figura 2-3: Persone di 15-64 anni che si spostano per raggiungere il luogo di lavoro, 2016-17 – per modo [Fonte dati: ISTAT, 2021]

Nelle Marche, nel 2019 l'auto come conducente era utilizzata dal 38,6% delle persone con limitazioni gravi e dal 73,8% delle persone con limitazioni non gravi. Le persone senza limitazioni che guidavano abitualmente un'automobile erano invece l'85,6%. D'altro canto, il trasporto pubblico urbano era utilizzato dal 7,3% delle persone con limitazioni gravi, dal 15,2% delle persone con limitazioni non gravi, e dal 18% delle persone senza limitazioni. Tali percentuali erano ancora più basse per il trasporto pubblico extra-urbano: 7,5% (limitazioni gravi), 12,3% (limitazioni non gravi), 15,6% (senza limitazioni). Il treno era invece utilizzato dal 13,9% delle persone con limitazioni

¹⁴ Id.

gravi e 25,6% delle persone con limitazioni non gravi, rispetto al 30,4% di utilizzo da parte di coloro che non hanno limitazioni¹⁵.

Le scelte di mobilità riflettono le esigenze e le capacità delle persone che si spostano: gli spostamenti delle persone con limitazioni gravi per raggiungere il luogo di lavoro, rispetto a quelli di chi non ha alcun tipo di limitazione, sono più brevi in termini sia di durata sia di distanza. Gli spostamenti attivi sono meno frequenti ed è più diffusa l'abitudine di essere accompagnati in auto a lavoro.

Infine, secondo un'indagine Eurostat del 2012, **l'Italia è risultato essere il paese in cui i disabili percepivano maggiormente le barriere ai mezzi di trasporto** (1 su 2, contro una media UE di 1 su 3). Forti differenze sono anche evidenti tra le diverse regioni italiane. Esistono infatti forti squilibri territoriali, nella rete dei servizi e delle strutture, dovuti alla disparità di risorse a disposizione degli enti locali, con conseguenti discriminazioni dei disabili in base al luogo in cui vivono. In particolare, è percepito che le barriere ai trasporti limitano l'accesso a: formazione, mondo del lavoro, vita sociale, e vita culturale.

¹⁵ <https://disabilitaincifre.istat.it/dawinciMD.jsp>

3. Quadro normativo per le persone a mobilità ridotta

La capacità di spostarsi liberamente è condizione essenziale di autonomia e indipendenza individuale. Per questo motivo la Convenzione Onu ha riservato particolare attenzione alla mobilità, richiedendo agli Stati un impegno specifico nella predisposizione di ausili e tecnologie di supporto. Il diritto alla mobilità per le persone con limitazioni è sancito a livello europeo ed internazionale ed è compito delle amministrazioni locali e nazionali assicurarli la possibilità di muoversi liberamente sul territorio, garantendo l'accessibilità dei servizi di trasporto pubblici o agevolando la circolazione dei mezzi privati. Riuscire a spostarsi autonomamente, e avere la possibilità di farlo scegliendo il mezzo migliore, rappresenta una condizione importante di inclusione sociale, soprattutto nell'ambito di territori complessi come quelli tipici delle aree urbane.

3.1 Il contesto europeo ed internazionale

Il 13 dicembre 2006 l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite (ONU) ha adottato la Convenzione sui diritti delle persone con disabilità (UNCRPD). La convenzione, entrata in vigore il 3 maggio 2007, ratificata dal Parlamento italiano il 3 marzo 2009 (legge 18/2009) ed entrata in vigore in UE il 22 gennaio 2011, impegna tutti i paesi membri a creare un'Europa senza barriere. In particolare, tale convenzione rappresenta il primo strumento internazionale giuridicamente vincolante che stabilisce norme minime per una serie di diritti civili, politici, sociali, economici e culturali per le persone con disabilità in tutto il mondo. In particolare, vincola tutti i paesi aderenti alla tutela dei diritti dei disabili, nell'ottica di garantire loro le medesime opportunità di accesso «all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione» (art.9) e di assicurare loro «la mobilità personale con la maggiore indipendenza possibile» in termini di modi, tempi e costi (art.20) per «eliminare le disuguaglianze nelle opportunità di partecipazione alla vita pubblica e politica» (art.303).

In aggiunta, i **Trattati Europei**¹⁶ prevedono la lotta contro la discriminazione delle persone con disabilità (art. 10 e 19 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea – TFEU) e la Carta dei diritti fondamentali¹⁷ (artt. 1, 21, 26) sancisce il loro diritto di beneficiare di misure volte a garantirne l'autonomia, l'integrazione e la partecipazione sociale e professionale alla vita della comunità.

La **Strategia Europea per la Disabilità**¹⁸ per il periodo 2021-2030 adottata nel Marzo 2021, è un documento di indirizzo che impegna la Commissione ad adottare tutti i provvedimenti che

¹⁶<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=LEGISSUM%3A4301854#:~:text=Il%20TFUE%20%C3%A8%20uno%20dei,interno%20dei%20settori%20d'intervento.>

¹⁷ https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_it.pdf

¹⁸<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484&langId=it#:~:text=Nel%20marzo%202021%20la%20Commissione,in%20Europa%20e%20nel%20mondo.>

permettano alle persone con disabilità di godere dei loro pieni diritti e di rimuovere gli ostacoli nella vita di tutti i giorni. In particolare, la Commissione ha individuato 8 aree di intervento, ed il trasporto dei disabili rientra nell'area "Accessibilità", intesa come "la possibilità per le persone disabili di avere accesso, su una base di uguaglianza con gli altri, all'ambiente fisico, ai trasporti, ai sistemi e alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nonché ad altri servizi e strutture". La Strategia subentra al Piano d'azione europeo sulle pari opportunità per le persone con disabilità (2004-2010).

Inoltre, sono stati emanati una serie di regolamenti di attuazione.

Il **Regolamento UE n. 1371/2007**¹⁹ relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario sancisce che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero poter accedere al trasporto ferroviario a condizioni comparabili a quelle degli altri cittadini, oltre che ad avere diritto, al pari di tutti gli altri cittadini, alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione. Inoltre, il regolamento prevede che sia posta particolare attenzione alla comunicazione alle persone disabili, oltre che venga garantito che tutti gli edifici ed il materiale rotabile siano resi accessibili eliminando progressivamente gli ostacoli fisici e gli impedimenti funzionali. Tale regolamento è stato da poco rivisitato ed una nuova versione entrerà in vigore nel 2023.

Il **Regolamento UE n. 181/2011**²⁰ relativo diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus stabilisce all'art. 1 «la non discriminazione e l'assistenza obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta» e specifica all'art. 9 che, tranne deroghe legate agli obblighi di sicurezza e alla configurazione del veicolo/infrastruttura, il vettore non può rifiutarsi di far viaggiare un passeggero per ragioni di disabilità o mobilità ridotta e non può chiedere oneri aggiuntivi.

Il **Regolamento UE n. 1300/2014**²¹ stabilisce la specifica tecnica di interoperabilità (STI) relativa all'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, come indicato nell'allegato.

3.1.1 Il Regolamento UE n. 1177/2010

Infine, il **Regolamento UE n. 1177/2010**²² introduce misure specifiche in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio marittimo a tutela delle persone con disabilità e delle

¹⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R1371&from=EN>

²⁰ <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:055:0001:0012:IT:PDF>

²¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R1300#:~:text=Il%20presente%20regolamento%20stabilisce%20la,%2C%20come%20indicato%20nell'allegato.>

²² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010R1177&from=IT>

persone con mobilità ridotta. In particolare, viene riconosciuto e rafforzato il diritto di accesso al trasporto di tali persone, le quali non possono esserne escluse se non per giustificati motivi di sicurezza. In questo senso, sono stabilite misure minime che consentono al disabile la scelta tra il diritto al rimborso e il trasporto alternativo. Tali misure sono imposte a vettori, operatori turistici e operatori di terminali.

Tra le misure di protezione minima del passeggero trasportato a bordo di navi, si riscontrano specifiche disposizioni volte a garantire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta a causa di disabilità, età o altri motivi, la fruizione di servizi passeggeri e delle crociere a condizioni simili a quelle a disposizione degli altri cittadini. L'attenzione particolare dedicata a tale categoria di passeggeri muove dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (art. 9). Tra le misure stabilite dal Regolamento, si annoverano le **misure di assistenza gratuita nei porti e a bordo delle navi passeggeri** volte a scoraggiare pratiche discriminatorie. Tale attenzione appare comprensibile se si considera che alcune disposizioni riguardano anche la progettazione e la ristrutturazione di porti e terminali nuovi e le misure volte a garantire l'accessibilità (principio della «progettazione per tutti») e la progettazione e l'ammodernamento delle navi da passeggeri, in conformità delle direttive comunitarie 2006/87/CE, 2009/45/CE, e delle raccomandazioni dell'IMO.

Pertanto, le più significative garanzie previste dal regolamento a tutela della persona disabile o con mobilità ridotta sono:

- la **disciplina eccezionale del rifiuto del trasporto del disabile;**
- l'**assistenza del disabile nei porti e a bordo delle navi.**

Le norme del Regolamento stabiliscono il diritto all'assistenza nei porti e a bordo delle navi (artt. 10 e 13), chiaramente inteso al **superamento delle barriere infrastrutturali** in una logica di non discriminazione della persona disabile. In particolare, l'art. 13 stabilisce **a carico degli operatori terminalisti e dei vettori il rispetto delle norme di qualità per l'assistenza** specificate negli allegati II (porti) e III (navi).

In particolare, l'allegato II descrive l'assistenza e tutte le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone con mobilità ridotta di:

- comunicare il loro arrivo in un terminale portuale o, se possibile, un porto e la loro richiesta di assistenza
- spostarsi 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, attraverso i controlli per l'emigrazione e la sicurezza
- 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, e procedere attraverso i controlli per l'immigrazione e doganali
- procedere dalla sala ritiro bagagli o dal punto di sbarco a un punto di uscita designato
- recarsi, in caso di necessità, ai servizi igienici (se esistono)

Inoltre, ai porti viene richiesta la gestione di tutte le necessarie attrezzature per la mobilità (ad esempio sedie a rotelle elettriche), la loro sostituzione in caso di attrezzatura danneggiata o smarrita e l'assistenza a terra di cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno. Infine, viene richiesta la comunicazione in formato accessibile di informazioni necessarie per le operazioni di imbarco e di sbarco.

Tuttavia, l'efficacia di tali previsioni sembra in qualche modo ridimensionata dalla previsione dell'art. 2, paragrafo 5, secondo il quale nessuna disposizione del regolamento deve intendersi quale prescrizione tecnica che imponga a vettori, operatori dei terminali o altri enti obblighi di modifica o sostituzione delle navi, delle infrastrutture, dei porti e dei terminali portuali.

3.2 Il contesto nazionale

Nell'articolo 3 della Costituzione Italiana viene sancito l'impegno da parte dello Stato di rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitano l'esercizio di pari dignità tra i cittadini, inclusi quelli con disabilità.

Lo strumento normativo di riferimento per quanto riguarda i servizi alle persone disabili è la **Legge 104 del 5 febbraio 1992**²³ "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate". L'obiettivo della legge è di promuovere ogni provvedimento che favorisca la rimozione degli ostacoli che impediscono alla persona disabile di integrarsi appieno nel contesto sociale. In particolare, i destinatari delle misure previste da questa legge sono le persone diversamente abili, intese come coloro che presentano "una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione". Per quanto riguarda le misure relative ai servizi di trasporto, il testo di legge specifica che vengono assicurati "l'inserimento e l'integrazione sociale della persona handicappata mediante

²³ https://www.rgs.mef.gov.it/Documenti/VERSIONE-I/Selezione_normativa/L-/L05-02-1992-104.pdf

provvedimenti che assicurino la fruibilità dei mezzi di trasporto pubblico e privato e la organizzazione di trasporti specifici”.

In particolare, sul **trasporto collettivo**, la norma delega alle Regioni la disciplina delle modalità con cui i Comuni organizzano gli interventi per garantire il diritto di mobilità ai disabili, tramite servizi di trasporto collettivo adattati alle loro esigenze o servizi alternativi. Qualora essi non siano in grado di servirsi dei mezzi pubblici, gli stessi Comuni assicurano modalità di trasporto individuali, nell’ambito delle proprie ordinarie risorse di bilancio. Le Regioni sono tenute ad elaborare specifici piani di mobilità delle persone disabili, nell’ambito dei piani regionali di trasporto. In aggiunta, i piani di mobilità predisposti dalle Regioni devono essere coordinati con i piani di trasporto predisposti dai Comuni. Le Regioni, quindi vengono investite di un ruolo di coordinamento e organizzazione delle modalità in cui il servizio viene erogato a livello regionale, ma i Comuni sono tenuti a occuparsi direttamente della realizzazione del servizio attraverso proprie risorse economiche.

Inoltre, sempre secondo la legge quadro 104/92, le Regioni devono disciplinare le modalità con le quali i Comuni dispongono gli interventi per consentire alle persone con disabilità la possibilità di muoversi liberamente sul territorio. I Comuni devono assicurare, nell'ambito delle proprie risorse di bilancio, iniziative per trasporti individuali "per le persone handicappate non in grado di servirsi dei mezzi pubblici". Per loro parte, le Regioni sono tenute a elaborare, nell'ambito di piani regionali di trasporto e dei piani di adeguamento delle infrastrutture urbane, piani di mobilità delle persone disabili da attuare anche mediante la conclusione di accordi di programma. "I suddetti piani devono prevedere servizi alternativi per le zone non coperte dai servizi di trasporto collettivo". Questi servizi alternativi comprendono il cosiddetto **trasporto “a chiamata”** che comprende tutti quei servizi di trasporto che rispondono specificatamente alle esigenze degli utenti disabili: sia minibus/pulmini attrezzati che percorrono tragitti concordati, che taxi attrezzati. In relazione a questa tipologia di trasporto, la legge nazionale prevede che i Comuni provvedano con le proprie risorse, ma nel limite delle proprie disponibilità di bilancio, alla fornitura di servizi per le persone disabili. Le Regioni invece sono responsabili della pianificazione del trasporto a livello regionale, e quindi spetta a loro indicare le linee guida che i Comuni devono seguire nello sviluppo della propria politica di trasporto. Ogni Regione o Provincia, sulla base della propria legislazione, può integrare le risorse impiegate dai Comuni con fondi propri, con il principale obiettivo di finanziare i progetti che prevedono un coordinamento e un'integrazione dei servizi per macroaree, per evitare sprechi di risorse e ottimizzare il servizio stesso.

In aggiunta, in Italia sono stati adottati due **Programmi di Azione Biennale per la promozione dei diritti e l’integrazione delle persone con disabilità**²⁴ (il primo nel **2013**, il secondo nel **2017**). Tali programmi hanno prospettato un nuovo scenario di riferimento programmatico e politico sul tema

²⁴ <https://www.lavoro.gov.it/notizie/Documents/II-Programma-di-azione-biennale-disabilita.pdf>

della disabilità. Per la prima volta, infatti, la condizione di disabilità è stata rappresentata nella più ampia accezione dell'ONU come ambito di tutela dei diritti che investe la politica e l'amministrazione in tutte le sue articolazioni, nazionali, regionali e locali, e soprattutto i singoli cittadini cui viene chiesto il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa. In particolare, tra le 8 linee di intervento proposte dal programma, vi è la "Promozione e attuazione dei principi di accessibilità e mobilità", la quale rappresenta un tema trasversale a tutto il Programma d'Azione, essendo il principio chiave per sostenere i processi inclusivi e la piena partecipazione delle Persone con Disabilità.

Ancora, la **Legge di bilancio 2019**²⁵ (art. 1, commi 489-491 della legge 145/2018) ha istituito, presso il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, il Fondo per l'accessibilità e la mobilità delle persone con disabilità, in attuazione della legge 18/2009, di ratifica della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità. Il Fondo è destinato alla copertura finanziaria di interventi volti alla innovazione tecnologica delle strutture, e al contrassegno e alla segnaletica per la mobilità delle persone con disabilità. La dotazione del Fondo per il 2019 è pari 5 milioni di euro. Sono stati previsti successivi decreti annuali volti a definire gli interventi finalizzati alla prevenzione dell'uso indebito del contrassegno di parcheggio per disabili e alla definizione di interventi finalizzati all'innovazione tecnologica delle strutture.

Infine, da **ottobre 2021**, è stato approvato l'emendamento al **Decreto-legge Trasporti**²⁶, grazie al quale sarà estesa su tutto il territorio nazionale la possibilità per le persone con disabilità di sostare gratuitamente nelle strisce blu esibendo un regolare contrassegno europeo per disabili. Lo stesso Decreto-legge, inoltre, individua quali coperture finanziarie per l'emendamento le risorse che deriveranno dall'inasprimento delle sanzioni per l'occupazione abusiva dei posteggi riservati alle persone con disabilità.

²⁵ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/12/31/18G00172/sg>

²⁶ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2021/11/09/21G00170/sg>

4. Metodologia del lavoro

Qui di seguito vengono riportate le attività condotte all'interno dello studio e la metodologia seguita:

- 1) **Attività di sopralluogo e mappatura**
- 2) **Processo partecipativo**
- 3) **Analisi SWOT**
- 4) **Best practice internazionali e nazionali**
- 5) **Analisi accessibilità web**

L'attività di sopralluogo e mappatura ha fornito un inventario sullo stato attuale e sui servizi che sono al momento offerti alla popolazione disabile in relazione all'accessibilità dei porti passeggeri di Ancona e Pesaro.

La mappatura di spazi e servizi si è focalizzata, tra gli altri, sui seguenti elementi:

- Aree di sosta dedicate ad autovetture disabili
- Assenza di barriere architettoniche (rampe per carrozzine, ecc.)
- Sistema di orientamento con percorsi tattili-plantari per disabili sensoriali
- Ascensori accessibili (pulsanti braille, tastiere luminose e dedicate, audio)
- Pannelli informativi dotati di altoparlanti ed accessibili anche tramite web/app
- Servizio di assistenza ed accompagnamento
- Servizi igienici dedicati ed attrezzati
- Servizi di multimodalità da/per il porto accessibili (es. taxi o minibus attrezzati)

I risultati di questa attività sono riportati nel dettaglio nel presente report all'interno del Capitolo 5.

In aggiunta alla mappatura dell'offerta, è fondamentale inquadrare anche la domanda dei passeggeri disabili, caratterizzandone i bisogni, i comportamenti, e le specifiche esigenze, anche tenendo conto delle differenti tipologie di disabilità (motoria, sensoriale, cognitivo-comportamentale). Per fornire un quadro completo ed esaustivo sulla domanda e sull'offerta dei porti di Ancona e Pesaro per le persone con disabilità, è stato condotto un **processo partecipativo** assieme ad attori chiave e portatori di interesse. Essi sono stati selezionati tra:

- **Organismi istituzionali**, responsabili dell'impiego delle risorse necessarie ad erogare i servizi dedicati alla popolazione disabile;
- **Operatori e fornitori dei servizi di trasporto pubblico locale e di trasporto marittimo** nei porti di Ancona e Pesaro;
- **Associazioni del terzo settore** che quotidianamente operano con le persone disabili (UICI, ANGLAT, ecc.).

Il processo partecipativo ha previsto due fasi:

- Interviste strutturate ai singoli portatori di interesse selezionati;
- Un incontro finale plenario, che ha permesso di validare gli elementi individuati con le interviste, integrarli, e metterne in luce gli aspetti più significativi.

I risultati di questa attività sono riportati nel dettaglio nel presente report all'interno del Capitolo 6.

Successivamente, l'integrazione dei risultati emersi dal sopralluogo, dalle interviste e dall'incontro finale plenario effettuati con i portatori di interesse locali ha permesso di predisporre un'**analisi SWOT** relativa all'accessibilità dei porti di Ancona e Pesaro. L'analisi, descritta nel Capitolo 7, presenta i punti di forza e di debolezza, le principali opportunità e minacce.

Inoltre, la raccolta di **buone pratiche nazionali ed internazionali** ha permesso di confrontarsi e prendere d'esempio le migliori implementazioni correntemente in atto per garantire l'accessibilità delle persone disabili alle infrastrutture e servizi di trasporto, con particolare attenzione alle realtà portuali.

Le buone pratiche sono state raccolte tenendo conto di diversi ambiti relativi all'accessibilità delle persone disabili, tra cui:

- **infrastrutture e barriere**, ossia interventi riferiti alle condizioni di accessibilità universale ed abbattimento delle barriere architettoniche, inclusa l'accessibilità ai servizi sia all'interno del porto che a bordo delle navi;
- **informazione e comunicazione**, interventi riferiti al miglioramento del sistema informativo e di comunicazione al fine di mettere le persone con disabilità nella condizione di poter accedere indipendentemente all'area portuale e alle navi;
- **gestione e organizzazione**, interventi riferiti a decisioni organizzative per la predisposizione di figure e/o risorse dedicate a supportare la mobilità delle persone con disabili;
- **servizi di trasporto dedicati**, interventi riferiti allo sviluppo di servizi innovativi reticolari (es. minibus a chiamata) per poter garantire l'accesso all'area portuale all'area circostante.

I risultati di questa attività sono riportati nel dettaglio nel presente report all'interno del Capitolo 8.

Infine, lo studio ha incluso lo sviluppo di un'**apposita pagina o spazio sul portale web dell'Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Centrale** in cui vengono fornite tutte le informazioni, sia in formato testuale che grafico, **relative all'accessibilità delle persone disabili** emerse dallo studio. TRT ha collaborato e supportato il soggetto incaricato dell'attuale gestione del portale web dell'Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Centrale per la sua implementazione così da offrire uno spazio dedicato ai passeggeri con disabilità e alle loro specifiche esigenze durante la permanenza nei porti di Ancona e Pesaro.

Nello specifico, questa pagina si propone di essere uno strumento concreto, costantemente aggiornabile, in grado di rilasciare informazioni relative agli ausili, realmente presenti, sull'accessibilità dei due porti. All'interno della pagina sono state realizzate mappe grafiche con la descrizione di tutti i servizi dedicati, con la possibilità di visualizzarli in anteprima tramite foto, nonché dei vari punti di interesse accessibili alle persone disabili.

I risultati di questa attività sono riportati nel dettaglio nel presente report all'interno del Capitolo 9.

5. Attività di sopralluogo e mappatura

Le attività di sopralluogo e mappatura nei porti di Ancona e Pesaro sono state svolte nei giorni del 17 e 18 novembre 2022. In entrambe le giornate, un referente dell’Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Centrale ha partecipato ai sopralluoghi. I due capitoli successivi descrivono in dettaglio lo stato di fatto dei due porti.

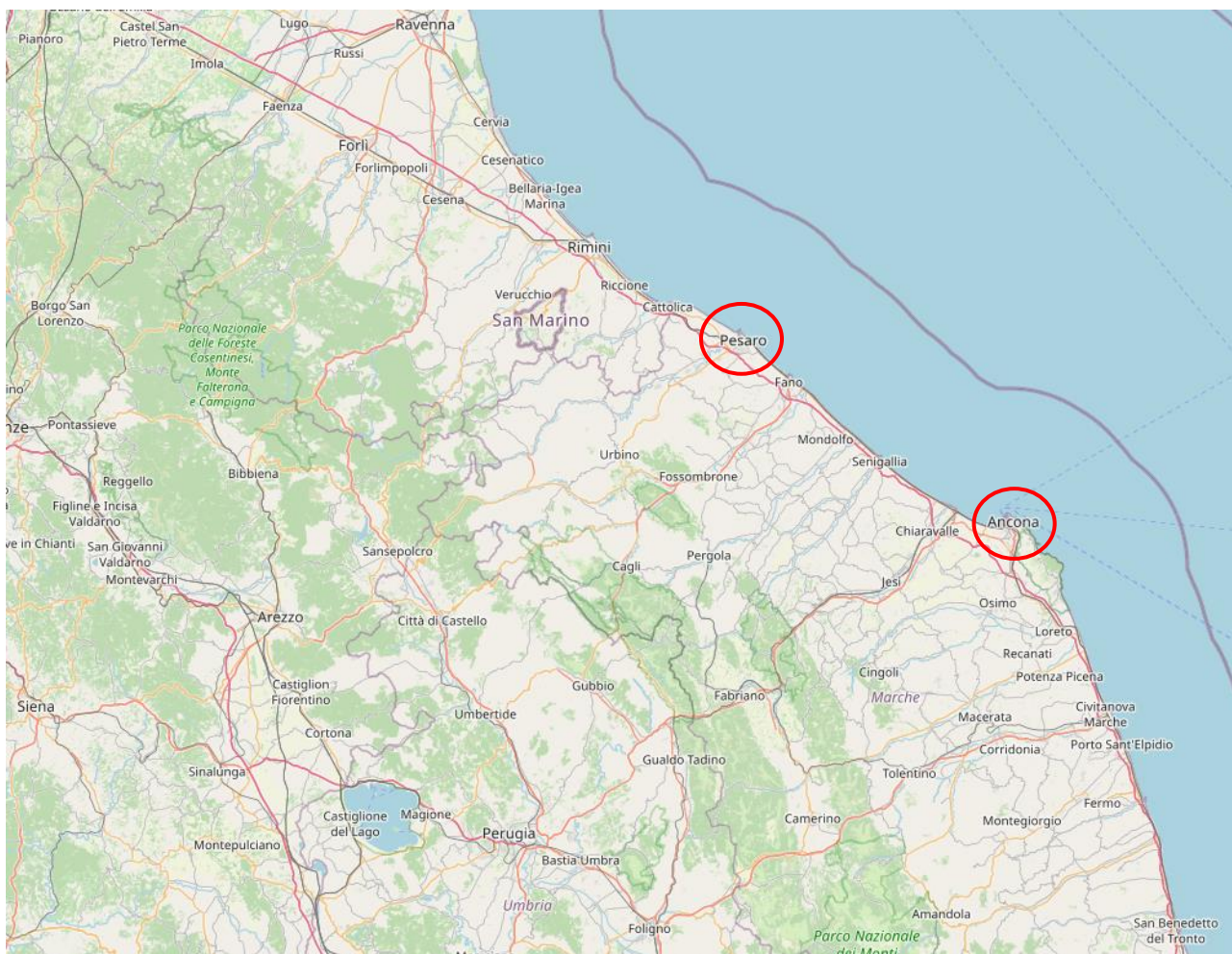


Figura 5-1: Mappa geografica di Pesaro e Ancona

5.1 Il porto di Pesaro

5.1.1 Inquadramento

La città di Pesaro è ubicata nel nord delle Marche e, con 95.950 abitanti (ISTAT, 2021), è la seconda città più popolosa della regione, dopo Ancona.

Il porto canale di Pesaro è un porto di piccole dimensioni, dotato di due moli principali banchinati per 1500 metri complessivi e di due darsene con profondità tra i 4-5 metri. Suddiviso in due aree, il porto con partenze di imbarcazioni passeggeri a Est e il cantiere navale Rossini ad Ovest, il porto di Pesaro è un porto commerciale, peschereccio e turistico, che ha consolidato negli anni il suo asset principale nel traffico passeggeri, grazie alla presenza di collegamenti veloci con le isole minori della Croazia. Il porto di Pesaro è inoltre inserito negli itinerari delle compagnie di crociera di piccole dimensioni e recentemente sono stati realizzati ancoraggi in rada con successivo trasporto dei passeggeri a terra tramite tender. Lo scalo ospita altresì il sito produttivo Rossini specializzato nella manutenzione e nel refitting di grandi imbarcazioni e yacht.

Presso il porto di Pesaro è presente una sola agenzia marittima, la GORO Tours, che si occupa di traffico marittimo crocieristico e di collegamenti veloci per i passeggeri con destinazione Lussino e Novaglia. I biglietti sono vendibili fino al giorno prima del viaggio. Tale servizio è attivo unicamente da marzo a metà novembre. La società Gomo Viaggi di Goro Tour srl fornisce il servizio di tour operator ed agenzia viaggi.

Il servizio di trasporto marittimo per la Croazia offerto da GORO Tours è dotato di una sola imbarcazione che effettua il viaggio di andata al mattino alle 8.00 circa e il ritorno la sera. La capienza dell'imbarcazione, che ha circa 20 anni, è di 374 persone, di cui 4 posti per le carrozzine. L'accompagnatore paga come un passeggero e la persona disabile anche. Il cane per i non vedenti non deve pagare il biglietto.

Inoltre, nel porto di Pesaro transitano altre crociere che di anno in anno mandano il proprio programma. La compagnia di crociere che transita più frequentemente è la Grand Circle Cruise Line.

Il sopralluogo nel porto di Pesaro è stato effettuato il 17/11/2022, insieme al personale dell'Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Centrale (di seguito ADSPMAC) ed i rappresentanti della GORO Tours.



Figura 5-2: Porto di Pesaro

5.1.2 Servizi di collegamento e accessibilità al porto

Per verificare l'accessibilità del porto, durante il sopralluogo, particolare attenzione è stata rivolta all'analisi dei servizi di collegamento e di accessibilità.

Il porto dista circa 2 km dalla stazione FS. Nel periodo invernale (da metà settembre a inizio giugno), il collegamento tra la stazione ferroviaria e il porto è effettuato dalle linee bus 9, 40 e 41, con partenza dalla stazione FS ogni 30 minuti dalle 7:15 alle 19:15 (per la linea 9)²⁷ e dalle 7:10 alle 19:40 (per la linea 40)²⁸. La linea 41 effettua il percorso di ritorno partendo dal porto ogni 30 minuti dalle 7:10 alle 15:09 e ogni ora dalle 15:09 alle 20:09²⁹.

La linea 9 è una linea annuale che, pertanto, effettua tali fermate sia d'estate che d'inverno. La fermata più vicina al porto delle linee 9 e 41 è situata all'incrocio tra Viale Gorizia e Viale Trento, a 650 metri a piedi dal porto. Per quanto riguarda la linea 40, la fermata nei pressi del porto è la fermata Battisti-Gorizia, a 700 metri a piedi. Durante il periodo estivo, la prima corsa della linea 40 che dalla stazione FS collega al porto parte alle 7:40 e arriva a destinazione alle 7:49. La frequenza della linea è di una corsa all'ora (ultima corsa con partenza dalla stazione FS alle 19:40). La linea 41 invece effettua corse ogni ora nel periodo estivo con corse annuali, la prima corsa parte dal porto alle 7:10 e l'ultima alle 20:09.

²⁷ <https://www.adriabus.eu/wp-content/uploads/2022/09/linea-9.pdf>

²⁸ <https://www.adriabus.eu/wp-content/uploads/2022/09/linea-40-41.pdf>

²⁹ Idem

Durante la stagione estiva è inoltre presente una navetta della compagnia locale di TPL Adriabus (Linea San Decenzio - Viale Trieste) che collega la stazione ferroviaria al porto. Il servizio si effettua sabato e domenica nel mese di giugno e tutti i giorni feriali e festivi nei mesi di luglio e agosto. Il servizio opera nella fascia oraria dalle 8.45 alle 19.45. Negli anni passati, tale navetta effettuava la fermata di fronte all'imbarco dei traghetti (Figura 5-3). Tuttavia, con la ristrutturazione delle linee effettuata da Adriabus, tale fermata è stata dismessa. La fermata più vicina al porto risulta quindi essere quella Trento-Gorizia. Inoltre, è da segnalare che l'orario estivo della navetta non permette di giungere al porto in tempo per la partenza mattutina dei traghetti per la Croazia né di raggiungere la stazione FS la sera al rientro dalla crociera.



Figura 5-3: Ex-Fermata del servizio di TPL di fronte al porto di Pesaro durante il periodo estivo, attualmente dismessa

In alternativa, le linee 9 e 40 possono considerarsi come collegamento tra la stazione FS e il porto poiché le prime corse arrivano al porto alle 7:23 (linea 9) e alle 7:49 (linea 40), in tempo utile per prendere le navi veloci per la Croazia che partono alle 8:00. Tuttavia, è opportuno tenere in considerazione anche le tempistiche necessarie per effettuare i controlli prima dell'imbarco. Nel

caso in cui fosse necessario recarsi al porto con largo anticipo, è possibile raggiungere il porto dalla stazione FS unicamente a piedi, con mezzo privato, o in taxi.

La principale compagnia di taxi non è dotata per il trasporto di carrozzine, a meno che queste non siano pieghevoli e quindi possano essere messe nel porta bagagli. È presente un altro servizio di taxi effettuato dalla onlus *SOS Taxi* equipaggiata con veicoli più grandi e attrezzati per trasporto di carrozzine, tramite rampe di accesso al veicolo.



Figura 5-4: Stazione dei taxi presso la stazione FS di Pesaro

Durante il sopralluogo è stato inoltre possibile dialogare con due dipendenti di Adriabus, i quali hanno confermato che tutti i mezzi della compagnia sono provvisti di pedana estraibile manualmente per permettere l'accesso di carrozzine a bordo.

5.1.3 Servizi ed infrastrutture per persone disabili nel porto

La mappa seguente presenta tutti i servizi e le infrastrutture per la mobilità dei passeggeri e delle persone con disabilità che sono stati individuati durante il sopralluogo.

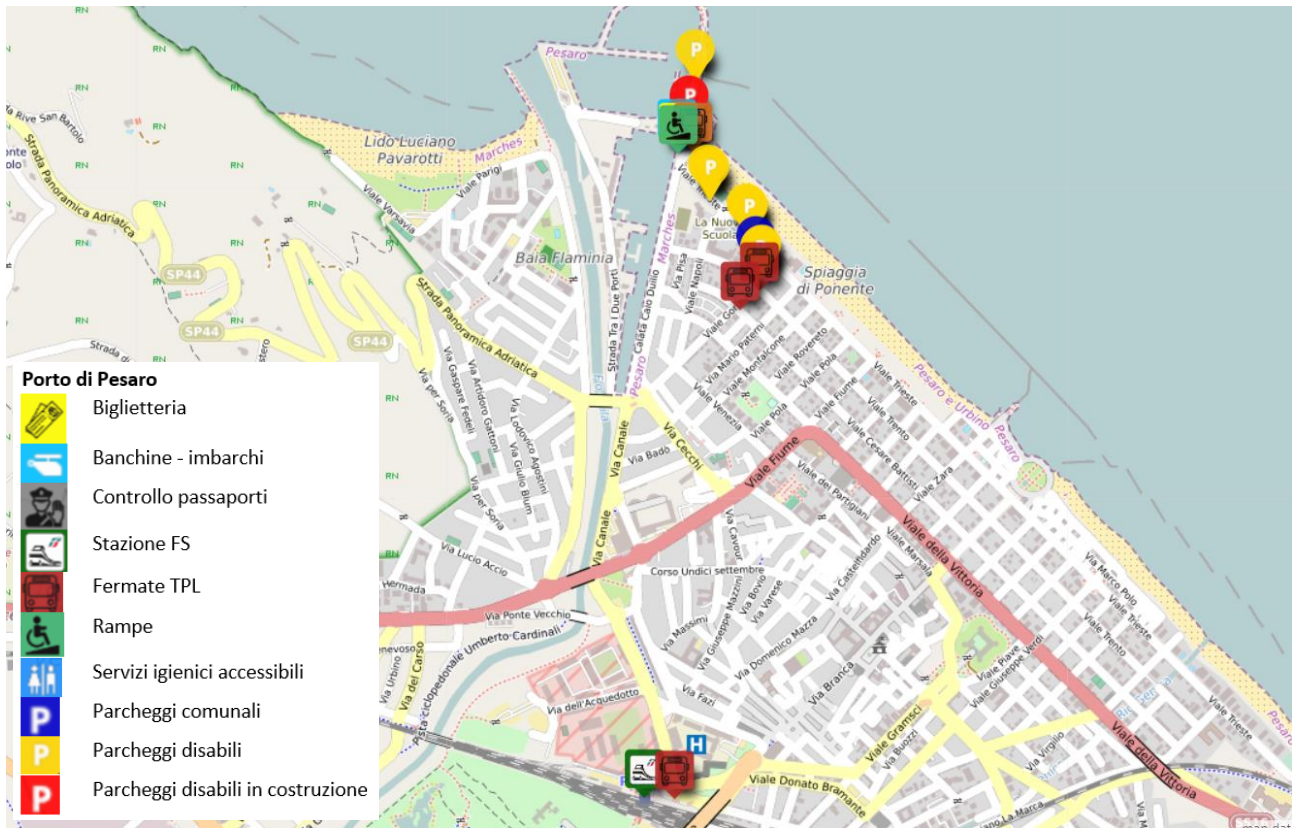


Figura 5-5: Mappa del porto di Pesaro comprendente di infrastrutture e servizi esistenti per disabili

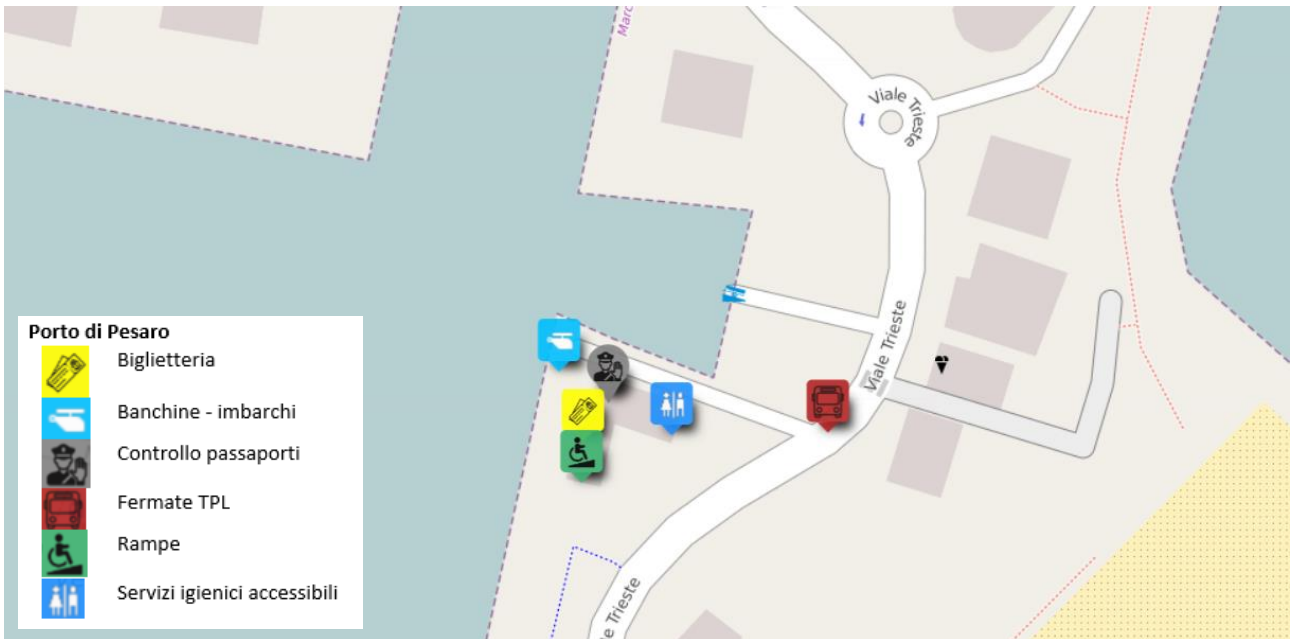


Figura 5-6: Mappa del porto di Pesaro comprendente di infrastrutture e servizi esistenti per disabili (focus sul porto)

Le infrastrutture sono proporzionali alla dimensione dello scalo: in termini di numeri, quest'anno sono transitate circa 10.000 persone per il porto, di cui all'incirca una decina con difficoltà motorie/visive/uditive/psichico-cognitive³⁰. I passeggeri con esigenze particolari (ad esempio, passeggeri in carrozzina, accompagnati da cane per non vedenti, ecc.) devono segnalarle al momento della prenotazione.

L'imbarco dei passeggeri è dotato di rampe (Figura 5-7); tuttavia, non sono presenti dei percorsi tattili-plantari, altoparlanti, o pannelli informativi accessibili.

³⁰ Dati stimati dal rappresentante della compagnia GORO Tours.



Figura 5-7: Imbarco e sbarco passeggeri accessibili

È presente un punto di imbarco alternativo dedicato alle persone a mobilità ridotta. Tuttavia, questo presenta un ciottolato poco idoneo alla mobilità su sedia a rotelle o per persone non vedenti.



Figura 5-8: Accesso alternativo all'imbarco riservato alle persone disabili

Il porto è fornito di un servizio igienico, anch'esso dotato di rampa accessibile.



Figura 5-9: Servizio igienico accessibile con rampa

Inoltre, sono presenti due parcheggi riservati ai disabili nei pressi del porto, di cui uno ad oggi non accessibile³¹.

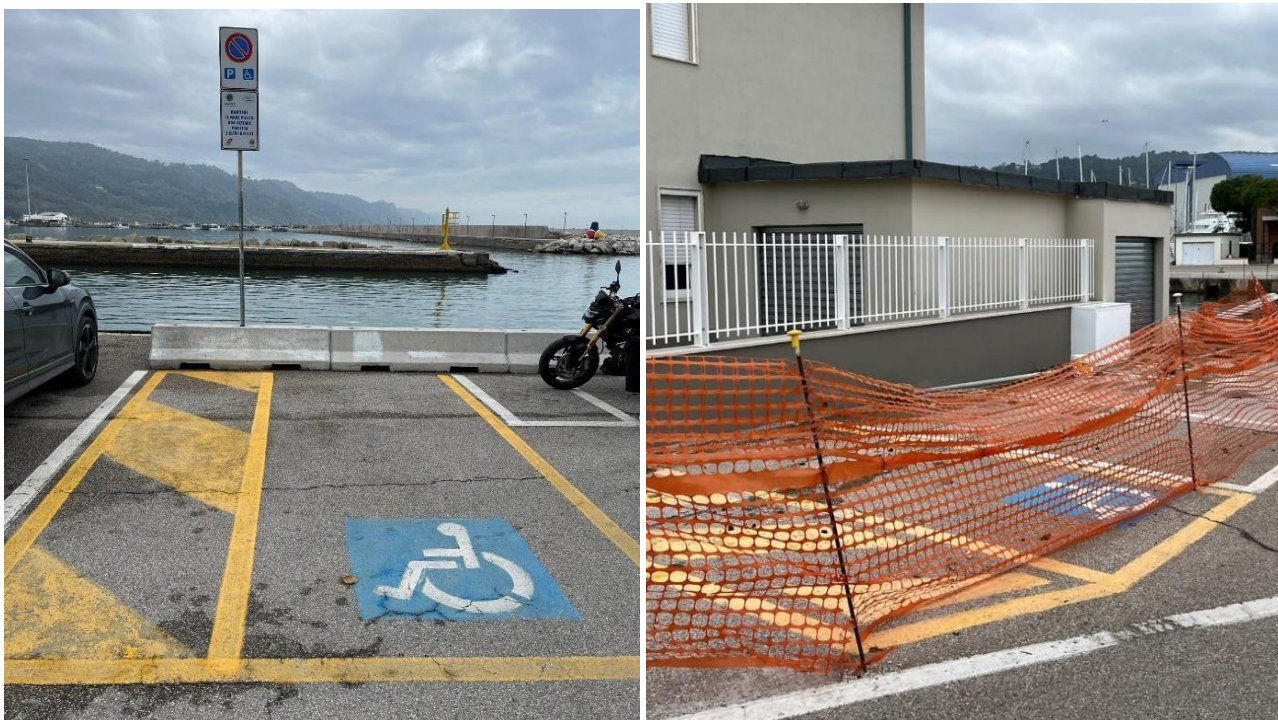


Figura 5-10: Parcheggi riservati alle persone disabili nei pressi del porto

Nei parcheggi vicino al porto è possibile sostare per un massimo di quattro ore. Sono tuttavia presenti altri parcheggi riservati alle persone disabili lungo viale Trieste, come illustrato nella mappa e nelle foto seguenti.

³¹ da immagini di Street View su Google Maps.

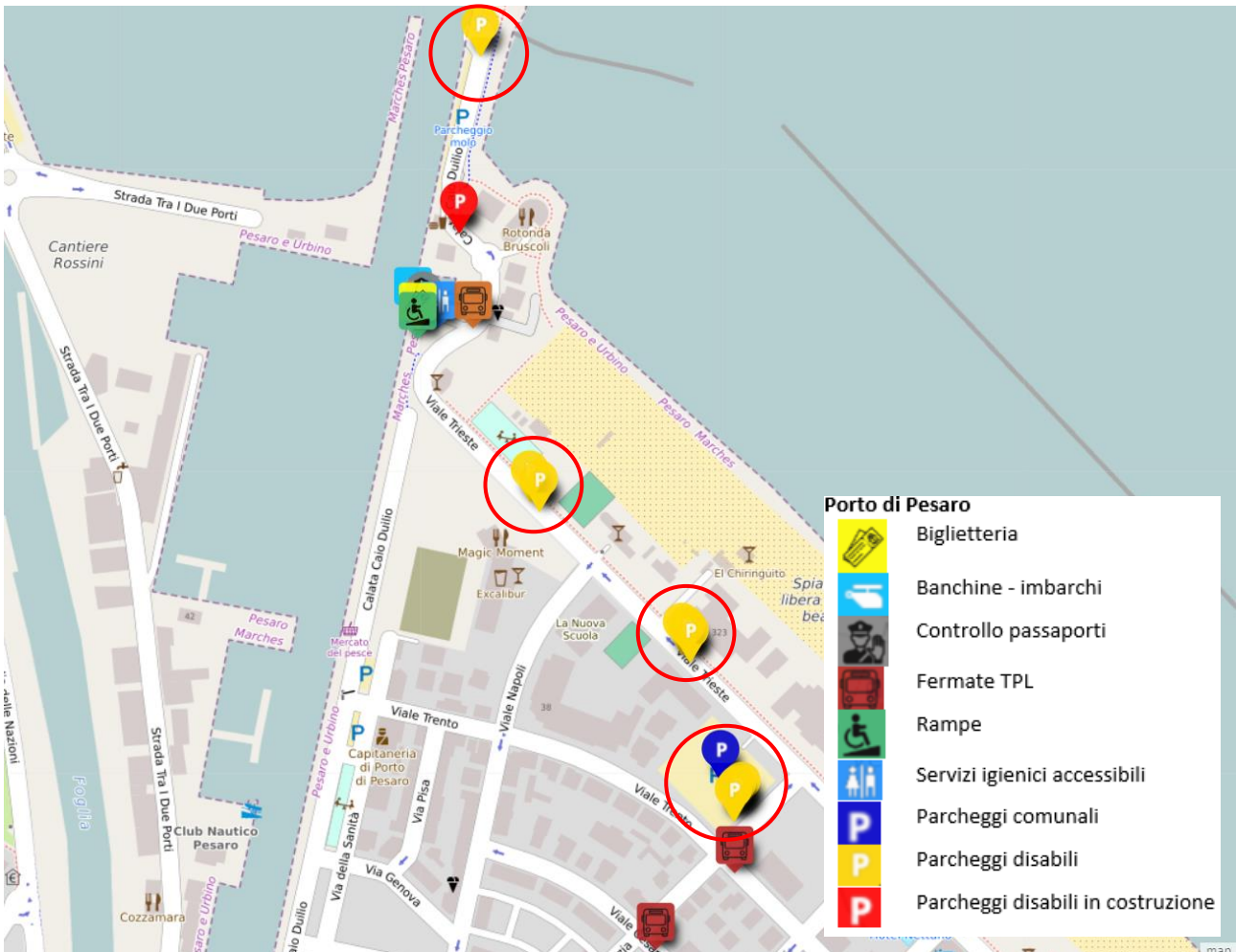


Figura 5-11: Mappatura parcheggi riservati alle persone disabili nei pressi del porto



Figura 5-12: Parcheggi riservati alle persone disabili lungo viale Trieste

Infine, l'unico parcheggio comunale gratuito in cui è possibile sostare senza limiti di tempo è il parcheggio Villa Marina, all'incrocio tra Viale Trieste e Viale Gorizia (a circa 500m dal porto), in cui sono presenti anche 3 parcheggi riservati alle persone disabili.

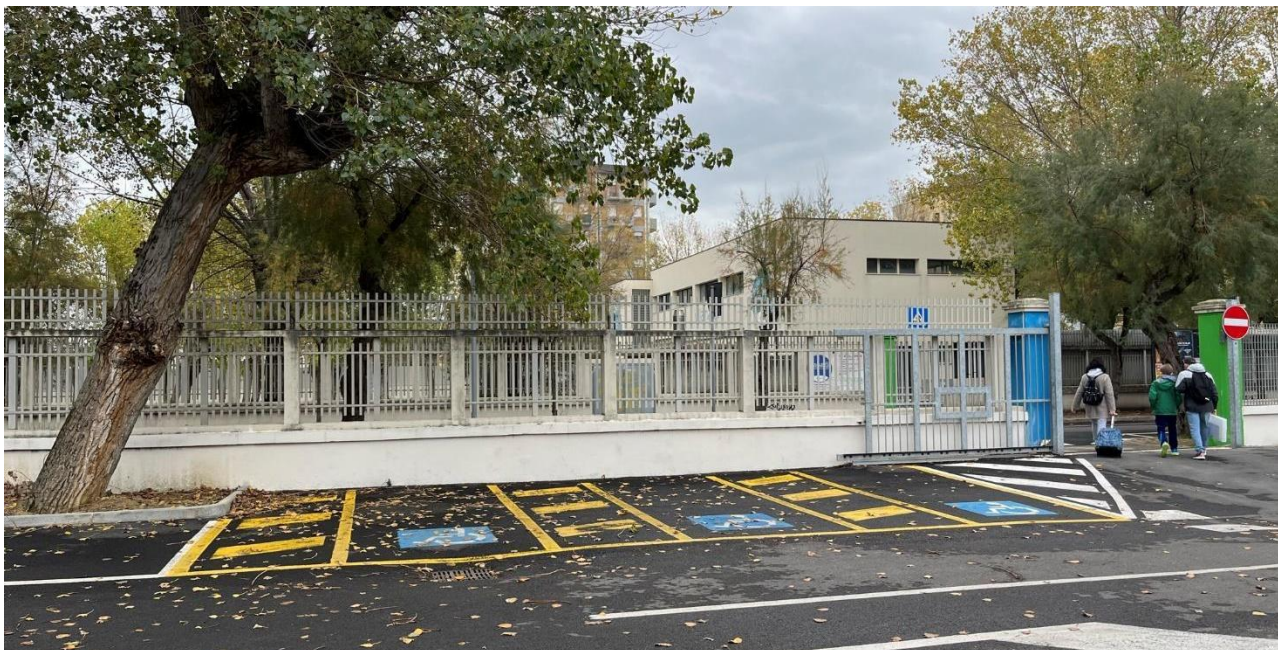


Figura 5-13: Parcheggi riservati alle persone disabili nel parcheggio comunale Villa Marina

Non sono presenti **servizi** di assistenza personale ai passeggeri disabili. Tuttavia, qualora il passeggero disabile fosse senza accompagnatore e bisognoso di supporto, il personale della GORO Tours se ne prende cura personalmente.

In conclusione, è stata evidenziata l'assenza di percorsi tattili-plantari che faciliterebbero l'accessibilità al porto, così come pannelli informativi in braille o annunci vocali per la partenza e l'arrivo dei traghetti. Tuttavia, è doveroso sottolineare che l'agenzia marittima che opera nel porto non ha riscontrato negli ultimi anni numerose richieste (dagli stessi passeggeri disabili o dalle associazioni di riferimento) tali da considerare interventi spaziali o infrastrutturali per migliorare l'accessibilità al porto per persone disabili o con mobilità ridotta. Inoltre, come precedentemente menzionato, quello di Pesaro è un piccolo porto dal quale parte solo una nave al giorno nella stagione estiva e che quindi, anche durante il periodo di maggiore flusso di passeggeri, non riscontra particolari problematiche di questo tipo. Questo aspetto sarà maggiormente approfondito durante le interviste con le associazioni locali.

5.2 Il porto di Ancona

5.2.1 Inquadramento

La città di Ancona, con 99.273 abitanti (ISTAT, 2021), è il capoluogo della regione Marche.

Il porto di Ancona è uno scalo di grandi dimensioni nonché uno dei più attivi del Mediterraneo e svolge un ruolo primario nell'interscambio commerciale. È classificato come porto di rilievo internazionale dall'Unione Europea, inserito nel corridoio Scandinavo-Mediterraneo e Baltico-Adriatico delle reti TEN-T.

Il porto è suddiviso in nove aree (da nord a sud) (Figura 5-14):

- Fincantieri;
- Porto Antico;
- Area traghetti;
- Porto commerciale (logistica);
- Area dedicata alla pesca (pescherecci);
- Biglietteria e Mole Vanvitelliana;
- Cantieri navali;
- Porto turistico;
- Progetto futuro del new waterfront (da realizzare)



Figura 5-14: Classificazione delle aree del porto di Ancona

Dal porto di Ancona transitano più di 1 milione di passeggeri su navi traghetto e da crociera dirette verso le sponde dell'Adriatico orientale (Croazia, Albania e Grecia)³².

Il sopralluogo nel porto di Ancona è stato effettuato il 18/11/2022 con il personale dell'Autorità di Sistema Portuale e un addetto della Dorica Port Service (DPS), responsabile dell'assistenza passeggeri.

5.2.2 Servizi di collegamento e accessibilità al porto

La mappa seguente illustra l'ubicazione della stazione FS, della biglietteria portuale e degli imbarchi traghetti

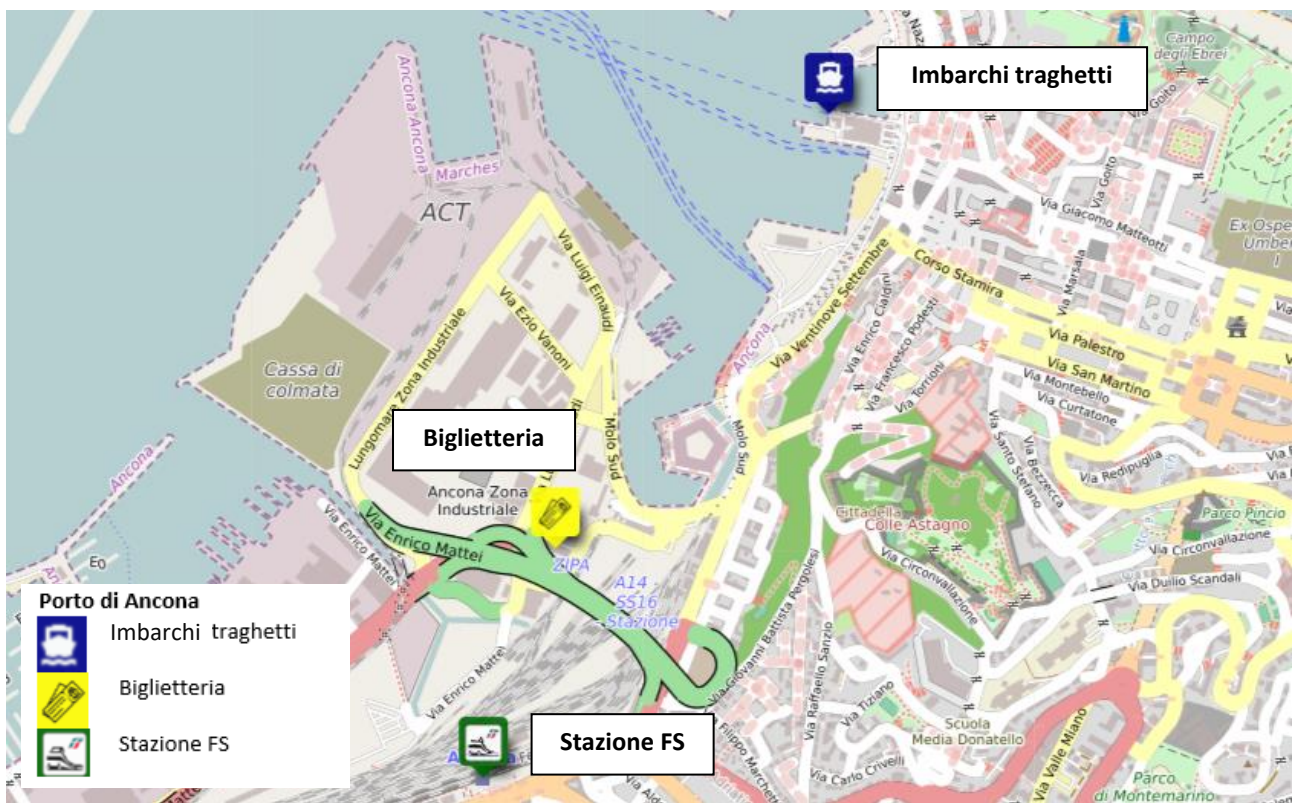


Figura 5-15: Mappa del porto di Ancona: stazione FS, biglietteria e imbarchi traghetti

È possibile raggiungere il porto di Ancona in diversi modi: a piedi, con veicolo privato, taxi o in bus. A **piedi**, la stazione FS di Ancona dista 1,4 km (circa 18 minuti) dalla biglietteria del porto e 2 km

³² <https://porto.ancona.it/it/il-porto/il-porto-di-ancona/il-porto-di-ancona>

(circa 25 minuti) dagli imbarchi traghetti. In **macchina/taxi**, la stazione FS dista 1,8 km (circa 6-7 minuti) dalla biglietteria del porto e 2,7 km (circa 10 minuti) dagli imbarchi traghetti.

Per quanto riguarda il percorso con il TPL, dalla stazione FS di Ancona è possibile raggiungere il porto, sia la biglietteria che gli imbarchi dei traghetti, in due modi (con il **bus 1/3 o 1/4**; con il **bus 12 o 12v**; descritti in seguito in dettaglio).

Inoltre, l'Autorità di Sistema Portuale ha messo a disposizione dei passeggeri che si imbarcano a piedi un **servizio di navetta (bus n.20)** che collega la biglietteria agli imbarchi traghetti dove si effettuano i controlli dei documenti, dei biglietti e di sicurezza. La navetta effettua corse quotidianamente con frequenza ogni 15 minuti, tra le 10.30 e le 13.30 e tra le 16.00 e le 19:45.

Sia i bus della Conerobus, la compagnia locale di TPL, che la navetta portuale sono dotati di pedana manuale che consente l'accesso a bordo di persone con difficoltà motorie.



Figura 5-16: Navetta portuale con pedana manuale

La premessa necessaria è che per raggiungere l'imbarco, i passeggeri, anche coloro che hanno effettuato la prenotazione del biglietto online, devono prima passare per la biglietteria. Successivamente, i passeggeri sono tenuti a recarsi ai controlli dei documenti, del biglietto e di sicurezza. Infine, è possibile imbarcarsi.



I controlli vengono effettuati in postazioni diverse per i passeggeri a piedi e quelli in auto. Allo stesso modo, i controlli si effettuano in locazioni diverse per i passeggeri in auto diretti in Croazia³³, Grecia e Albania.

Di seguito, vengono riportati i percorsi dettagliati che i passeggeri devono seguire per imbarcarsi senza un proprio veicolo (quindi utilizzando il TPL per raggiungere il porto) e successivamente quelli per coloro che si imbarcano in auto.

Percorso con il TPL e navetta portuale

Le immagini di seguito, presenti presso la stazione ferroviaria, illustrano le diverse opzioni di collegamento (con il TPL e a piedi) tra la stazione FS di Ancona e la biglietteria del porto. Si precisa che le immagini sotto riportate sono state realizzate nell'ambito del progetto europeo Adrigreen, finanziato dal programma Italia-Croazia.



Figura 5-17: Collegamento Stazione FS di Ancona – biglietteria e imbarchi del porto

³³ Dal 1° gennaio 2023 la Croazia entrerà in area Schengen per cui varranno le stesse disposizioni in vigore per la Grecia.

Percorso con bus 1/3 o 1/4 e navetta portuale

L'opzione suggerita è quella di utilizzare il bus 1/3 o 1/4 fino alla **fermata in Piazza Kennedy**. Tale percorso è quello consigliato anche nei pannelli informativi presenti presso la stazione ferroviaria. Da Piazza Kennedy i passeggeri percorrono 300 metri a piedi (4 minuti circa) fino alla fermata della navetta di fronte all'autorità portuale (situata nello stesso edificio in cui si effettuano i controlli) che li porterà in biglietteria. Il tratto di 300 metri da percorrere a piedi è illustrato nella mappa e nelle figure seguenti ed è accessibile nonché indicato. Tuttavia, alcuni tratti del marciapiede non sono idonei al passaggio di persone in sedia a rotelle o non vedenti.

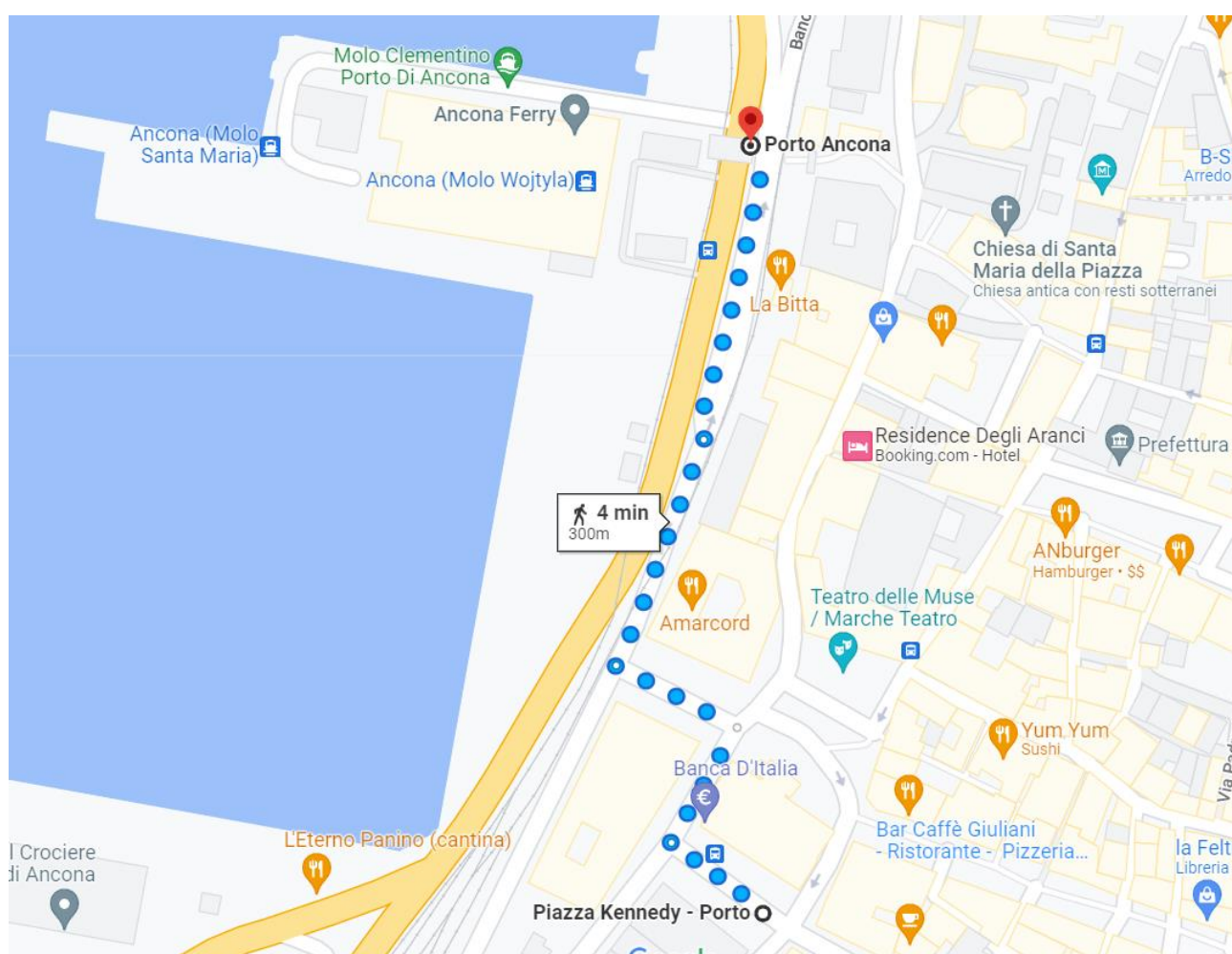


Figura 5-18: Mappa del percorso pedonale da Piazza J.F. Kennedy ai controlli di sicurezza per passeggeri a piedi

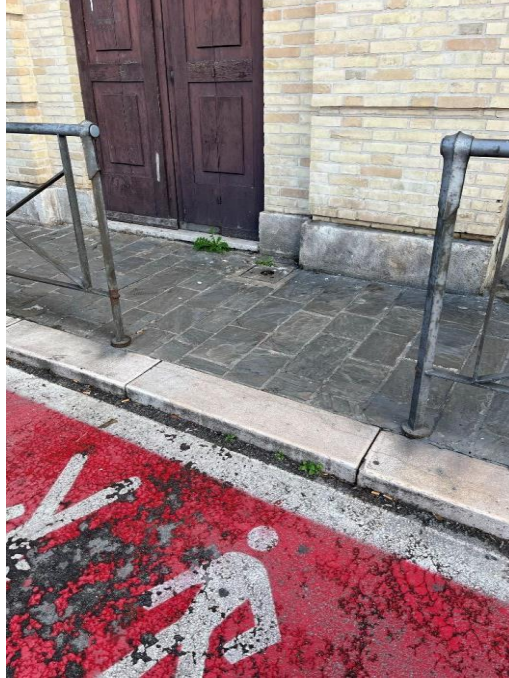


Figura 5-19: Percorso pedonale da Piazza J.F. Kennedy ai controlli di sicurezza per passeggeri a piedi

Una volta raggiunta la biglietteria con la navetta ed effettuato il check-in, la stessa navetta riporterà i passeggeri ai controlli e infine questi potranno imbarcarsi. Questo percorso richiede **almeno 20 minuti di percorrenza**, esclusi i tempi di attesa del bus, del check-in in biglietteria, di attesa della navetta, dei controlli, e dell'imbarco, di cui:

- 6 minuti sul bus 1/3 o 1/4 dalla stazione FS a Piazza Kennedy;
- 4 minuti da Piazza Kennedy alla fermata della navetta di fronte all'Autorità di Sistema Portuale;
- 5 minuti sulla navetta dalla fermata di fronte all'Autorità di Sistema Portuale fino alla biglietteria;
- 5 minuti sulla navetta dalla biglietteria fino ai controlli.

In alternativa, i passeggeri possono prendere dalla stazione FS lo stesso bus urbano 1/4 o 1/3 (con frequenza ogni 15 minuti circa) e scendere alla **fermata** vicino alla Mole Vanvitelliana (**4^a Marconi**). Questo percorso prevede 550 metri a piedi dalla fermata bus alla biglietteria. Tuttavia, questo tratto pedonale è molto accidentato, in quanto transitato da mezzi pesanti e con marciapiedi interrotti o con dislivelli. È quindi poco idoneo alla mobilità su sedia a rotelle o per persone non vedenti.

Il tratto di 550 metri da percorrere a piedi è illustrato nella mappa e nelle figure seguenti.

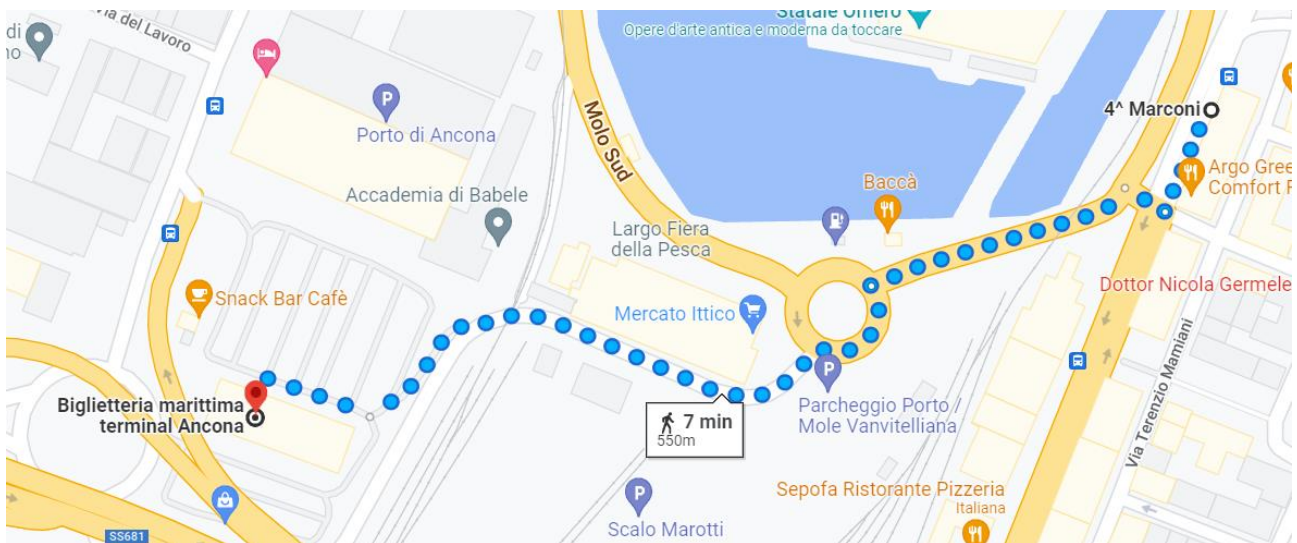


Figura 5-20: Mappa del percorso pedonale dalla fermata 4^a Marconi alla biglietteria portuale



Figura 5-21: Percorso pedonale dalla fermata 4^a Marconi alla biglietteria portuale

Una volta raggiunta la biglietteria ed effettuato il check-in, la navetta portuale (bus n.20) porterà i passeggeri ai controlli. Questo percorso richiede **almeno 17 minuti di percorrenza**, esclusi i tempi di attesa del bus, del check-in in biglietteria, di attesa della navetta, dei controlli, e dell'imbarco, di cui:

- 5 minuti sul bus 1/3 o 1/4 dalla stazione FS alla fermata 4^a Marconi;
- 7 minuti a piedi dalla fermata 4^a Marconi alla biglietteria;
- 5 minuti sulla navetta dalla biglietteria ai controlli.

Data la scarsa pedonabilità di questa opzione, essa non viene generalmente indicata nei pannelli informativi.

Percorso con bus 12 o 12v e navetta portuale

Dalla Stazione FS di Ancona è inoltre possibile prendere il bus urbano 12 o 12v fino alla **fermata** della biglietteria del porto dove si effettua il check-in. Una volta effettuato il check-in, la navetta portuale porterà i passeggeri nell'area dove si effettuano i controlli ed infine questi potranno imbarcarsi.

Questo percorso richiede **almeno 10 minuti di percorrenza**, esclusi i tempi di attesa del bus, del check-in in biglietteria, di attesa della navetta, dei controlli, e dell'imbarco, di cui:

- 5 minuti sul bus 12 o 12v dalla stazione FS alla fermata presso la biglietteria portuale;
- 5 minuti sulla navetta dalla biglietteria ai controlli.

Da segnalare che durante il periodo in cui è in vigore l'orario estivo, il bus urbano 12 effettua il proprio servizio con frequenza di 20' dalle 8:00 alle 20:00. D'altro canto, durante il periodo con orario invernale, questa linea effettua solo 3 corse al giorno³⁴, di cui una sola con fermata presso la biglietteria del porto (con partenza alle 14:05 dalla stazione FS e arrivo in biglietteria alle 14:10). Per questo motivo, tale percorso è da considerarsi una valida opzione per i passeggeri diretti al porto solamente durante i mesi estivi.

In aggiunta, a partire da agosto 2022, nell'ambito del progetto "ITI Waterfront di Ancona 3.0" è stata messa a disposizione, in via sperimentale, la **linea 12ev**, un servizio di TPL gratuito e riservato all'utenza turistica e/o lavorativa, diretta o proveniente dal Porto di Ancona, effettuato con un bus elettrico. I passeggeri che possono usufruire di questo servizio devono rispondere alle due seguenti condizioni: 1) effettuare/aver effettuato un viaggio tramite imbarco su navi o traghetti (muniti di regolare titolo di imbarco); 2) spostarsi ai fini lavorativi in area portuale (muniti di badge per l'accesso al posto di lavoro in ambito portuale). Il servizio non ha quindi le finalità del TPL generalizzato e la sua fruizione è quindi consentita solo agli utenti muniti di regolare documentazione attestanti le sopracitate condizioni.

La linea è attiva nei soli giorni feriali ed effettua le fermate della stazione FS, di Piazza della Repubblica (nei pressi di Piazza Kennedy e quindi della sede dell'ADSP e dei controlli di sicurezza per i passeggeri a piedi), e della biglietteria. Dalla stazione FS a Piazza della Repubblica il bus impiega 4 minuti, con arrivo a Piazza della Repubblica alle 5:18, 5:38, 5:58, 7:20, 8:10, 13:27, 13:47, 14:07, 16:52, 17:20, 18:10, 18:55. Dalla stazione FS alla biglietteria, il bus impiega **17 minuti**, con arrivo alla biglietteria alle 7:31, 8:21, 17:31, 18:21, e 19:06. Nel viaggio di ritorno, dalla biglietteria alla stazione FS, il bus impiega 15 minuti.

³⁴ https://www.conerobus.it/media/1076/anconaferialeinvernalescolastico2223_2710.pdf

Dato il numero limitato di corse effettuate dal bus 12ev e la necessità di essere già muniti di regolare documentazione per salire a bordo del bus, questa opzione non può essere considerata come soluzione principale di collegamento tra la stazione FS e il porto.

Percorso a piedi e navetta portuale

Un'ulteriore alternativa è quella di raggiungere la biglietteria del porto di Ancona a piedi, percorrendo 1,4 km dalla stazione FS, effettuare il check-in e successivamente prendere la navetta portuale che porta a Molo S. Maria, dove si effettuano i controlli, e infine imbarcarsi. Questo percorso richiede in totale **almeno 23 minuti**, di cui 18 minuti per il tratto a piedi dalla stazione FS alla biglietteria e 5 minuti sulla navetta dalla biglietteria ai controlli. Tuttavia, questa opzione presenta le stesse problematiche di scarsa accessibilità sopra citate riguardo il tratto pedonale per giungere alla biglietteria, e di conseguenza risulta essere una scelta poco praticata.

Percorso in auto

Infine, i passeggeri che si imbarcano in auto possono raggiungere la biglietteria con il proprio mezzo privato e, una volta effettuato il check-in, devono oltrepassare il varco portuale ed effettuare lì i controlli prima di imbarcarsi. Nel porto di Ancona esistono due varchi per le auto (illustrati nella mappa seguente):

- il varco Facility 2A
- il varco Facility 2B



Figura 5-22: Mappa dei varchi auto

Nel caso di imbarco in area extra-Schengen, l'autista eseguirà i controlli direttamente in auto, al varco designato, mentre gli eventuali altri passeggeri in auto con lui dovranno scendere dall'auto ed effettuare i controlli per i passeggeri a piedi. Viene fatta eccezione per i mezzi che espongono contrassegno disabili. In questo caso i controlli avvengono direttamente al varco carrabile.

I tempi stimati di percorrenza in auto sono i seguenti:

- **3 minuti** dalla biglietteria al varco per i traghetti **in partenza dalla Facility 2A;**
- **6 minuti** dalla biglietteria al varco per i traghetti **in partenza dalla Facility 2B.**

Queste stime non includono gli eventuali tempi di attesa in biglietteria, ai controlli e per imbarcarsi.

5.2.3 Servizi ed infrastrutture per persone disabili nel porto

La mappa seguente riporta una panoramica dei principali punti di interesse del porto relativi alla mobilità dei passeggeri con disabilità, che verranno descritti nel dettaglio nei paragrafi successivi. Di seguito, verranno riportate anche delle mappe più dettagliate.

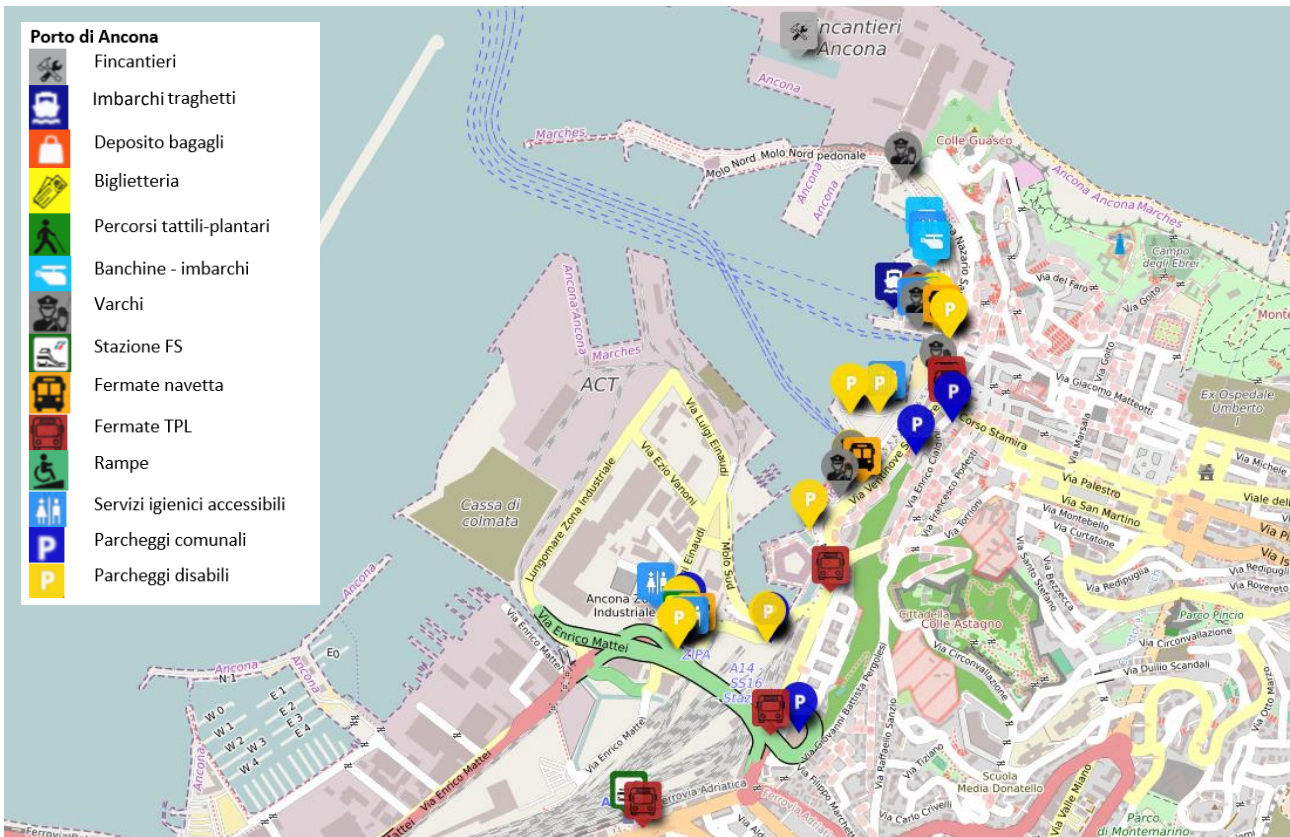


Figura 5-23: Mappa del porto di Ancona comprendente di servizi e infrastrutture esistenti

Presso la biglietteria, ciascuna agenzia marittima gestisce le proprie prenotazioni. Il check-in del biglietto deve essere effettuato entro le 2 ore prima della partenza. Per facilitare la gestione delle prenotazioni, tutte le agenzie marittime hanno messo a disposizione delle **file designate per le persone vulnerabili e/o disabili**.

La mappa seguente illustra l'area della biglietteria, mentre le figure successive mostrano le file riservate alle persone disabili.

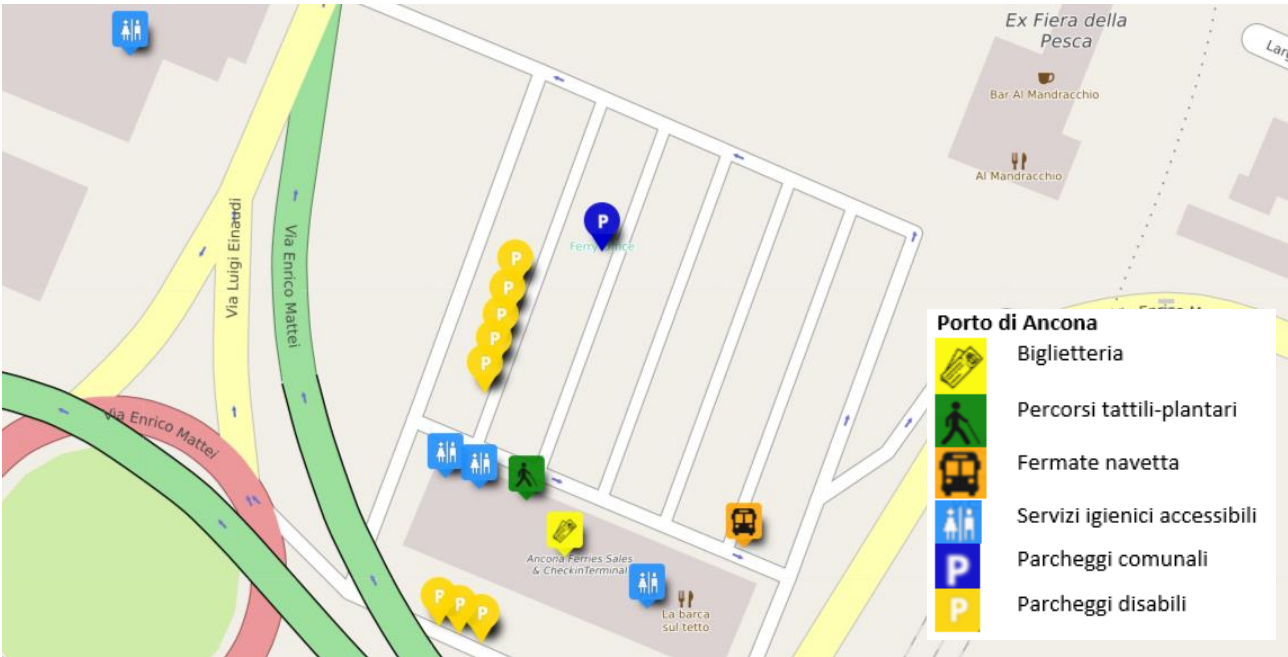


Figura 5-24: Area biglietteria



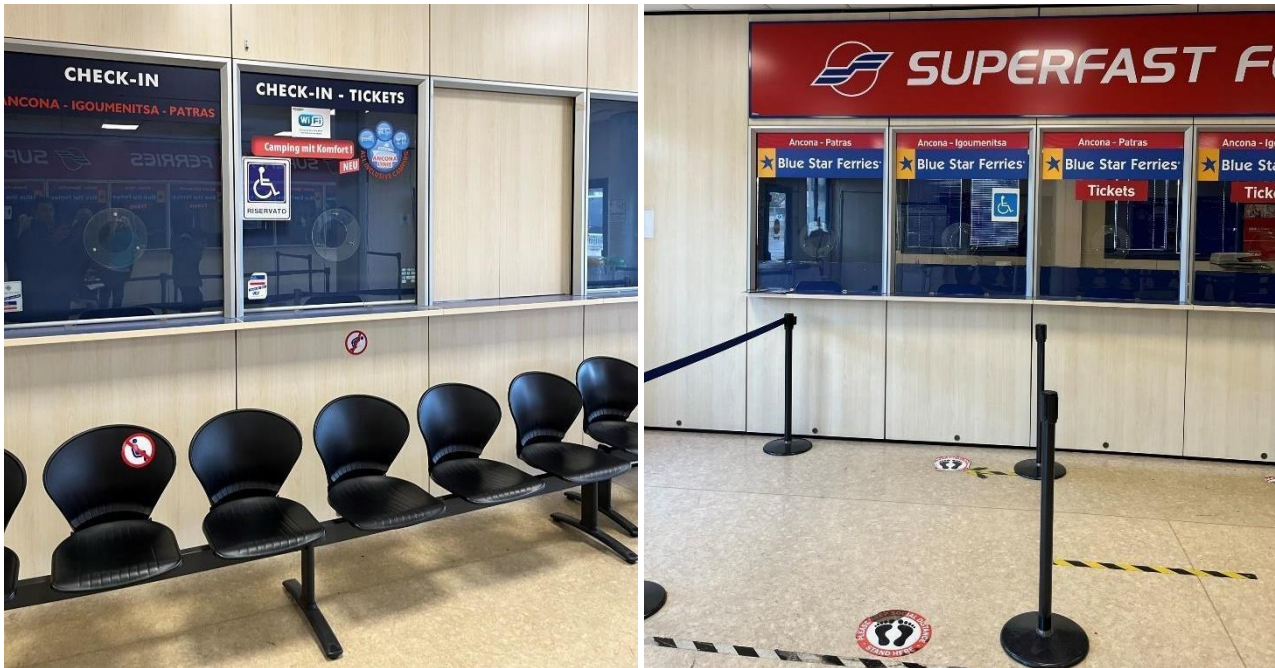


Figura 5-25: Sportelli dedicati alle persone disabili in biglietteria

Nei pressi della biglietteria, sono inoltre presenti 3 servizi igienici accessibili alle persone disabili e 8 stalli di parcheggio dedicati.



Figura 5-26: Servizio igienico accessibile e parcheggi riservati alle persone disabili

La mappa seguente presenta i servizi e le infrastrutture per le persone disabili presso l'area imbrachi traghetti.



Figura 5-27: Aree imbarchi traghetti per i passeggeri del porto di Ancona

Nell'area imbarchi traghetti del porto di Ancona presso Molo S. Maria, laddove si effettuano i **controlli dei documenti e di sicurezza** per i passeggeri, i controlli per le persone disabili prevedono una **corsia preferenziale**. Al momento, tale percorso non è indicato nell'area dei controlli per i

passaggeri diretti verso la facility 2A, mentre è segnalato per coloro che sono diretti verso la facility 2B.



Figura 5-28: Controlli per passeggeri a piedi, varchi Schengen ed extra Schengen

Nell'area sono presenti degli **schermi informativi** riguardo le partenze e gli arrivi dei traghetti. Non sono presenti annunci uditivi, né percorsi tattili-plantari ai controlli né presso le banchine. Le richieste pervenute dalle associazioni di non vedenti non hanno segnalato la necessità di pannelli braille ma di percorsi tattili-plantari³⁵. Tuttavia, i percorsi di questo tipo potrebbero essere implementati all'interno della biglietteria e nelle aree dove si effettuano i controlli.

³⁵ Secondo l'Autorità di Sistema Portuale.

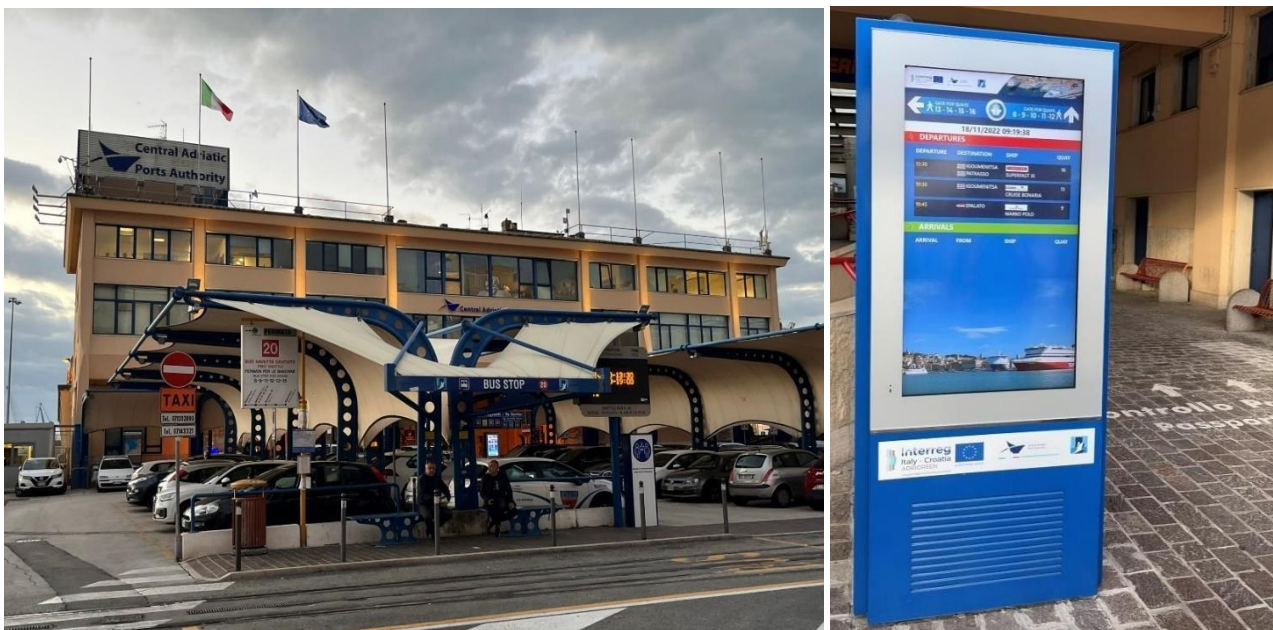


Figura 5-29: Autorità di sistema portuale e pannello informativo partenze e arrivi traghetti passeggeri

Sia il deposito bagagli che la sala di attesa sono accessibili tramite una **rampa**.

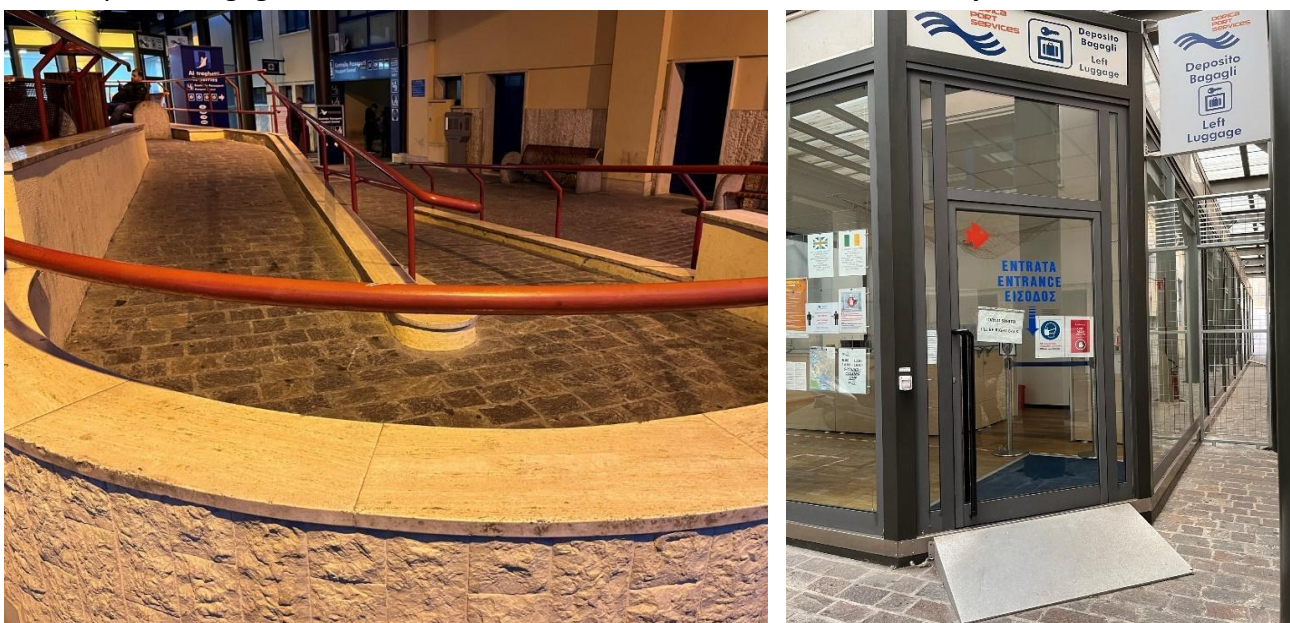


Figura 5-30: Rampe di accesso per la sala di attesa e per il deposito bagagli

Nel porto di Ancona approdano anche navi da crociera, che dispongono di un terminal dedicato per i passeggeri in imbarco e sbarco nei pressi della banchina 15. Le immagini seguenti mostrano il terminal crociere, dotato di rampa per le persone in sedia a rotelle.



Figura 5-31: Terminal crociere dotato di rampa

Per quanto riguarda i **parcheggi**, **all'interno del porto** sono presenti alcuni parcheggi di transito dove è possibile sostare momentaneamente ma non è tuttavia possibile lasciare la macchina oltre le 23.00. L'unico parcheggio riservato ai disabili in cui è possibile lasciare la macchina anche durante la notte è il parcheggio poco fuori il varco 2A. Altri parcheggi in cui è possibile lasciare l'auto anche di notte sono presenti vicino alla Mole Vanvitelliana, non lontano dalla biglietteria. I parcheggi restanti all'interno del porto permettono quindi solo soste temporanee, per accompagnare le persone.



Figura 5-32: Parcheggi riservati alle persone disabili

I **parcheggi esterni all'area portuale** dove è possibile lasciare la macchina a pagamento sono il **parcheggio scambiatore degli Archi**, il **parcheggio Traiano**, e il **parcheggio Cialdini**.

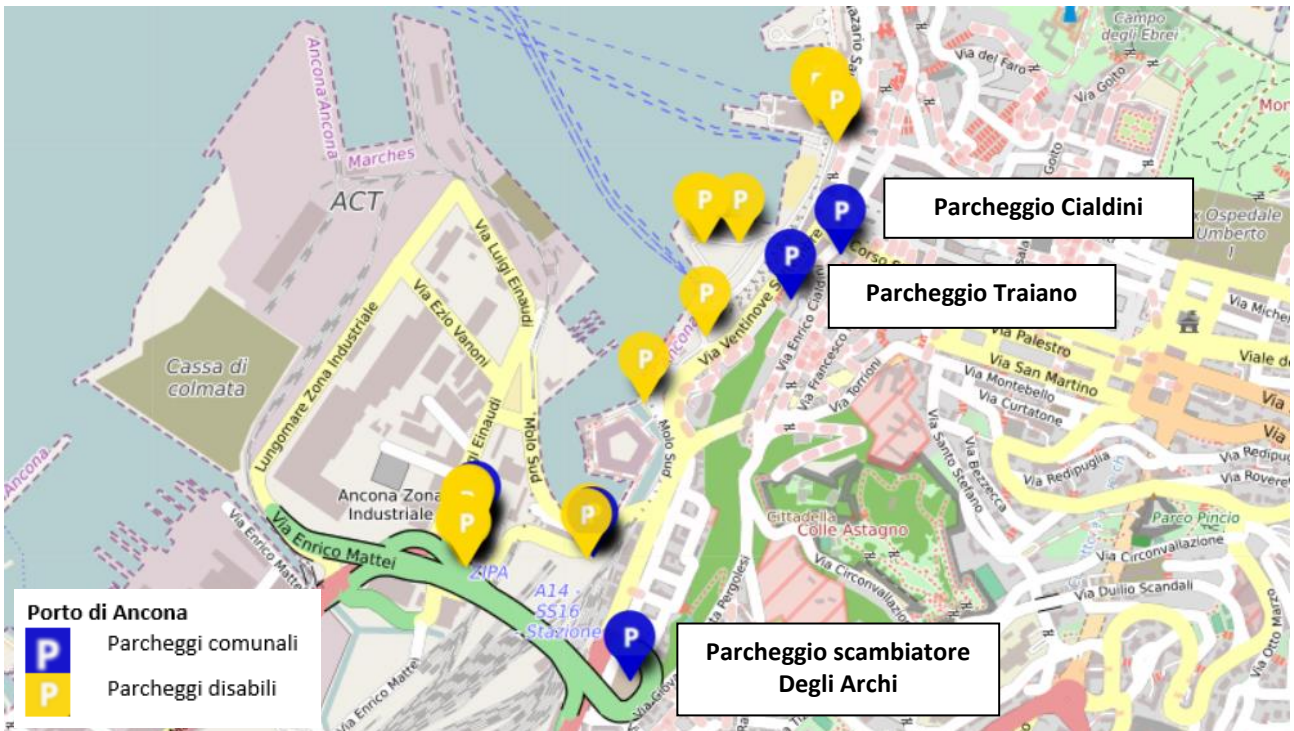


Figura 5-33: Mappa dei parcheggi nei pressi del porto

Le banchine sono dotate di alcuni **parcheggi riservati alle persone disabili** e di **servizi igienici accessibili**. I servizi igienici sono accessibili anche presso l'area dei controlli e presso la biglietteria.



Figura 5-34: Servizi igienici accessibili e parcheggi riservati alle persone disabili nei pressi delle banchine

I passeggeri diretti in destinazione extra-Schengen non possono uscire e rientrare nella facility dedicata dopo aver eseguito i controlli di sicurezza, possibilità invece disponibile per i passeggeri diretti in paesi Schengen.

Per quanto concerne i **percorsi pedonali**, questi sono disegnati sul suolo con delle strisce pedonali e a tratti di colore rosso (come illustrato nelle figure seguenti). Nei pressi delle banchine, sono inoltre presenti dei punti di ritrovo per la sicurezza dei passeggeri in caso di emergenza.



Figura 5-35: Percorsi pedonali e punto di ritrovo

Tra i **servizi** presenti nel porto di Ancona, va segnalata la società Dorica Port Services (DPS). Essa offre un servizio di assistenza passeggeri aiutandoli durante le procedure di imbarco e sbarco dalle imbarcazioni, e per orientarsi all'interno dell'area portuale. La DPS non prevede uno specifico servizio di accompagnamento personale per le persone disabili, non vedenti, o persone con infortuni temporanei. Tutti i passeggeri (in auto o piedi) con esigenze speciali devono presentare le loro richieste di assistenza presso le agenzie marittime. Da segnalare inoltre che durante i mesi estivi, DPS ha a disposizione un pulmino di piccole dimensioni che può trasportare i passeggeri (che si imbarcano senza veicolo) dall'area dei controlli fino alle banchine di imbarco più distanti. Tuttavia, tale veicolo non è dotato di rampa per permettere la salita della carrozzina.

Inoltre, in passato, l'Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Centrale aveva predisposto un servizio gratuito di trasporto dei passeggeri con disabilità ed a mobilità ridotta mediante minibus attrezzato. Il servizio veniva fornito dall'Associazione volontaria Croce Gialla – Anpas Marche con la quale questa A.P. aveva stipulato apposita convenzione. Tale servizio prevedeva il trasporto dalla Stazione Ferroviaria alla Nuova Biglietteria ed ai punti di imbarco/sbarco e viceversa nei mesi da settembre a giugno. È in valutazione, anche alla luce delle risultanze del presente studio, la riattivazione del servizio, attualmente sospeso.

6. Processo partecipativo: incontri con i portatori di interesse

Per fornire un quadro completo ed esaustivo sulla domanda e sull'offerta in relazione all'accessibilità dei porti di Ancona e Pesaro per le persone con disabilità, lo studio si è basato su un processo partecipativo condotto con attori chiave e portatori di interesse. Essi sono stati selezionati tra:

- **Organismi istituzionali**, responsabili dell'impiego delle risorse necessarie ad erogare i servizi dedicati alla popolazione disabile;
- **Operatori di trasporto pubblico locale e operatori marittimi** dei porti di Ancona e Pesaro;
- **Associazioni del terzo settore** che quotidianamente operano con le persone disabili (UICI, ANGLAT, ecc.).

Il processo partecipativo ha permesso di individuare e caratterizzare bisogni, comportamenti, e specificità in relazione alla mobilità per le differenti categorie di disabilità, nonché fornire un inventario esaustivo di quanto viene attualmente offerto alla popolazione disabile in merito all'accessibilità dei porti di Ancona e Pesaro.

Come menzionato precedentemente nel capitolo della metodologia, il processo partecipativo è stato articolato in due fasi: la prima basata su **interviste individuali** condotte con i singoli portatori di interesse, e la seconda che ha previsto un **incontro finale plenario di restituzione, validazione ed integrazione dei risultati** emersi durante il sopralluogo e le interviste, con annessa visita al porto di Ancona con le associazioni.

Le interviste, per quanto riguarda l'offerta, hanno coinvolto gli organismi istituzionali, ovvero i Comuni di Ancona e di Pesaro, la Regione Marche, gli operatori e fornitori del trasporto marittimo e di TPL, che hanno permesso di individuare ulteriormente i servizi all'interno del porto, definiti nel dettaglio al capitolo 5 sul sopralluogo e al capitolo 9 sulla pagina web sull'accessibilità. Per quanto riguarda la domanda, sono state intervistate le associazioni che offrono servizio e assistenza alle persone con specifiche tipologie di disabilità (motoria, sensoriale e cognitiva-comportamentale).

A valle delle interviste, è stato quindi svolto anche un incontro plenario con tutti gli stakeholder con lo scopo di restituire e validare gli elementi dell'accessibilità per le persone disabili in transito nei porti di Ancona e Pesaro emersi sia durante il sopralluogo che durante la fase di interviste individuali. L'incontro plenario è cominciato con la restituzione dei risultati emersi dalle interviste e sopralluogo, seguito da una discussione plenaria tramite Miro Board³⁶, una piattaforma di collaborazione visiva online, che si presenta sottoforma di lavagna interattiva. Questo strumento ha facilitato la discussione tra i diversi stakeholder e permesso di integrare gli elementi dell'analisi SWOT già individuati nel corso delle precedenti fasi dello studio. In seguito, durante tale incontro è

³⁶ https://miro.com/app/board/uXjVPn9OGt0=?share_link_id=875421345935

stato possibile svolgere un **“tour esperienziale” dell’area portuale di Ancona** che ha permesso di “testare” l’accesso alle varie infrastrutture del porto da parte delle persone disabili. Durante il tour esperienziale è stato possibile accedere all’area dei controlli di sicurezza, alla sala di attesa, alla biglietteria, ai servizi igienici, ed effettuare lo spostamento tra la zona degli imbarchi e biglietteria tramite la navetta portuale predisposta.

Di seguito vengono riportate alcune immagini del tour esperienziale effettuato nel porto di Ancona.



Figura 6-1: Tour esperienziale nel porto di Ancona: spostamento su navetta portuale dagli imbarchi traghetti alla biglietteria



Figura 6-2: Tour esperienziale nel porto di Ancona: spostamento su navetta portuale



Figura 6-3: Tour esperienziale nel porto di Ancona: visita dell'area controlli, imbarchi traghetti e rampa di accesso alla sala di attesa

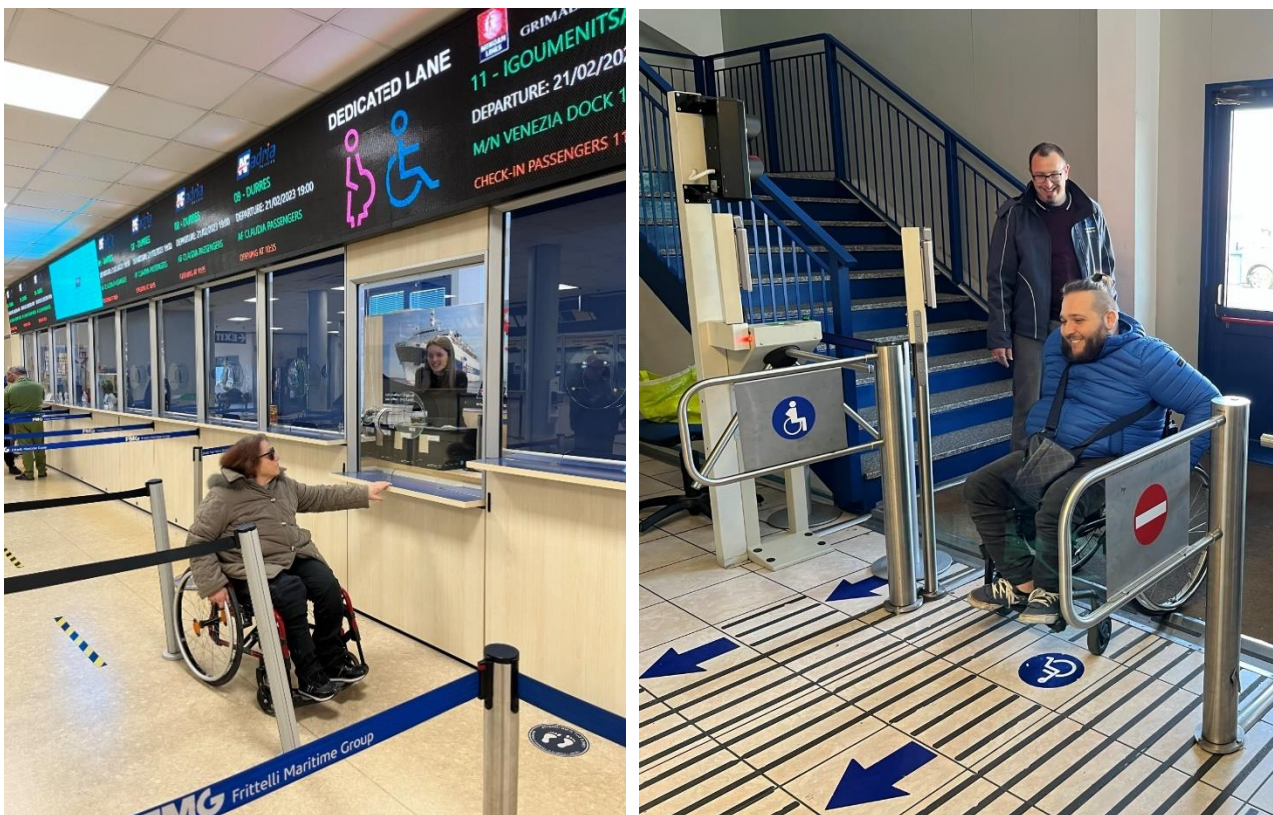


Figura 6-4: Tour esperienziale nel porto di Ancona: area biglietteria e sportelli designati per persone disabili

La lista completa degli **stakeholder** che hanno preso parte al processo partecipativo (interviste e incontro plenario) è riportata nella tabella seguente.

Tabella 6-1: Elenco stakeholders che hanno preso parte al processo partecipativo

Porto	Stakeholder	Interviste	Incontro plenario
Enti ed istituzioni			
Ancona	Comune di Ancona	✓	
Pesaro	Comune di Pesaro	✓	✓
Ancona/Pesaro	Dipartimento TPL e mobilità – Regione Marche	✓	
Ancona/Pesaro	Garante dei disabili - Regione Marche	✓	
Servizi di mobilità			
Trasporto marittimo e servizi in porto			
Pesaro	Goro tours	✓	✓
Ancona	Adriatic Shipping Lines	✓	✓

Ancona	Amatori Interestate Srl	✓	✓
Ancona	F.Ili Morandi & C. S.r.l.	✓	✓
Ancona	Frittelli Maritime Group S.P.A.	✓	
Ancona	Anek lines Italia	✓	✓
Ancona	Dorica Port Services	✓	✓
TPL e parcheggi			
Ancona	Conerobus	✓	✓
Pesaro	AdriaBus	✓	✓
Ancona	Mobilità e Parcheggi spa	✓	
Associazioni/volontariato			
Ancona	UIC Marche - Ancona	✓	✓
Pesaro	UIC Pesaro	✓	✓
Ancona/Pesaro	ANGLAT - Delegazione Marche	✓	✓
Ancona/Pesaro	ANGSA - Marche	✓	✓
Ancona	UILDM - Ancona	✓	✓
Ancona	ANIEP - Ancona	✓	✓
Ancona	Centro Papa Giovanni XXIII - Ancona	✓	
Ancona	Centro H Onlus - Ancona	✓	✓
Ancona	AIF Ancona	✓	✓

Di seguito vengono presentati i principali risultati emersi dalle interviste effettuate con gli stakeholder e dai due incontri finali plenari svolti ad Ancona e a Pesaro. La combinazione di queste attività ha permesso di fornire un quadro esaustivo dell'offerta e della domanda relativi alla mobilità dei passeggeri con disabilità.

6.1 Offerta

6.1.1 Il ruolo delle istituzioni: infrastrutture e servizi per le persone disabili

Le interviste con gli organismi istituzionali hanno permesso di fare luce non solo sulle competenze e funzioni dei singoli enti ma anche di scoprire le progettualità in corso e future relative alla mobilità e all'accessibilità delle persone con disabilità.

Il settore mobilità e TPL della regione Marche si occupa della programmazione servizi extraurbani su gomma e rotaia, della gestione dei contratti del servizio ferroviario e automobilistico extraurbano (funzione acquisita con la legge Delrio, trasferita dalle province alle regioni), ma anche delle richieste di attrezzaggio dei mezzi, di adeguamento delle fermate, e degli elementi richiesti per legge per

agevolare l'accesso e l'autonomia delle persone disabili. La normativa in vigore relativa all'accessibilità ai mezzi e alle fermate è quella europea e nazionale.

Nell'ambito della mobilità, l'accessibilità è articolata in tre tematiche: l'accessibilità infrastrutturale, informativa e tariffaria. Per quanto riguarda **l'accessibilità infrastrutturale**, ogni misura che coinvolge la regione in investimenti prevede dei requisiti per chi usufruisce di questi investimenti (principalmente per la disabilità motoria). In questo contesto, la regione gestisce ed eroga fondi propri e statali (e.g., PNRR) per i Comuni e per gli operatori di TPL (e.g., POR FESR), come ad esempio per l'acquisto di autobus muniti di pedane per disabili, l'adeguamento e la messa in sicurezza delle fermate di TPL esistenti, con i requisiti minimi di accessibilità richiesti dalla normativa vigente. In quest'ultimo caso, i comuni possono implementare tre tipologie differenti di fermate: 1) le classiche paline informative, 2) le paline intelligenti, oppure 3) le fermate con pensilina, banchina, ringhiera con lo scivolo, ecc.

Nel 2018, la regione Marche ha firmato un protocollo d'intesa³⁷ sulle barriere architettoniche dell'area di tutti gli istituti pubblici e privati di competenza della regione.

Sempre nell'ambito dell'accessibilità infrastrutturale, dal 1989, i Comuni sono tenuti a predisporre il **Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche (PEBA)**. Entrambi i Comuni, di Ancona e di Pesaro, stanno predisponendo il PEBA comunale, coinvolgendo gli stakeholder locali, inclusi gli operatori di TPL e le associazioni di terzo settore in tavoli di lavoro. In particolare, la modalità di lavoro predisposta per il PEBA di Ancona prevede delle scadenze progressive coerenti con il piano triennale delle opere pubbliche. Gli interventi definiti nel PEBA saranno, quindi, inseriti nel piano triennale delle opere pubbliche. Poiché l'area del porto non è di competenza del Comune, il PEBA non definirà gli interventi in quest'area. Tuttavia, le aree prossime al porto sono di competenza comunale così come i collegamenti per raggiungere l'area (si veda anche il capitolo 5.2.2). Inoltre, la legge 28 febbraio 1986 recepita nelle Marche richiede sia ai comuni che ai porti di istituire una figura regionale, addetta alla creazione dei piani PEBA, nonché all'individuazione e risoluzione delle problematiche.

Per quanto riguarda la città di Pesaro, nell'ambito del PEBA³⁸, il Comune ha costituito gli Stati Generali dell'accessibilità pesarese³⁹ per favorire l'incontro e il dialogo tra i cittadini, le associazioni

³⁷ https://www.consiglio.marche.it/amministrazione_trasparente/provvedimenti/delibere/pdf_10/files/844.pdf

³⁸ <http://www.comune.pesaro.pu.it/il-comune/consiglio-comunale/accessibilita/piano-per-leeliminazione-delle-barriere-architettoniche-peba/>

³⁹ <http://www.comune.pesaro.pu.it/il-comune/consiglio-comunale/accessibilita/stati-generalidellaccessibilita-pesarese/>

e il Comune riguardo l'accessibilità della città. L'Agenda 2022⁴⁰ prevede tra le varie attività previste e concordate anche dei corsi di formazione. Una prima versione completa del PEBA è prevista entro l'estate del 2023. Infine, in seguito all'incontro finale plenario tenutosi nel Comune di Pesaro nell'ambito di restituzione, validazione e integrazione dei risultati, **l'Autorità di Sistema Portuale e il Comune di Pesaro hanno concordato l'integrazione del presente studio sull'accessibilità del porto di Pesaro del progetto MIMOSA nel PEBA.**

Per quanto riguarda il **Piano Urbano di Mobilità Sostenibile (PUMS)**, il Comune di Pesaro ha approvato il proprio PUMS nel 2017, mentre quello del Comune di Ancona è in fase di redazione e la sua adozione è prevista tra i mesi di febbraio-marzo 2023.

L'**accessibilità informativa** riguarda l'obbligo sui mezzi di trasporto di fornire informazioni tramite, ad esempio, pannelli luminosi che indicano la corsa e altre dotazioni tecnologiche (e.g., sistemi satellitari di geolocalizzazione) che alimentano strumenti informatici per info su orari e fruibilità del servizio. È inoltre in corso un progetto regionale di trasformazione dei sistemi di bigliettazione dal cartaceo al digitale. La regione sta investendo molto anche nell'infomobilità tramite lo sviluppo dell'impiego di strumenti digitali. Tra i bandi e finanziamenti della regione Marche, non sono previsti interventi specifici relativi alla mobilità delle persone con disabilità visive (e.g., annunci vocali o percorsi tattili-plantari). Tuttavia, se il comune inserisce questa richiesta nel bando, la regione Marche garantisce il finanziamento.

Infine, l'**accessibilità tariffaria** prevede la predisposizione di un piano sulle agevolazioni tariffarie per l'acquisto dei viaggi e abbonamenti degli utenti "deboli" (inclusi i disabili).

Per quanto riguarda la tutela e la promozione dei diritti delle persone disabili, la regione Marche è provvista di un **garante regionale dei diritti della persona**, che tutela, con contributi economici, progettualità soprattutto per i minori ma anche degli adulti. Le progettualità possono riguardare lo sport, la scuola, ecc. Oltre al garante, esiste **una consulta regionale delle disabilità**.

L'autorità di garanzia offre formazione per la comunicazione per soggetti con disabilità cognitive e di espressione con sistema di segni per insegnanti di medie e superiori (**METODO CAA, della comunicazione aumentata alternativa**), che, attraverso l'inserimento di "Libri in simboli" e "Inbook", favorisce la comprensione dei testi e migliora la comunicazione in particolare con i più fragili e tra questi e i pari. Questo metodo si rivolge in particolar modo alle persone autistiche.

Infine, a partire da dicembre 2022, l'Autorità di garanzia sta predisponendo **un programma triennale**, chiamato "Disabile a chi", per favorire l'inclusione sociale. L'iniziativa prevede:

- 1) l'acquisizione di dati statistici sui minorenni disabili che vivono nelle Marche;

⁴⁰http://www.comune.pesaro.pu.it/fileadmin/user_upload/COMUNE_PESARO/IL_COMUNE/Consiglio_Comunale/Pagine/Documenti/Accessibilita/Stati_Generali_dell_accessibilita_Pesarese_AGENDA22.pdf

- 2) la promozione di corsi di formazione per insegnanti (di sostegno, ma anche a coloro che operano nelle biblioteche scolastiche e nei Centri territoriali di supporto (Cts))
- 3) il sostegno a progetti pilota che favoriscano l'inclusione, prevenano le situazioni di disagio e contribuiscano a superare atteggiamenti o comportamenti discriminatori;
- 4) la concretizzazione di una specifica campagna di sensibilizzazione.

Il garante regionale ha segnalato di aver ricevuto segnalazioni relative alla mobilità urbana esistente, soprattutto sulla presenza di barriere architettoniche.

Anche il Comune di Pesaro ha istituito la figura del **Garante comunale per i diritti delle persone con disabilità**, che svolge l'incarico con durata triennale dal 2021 e riceve su appuntamento presso lo Sportello Informa&Servizi del Comune.

Infine, il Comune di Pesaro ha iniziato un progetto tramite cui ha messo a disposizione degli edifici istituzionali, commerciali e balneari un servizio di **interpretariato LIS** per i non-udenti. Le strutture che hanno aderito all'iniziativa possono chiamare questo numero al quale risponde un interprete LIS che fa da tramite tra il cliente non-udente ed il commerciante/funziionario.

6.1.2 Trasporto marittimo

Sono sei le agenzie marittime che operano nel porto di Ancona: Amatori, Anek lines, Frittelli Maritime Group (FMG), Adriatic Shipping Lines, Morandi e Archibugi. Come illustrato nel capitolo 5.2.3, tutte le agenzie marittime hanno messo a disposizione degli **sportelli dedicati alle persone disabili** e vulnerabili (e.g., donne incinta, anziani, ecc.) per garantire il **check-in prioritario** all'interno della biglietteria. Un solo componente può fare il check-in per tutta la famiglia e accedere alla priority lane al check-in (non è infatti necessario che la persona disabile sia presente). Tuttavia, durante il tour esperienziale svoltosi in occasione dell'incontro finale plenario nel porto di Ancona è stato possibile verificare con le associazioni che gli sportelli designati per i disabili in biglietteria sono troppo alti per i passeggeri in carrozzina, ad eccezione di una compagnia marittima.

I passeggeri con disabilità possono comunicare all'agenzia, nel momento della prenotazione o al più tardi durante il check-in, le loro esigenze e i loro dati personali, inclusi la tipologia di veicolo se viaggiano automuniti (e.g., targa, veicolo, modello, colore), in modo da poter comunicare alla nave, al referente sottobordo e al porto il tipo di necessità (e.g, rampa per salire a bordo della nave in sedia a rotelle, ascensore, ecc.). In particolare, il referente sottobordo della compagnia marittima si coordina con la Dorica Port Service (DPS), servizio di viabilità all'interno del porto e assistenza passeggeri. Uno dei punti forza del trasporto marittimo nel porto di Ancona è, infatti, la forte collaborazione tra la DPS e le agenzie marittime. Le auto delle persone disabili vengono messe ai lati delle banchine per facilitare il loro imbarco.

Tuttavia, le compagnie marittime sottolineano che tale **procedura d'imbarco dei passeggeri con disabilità è molto lunga e complessa**. La maggiore difficoltà riscontrata dai passeggeri è il tratto dai controlli alla banchina dove si effettua l'imbarco. Le agenzie marittime suggeriscono di permettere l'accesso in porto a chi deve accompagnare o andare a prendere un disabile o un anziano senza la richiesta di permesso perché ciò richiede tempi lunghi. Questo faciliterebbe la mobilità dei passeggeri disabili che posseggono anche il proprio bagaglio.

Per tutte le compagnie marittime, **l'accesso a bordo per le persone disabili è prioritario** e quindi accedono per primi sulla nave. **A bordo delle navi, è garantito l'accesso alle persone disabili, con servizi igienici e cabine accessibili, ascensori, rampe, e talvolta anche delle tariffe agevolate**. Alcune di queste agenzie marittime riportano che il proprio personale sia di bordo che a terra abbia svolto dei corsi di formazione per la mobilità dei passeggeri con disabilità.

Le agenzie marittime concordano sulla **volontà e necessità di istituire una sorta "Sala Blu"**⁴¹, come già presente nelle stazioni ferroviarie, con personale dedicato all'assistenza alle operazioni check-in, imbarco, trasporto bagagli ecc., per i passeggeri. Questo servizio permetterebbe di fornire una migliore risposta ai bisogni di mobilità delle persone disabili. Inoltre, le stesse agenzie vorrebbero istituire un servizio di assistenza dedicata con personale esperto dedicato all'assistenza dei passeggeri disabili. Specialmente per chi non viaggia in automobile, ci sono difficoltà oggettive, in particolare se si viaggia da soli. Sarebbe quindi necessario, sottolineano le agenzie marittime, predisporre un mezzo abilitato al trasporto dei passeggeri disabili dai controlli agli imbarchi, incrementare servizio di bus navetta interno (per il collegamento tra il check-in e i controlli, e tra i controlli e gli imbarchi), così come gli spazi dedicati ai disabili in zone banchine con pensiline.

Inoltre, le agenzie marittime che operano nel porto di Ancona forniscono regolarmente le informazioni ai propri passeggeri. Queste suggeriscono di migliorare i mezzi e i servizi forniti, gli hardware, e le informazioni. In particolare, si suggerisce di installare un **punto di informazioni**, dell'ADSP o della DPS, per fornire info aggiornate di tutte le compagnie e di quello che succede nel porto.

Infine, per quanto riguarda i siti web delle agenzie marittime, questi forniscono le informazioni per il viaggio dei passeggeri disabili a bordo delle navi (come menzionato precedentemente). Tuttavia, durante l'incontro finale plenario svoltosi nel porto di Ancona, le associazioni hanno suggerito di verificare la correttezza e l'aggiornamento delle informazioni relative al trasporto accessibile dei passeggeri disabili sui siti delle compagnie marittime.

Per quanto riguarda il porto di Pesaro, come già accennato nel capitolo 5.1, questo è un porto di dimensioni decisamente minori, con un solo punto di imbarco e in cui opera un'unica agenzia, la

⁴¹ <https://www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/accessibilita/sala-blu.html>

Goro Tours, la quale fornisce servizi di trasporto marittimo unicamente per la Croazia. Per quanto riguarda l'accessibilità, la crociera è munita di rampa per accedere alla nave. Per la necessità e l'utilizzo della rampa, i passeggeri con disabilità devono inviare tale richiesta nel momento della prenotazione. All'interno del porto, sono stati definiti i punti e i percorsi per il passaggio dei passeggeri e un **accesso separato per i passeggeri in carrozzina**.

Tuttavia, sia nel porto che all'interno della nave sono **assenti percorsi tattili-plantari, altoparlanti/annunci sonori e pannelli informativi** per i non vedenti. Come nel caso del porto di Ancona, il porto di Pesaro **non è dotato di un servizio di assistenza personale per i passeggeri disabili**. Pertanto, nelle rare occasioni in cui ce n'è bisogno, il personale di Goro Tours si attiva personalmente per fornire supporto e assistenza ai passeggeri con disabilità. Come nel caso delle agenzie marittime del porto di Ancona, anche la Goro Tours riceve un numero esiguo di richieste di imbarco/sbarco da parte di passeggeri disabili⁴².

6.1.3 TPL

I mezzi di **Conerobus**, TPL di Ancona, e quelli di **Adriabus**, TPL di Pesaro, sono tutti dotati di **pedane manuali**. Nel corso degli ultimi anni, le pedane elettriche sono state sostituite, per problemi tecnici, da quelle manuali, che hanno anche una portata superiore rispetto a quelle elettriche: queste permettono, infatti, di sollevare anche gli scooter elettrici che pesano più di 100 kg con il passeggero a bordo. I mezzi più recenti sono inoltre dotati di **annunci sonori** per i non vedenti e gli ipovedenti di prossima fermata e di direzione del bus. Nell'arco dei prossimi 3-4 anni, Adriabus prevede il rinnovo dell'intera flotta.

Per quanto riguarda le **fermate bus**, alla biglietteria del porto di Ancona, il marciapiede è dotato di rampe di discesa accessibile per le carrozzine. Ugualmente, le fermate bus nei pressi della stazione FS di Ancona e di Pesaro così come quelle nei pressi dei due porti sono **accessibili** a persone in sedia a rotelle. Adriabus non è stata coinvolta nella redazione del PEBA, nonostante abbia riscontrato che il numero di fermate bus di Pesaro accessibili sia limitato.

Il **collegamento dalla stazione FS di Ancona al porto** è assicurato dalle linee 1/3, 1/4 e dalla linea 12. In particolare, come riportato nel capitolo 5.2.2, la linea 12 e 12v che dalla stazione porta alla biglietteria è stata potenziata con una nuova linea, 12ev, principalmente per gli addetti che lavorano nell'area portuale.

⁴² Goro Tours ha stimato che nel 2022 sono transitate circa 10.000 persone per il porto, di cui solo una decina con disabilità.

In seguito alle attività del presente studio, l'Autorità di Sistema Portuale ha definito una collaborazione con la **Croce Rossa Italiana (CRI) che fornirà un servizio di trasporto, su mezzo attrezzato, di passeggeri disabili, tra la stazione FS, il porto e l'aeroporto.**

Infine, durante l'incontro finale plenario relativo al porto di Ancona, le associazioni hanno suggerito di rendere accessibile il percorso pedonale alternativo più diretto tra la stazione e la biglietteria del porto (passando per il retro della stazione FS), e di implementare apposita segnaletica.

Per quanto riguarda la città e il porto di Pesaro, diverse linee di TPL **collegano la stazione FS al porto, sia nel periodo estivo che invernale**, con corse più frequenti in estate (i.e., linea estiva San Decenzio-porto). Tuttavia, le tabelle orarie delle linee che collegano la stazione al porto non sono coordinate tra loro, il che impedisce ai passeggeri dei traghetti di usufruire di un servizio di TPL per rientrare la sera verso la stazione dal porto e di arrivare con largo anticipo al porto per imbarcarsi (le informazioni più dettagliate sono riportate nei capitoli 5.1.2 per Pesaro e 5.2.2 per Ancona). Per questo motivo, durante l'incontro finale plenario con tutti gli stakeholder tenutosi a Pesaro, si è discusso della possibilità di aggiungere delle corse (o eventualmente un servizio a chiamata) che permetterebbero di fornire una soluzione di mobilità ai passeggeri di rientro dalla crociera e dal porto.

Adriabus non ha ricevuto sollecitazioni da parte di soggetti pubblici e/o direttamente dalla popolazione/associazioni rispetto all'accessibilità del proprio servizio di trasporto. Tuttavia, se il cliente annuncia e anticipa le proprie necessità alla compagnia, tramite e-mail o numero di telefono, la ditta si mostra disponibile nel fornire supporto. In passato, era stata messa in atto una sperimentazione di segnaletica da parte di Conerobus per le persone con disabilità cognitivo-comportamentali, applicando dei loghi per l'accesso a bordo dei mezzi⁴³. Conerobus si è inoltre mostrata favorevole a mettere a disposizione un servizio di trasporto per i passeggeri disabili dall'area di check-in all'imbarco. L'azienda aveva infatti già sperimentato dei servizi simili in ospedali o in aeroporto. Conerobus propone inoltre di mettere a disposizione un punto blu, come quello presente nelle stazioni FS.

Infine, tra le progettualità future, è previsto un **progetto formativo** che inizierà l'anno prossimo: dei corsi di formazione tenuti da persone con disabilità **per il personale conducente di Adriabus**. Ulteriori servizi in grado di fornire una migliore risposta ai bisogni di mobilità delle persone con disabilità potrebbe essere una **migliore comunicazione del TPL**, ad esempio una mappa (possibilmente in braille) che indichi le fermate e le linee accessibili. In questo ambito, un altro progetto in fase ancora embrionale riguarda la **creazione di un'App per ipovedenti**, che utilizza il GPS, segnala l'arrivo del bus presso la fermata e indica anche come raggiungere la fermata del bus.

⁴³https://www.ansa.it/marche/notizie/2020/02/03/disabilimezzi-conerobus-piu-accessibili_8f676447-4de8-46f3-b670-223508266c48.html

La Città Metropolitana di Cagliari ha messo a disposizione un'App simile alla quale Adriabus vorrebbe ispirarsi⁴⁴.

6.1.4 Parcheggi

Infine, per quanto concerne i parcheggi, l'azienda Mobilità e Parcheggi (M&P), che gestisce i posti auto nella città di Ancona, non ha riportato necessità e/o criticità da parte dei passeggeri disabili riguardo l'utilizzo dei parcheggi riservati a queste persone all'interno o nelle vicinanze dell'area portuale. Data la mancanza di segnalazioni e/o di richieste, M&P non si è, infatti, mai attivata per implementare un servizio apposito, in coordinazione con le agenzie marittime locali o con altri soggetti del porto, per il trasporto di passeggeri disabili in transito per il porto di Ancona.

Tuttavia, le associazioni, le agenzie marittime e il loro passeggeri hanno lamentato la **carezza di parcheggi riservati ai disabili** all'interno dell'area portuale di Ancona **e il loro uso improprio** da parte di persone non autorizzate (perché non provviste di apposito contrassegno). Pertanto, per migliorare l'accessibilità ai servizi portuali da parte di persone con disabilità, M&P ha dato la disponibilità a predisporre un servizio atto a consentire a detti soggetti di raggiungere agevolmente l'area portuale partendo dal Parcheggio scambiatore degli Archi. Si potrebbe, quindi, ipotizzare, su richiesta dei diretti interessati, il trasporto dal sopra menzionato parcheggio verso il porto con mezzi idonei. In tal caso, sarebbe cura di M&P riservare un posto auto per il giorno e l'ora richiesti e mettere a disposizione il personale della M&P per accompagnare la/e persona/e disabile/i fino al mezzo incaricato del trasferimento. Il servizio, compresa la sosta, sarebbe a titolo gratuito purché l'auto esponga il necessario contrassegno.

6.2 Domanda

Tutte le associazioni hanno come macro-obiettivo quello di favorire l'autonomia e l'integrazione delle persone disabili nella società, svolgendo attività nelle scuole per sensibilizzare e migliorare l'inserimento dei ragazzi disabili nel mondo del lavoro, in cooperazione con altre associazioni, creando dei punti di incontro e di socializzazione. Questo capitolo riporta le principali esigenze da parte dei passeggeri con disabilità in transito per i porti di Ancona e Pesaro, di cui, tuttavia, non è stato possibile quantificarne il numero.

Nel mese di dicembre 2022 sono state svolte una serie di interviste individuali con le singole associazioni per disabili. La tabella di seguito riporta l'elenco delle associazioni che sono state coinvolte e la principale tipologia di disabilità di cui si occupano.

⁴⁴<https://www.ctmcagliari.it/busfinder-per-ciechi-e-ipovedenti/#:~:text=All'interno%20dell'app%20Busfinder,pubblico%20urbano%20in%20maniera%20autonoma.>

Tabella 6-2: Associazioni intervistate articolate per tipologia di disabilità

Disabilità	Associazione
Disabilità motoria	Associazione Nazionale per la promozione e la difesa dei diritti delle persone disabili (ANIEP) – Ancona
	Associazione Nazionale Guida Legislazione Andicappati Trasporti (ANGLAT) – Marche
	Associazione Italiana Fibromialgia (AIF) – Ancona
	Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare (UILDM) – Ancona
Disabilità sensoriale	Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti (UICI) – Marche e Ancona
	Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti (UICI) – Pesaro
Disabilità cognitivo-comportamentale	Associazione Nazionale Genitori Persone con Autismo (ANGSA) – Marche
	Centro H Onlus – Ancona
	Centro Papa Giovanni XXIII – Ancona

6.2.1 Disabilità motorie

Secondo le associazioni di persone con disabilità motorie, i porti di Ancona e di Pesaro non presentano grossi dislivelli e sono **ben accessibili in auto**. La maggior parte delle persone disabili si muove, infatti, principalmente con la propria autovettura, perché è più facile arrivare a destinazione, oppure con un accompagnatore. Inoltre, alle persone disabili è garantito l'accesso alla nave (imbarco/sbarco) prioritario.

Le associazioni intervistate non riportano di aver mai ricevuto segnalazioni riguardo l'accessibilità dei porti di Ancona e di Pesaro; tuttavia, sono emerse diverse problematiche che limitano la mobilità delle persone con disabilità motoria in città e nei porti. Ad esempio, il centro storico di Ancona è molto scosceso data la pendenza della città e la presenza di san piatrini che limitano gli spostamenti delle persone in sedia a rotella e delle PMR (e.g., anziani, passeggeri, infortuni, ecc.). Per quanto concerne i porti, in particolare, le associazioni riportano i seguenti suggerimenti:

- migliorare l'equipaggiamento di bordo dei bus, non sempre funzionale: il collegamento con i mezzi pubblici dalla stazione FS al porto risulta essere complesso, con **accesso ai bus spesso problematico**, pedane elettriche spesso non funzionanti o distanti dal marciapiede, e difficoltà nell'ancorare la carrozzina al bus;
- migliorare il percorso pedonale (con scivoli) tra Piazza della Repubblica (teatro delle Muse) e il porto;
- incrementare la flotta taxi con mezzi attrezzati anche per carrozzine non pieghevoli;
- **incrementare il numero di parcheggi riservati alle persone disabili, predisporre anche parcheggi per mezzi più grandi (e.g., pulmini) ai disabili, e monitoraggio del loro utilizzo, evitandone un uso improprio;**

- **incrementare la disponibilità di spazi dedicati** per le persone in carrozzina, con porte e sedili adeguati, e installare stazioni di ricarica per le carrozzine elettriche;
- **incrementare l'accessibilità dei percorsi** nelle aree portuali (ad esempio, lavori di miglioramento dei marciapiedi, attualmente alti, dissestati o assenti);
- **migliorare la segnaletica relativa alla viabilità portuale per i passeggeri in auto**;
- **favorire la formazione di personale addetto e specializzato**.

Oltre alle barriere fisiche, poi ci sono altri tipi di barriere, ovvero le c.d. **'barriere invisibili'**. Le associazioni hanno, infatti, riscontrato talvolta la **manca di sensibilità e di cultura dell'inclusione**. Per far fronte alle problematiche sopra riportate, le associazioni hanno avanzato delle proposte, alcune delle quali coincidono con quelle già avanzate dagli operatori di trasporto marittimo e di TPL. Ad esempio, le associazioni sono favorevoli all'istituzione di un servizio di accoglienza e assistenza: un **punto informazioni dedicato** per le persone disabili, un **numero unico di segnalazione per l'assistenza**, e **specifiche sale di attesa** simili alle **'Sale blu'** già presenti nelle stazioni ferroviarie, anche per far fronte ai lunghi tempi di attesa nei porti. In aggiunta, si suggerisce di **mettere a disposizione una carrozzina che si possa utilizzare all'occorrenza** nei principali punti dell'area portuale, in biglietteria, ai controlli e alle banchine. In questo contesto, le associazioni riportano l'importanza e la necessità di verificare l'inclinazione delle rampe, riferendo l'esistenza di diverse tipologie di rampe a seconda dell'utenza (ad es. le rampe per le persone in sedia a rotelle o per le PMR sono diverse). La normativa vigente (Legge 13/89 e DM 236 del 1989) prescrive, infatti, il dislivello massimo, la larghezza minima e una pendenza massima di 8% per le rampe accessibili⁴⁵. Inoltre, le associazioni suggeriscono di **favorire la collaborazione tra i diversi portatori di interesse** (i.e., Comuni, ADSP, associazioni) **tramite la creazione di un tavolo di partecipazione**, per migliorare l'inclusione delle persone disabili e l'accessibilità dei porti in questione, così come avviene per la redazione del PEBA.

Infine, le associazioni confermano l'esistenza della **consulta regionale per la disabilità** e la loro partecipazione alle riunioni che, tuttavia, avvengono di rado. Ad esempio, la consulta ha avanzato proposte relative alla promozione dell'accessibilità spiagge. Tuttavia, la partecipazione alla consulta richiede un numero minimo di tre sezioni associative nella regione, il che limita la presenza di molte associazioni. Oltre ai tavoli regionali su specifiche tematiche, le associazioni riportano l'esistenza dei comitati di partecipazione.

⁴⁵https://www.beniculturali.it/mibac/multimedia/MiBAC/documents/1311244354128_plugin-LINEE_GUIDA_PER_IL_SUPERAMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE.pdf

6.2.2 Disabilità sensoriali

Per quanto concerne le disabilità di tipo sensoriale, nell'ambito di questo progetto è stata coinvolta l'Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti (UICI), una onlus che promuove l'integrazione sociale delle persone con disabilità visiva e favorisce la loro autonomia. Tra le altre cose, l'UICI supporta gli istituti pubblici nella redazione dei PEBA, nel miglioramento dell'accesso ai locali pubblici (e.g., ospedali, ecc.) e nei trasporti pubblici e privati, si occupa dell'inserimento degli ipovedenti⁴⁶ e non-vedenti nel mondo del lavoro, supportandoli anche nell'acquisto degli ausili, quando necessario.

A livello legislativo, l'UICI riporta la presenza di norme europee e nazionali che tutelano il movimento dei passeggeri, promuovendo l'autonomia delle persone con disabilità. Ad esempio, sono previste delle agevolazioni sul trasporto ferroviario nazionale ed internazionale e sui traghetti per i non-vedenti e gli ipovedenti, che, secondo gli artt. 2, 3 e 4 della Legge 138/2001 (sul riconoscimento della minorazione visiva), hanno diritto ad uno sconto del 20% sul biglietto delle tratte ferroviarie nazionali se viaggiano da soli⁴⁷. Se il non-vedente viaggia con un accompagnatore, il costo del biglietto per il non-vedente e l'accompagnatore è scontato del 50%.

In questo contesto, la distanza tra la biglietteria e l'area degli imbarchi del porto di Ancona rappresenta un ostacolo all'autonomia dei non-vedenti, ipovedenti e non-udenti, che si vedono quindi costretti ad essere sempre accompagnati, vista anche la **manca di un servizio di accompagnamento ad hoc per le persone disabili e di un interprete LIS per non-udenti in biglietteria**. Ad esempio, il servizio di accompagnamento presente nelle stazioni ferroviarie, e le c.d. **'sale blu'**, sono una fonte di ispirazione che l'UICI, così come altre associazioni intervistate, riportano quale possibile servizio da implementare nell'area portuale. Il servizio delle sale blu nelle stazioni FS prevede anche l'accompagnamento del passeggero dal treno fino alla fermata del bus, quando richiesto. Questo punto è stato sottolineato anche durante l'incontro finale plenario, durante il quale è emersa non solo l'importanza di un **servizio di accompagnamento** ma anche la sua **maggior funzionalità rispetto all'implementazione di percorsi tattili-plantari, specialmente nell'ambito portuale**.

L'UICI Marche riporta che nella Regione la maggioranza dei non vedenti ed ipovedenti si sposta con i propri mezzi privati o con i mezzi pubblici ma sempre accompagnati, solamente una piccola minoranza si sposta da sola con i mezzi pubblici con il bastone bianco o il cane guida.

Poiché anche gli ipovedenti hanno difficoltà a leggere cartelli e a chiedere aiuto, l'UICI sottolinea l'importanza di **migliorare le indicazioni per il punto informazioni (DPS) nell'area portuale di Ancona, con segnaletica accessibile**, e di abbattere le barriere architettoniche. L'UICI di Ancona

⁴⁶ Vengono considerati ipovedenti coloro che possiedono un'acuità visiva inferiore a 3/10 fino al di sotto di 10/10.

⁴⁷ <https://www.uiciechi.it/ipovedenti/agevolazioni.asp>

collabora, infatti, con il Comune per la redazione del PEBA. L'eliminazione delle barriere può avvenire anche tramite l'introduzione di **semafori e annunci vocali sonori sui mezzi e alle fermate di TPL**, di **allarmi acustici e segnalatori tattili-plantari** nei punti nevralgici della città, incluse le fermate bus, e nell'area portuale (soprattutto in biglietteria e nell'area dei controlli), e di **pulsanti braille** negli ascensori. In quest'ambito, l'UICI ha riportato più volte al Comune di Ancona segnalazioni riguardanti il mancato funzionamento dei semafori con richiamo sonoro. Di eguale importanza è l'abbattimento delle **barriere digitali nei siti web** (secondo la legislazione europea, tutti i siti devono essere accessibili, anche a coloro che utilizzano gli screen reader. Si veda il Capitolo 9. Per le mappe, è possibile includere sul sito web una spiegazione audio.

Pertanto, i principali problemi per i non vedenti ed ipovedenti nel porto di Ancona riguardano l'arrivo in autonomia alla biglietteria e il collegamento tra questa e la zona d'imbarco, a causa della grande **distanza** tra i due, dell'**assenza di percorsi tattili-plantari e di informazioni e segnaletica accessibili**, e degli **ampi spazi dell'area dell'imbarco**. L'assenza di percorsi tattili-plantari viene lamentata non solo dall'UICI e dai suoi soci, ma anche dalle aziende di TPL (sia di Ancona che di Pesaro). L'UICI suggerisce quindi la creazione di percorsi sicuri e segnalati (come i percorsi facilitati in rosso già presenti in alcune aree del porto di Ancona), l'installazione di apposita cartellonistica per gli ipovedenti e il miglioramento di tutta la segnaletica portuale dei servizi essenziali, nonché l'installazione di un telefono/servizio di assistenza da chiamare che fornisca supporto al passeggero non vedente su come raggiungere la biglietteria e gli altri punti di interesse nell'area portuale.

L'UICI ha una propria delegazione anche nella provincia di Pesaro, che ha riportato bisogni e necessità simili alla delegazione del capoluogo marchigiano. Anche l'UICI di Pesaro ha partecipato al tavolo di lavoro del PEBA comunale, iniziato nel mese di aprile 2022. Una prima bozza di piano è attesa entro un anno.

L'UICI – Pesaro riporta la **mancanza di un ufficio informazioni nell'area portuale**, di una **mappatura del porto**, di **delimitazioni di sicurezza della banchina**, di balaustre e/o corrimano, di percorsi tattili-plantari e di un servizio di assistenza dedicato ai passeggeri con disabilità nel porto, rendendolo così poco accessibile e non molto sicuro per le persone con disabilità. Infine, la mancanza di un servizio di assistenza impedisce ai passeggeri di muoversi in autonomia e, quindi, si vedono costretti a spostarsi sempre con un accompagnatore. Nel porto di Pesaro, questo servizio è, infatti, lasciato alla cura dell'agenzia di trasporto marittimo Goro Tours.

In aggiunta, l'UICI riporta l'assenza di indicazioni del collegamento tra la fermata del bus e il porto di Pesaro, la mancanza di annunci sonori nelle fermate, nei bus, e ai semafori. Infine, l'associazione ha riportato difficoltà nell'utilizzo dei siti web dell'Autorità di Sistema portuale e dell'agenzia marittima di Goro Tours, poiché non accessibili ai non vedenti e agli ipovedenti, come da normativa vigente.

6.2.3 Disabilità cognitivo-comportamentali

Per quanto concerne le **disabilità cognitivo-comportamentali**, le interviste con le associazioni ANGSA, Centro H Onlus e Centro Papa Giovanni XXIII di Ancona hanno messo in evidenza delle necessità diverse rispetto alle altre tipologie di disabilità. Se da un lato le persone con disabilità motorie e sensoriali necessitano principalmente di interventi di tipo spaziale e di servizi di accompagnamento personale, le persone con disabilità cognitivo-comportamentali necessitano di **ambienti piccoli, isolati e il più possibile silenziosi**. Le associazioni riportano, inoltre, una **manca di finanziamenti, ma soprattutto della cultura dell'inclusione** (anche relativa alle **disabilità "invisibili"**), **di volontà e di personale addetto e specializzato**. Come riportato anche durante l'incontro finale plenario del porto di Ancona, è auspicabile migliorare la segnalazione di passeggeri con disabilità invisibili (e.g., cardiopatici, ecc.).

Le associazioni come ANGSA svolgono, oltre ad attività di socializzazione e inclusione, anche attività di formazione (progetto D.A.M.A.) di personale dedicato a gestire le persone autistiche (e.g., ASL, altri servizi) a bordo dei mezzi di trasporto e non solo. Si suggerisce di formare almeno una parte del personale di bordo per l'accoglienza e la gestione di eventuali momenti problematici. L'ANGSA, ad esempio, ha riscontrato scarsa informazione sull'autismo e sulle altre disabilità cognitivo-comportamentali. La stessa associazione ha suggerito una buona pratica, di un progetto per gli aeroporti promosso dall'ENAC, relativo ai diritti dei passeggeri autistici⁴⁸.

Le principali difficoltà per queste persone sono, infatti, legate allo **stress** causato dal **disturbo del contesto e delle situazioni circostanti**, come **l'eccessiva confusione, il rumore, gli imprevisti, le lunghe file di attesa, il cambio meteorologico, ecc.** Tali difficoltà sono da loro riscontrate sia se si spostano da soli che quando sono con un accompagnatore. Chiaramente, la presenza di un accompagnatore (conosciuto, familiare) aiuta le persone autistiche. L'accompagnatore, infatti, anticipa il problema e riduce il problema. Nel caso delle persone autistiche, queste hanno sempre bisogno di un accompagnatore.

Le disabilità di queste persone sono di tipo cognitivo-comportamentali; pertanto, degli ambienti specifici e delle sale di attesa così come delle file dedicate all'ingresso e all'uscita delle navi e nei porti favorirebbero gli spostamenti nei porti, aeroporti e stazioni. I momenti di attesa e le situazioni di assembramento sono infatti particolarmente complesse e di disturbo per queste persone.

Emerge, quindi, la necessità di implementare **interventi spaziali** specifici e adottare dei **servizi dedicati**, come la messa a disposizione di **ambienti piccoli e spazi dedicati, più family friendly**, e la messa in atto di modalità che velocizzano gli imbarchi/sbarchi. L'importanza di creare una **sala di**

⁴⁸ <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri-mobilita-ridotta-prm/autismo-in-viaggio-attraverso-laeroporto>

attesa 'multisensoriale', con colori delicati per limitare il bombardamento sensoriale, dedicata a bambini e persone con disabilità cognitivo-comportamentale è stata ulteriormente sottolineata durante l'incontro finale plenario nel porto di Ancona. Inoltre, sarebbe auspicabile avere sale d'attesa con sedute comode per alleviare l'attesa e wi-fi per accesso alla rete da tablet o comunicatori, così come **una segnaletica più chiara e funzionale** (non solo scritti ma disegni), come ad esempio l'utilizzo del **linguaggio europeo EasyToRead** (alcuni bus di Ancona sono dotati di questo linguaggio). Sempre nell'ambito dell'accessibilità infrastrutturale, il porto di Ancona è dotato di **aree e strisce pedonali** indicati con strisce colorate. Tuttavia, a tratti il marciapiede è troppo stretto e **si fa fatica a camminare in sicurezza** (valido soprattutto per i disabili motori).

Infine, da un punto di vista di **accessibilità informatica**, le associazioni che si occupano di persone con disabilità cognitivo-comportamentali sollecitano l'ADSP e le agenzie marittimo di adottare un **linguaggio informatico accessibile** nei propri siti (con font e disegni appropriati), come quello promosso dall'ANFFAS.

7. Analisi SWOT

Il sopralluogo svolto nei porti di Ancona e di Pesaro ha permesso di verificare lo stato dei servizi di mobilità ai passeggeri con disabilità in transito nei porti, rispetto alla vigente normativa sui disabili. I risultati emersi dal sopralluogo sono stati integrati attraverso interviste condotte con i portatori di interesse locali e validati durante gli incontri finali plenari nei porti di Ancona e Pesaro. Tali attività hanno permesso di predisporre di un quadro esaustivo sulla domanda e sull'offerta dei porti di Ancona e Pesaro per le persone con disabilità, nonché di validare i punti di forza e di debolezza e di identificare le principali opportunità e minacce per la creazione di porti più accessibili a tutti.

Tabella 7-1: Analisi SWOT relativa all'accessibilità del Porto di Pesaro

Porto di PESARO	
Punti di forza	Punti di debolezza
Flotta bus locale munita di rampe manuali per l'accesso al mezzo per persone in carrozzina, e annunci vocali di fermata all'interno del mezzo (solo sui nuovi bus)	Mancanza di coordinamento tra gli orari del TPL ed il servizio traghetti, specialmente dopo lo sbarco, in quanto non sono presenti bus che portano alla stazione ⁴⁹
Linea di collegamento TPL estiva San Decenzio-porto, che integra il servizio di TPL annuale	Servizio di taxi locale non dotato di vetture che consentono l'utilizzo da parte di persone con disabilità motorie
Porto senza grandi dislivelli	Assenza di percorsi tattili-plantari e di segnaletica per persone non-vedenti nel porto (ad es. pannelli informativi in braille, annunci vocali, delimitazioni della banchina)
Possibilità di raggiungere il porto in auto con disponibilità di parcheggi dedicati alle persone disabili nelle vicinanze del porto	Mancanza di un servizio di assistenza ad hoc per le persone disabili con personale addetto e specializzato
Disponibilità da parte dell'agenzia marittima di fornire assistenza alle persone disabili	Presenza di barriere digitali nei siti web dell'ADSP e dell'agenzia marittima
Imbarco e sbarco prioritario garantito ai passeggeri con disabilità	
Presenza di un servizio igienico accessibile	
Presenza di rampe per accesso con carrozzine all'imbarco	

⁴⁹ ORARI traghetti di Goro Tours. Partenza da Pesaro alle 08:00 e ritorno alle 22:00. Gli ultimi bus partono dal porto di Pesaro alle 20:09.

Presenza del garante comunale per i diritti delle persone con disabilità	
Implementazione del servizio comunale di interpretariato LIS per i non-udenti per edifici istituzionali, commerciali e balneari	
Opportunità	Minacce
Introduzione di un servizio di accompagnamento per i passeggeri disabili (ritenuto più funzionale dei percorsi tattili-plantari)	Domanda esigua per il collegamento tra la stazione FS di Pesaro e il porto
Migliorare il coordinamento degli orari del TPL con gli orari delle crociere in partenza/arrivo dal porto, mettendo a disposizione un servizio di TPL a chiamata per il rientro serale dal porto	Offerta limitata del servizio di TPL
Implementazione di sensori, allarmi acustici per non-vedenti e ipovedenti	Mancanza di finanziamenti
Redazione del PEBA (attualmente in corso) e integrazione dello studio MIMOSA sull'accessibilità del porto nel PEBA	Mancanza della cultura dell'inclusione
Istituzione di una 'sala blu', richiesta dalle agenzie marittime e dalle associazioni	Rischio di interventi isolati e non coordinati tra loro ('isole di accessibilità')
Istituzione di un punto informazioni del porto	
Corsi formativi per il personale di TPL di Adriabus riguardo i passeggeri con disabilità	
Creazione di un'app di Trasporto Pubblico Locale per ipovedenti	
Introduzione di una segnaletica più chiara e funzionale del porto e del TPL (utilizzo del linguaggio europeo 'EasyToRead')	
Promozione dell'accessibilità informatica con un linguaggio digitale accessibile e miglioramento dei siti dell'ADSP e dell'agenzia marittima	

Tabella 7-2: Analisi SWOT relativa all'accessibilità del Porto di Ancona

Porto di ANCONA	
Punti di forza	Punti di debolezza
Porto senza grandi dislivelli	Bassa frequenza del servizio di TPL di collegamento tra la stazione FS e la biglietteria del porto nel periodo invernale
Presenza di servizi di collegamento di TPL tra la stazione ferroviaria ed il porto, frequente nel	Percorso tra le fermate di TPL ed il porto non completamente privo di barriere architettoniche

periodo estivo e munito di rampe manuali per accesso al mezzo per persone in carrozzina	(linee 1/3, 1/4) e percorso alternativo tra la stazione e la biglietteria del porto non accessibile (passando per il retro della stazione FS)
Presenza di una navetta portuale (con frequenza ogni 15 minuti) che collega la biglietteria all'area dei controlli di sicurezza dei passeggeri (distanti circa 2km), munita di rampa manuale	Disponibilità limitata di autobus che offrono annunci vocali di direzione linea e fermata e impossibilità di bloccaggio delle carrozzine a bordo del bus
Presenza di parcheggi dedicati alle persone disabili in biglietteria e ai varchi	Uso improprio dei parcheggi riservati alle persone disabili nelle immediate vicinanze dell'area di imbarco e scarsi di controlli
Presenza di un servizio di assistenza passeggeri per le procedure di imbarco/sbarco e di orientamento all'interno dell'area portuale (Dorica Port Service)	Obbligo di passare fisicamente dalla biglietteria prima di potersi imbarcare, anche avendo già acquistato il biglietto online
Presenza di file designate per le persone vulnerabili e/o disabili in biglietteria per ogni agenzia marittima	Sportelli designati per i disabili in biglietteria troppo alti per i passeggeri in carrozzina, ad eccezione di una compagnia marittima
Imbarco e sbarco prioritario garantito ai passeggeri con disabilità	Presenza di tratti di percorsi pedonali non accessibili, con marciapiedi alti, stretti, dissestati o assenti
Tutte le agenzie marittime sono attrezzate per il trasporto e l'assistenza di passeggeri disabili	Viabilità dell'area portuale non immediata (per passeggeri in auto)
Presenza di servizi igienici accessibili	Assenza di percorsi tattili-plantari e di segnaletica per persone non-vedenti e ipovedenti nel porto (ad es. pannelli informativi in braille, annunci vocali)
Presenza di percorsi pedonali segnalati in alcune aree portuali, colorati di rosso per gli ipovedenti	Mancanza di un servizio di assistenza ad hoc per le persone disabili con personale addetto e specializzato (e.g., assenza di un interprete LIS in biglietteria e di assistenza per i non-udenti)
Presenza di rampe di accesso per la sala di attesa e per il deposito bagagli	Assenza di ambienti piccoli, isolati e silenziosi per le persone con disabilità cognitivo-comportamentali (e.g., persone autistiche)
	Presenza di barriere digitali nei siti web dell'ADSP e delle agenzie marittime
Opportunità	Minacce
Collaborazione tra l'ADSP, il Comune e i diversi portatori di interesse per migliorare il collegamento tra le fermate di TPL e il porto; e.g., creare un tavolo di partecipazione con le associazioni	Domanda esigua per il collegamento tra la stazione FS di Pesaro e il porto

Rendere accessibile il percorso alternativo più diretto tra la stazione e la biglietteria del porto (passando per il retro della stazione FS)	Offerta limitata del servizio di TPL
Implementare percorsi tattili-plantari in biglietteria e migliorare la segnaletica per ipovedenti dei servizi essenziali	Mancanza di finanziamenti
Installazione di stazioni di ricarica elettrica per le carrozine	Mancanza della cultura dell'inclusione
Predisposizione di una sala di attesa multisensoriale per bambini e disabili cognitivo-comportamentali	Rischio di interventi isolati e non coordinati tra loro ('isole di accessibilità')
Favorire la cooperazione tra l'ADSP e Mobilità & Parcheggi per limitare l'uso improprio dei posti auto riservati ai disabili e predisporre anche parcheggi per mezzi più grandi (e.g., pulmini) ai disabili	
Redazione del PEBA (attualmente in corso)	
PUMS in fase di redazione (attualmente in corso)	
Istituzione di una 'sala blu', richiesta dalle agenzie marittime e dalle associazioni, e creare un numero unico di segnalazione per assistenza, anche per le segnalazioni di disabilità invisibili	
Istituzione di un punto informazioni del porto	
Messa a disposizione di una carrozzina da usare all'occorrenza nei principali punti dell'area portuale (e.g., biglietteria, controlli, banchine)	
Collaborazione con la Croce Rossa Italiana (CRI) per l'introduzione di un servizio di trasporto (con mezzo attrezzato) e assistenza dei passeggeri disabili (inclusi non-vedenti, ipovedenti e disabili invisibili), che collega il porto alla stazione FS e all'aeroporto	
Introduzione di una segnaletica più chiara e funzionale (utilizzo del linguaggio europeo 'EasyToRead'); e.g., migliorare le indicazioni per i percorsi facilitati per i disabili	
Promozione dell'accessibilità informatica con un linguaggio digitale accessibile e verificare le informazioni relative al trasporto passeggeri disabili anche sui siti delle agenzie marittime	

8. Buone pratiche nazionali e internazionali

La raccolta di **buone pratiche nazionali ed internazionali** ha permesso di confrontarsi e prendere d'esempio le migliori implementazioni correntemente in atto per garantire l'accessibilità delle persone disabili alle infrastrutture e servizi di trasporto, con particolare attenzione alle realtà portuali.

Le buone pratiche sono state raccolte tenendo conto di diversi ambiti relativi all'accessibilità delle persone disabili, tra cui:

- **infrastrutture e barriere**, ossia interventi riferiti alle condizioni di accessibilità universale ed abbattimento delle barriere architettoniche, inclusa l'accessibilità ai servizi sia all'interno del porto che a bordo delle navi;
- **informazione e comunicazione**, interventi riferiti al miglioramento del sistema informativo e di comunicazione al fine di mettere le persone con disabilità nella condizione di poter accedere indipendentemente all'area portuale e alle navi;
- **gestione e organizzazione**, interventi riferiti a decisioni organizzative per la predisposizione di figure e/o risorse dedicate a supportare la mobilità delle persone con disabili;
- **servizi di trasporto dedicati**, interventi riferiti allo sviluppo di servizi innovativi reticolari (es. minibus a chiamata) per poter garantire l'accesso all'area portuale all'area circostante.

Di seguito vengono presentate le buone pratiche raccolte, che hanno lo scopo di fornire spunti di riflessione per individuare ulteriormente possibili miglioramenti delle infrastrutture e dei servizi attualmente offerti ai passeggeri disabili in transito nei porti di Ancona e Pesaro. Pertanto, esse non hanno la pretesa di essere riprese *in toto*, bensì di fornire gli elementi più significativi di esperienze di successo nei diversi ambiti dell'accessibilità per le persone disabili.

8.1 Buone pratiche nazionali

8.1.1 Porto di Genova: mappe tattili, area giochi accessibile e servizio di assistenza

Nonostante la sua conformazione particolare, la città di Genova ha negli ultimi anni migliorato l'accessibilità di molti dei suoi spazi e strutture, ed anche il Porto Antico e Fiera hanno risposto all'appello. Già dal 2011, un progetto di nautica sociale ha permesso la realizzazione di un punto di imbarco per persone con disabilità motorie presso Ponte Spinola, alla fine dell'Acquario, nell'area del Porto Antico di Genova. La pavimentazione e i punti d'accesso, ma anche i parcheggi e le singole strutture del Porto Antico di Genova sono totalmente accessibili. In tutta l'area, gli spostamenti e i cambi di livello avvengono sia tramite scalinate che per mezzo di **rampe graduate**. Tutte le strutture presenti sono dotate di **ascensori** che permettono di raggiungere i diversi piani, e all'interno dei vari **parcheggi** sono stati riservati **18 posti auto riservati alle persone disabili**.

Il Porto Antico è dotato di un'area giochi dedicata ai bambini, progettata secondo i **principi di inclusione** e realizzata rispettando i **criteri di accessibilità e sicurezza** per renderla fruibile anche da bambini e genitori con disabilità e dai loro accompagnatori. Oltre alle altalene con sedute classiche e con seggiolini fruibili che consentono ai bambini con disabilità di dondolare in totale sicurezza, sono presenti giochi sensoriali tattili, sonori e visivi. Inoltre, la pavimentazione antitrauma è perfettamente accessibile alle carrozzine.

Sono presenti anche due **mappe tattili** della disposizione architettonica dell'intera area. Grazie a queste mappe l'idea della conformazione del percorso diventa più reale e obiettiva anche per i non vedenti e gli ipovedenti.



Figura 8-1: Area giochi per bambini accessibile e mappa tattile del porto antico

Infine, l'**assistenza speciale** può essere richiesta da tutte le persone con disabilità o PMR (es. disabilità fisica, handicap mentale o per ragioni di età)⁵⁰. Per garantire un servizio adeguato e tempestivo, la richiesta di assistenza con indicazione delle particolari esigenze del passeggero deve essere notificata direttamente a Stazioni Marittime, alla Compagnia di Navigazione o all'Agenzia marittima (che inoltrano la richiesta a Stazioni Marittime), almeno 48 ore prima dell'orario di imbarco o di sbarco previsto. Il personale di Stazioni Marittime invierà la conferma via e-mail dando specifiche istruzioni sul luogo e l'orario designati per l'incontro, a cui il passeggero che necessita di assistenza speciale dovrà attenersi. Tempi di attesa più lunghi possono essere necessari se il servizio è stato richiesto con un preavviso minore o se viene richiesto direttamente nei Terminal al momento dell'imbarco o dello sbarco.

I passeggeri delle crociere che necessitano di assistenza speciale possono recarsi all'**Help Desk** allestito presso i banchi check-in. Il personale prenderà in carico l'assistenza necessaria e garantirà

⁵⁰ <https://smge.it/passeggeriridottamobilit%C3%A0.html>

l'imbarco prioritario delle PMR e dei loro accompagnatori. I passeggeri dei traghetti che hanno richiesto l'assistenza specifica incontreranno il personale addetto secondo le modalità indicate nella e-mail di conferma. I passeggeri senza biglietto potranno arrivare alla biglietteria dove saranno indirizzati al "Meeting Point" con il personale addetto che garantirà loro l'imbarco prioritario, con assistenza adeguata alle necessità. Il "Meeting Point" è situato presso il gate della passerella centrale del Terminal Traghetti segnalato da apposita cartellonistica. In caso di necessità, le PMR potranno essere accompagnate sottobordo in taxi o in auto, a seguito di autorizzazione preventiva.

La Compagnia di navigazione o il passeggero possono richiedere l'assistenza specifica allo sbarco, con le stesse modalità descritte sopra, sia che si tratti di un passeggero di navi da crociera, sia che si tratti di un passeggero imbarcato su un traghetto. A seconda delle necessità, può essere prevista l'assistenza sottobordo e autorizzato l'accesso di taxi o di veicoli privati in banchina per accogliere i passeggeri con disabilità appena usciti dalla nave. Sarà cura del personale di Stazioni Marittime, informare i PMR sull'ubicazione dei servizi loro dedicati, sia in fase di imbarco sia di sbarco.

Presso le strutture di Stazioni Marittime sono disponibili i seguenti servizi: posti auto riservati nelle immediate vicinanze delle banchine di imbarco e/o dei terminal dove effettuare il check-in, sedie a rotelle su richiesta, ascensori accessibili alle sedie a rotelle, mezzi elevatori e rampe di accesso per l'imbarco e lo sbarco e per gli spostamenti all'interno dei Terminal, e servizi igienici dedicati. Inoltre, in Stazioni Marittime durante il periodo di alta stagione è attivo un servizio di **Pronto Soccorso Sanitario**, mentre chiamando il servizio 118 le ambulanze possono arrivare dalla centrale presente in prossimità del Terminal Traghetti.

8.1.2 Porto di Napoli: percorsi pedonali accessibili al centro città e al terminal traghetti

Il Porto di Napoli è tra i principali scali nei traffici commerciali e registra aumenti costanti nel traffico passeggeri. Dall'area turistica dello scalo, situata nel centro antico di Napoli, partono i collegamenti con mezzi veloci e traghetti verso le isole del Golfo e la penisola sorrentina; anche i principali siti archeologici di Pompei, Ercolano e dei Campi Flegrei sono facilmente raggiungibili dal Porto.

I passeggeri disabili, anche quelli con sedie a rotelle elettriche pesanti, possono presentarsi in porto e visitare le attrazioni turistiche senza alcuna prenotazione anticipata. Le principali attrazioni nel centro città di Napoli sono raggiungibili a piedi dal terminal crociere di Napoli, a soli 500 metri di distanza. Il porto è dotato di rampe e di ascensori accessibili.

Dal molo delle crociere di Napoli, è possibile raggiungere facilmente il centro città, prendere un traghetto accessibile per Sorrento e/o Capri, oppure arrivare fino alla stazione dei treni della Circumvesuviana da dove partono i treni per Pompei. Il sito di Sage Travelling⁵¹ illustra i possibili

⁵¹ <https://www.sagetraveling.com/accessible-cruise-ports-naples-italy>

collegamenti sopracitati e come raggiungere le destinazioni seguendo dei percorsi accessibili. Il primo percorso parte dal molo crocieristico e arriva al centro città, alla Galleria Umberto. Sono presenti dei sanpietrini e delle rampe per accedere ai marciapiedi lungo tutto il tratto di circa 1 km (Figura 8-2 a sinistra). Il secondo percorso indicato collega il molo crocieristico di Napoli al terminal traghetti dello stesso porto, da dove partono i traghetti per Sorrento o Capri. I due terminal distano 650 metri tra loro (Figura 8-2 a destra).

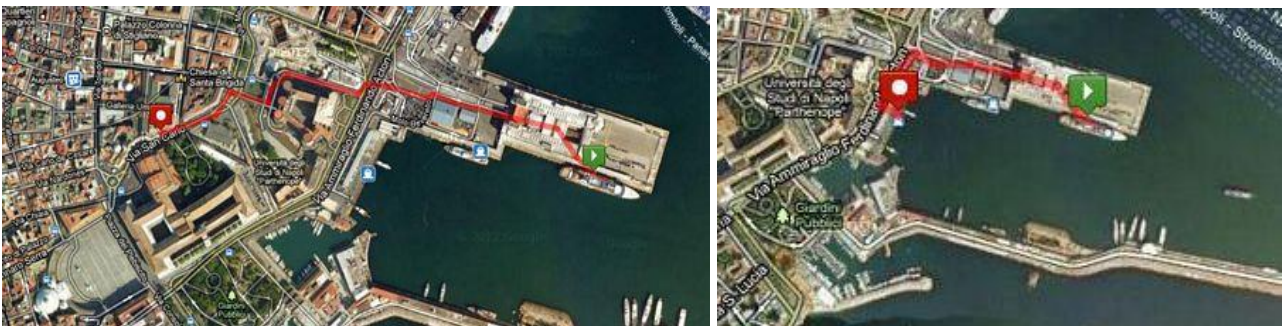


Figura 8-2: Percorso accessibile dal terminal crociere alla Galleria Umberto (a sinistra). Percorso accessibile dal terminal crociere al terminal traghetti (a destra)

Per quanto riguarda il terzo percorso, i passeggeri possono raggiungere la stazione della Circumvesuviana percorrendo un lungo tratto di 2,4 km, privo di barriere architettoniche e quindi accessibile alle persone in sedia a rotelle. È possibile raggiungere la stazione di Napoli Porta Nolana anche con mezzi privati. Con il TPL, invece, risulta più complesso.

Infine, le agenzie marittime che operano nel porto di Napoli mettono a disposizione diversi servizi per i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta. Ad esempio, a bordo delle navi Grimaldi Lines sono presenti: ascensori provvisti di tastiera luminosa, audio e tasti appropriati per passeggeri non vedenti, per facilitare il raggiungimento dei ponti nave, cabine attrezzate, complete di servizi igienici; percorsi tattili-plantari che portano ai principali servizi di bordo; servizi igienici dedicati ed attrezzati per le PMR nelle zone comuni; e posti riservati alle PMR, evidenziati mediante targhette identificative e forniti di dotazioni per il fissaggio delle sedie a rotelle. Poiché i suddetti servizi non sono disponibili a bordo di tutte le navi, le PMR sono pregate di chiamare o scrivere a Grimaldi per indicare le eventuali esigenze speciali⁵².

Inoltre, ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento EU 1177/2010, la compagnia può richiedere, nel caso in cui la PMR non sia autonoma, che il passeggero viaggi con un accompagnatore che possa fornirgli l'assistenza necessaria. In tal caso, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente.

⁵²<https://www.grimaldi-lines.com/it/per-partire/imbarco-disabili-pmr/#:~:text=Le%20prenotazioni%20e%20i%20biglietti%20sono,sbarco%20e%20a%20bordo%20della%20nave>

Infine, a bordo delle navi Grimaldi, l'assistenza alle PMR è assicurata dal Commissario o altra persona incaricata. Il personale di bordo, scelto per assistere le PMR, dovrà sempre portare al braccio, ed in modo visibile, la fascia di colore bianco/azzurro riportante la dicitura **ASSISTANCE**, affinché possa facilmente essere riconosciuto dai passeggeri. In caso di emergenza, la persona preposta aiuta la PMR a raggiungere il punto di riunione e i punti d'imbarco.

8.1.3 TPL e vaporette accessibili a Venezia

Mentre il trasporto marittimo (cioè i vaporette) costituisce una parte cruciale del sistema di TPL di Venezia, in passato l'accessibilità non era prevista per le persone a mobilità ridotta (PMR). Per far fronte a questo problema, nel 2004 è stato approvato un progetto per la costruzione di 20 nuovi **vaporette accessibili**⁵³ e alla fine del 2006 l'azienda di trasporto pubblico ACTV (Azienda Consorziale Trasporti Venezia) disponeva già di 15 vaporette. Queste nuove barche offrono alle PMR dell'isola di Murano la possibilità di arrivare al terminal degli autobus e raggiungere la terraferma senza cambiare barca. Le PMR godono di una tariffa ridotta sui vaporette ACTV di Venezia: il biglietto costa 1,50€ ed è valido per 75 minuti. L'accompagnatore è esente dal pagamento del biglietto.

Il progetto è stato finanziato nell'ambito del programma CIVITAS e supera i requisiti minimi dei Regolamenti (UE) n. 0816/2008 e 1177/2010 sull'accessibilità delle escursioni sulle vie navigabili interne. Grazie a questo progetto è stato possibile dimezzare i tempi di viaggio per le PMR dall'isola di Murano alla terraferma ed è stato riscontrato un significativo miglioramento del comfort.

I vaporette a Venezia sono, quindi, un ottimo modo per i visitatori disabili di spostarsi a Venezia e un'alternativa più pratica per evitare i ponti.

Poiché i vaporette sono progettati per galleggiare allo stesso livello dei pontili galleggianti, questi consentono un trasferimento in piano tra la barca e il molo. Quando però la barca è piena di viaggiatori, questa galleggia un po' più in basso rispetto al molo. I traghetti più affollati sono quelli che passano per il Canal Grande tra la stazione FS Santa Lucia e San Marco. La linea n. 1 del vaporetto è accessibile per le persone in sedia a rotelle⁵⁴. L'accessibilità dei moli galleggianti può chiaramente ridursi nel caso di maree, che potrebbero quindi causare una leggera pendenza della rampa che collega il molo al traghetto.

I terminal crocieristici accessibili di Venezia⁵⁵ sono illustrati nella Figura 8-3.

⁵³ <https://www.venezianica.it/en/content/accessible-venice-rolling-accessible-venice?page=1>

⁵⁴ <https://www.sagetraveling.com/Venice-Accessibility>

⁵⁵ <https://www.sagetraveling.com/accessible-cruise-ports-venice-italy>



Figura 8-3: Terminal crocieristici accessibili di Venezia

Esistono 3 opzioni accessibili per raggiungere il centro città dal porto crocieristico:

- 1) People Mover + il vaporetto n. 1 o n. 2 lungo il Canal Grande (percorso panoramico, ma complesso);
- 2) La barca Alilaguna M diretta a Piazza San Marco (percorso più veloce, ma affollato);
- 3) Taxi acqueo accessibile (percorso più rapido e semplice).

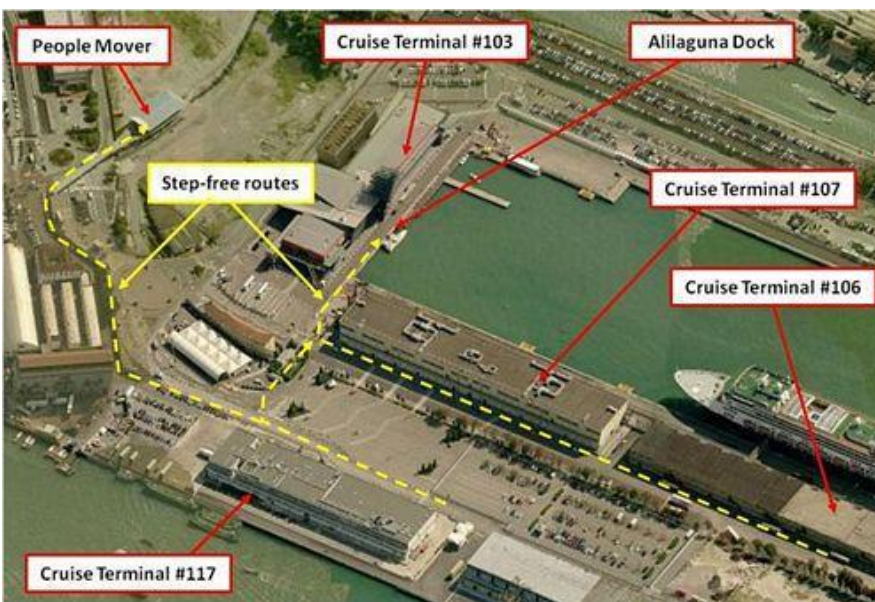


Figura 8-4: Mappa di accessibilità del porto crocieristico di Venezia

Il Comune di Venezia indica sul proprio sito **14 itinerari senza barriere** pensati per le persone in carrozzina in visita a Venezia⁵⁶.

Per quanto riguarda i servizi di TPL, la fruizione dei mezzi in servizio nella rete automobilistica da parte di PMR (ad es. in carrozzina) è consentita solo ed esclusivamente su mezzi idonei e presso le **fermate attrezzate** (identificate dal logo “BUS FACILE”). La fruizione dei mezzi tranviari, così come il people mover ed i mezzi in servizio nella rete di navigazione, è sempre consentita, utilizzando gli spazi appositamente attrezzati.

Inoltre, ACTV ha introdotto una novità sul servizio della linea 1, 2 e N da e per Rialto. Infatti, per tutti i mezzi che dopo le ore 20.30 approdano a Rialto C/D, la clientela disabile in carrozzina può scendere a Rialto A/B su richiesta all’equipaggio presente a bordo o può salire a Rialto A/B contattando un numero gratuito apposito 20 minuti prima dell’imbarco. In questo modo, l’utenza disabile mantiene una frequenza del servizio migliore.

Ad esempio, l’accesso facilitato a Rialto è illustrato nella figura seguente.

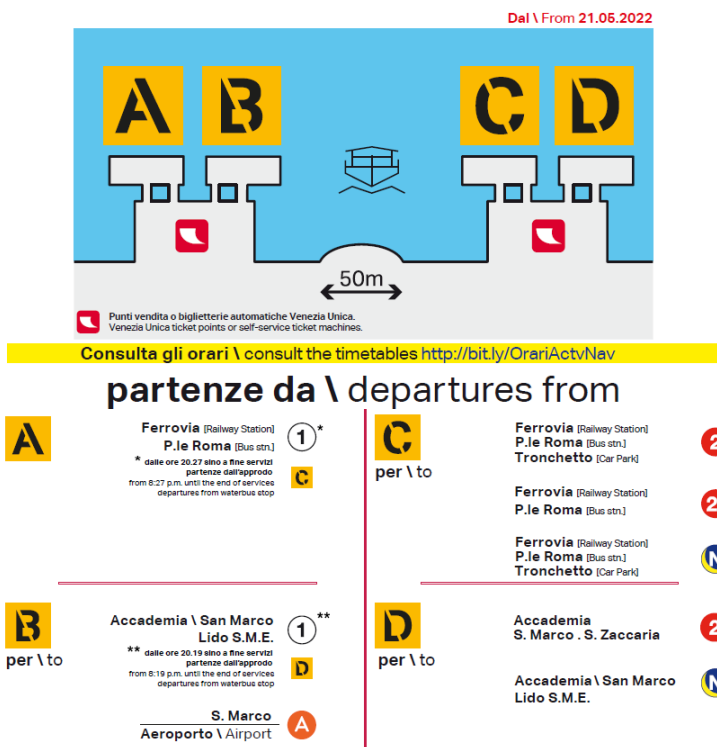


Figura 8-5: Percorsi senza barriere che collegano il Ponte di Rialto alla ferrovia, a Piazzale Roma e a San Marco

⁵⁶ <https://www.comune.venezia.it/it/content/venezia-accessibile-itinerari-senza-barriere>

In aggiunta, sul sito di ATCV è possibile prenotare posti auto riservati alle persone disabili dell’Autorimessa Comunale.

Infine, il progetto “Fermata Amica” nasce, nel 2015, dalla collaborazione tra l’Unione Ciechi e Ipovedenti Venezia e l’Azienda Veneziana della Mobilità⁵⁷, per rendere accessibile il terminal di Piazzale Roma e **favorire la mobilità dei non vedenti** in condizioni di sicurezza nel principale **punto di scambio e di intermodalità in centro storico tra gomma-acqua-rotaia**. Il servizio è attivo tutti i giorni dalle 7.00 alle 19.00.

Il progetto prevede la **presenza di un accompagnatore che agevoli**, a piazzale Roma, **la tratta bus-vaporetto e tram-vaporetto** e viceversa, in modo sicuro. Il servizio è a chiamata. L’utente non vedente, a bordo dell’autobus o del tram in arrivo a piazzale Roma, può chiamare dal suo cellulare un numero verde gratuito apposito e un Addetto all’Esercizio provvede ad attenderlo alla banchina di arrivo per accompagnarlo all’imbarcadero desiderato. Viceversa, arrivando con il vaporetto, l’utente può servirsi di un pulsante fisso di chiamata, appositamente ubicato all’angolo nord-ovest della biglietteria Venezia Unica a Piazzale Roma.

8.1.4 Porti Senza Barriere: mappatura dei servizi e delle infrastrutture accessibili nel porto di Civitavecchia

Un ultimo esempio di buona pratica italiana è rappresentato dal porto di Civitavecchia (parte dell’Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Centro-Settentrionale) che ha predisposto il sito “Porti Senza Barriere”⁵⁸, nel quale sono stati “mappati” i servizi e le infrastrutture accessibili. Essi comprendono:

- i parcheggi riservati ai disabili;
- parcheggi rosa;
- servizi igienici;
- fermate navette;
- strutture accessibili (e.g., Autorità portuale, Capitaneria di Porto, ecc.);
- bar.

Sulla mappa è possibile visualizzare le informazioni e i dettagli relativi ai servizi offerti (orari, indirizzo, ecc.), nonché filtrarli per categoria (Figura 8-6). Infine, cliccando sul servizio/infrastruttura l’utente può ottenere le indicazioni per raggiungere il luogo di interesse.

Questa mappa sarà usata come esempio per lo sviluppo della pagina web predisposta per il sito dell’ADSP riguardo l’accessibilità dei porti di Ancona e di Pesaro per le persone disabili.

⁵⁷ <https://actv.avmspa.it/it/content/fermata-amica>

⁵⁸ <https://portisenzabarriere.it/porti/civitavecchia/>

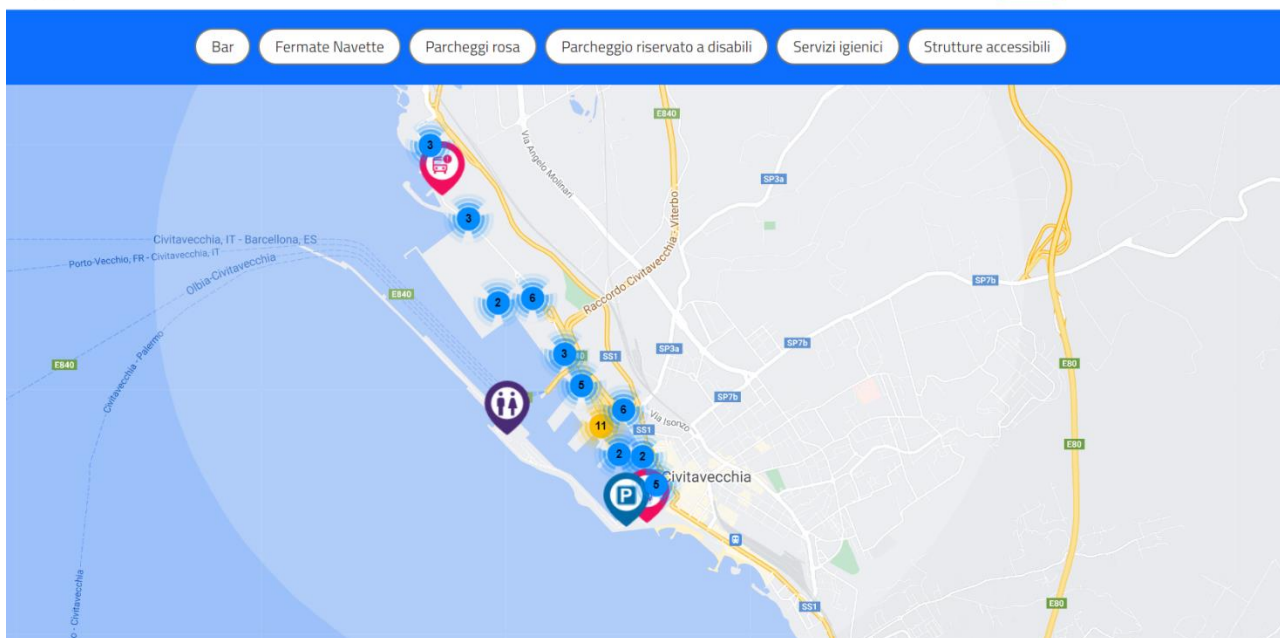


Figura 8-6: Porti Senza Barriere, mappatura

8.2 Buone pratiche internazionali

8.2.1 Porto di Helsinki: servizio di assistenza speciale per passeggeri a mobilità ridotta

Il porto di Helsinki offre un **servizio di assistenza speciale per i passeggeri a mobilità ridotta**⁵⁹. Il servizio, presente nei cinque terminal passeggeri del porto di Helsinki, è iniziato nel 2001 su base volontaria. Successivamente, a partire dal 2012 questo servizio è stato organizzato meglio, in conformità con la legislazione europea (i.e., Regolamento EU 1177/2010). Il servizio è finanziato dalla tassa generale del passeggero, pagata dagli operatori del trasporto marittimo.

Dal 2001 al 2012, i passeggeri potevano chiedere informazioni presso degli info/pick-up point presenti nei terminal del porto oppure chiamando un numero telefonico dedicato all'assistenza. La pre-prenotazione non era un servizio disponibile all'epoca ma lo staff assisteva personalmente i passeggeri a mobilità ridotta tra i terminal e gli imbarchi. Dal 2012, i passeggeri possono comunicare la necessità di assistenza personale al momento della prenotazione, almeno 48 ore prima della partenza o direttamente al pick-up point o al check-in, almeno 60 minuti prima della partenza. La

⁵⁹ <https://www.portofhelsinki.fi/en/passengers/passengers-requiring-assistance>

notifica viene poi trasmessa allo staff del terminal traghetti che **supporterà il passeggero al check-in, ai controlli di sicurezza fino agli imbarchi.**

Il servizio di assistenza è gratuito ed è dedicato ai passeggeri a mobilità ridotta per disabilità motorie, sensoriali o cognitivo-comportamentali, anziani, persone a mobilità ridotta temporanea o chiunque richieda e sia bisognoso dell'assistenza speciale. In aggiunta, ciascuna compagnia marittima dispone sul proprio sito di una pagina dedicata all'assistenza passeggeri.

Inoltre, tutti i terminal passeggeri del porto sono dotati di parcheggi dedicati ad autovetture per le persone disabili, servizi igienici accessibili, e punti di accesso per passeggeri bisognosi di assistenza, ascensori, info point e pick-up point appositamente segnalati.

Il porto di Helsinki è dotato di parcheggi per la sosta breve, per il drop-on/drop-off dei passeggeri vicino ad entrambi i terminal, e di parcheggi per la sosta prolungata. Entrambe le tipologie di parcheggi sono dotate di posti auto designati per le autovetture per le persone disabili nonché di colonnine per la ricarica di veicoli elettrici e di ascensori. Il parcheggio ad 8 piani per la sosta lunga dista 300-400 metri da entrambi i terminal, è aperto 24/7, con la possibilità di prenotare il parcheggio online (uno sconto del 15% viene applicato alla tariffa se il pagamento viene effettuato in anticipo).

Infine, in linea con il Regolamento EU 1177/2010, i feedback e i reclami devono essere inviati alla compagnia di trasporto marittimo o direttamente all'autorità portuale entro due mesi dal viaggio effettuato. I reclami riguardanti il porto possono essere inviati compilando un form apposito, quelli riguardanti la compagnia marittima devono essere inviati alla compagnia stessa utilizzando il loro sito. È inoltre possibile presentare un reclamo all'Agenzia finlandese di trasporti e comunicazione (Traficom) se il passeggero reputa che il porto o la compagnia non abbia soddisfatto le aspettative.



Figura 8-7: Mappa dei servizi presenti nei terminal Ovest 1 e 2 del porto di Helsinki

8.2.2 Porto di Barcellona: terminal crociere accessibile

Tutti i terminal del porto crocieristico di Barcellona sono accessibili a persone con mobilità ridotta. Sono presenti **servizi igienici per disabili, porte grandi, ascensori** tra i piani e **rampe**⁶⁰.



Figura 8-8: Rampa di imbarco e sbarco alla crociera e percorso pedonale di approdo presso il Moll Adossat Pier

[Fonte: <https://www.sagetraveling.com/accessible-cruise-ports-barcelona-spain>]

A differenza dell'aeroporto di Barcellona, non esiste uno sportello di servizio speciale per richiedere **assistenza** per il check-in e per orientarsi nell'edificio del terminal. Questo tipo di **servizio viene** infatti **fornito dalla compagnia di navi da crociera**. Al momento della prenotazione della crociera, il passeggero informerà la compagnia marittima, specificando qualora si avesse la necessità di un membro dello staff al terminal crociere. Un membro del personale della nave da crociera potrà offrire assistenza per la prenotazione e per orientare la persona nell'edificio del terminal e farla salire sulla nave da crociera. Inoltre, il passeggero può richiedere in anticipo di farsi recapitare il bagaglio al terminal, una volta sceso dalla nave, e ritrovarlo lì al suo arrivo.

L'uscita del terminal crociere ha una rampa per raggiungere il **parcheggio**, da cui partono i tour di guida accessibile di Barcellona o un trasporto in taxi accessibile a Barcellona. I sette terminal crociere del porto di Barcellona sono dotati di servizi accessibili, inclusi ristoranti, negozi, ecc.

Infine, per quanto riguarda il **collegamento dal porto al centro città**, sono presenti diversi percorsi accessibili, a seconda del molo di partenza. Tutti i moli sono accessibili alle persone in sedia a rotelle. Dal terminal crociere Moll Adossat, in cui attraccano l'85% delle navi, il porto mette a disposizione

⁶⁰ <https://www.barcelona-tourist-guide.com/en/transport/cruise-port/disabled-facilities-barcelona-port.html>

una **navetta dotata di rampa** che collega il terminal crociere alla Rambla⁶¹. La navetta bus "Cruise bus" ha una frequenza di 20 minuti e un costo di €3.

8.2.3 Danimarca: standard di accessibilità per passeggeri a bordo delle navi e ai terminal traghetti

L'Istituto danese per la ricerca sull'edilizia (*Statens Byggeforskningsinstitut, SBI*)⁶² ha redatto due standard nazionali che promuovono l'accessibilità ai terminal marittimi. Il primo standard è dato dalla normativa delle compagnie di navigazione **sull'accessibilità delle navi passeggeri** dell'SBi (2014) in lingua danese. Il rispetto delle *checklist* definite dallo standard nazionale garantisce il rispetto dei requisiti stipulati dall'autorità marittima danese (DMA)⁶³ e dall'Organizzazione Marittima Internazionale (IMO), gli standard e le linee guida per i diritti dei passeggeri e la pari accessibilità. Le *checklist* si rivolgono principalmente alle compagnie di navigazione e sono destinate alle nuove costruzioni, ma possono essere utilizzate anche per le ristrutturazioni.

La seconda tipologia di standard, sempre dell'SBi (2014) e in lingua danese, è data dalla normativa delle compagnie di navigazione **sull'accessibilità dei terminal dei traghetti** e basato sulla legislazione UE sui diritti dei passeggeri. Anche in questo caso, lo standard consiste in una serie di *checklist* che seguono il percorso del passeggero dall'arrivo al terminal dei traghetti fino all'imbarco a bordo della nave e riguarda anche gli edifici del terminal e le aree esterne. Le *checklist* sono coerenti con i requisiti di pianificazione del regolamento edilizio danese, si rivolgono alle compagnie di navigazione e possono essere utilizzate sia per nuove costruzioni che per ristrutturazioni/ampliamenti.

I due standard sopra citati sono stati sviluppati in collaborazione con Danish Shipping, un'organizzazione commerciale di oltre 90 armatori e società offshore, e sono stati convalidati con le associazioni per i disabili. Infine, tali standard sviluppati a livello nazionale sull'applicazione del regolamento (UE) n. 1177/2010 superano i requisiti del regolamento europeo.

8.2.4 Porto del Principato di Monaco: mappe dell'accessibilità

Il principato di Monaco è costituito di tre porti: il porto Hercule, il porto di Fontvieille, e il porto di Cala del Forte⁶⁴. Il porto Hercule è dotato di un terminal che accoglie una sola nave crociera alla volta. Sono presenti quattro ascensori e un lungo percorso pedonale di 500 m, privo di barriere architettoniche, che collega il terminal alla città. Alla fine del percorso pedonale è situato uno dei

⁶¹ <https://barcelonahacks.com/barcelona-disabled-access/>

⁶² <https://build.dk/indeklima>

⁶³ <https://www.dma.dk/Sider/default.aspx>

⁶⁴ <https://www.visitmonaco.com/Documents-Site/MONACO%20ACCESSIBLE.pdf>

quattro ascensori del porto. Parte del percorso è costituito da sanpietrini che sono tuttavia abbastanza accessibili⁶⁵.

Nel 2016, è stato pubblicato il **Piano di Accessibilità per le Persone a Mobilità Ridotta**⁶⁶, che illustra i servizi accessibili presenti in città e nei porti di Monaco. Le mappe seguenti mostrano il livello di accessibilità dei percorsi e delle aree pedonali per le persone a mobilità ridotta. Le immagini seguenti presentano, infatti, informazioni riguardanti ad esempio la **larghezza dei marciapiedi** (< 120cm >) e delle piazze, **l'altezza** dei marciapiedi agli incroci e attraversamenti pedonali (≤ 2 cm, > 2 cm ≤ 4 cm, inaccessibile), la **pendenza** delle strade (0-3%, 3-6%, > 6 %, inaccessibile), così come la presenza di **ascensori accessibili** a persone in carrozzina, **servizi igienici e uffici postali accessibili**, **parcheggi riservati** alle persone disabili, etc.











	Monte handicapé Wheelchair lift	Largeur du trottoir / Pavement width
	Ascenseur public Public lift	————— $> \text{à } 120 \text{ cm} / > 120 \text{ cm}$
	Escalier mécanique Escalator	- - - - - $< \text{à } 120 \text{ cm} / < 120 \text{ cm}$
	Toilette handicapé Accessible toilets	Pente de la rue / Street gradient
	Handiplayage et Audioplage 'Handiplayage' and 'Audioplage': accessible beach with assisted bathing (for the disabled and visually impaired)	————— douce 0 à 3% gentle 0 to 3%
	Parking public handicapé Accessible public car park	- - - - - forte 3 à 6% steep 3 to 6%
	Parking autocars de tourisme Tourist coach park	————— très forte + 6% very steep +6%
	Parking camping-cars Motor home car park	- - - - - inaccessible inaccessible
	Cabine téléphonique Telephone box	Passage protégé (hauteur de la marche) Pedestrian crossing (step height)
	Poste et télégraphe (accessible en fauteuils) Post office (accessible)	● $\leq \text{à } 2 \text{ cm} / \leq 2 \text{ cm}$
		● $> \text{à } 2 \text{ cm et } \leq \text{à } 4 \text{ cm}$ $> 2 \text{ cm and } \leq 4 \text{ cm}$
		● accessible mais trottoir non abaissé accessible but kerb not dropped
		● non aménagé / not adapted
		Revêtement des trottoirs et zones piétonnes Pavement and pedestrian zone surface
		▨ très peu confortable not at all comfortable
		Divers / Miscellaneous
		▬ escalier / stairs
		■ tunnel / tunnel

Figura 8-9: Legenda servizi e infrastrutture accessibili nel porto Hercule di Monaco

⁶⁵ <https://www.sagetraveling.com/accessible-cruise-ports-monte-carlo-monaco>

⁶⁶ https://service-public-particuliers.gouv.mc/Transports-et-mobilite/Acces-circulation-et-stationnement/Personnes-a-mobilite-reduite/Plan-d-accessibilite-pour-les-personnes-a-mobilite-reduite#ztc118944_1

Ad esempio, presso il terminal crociere del porto Hercule è presente un parcheggio pubblico accessibile, un ascensore, la pendenza della strada è tra lo 0-3% e il marciapiede ha un'altezza inferiore ai 2 cm.



Figura 8-10: Mappe dei servizi e infrastrutture accessibili nel porto Hercule di Monaco

8.2.5 Servizi di prenotazione MSC Crociere dedicati ai passeggeri con esigenze speciali

Pur non riferendosi a un porto come nei casi descritti precedentemente, questa buona pratica è un esempio virtuoso di compagnia marittima di crociere che offre servizi dedicati ai passeggeri con disabilità. MSC Crociere dispone, sin dalla sua fondazione nel 2003, di un programma completo per istruire gli ospiti sui servizi accessibili disponibili a bordo delle navi e nei terminal, per addestrare il proprio personale e mettere a disposizione adeguate procedure in atto⁶⁷. MSC Crociere ha implementato approcci di buon senso che costituiscono una buona pratica commerciale, perché rende le offerte di crociera accessibili a una gamma più ampia di potenziali ospiti e ai loro accompagnatori. Questo programma è stato sviluppato anche grazie al contributo dei passeggeri e dei fornitori di escursioni a terra, compresi gli operatori di barche e pullman.

La compagnia offre un servizio di assistenza ai passeggeri con disabilità o mobilità ridotta. Tutto il personale di bordo riceve internamente un'apposita formazione che lo sensibilizza alle esigenze dei passeggeri con disabilità la mobilità ridotta e lo prepara a fornire ogni necessaria assistenza.

MSC Crociere deve essere informata di tutte le esigenze speciali tramite il Modulo Esigenze Speciali, disponibile online e presso tutte le agenzie di viaggio accreditate. Oltre al Modulo può essere richiesto un certificato medico che attesti l'idoneità dell'ospite ad andare in crociera. Gli ospiti devono informare MSC Crociere di esigenze particolari al momento della prenotazione o al più tardi 2 giorni lavorativi prima della partenza. Dopo tale termine, la compagnia potrebbe non essere in grado di fornire l'assistenza richiesta.

Tutte le navi da crociera MSC dispongono inoltre di un centro medico ben attrezzato, supervisionato da un medico di bordo e da altro personale medico. Il centro medico è aperto negli orari pubblicizzati nel programma giornaliero della nave, mentre i servizi di emergenza sono disponibili 24/7 chiamando il numero di emergenza medica. Escluse le emergenze, i servizi medici sono a pagamento e i prezzi sono disponibili a bordo. Gli ospiti che sostengono spese mediche durante la crociera possono chiedere il rimborso alla propria compagnia assicurativa una volta a terra.

Tutti i ponti, le aree pubbliche e i tender sono progettati per essere il più accessibili possibile per i passeggeri con mobilità ridotta. Su tutte le navi della flotta sono disponibili cabine accessibili, allestite appositamente per i passeggeri con disabilità e/o mobilità ridotta. Gli ospiti che necessitano di una cabina accessibile possono richiederla al momento della prenotazione. Le cabine accessibili sono più grandi e offrono più spazio per il movimento e sono dotate di servizi e attrezzature extra per soddisfare esigenze speciali. Per motivi di sicurezza, ai passeggeri che necessitano di assistenza potrebbe essere richiesto di viaggiare con un accompagnatore, a seconda della tratta.

⁶⁷ <https://www.msccruisesusa.com/en-us/Manage-Your-Booking/Special-Needs.aspx>

Le sedie a rotelle sono disponibili a bordo delle navi, ad uso dei passeggeri solo durante l'imbarco e lo sbarco, o in caso di emergenza. Gli ospiti che richiedono l'uso costante di una sedia a rotelle o di qualsiasi altra forma di supporto devono portare con sé la propria attrezzatura. È responsabilità dell'ospite verificare con i relativi produttori/fornitori che questa attrezzatura sia sicura da imbarcare e utilizzare su una nave da crociera, e organizzare sia la sua consegna al terminal di partenza in tempo utile per l'imbarco, sia il suo ritiro alla fine della crociera.

È possibile portare a bordo lo scooter per disabili e/o la sedia a rotelle. Gli scooter devono essere riposti e le batterie ricaricate nella propria cabina che è dotata di prese da 110 V (prese di tipo USA) e prese da 220 V (prese di tipo tedesco) evitando di collegarsi quando si utilizza l'asciugacapelli. Per motivi di sicurezza, sedie a rotelle e scooter non possono essere riposti nei corridoi. Lo scooter personale dovrebbe poter entrare in una cabina standard con una porta ad accesso limitato (58 cm su MSC Divina e MSC Armonia, 68 cm su MSC Lirica, MSC Sinfonia e MSC Opera, 62 cm sulle altre). Se lo scooter è più grande della dimensione riportata per la nave scelta, è necessario prenotare una cabina H o noleggiare uno scooter più piccolo. Le passerelle in alluminio, utilizzate se la rampa non può essere azionata, sono larghe meno di 80 cm.

Inoltre, le navi da crociera MSC Preziosa, Divina, Splendida e Fantasia sono dotate di segnaletica braille nelle aree pubbliche, negli ascensori e all'ingresso delle cabine. È inoltre presente un sistema vocale negli ascensori delle navi di classe Fantasia e Musica che annuncia i piani in inglese. Per la loro sicurezza e in base al loro livello di disabilità, ai passeggeri potrebbe essere richiesto di viaggiare con un accompagnatore o un cane guida. I cani guida adeguatamente addestrati e certificati sono ammessi a bordo di tutte le navi, purché in buono stato di salute e in possesso di tutti i documenti necessari per l'ingresso nei paesi esteri visitati durante la crociera. L'ospite è personalmente responsabile (con l'ausilio dell'eventuale accompagnatore) della custodia, dell'alimentazione e della cura generale dell'animale durante tutta la permanenza a bordo.

Infine, i servizi di accessibilità all'infomobilità delle compagnie di crociera superano i requisiti del Regolamento UE n. 1177/2010 (vedi 3.1.1).

8.2.6 MyMIAccess: aeroporto accessibile di Miami

Pur non rappresentando un ambito portuale come i casi precedentemente descritti, l'aeroporto internazionale di Miami (MIA) è un caso degno di nota in quanto luogo all'insegna dell'inclusività e dell'accessibilità. Il sito mette infatti in risalto i link relativi all'accessibilità dei passeggeri disabili⁶⁸.

Aira è un **servizio di assistenza gratuita per i passeggeri non-vedenti o ipovedenti** che li mette in contatto con un agente altamente qualificato e localizzato a distanza. Utilizzando l'app Aira,

⁶⁸ <https://www.miami-airport.com/myMIAccess.asp>

disponibile su smartphone iOS e Android, l'agente Aira può aiutare l'utente a muoversi in aeroporto e descrivere cosa si trova nel campo visivo del passeggero, inclusa l'identificazione dei bagagli e la lettura dei monitor delle informazioni di volo.

In aggiunta, l'aeroporto internazionale di Miami aderisce al programma *Hidden Disabilities Sunflower Lanyard*, un'iniziativa di sensibilizzazione volta a comunicare al personale aeroportuale la presenza di passeggeri con **disabilità nascoste**, come l'autismo, l'ansia, la perdita dell'udito e il disturbo da stress post-traumatico. Questi passeggeri potrebbero infatti aver bisogno di assistenza speciale e dedicata durante il viaggio. Ai passeggeri con disabilità nascoste viene fornito un laccetto che li rende "visibili" al personale. Questo programma non offre un servizio accelerato o il salto delle code durante il viaggio in aeroporto. I passeggeri devono comunque contattare direttamente la compagnia aerea se necessitano di servizi per sedie a rotelle o altre sistemazioni speciali. Il laccetto può essere richiesto inviando un'e-mail all'aeroporto, indicando il nome e l'indirizzo postale del luogo in cui si desidera che venga consegnato.

Inoltre, l'aeroporto fornisce un altro servizio, chiamato MIAair. Questo è un **programma di prove generali** che offre ai passeggeri con disabilità l'opportunità di **praticare l'esperienza di viaggio in un ambiente sicuro e controllato**, aiutandoli a prepararsi per i voli futuri, dal processo di check-in fino all'imbarco su un volo.

L'aeroporto è inoltre dotato di **sale multisensoriali**, ovvero spazi dedicati in cui i **passeggeri con disabilità cognitive e dello sviluppo** come l'autismo possono godere di un ambiente calmo e stimolante mentre viaggiano attraverso l'aeroporto. Le sale multisensoriali, aperte tutti i giorni dalle 6:00 alle 22:00, includono ausili sensoriali che stimolano la reazione, incoraggiano la comunicazione e riducono l'agitazione e l'ansia a volte causate dal trambusto dei viaggi in aeroporto.



Figura 8-11: Programma di sensibilizzazione per il riconoscimento delle disabilità nascoste e sale multisensoriali nell'aeroporto di Miami

MIA è stato anche il primo aeroporto negli Stati Uniti a installare **10 stazioni di ricarica per sedie a rotelle** in tutto l'aeroporto, offrendo alle persone che si muovono con dispositivi di mobilità elettrica la possibilità di viaggiare senza lo stress delle batterie scariche. Sul sito dell'aeroporto è disponibile una mappa di localizzazione delle stazioni di ricarica⁶⁹, così come dei **parcheggi riservati alle persone disabili**⁷⁰, e delle porte dove avvengono i pick-up accessibili per il transito⁷¹ per il TPL⁷². La contea di Miami-Dade ha ampliato la disponibilità di strutture accessibili in sedia a rotelle, in particolare del **servizio taxi (WAC) accessibili per residenti e visitatori con disabilità motorie**⁷³.

Infine, il sito dell'aeroporto MIA è un **sito web accessibile ai non-vedenti e agli ipovedenti**, di facile comunicazione anche per persone con difficoltà di apprendimento e sviluppo. I principi di inclusività e di **Design for All**, infatti, prevedono che il sito web possa essere letto ad alta voce, tramite un plugin che si può installare direttamente sul sito. Questo strumento di facile lettura è chiamato ReciteMe⁷⁴ e mira a facilitare l'accessibilità digitale delle persone con disabilità visive e/o difficoltà di apprendimento. Installando questo plugin, apparirà una barra degli strumenti in cima al sito (come illustrato in Figura 8-12) che permette una serie di funzionalità, come cambiare il font e sceglierne uno di più facile lettura, aumentarne la grandezza, cambiare il colore, evidenziare

⁶⁹ <https://www.miami-airport.com/images/myMIAccess/Wheelchair%20Charging%20Station%20Map%20R1.jpg>

⁷⁰ <https://www.miami-airport.com/map-where-to-park.asp>

⁷¹ https://www.miami-airport.com/library/pdfdoc/STS_locations.pdf

⁷² <https://www.miamidade.gov/global/transportation/home.page>

⁷³ <https://www.miami-airport.com/library/pdfdoc/ADA%20Documents/Accessible%20Taxis%20PDF.pdf>

⁷⁴ <https://reciteme.com/>

determinate parole (ad es. i verbi, i sostantivi, ecc.), cambiare il colore dell'intera pagina, leggere il testo ad alta voce (scegliendo la velocità di lettura del testo), definire una parola selezionata tramite il dizionario o tradurre il sito in altre lingue. In aggiunta, ReciteMe permette di cambiare la modalità del testo, rimuovendo le immagini e visualizzando in modalità testo normale, modificare le dimensioni del testo, restringendo la larghezza della colonna di testo, e di evidenziare il testo e di scaricare il testo come file audio. Sempre sulla barra degli strumenti, è possibile regolare le impostazioni di ReciteMe e ripristinare le impostazioni predefinite. Infine, la Guida per l'utente⁷⁵ fornisce una panoramica delle funzionalità della barra degli strumenti ReciteMe.

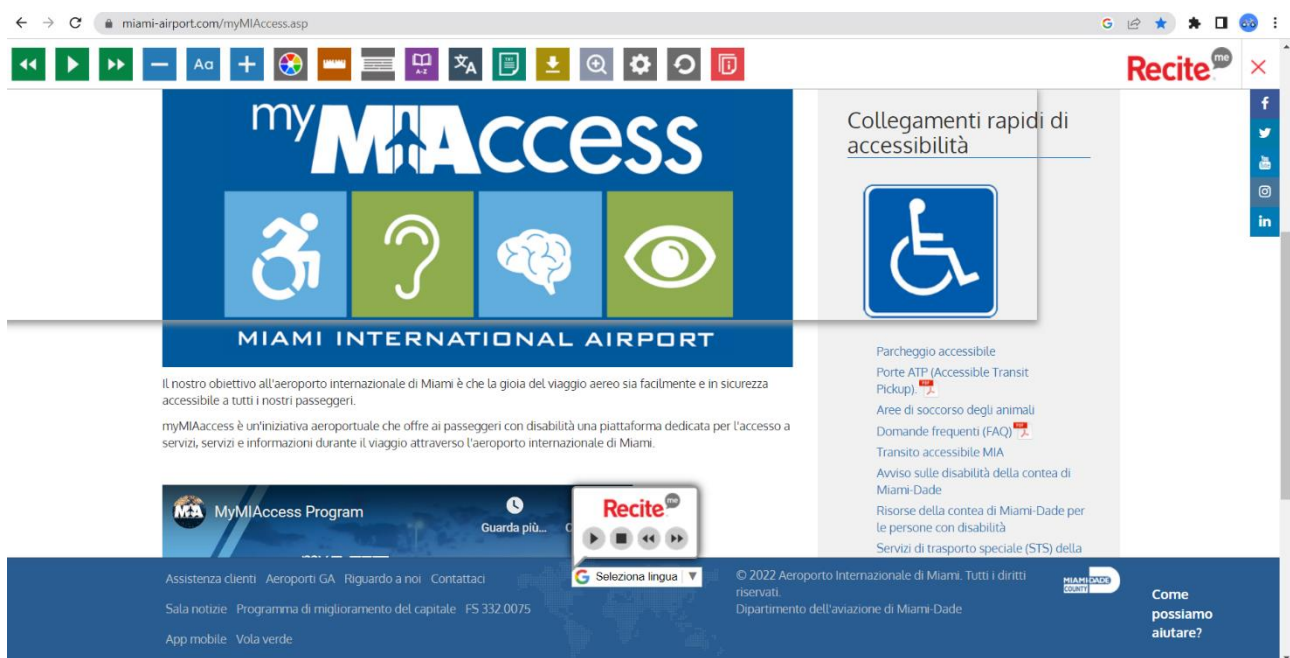


Figura 8-12: Sito web dell'aeroporto di Miami, myMIAccess

Il sito web dell'aeroporto di Miami e gli strumenti di facile lettura come ReciteMe sono stati usati come fonte di ispirazione per proporre la struttura della pagina web accessibile dell'Autorità di Sistema Portuale che sarà descritta nel capitolo successivo (capitolo 9.4).

⁷⁵ <https://reciteme.com/user-guide/>

9. Analisi di accessibilità web

9.1 La normativa internazionale ed europea

La già citata **Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità**⁷⁶ e il relativo Protocollo Opzionale (ratificati in Italia nel 2009) sono tra i primi documenti a livello internazionale dove si parla dei diritti per le persone con disabilità anche nell'ambito della comunicazione e dell'informazione. La Convenzione, come si legge nella pubblicazione del governo italiano, "è uno strumento condiviso dalla comunità internazionale che segna valori e obiettivi per ampliare il grado di inclusione sociale delle persone disabili". Con la Convenzione vengono stabiliti gli **obblighi giuridici vincolanti** per gli Stati Parti, mentre il Protocollo opzionale definisce il sistema di controllo sul rispetto di tali obblighi.

All'interno delle Linee guida il termine "accessibilità" è inteso, secondo quanto descritto all'**articolo 9** della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità, come "... misure adeguate a garantire alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, comprese i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione e ad altre attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico, sia nelle aree urbane che in quelle rurali (Nazioni Unite, 2006, pag. 8).

Il termine **informazioni accessibili** indica le informazioni fornite in formati che consentono a ciascun utente e studente di accedere ai contenuti "su base paritaria" (UNCRPD). Le informazioni accessibili sono in teoria informazioni che: 1) consentono a tutti gli utenti e gli studenti di orientarsi con facilità all'interno dei contenuti; e 2) possono essere percepite e comprese in modo efficace attraverso diversi canali percettivi, ad esempio utilizzando la vista e/o l'udito e/o il tatto.

Inoltre, le Linee Guida specificano la **differenza tra accessibilità e usabilità**. Accessibilità significa garantire alle persone con disabilità e/o bisogni speciali l'accesso su base paritaria rispetto agli altri. Usabilità significa creare un'esperienza utente efficace, efficiente e soddisfacente.

Il secondo passaggio verso l'accessibilità dei sistemi è la **WAD, la Web Accessibility Directive, o Direttiva 2016/2102**⁷⁷ (attuata in Italia dal 2018), emanata con l'obiettivo di rendere più omogenee le normative dei vari Stati relativamente all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici, per renderli "maggiormente accessibili agli utenti, in particolare alle persone con disabilità." La WAD riguarda esclusivamente il settore pubblico e **impone l'obbligo per le pubbliche amministrazioni (e affini) di rendere le proprie app e siti completamente accessibili e di pubblicare una dichiarazione di accessibilità**. I soggetti erogatori sono, quindi, tenuti a rilasciare, entro il 23

⁷⁶ https://www.esteri.it/mae/resource/doc/2016/07/c_01_convenzione_onu_ita.pdf

⁷⁷ https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/direttiva_ue_2016-2102.pdf

settembre di ogni anno, una Dichiarazione di accessibilità sulla conformità alle regole dei siti e delle applicazioni di cui sono titolari. Per favorire il corretto adempimento di tale obbligo, sul sito dell'AgID è reso disponibile un "Modello di dichiarazione di accessibilità", al quale il soggetto obbligato deve rigorosamente attenersi.

Con l'emanazione dell'**European Accessibility Act (EAA), o Direttiva 2019/882⁷⁸**, invece, il focus dell'accessibilità è stato notevolmente ampliato, coinvolgendo un gran numero di soggetti, tra cui le imprese private. L'EAA, infatti, definendo i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi, sposta l'attenzione dal soggetto erogatore al prodotto/servizio, comprendendo quindi molti operatori economici. L'EAA stabilisce che a partire da giugno 2025 non possono essere immessi nel mercato europeo prodotti che non siano accessibili. Entro giugno 2022, gli Stati membri dovevano recepire queste Direttive e stabilire anche le **sanzioni in caso di non conformità**.



9.2 La normativa nazionale

In Italia il tema dell'accessibilità è, quindi, regolato dalla sopra citata Direttiva Europea 2016/2102 e dalla **legge del 9 gennaio 2004, n. 4⁷⁹**, recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", che si preoccupava di garantire l'accesso di tali soggetti ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione e ai servizi di pubblica utilità. Tale legge, definita anche **Legge Stanca**, chiarisce sia i termini di accessibilità sia di tecnologie assistive e definisce anche i soggetti interessati dalle disposizioni. Secondo l'art. 2, l'accessibilità è "la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari", mentre le tecnologie assistive sono "gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla

⁷⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN>

⁷⁹ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2004/01/17/004G0015/sg#:~:text=La%20Repubblica%20riconosce%20e%20tutela,gli%20strumenti%20informatici%20e%20telematici.>

persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici”.

La Legge Stanca era inizialmente rivolta al **settore pubblico** o di pubblico interesse (quindi oltre alle pubbliche amministrazioni anche ad aziende municipalizzate regionali o aziende private concessionarie di servizi pubblici). A partire dal 2019, l'**Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)** ha definito delle [Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici](#) che stabiliscono come vengono attuati gli obblighi previsti dalla Legge Stanca per le pubbliche amministrazioni. Queste Linee guida definiscono:

- i **requisiti tecnici** per l'accessibilità degli strumenti informatici;
- le **metodologie tecniche per verificare** l'accessibilità degli strumenti;
- il modello della **dichiarazione di accessibilità** che ogni PA è tenuta a compilare ogni anno;
- le metodologie di **monitoraggio e di valutazione della conformità** degli strumenti ai requisiti di accessibilità;
- i criteri che stabiliscono un **onere sproporzionato**, ovvero le situazioni in cui un soggetto può limitare l'accessibilità del sistema perché l'onere organizzativo o finanziario per rendere il sito/app completamente accessibile è eccessivo, oltre le capacità del soggetto.

La Legge 4/2004 è stata emendata più volte (modifiche nel 2018, 2020 e 2021) aggiornandola anche in base alle normative europee. Sono state ampliate ad esempio le definizioni, inserendo oltre ad accessibilità e tecnologie assistive anche le applicazioni mobili, i siti web, le intranet ed extranet. È stata inserita anche una parte relativa ai **quattro principi di accessibilità**⁸⁰. Sono stati ampliati poi i

⁸⁰ Quindi, perché sia veramente accessibile un contenuto deve essere:

- **Percepibile:** l'utente deve poter percepire gli elementi dell'interfaccia e le informazioni presenti, potendo quindi accedere a qualsiasi suo contenuto. Ad esempio, un testo poco visibile a causa del contrasto inadeguato o della dimensione del carattere troppo piccola, non è "percepibile" e quindi fruibile da una persona con difficoltà visive. Allo stesso modo, un video senza sottotitoli o senza trascrizione può non essere accessibile a tutti. Per questo è importante fornire delle alternative testuali a immagini, icone e video e rendere il contenuto adattabile alle diverse esigenze (ad esempio utilizzando uno screen reader o ingrandendo molto la dimensione dei caratteri);
- **Utilizzabile:** l'utente deve poter usufruire a pieno del contenuto e della pagina che lo contiene, utilizzando, ad esempio, i comandi da tastiera (o altre modalità di input, come i comandi vocali), navigando tra le sezioni della pagina in modo chiaro o disponendo di un tempo adeguato per leggere le informazioni;
- **Comprensibile:** l'utente deve poter capire il contenuto e le operazioni che può fare con l'interfaccia, riuscendo a prevedere i risultati dell'interazione. Il testo deve essere quindi leggibile e comprensibile e deve essere chiaro quali sono le azioni disponibili. Il contenuto va strutturato adeguatamente, utilizzando titoli e sottotitoli che guidino l'utente nella comprensione della gerarchia delle informazioni e con un linguaggio chiaro;

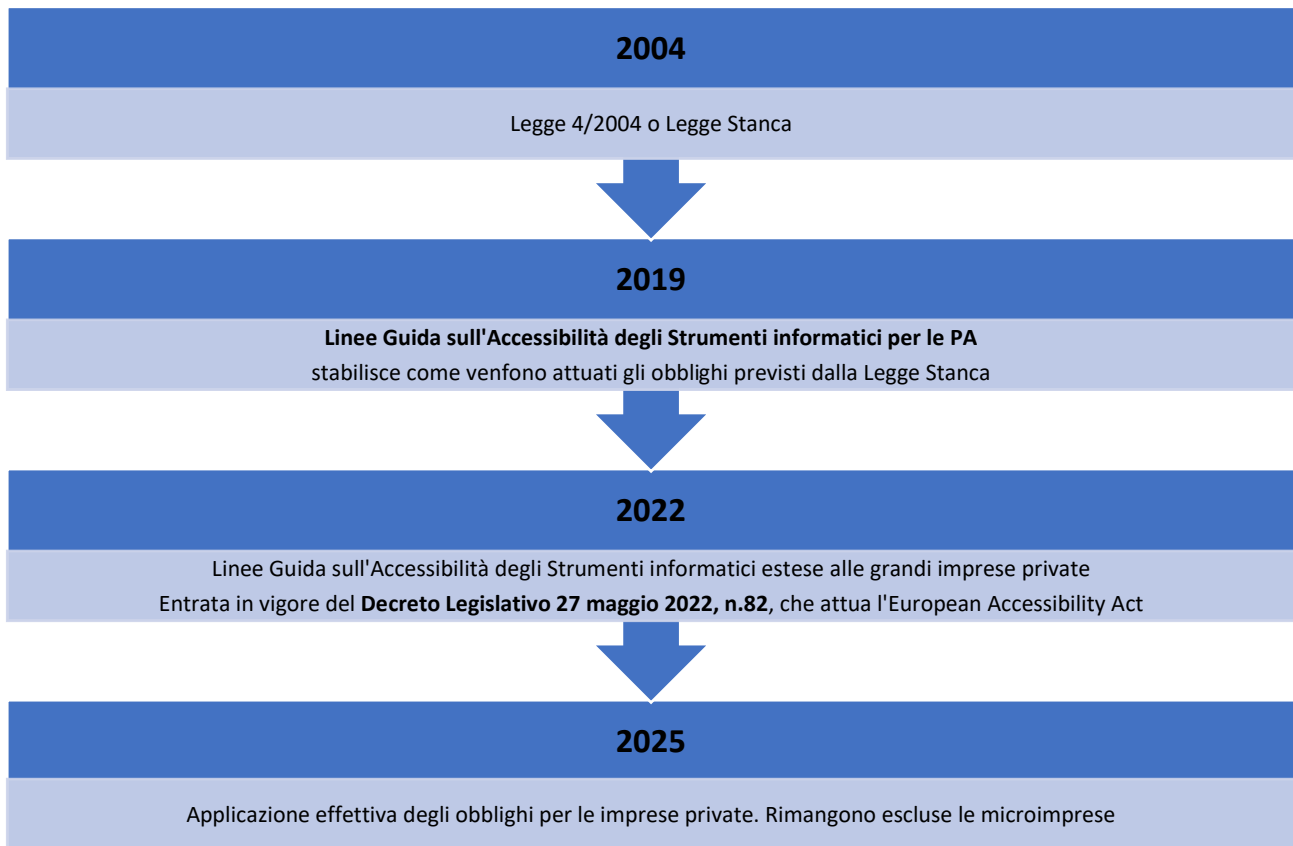
soggetti interessati dal provvedimento, includendo i soggetti che non appartengono al settore pubblico o di pubblico interesse (come già esplicitati nella legge originaria), ma che “offrono servizi al pubblico attraverso siti web o applicazioni mobili, con un fatturato medio, negli ultimi tre anni di attività, superiore a 500 milioni di euro”.

A partire da aprile 2022, AgID ha quindi adottato le [nuove Linee guida](#) che includono tra i soggetti interessati le grandi imprese private (i nuovi soggetti indicati dalla revisione della legge Stanca). Oltre alle Linee guida, ha adottato anche il Regolamento che disciplina come verranno svolte le verifiche e attuate le sanzioni sui servizi offerti al pubblico dai soggetti privati (rimangono escluse le PME e le microimprese). Queste Linee guida si applicano ai siti web, alle applicazioni mobili, ai dispositivi hardware e software, alla postazione di lavoro dei dipendenti con disabilità, ai documenti non web e ai documenti e servizi a supporto. All’interno del documento sono indicati per ciascuna tipologia i requisiti tecnici richiesti per essere conformi.

Con il **Decreto Legislativo 27 maggio 2022, n. 82⁸¹**, l’Italia ha attuato la direttiva (UE) 2019/882 (l’EAA) sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi. Il **provvedimento è entrato in vigore il 16/07/2022**. Il Decreto ha lo scopo di declinare quanto stabilito a livello europeo per il contesto italiano, specificando i requisiti di accessibilità per le diverse tipologie di prodotto, gli obblighi per i vari soggetti coinvolti (fabbricanti, distributori, importatori, fornitori di servizi, ecc.), i metodi di monitoraggio e vigilanza, le sanzioni e più in generale tutte le disposizioni necessarie per attuare il provvedimento.

-
- **Robusto:** il contenuto deve essere sufficientemente robusto da poter essere interpretato in modo affidabile da più programmi, come differenti browser e tecnologie assistive. Se nel corso del tempo la tecnologia si evolve, il contenuto deve rimanere accessibile.

⁸¹ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2022/07/01/22G00089/sg>



9.3 Raccomandazioni per un sito web accessibile

In vista delle disposizioni legislative sopra citate, questo capitolo presenta una serie di raccomandazioni per strutturare un sito web accessibile, per ciascun formato e contenuto specifico da pubblicare sul web. Rendere fruibile il web anche ai soggetti ipovedenti significa dover tenere presente molti disturbi della vista quali l'acuità visiva, il campo visivo, la percezione dei colori, e altre patologie collaterali che influiscono negativamente sulla sensibilità visiva⁸².

Per i contenuti di **testo**, si raccomanda quindi di:

- Usare un linguaggio semplice e appropriato per le persone con disabilità;
- Strutturare e presentare le informazioni in blocchi di egual misura;
- Preferire l'utilizzo di elenchi puntati e numerati;
- Adottare modelli di pagina che siano accessibili ed uniformi;

⁸² <https://www.elisaweb.it/non-vedenti-e-ipovedenti/>

- Utilizzare un font leggibile anche per persone con disabilità sensoriali, quali non vedenti e ipovedenti, come il font *TestMe*⁸³;
- Assicurarsi che la dimensione del carattere/font sia > 14 pt;

Per le **immagini**, si raccomanda di:

- Fornire il testo alternativo testuale alle immagini, che le descrivano;
- Evitare l'uso di alcuni colori, quali il rosso, verde e giallo e delle sfumature più chiare di grigio;
- Usare un contrasto di colori forte tra le immagini e lo sfondo;
- Evitare gli sfondi con troppe immagini e forme o troppo colorati.

Per i contenuti **audio e video**, si raccomanda di fornire un equivalente testuale all'audio/video, una descrizione dei contenuti forniti, e di assicurare che i sottotitoli per non udenti siano sincronizzati con il video.

Inoltre, si raccomanda di:

- Assegnare un ordine logico a link, titoli e a tutte le funzioni della pagina per facilitare la navigazione degli utenti;
- Etichettare le risorse con vocaboli pertinenti o caratteristiche di accessibilità che aiuti l'utente a trovare le informazioni pertinenti e accessibili;
- Fare in modo che gli utenti possano orientarsi e capire dove si trovano all'interno del sito web, eventualmente fornendo indicazioni visibili o sonore sulla loro posizione di navigazione;
- Includere in ogni pagina una funzione di ricerca;
- Assicurarsi che per le funzioni interattive di una pagina web siano disponibili anche equivalenti testuali completamente accessibili mediante tastiera, mettendo a disposizione **tasti di accesso rapido** (meccanismo di navigazione che consente di muoversi nelle varie parti del sito usando la tastiera)⁸⁴;
- Utilizzare un design "responsivo" (*responsive web design*) che consente di adattare i contenuti al dispositivo dell'utente;
- Fare in modo che tutte le funzionalità della pagina possano essere usate solo mediante tastiera, funzioni di login, lancio e stampa comprese.

⁸³ <http://www.testmefont.com/>

⁸⁴ Come implementato nel sito dell'Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Meridionale <https://www.adspmam.it/accessibilita/>

9.4 La proposta per la pagina web sull'accessibilità dei porti di Ancona e Pesaro per i passeggeri disabili

L'Autorità di Sistema Portuale del Mar Adriatico Centrale ad oggi dispone, sul proprio sito, di una pagina sul "trasporto passeggeri con mobilità ridotta"⁸⁵. A valle della normativa vigente e delle raccomandazioni descritte al capitolo precedente, questo capitolo descrive come viene aggiornata la pagina relativa al trasporto delle PMR.

In primo luogo, si propone di rinominare la pagina "accessibilità del porto per i passeggeri a mobilità ridotta", per rendere più chiaro all'utente che la pagina fornirà informazioni, in formato e linguaggio accessibili, riguardo le infrastrutture e i servizi accessibili per il transito delle PMR nei porti di Ancona e di Pesaro.

Nella pagina saranno presenti gli elementi sottoelencati nel seguente ordine:

- una **mappa** per ciascun porto (una mappa per il porto di Pesaro e una per il porto di Ancona) che raffigura le **infrastrutture e i servizi accessibili nelle aree portuali**, con informazioni relative agli orari, indicazioni stradali per raggiungere il punto di interesse, e foto indicative delle infrastrutture e servizi accessibili. Inoltre, Per ciascuna delle due mappe è possibile "filtrare" le diverse categorie di infrastrutture e servizi accessibili alle PMR, quali:
 - Servizi igienici accessibili;
 - Parcheggi riservati alle PMR;
 - Rampe di accesso ai principali punti di interesse del porto;
 - Fermate di TPL accessibili nelle vicinanze e all'interno del porto;
 - Punti di accesso alla biglietteria, all'area di controlli e alle banchine percorribili e fruibili dalle persone con disabilità;
- un **elenco** con breve descrizione delle **infrastrutture e dei servizi accessibili presenti**⁸⁶ (con le stesse categorie raffigurate anche nella mappa). In questa sezione è inoltre descritto *come raggiungere il porto* (tramite collegamento con TPL, taxi, ecc.) e verranno presentati i servizi di assistenza forniti da ciascuna agenzia marittima (es. sportelli designati per persone disabili in biglietteria).
- un **indice** con i **collegamenti rapidi relativi all'accessibilità dei porti per le persone disabili**. Questi possono essere inseriti a fondo pagina oppure in una barra laterale. In particolare, i link presenti sono quelli relativi a:

⁸⁵ <https://porto.ancona.it/it/il-porto/il-porto-di-ancona/passeggeri-porto-di-ancona2/trasporto-passeggeri-con-mobilita-ridotta>

⁸⁶ Come nell'esempio della buona pratica del porto di Miami (<https://www.miami-airport.com/myMIAccess.asp>)

- Normativa vigente sulla mobilità accessibile per le persone disabili;
- Agenzie di trasporto marittimo;
- Deposito bagagli;
- Orari dei traghetti e delle crociere che partono dal porto;
- Collegamenti bus/TPL e servizio taxi presente e relativi contatti (nella sezione come raggiungere il porto);
- Accessi in porto (permessi in auto);
- Contatti del servizio di assistenza passeggeri (es. DPS per il porto di Ancona).
- Report finale del progetto;
- una **barra braille o barra di testo** in cima alla pagina che faciliti l'accessibilità digita, una navigazione più semplice del sito tramite "lettura facilitata".

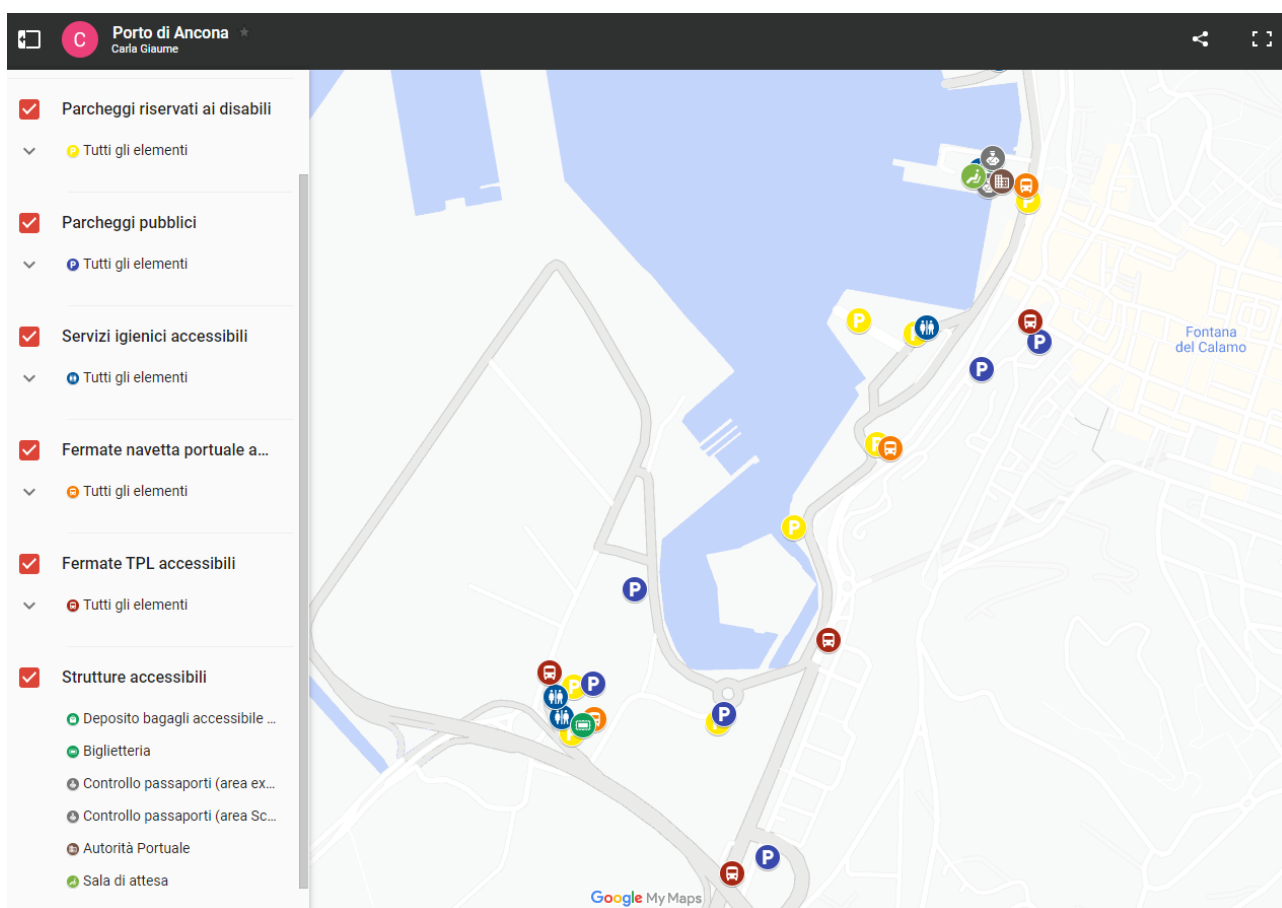


Figura 9-1: Screenshot della mappa interattiva del Porto di Ancona

Per quanto riguarda la “lettura facilitata”, lo strumento proposto si chiama **“Immersive Reader”**. Si tratta di uno strumento che migliora l’accessibilità dei siti web, favorendo la lettura per chi ha difficoltà cognitive, ma offre anche altre funzionalità come, ad esempio, la lettura ad alta voce e la traduzione.

Questo strumento si rivolge in particolar modo alle persone affette da dislessia, ADHD⁸⁷, autismo, lettori principianti e non madrelingua, con altre difficoltà visive o disabilità di apprendimento. Come ReciteMe, Immersive Reader è uno strumento che sfrutta i servizi di intelligenza artificiale per facilitare la lettura dei testi, offrendo diverse funzionalità di personalizzazione dei testi, traduzione in tutte le lingue e lettura ad alta voce.

L’implementazione dei dati e della tecnologia consiste in una serie di funzionalità per la lettura agevolata e il miglioramento della concentrazione sui testi. Questo strumento viene già usato, ad esempio, sul portale della Regione Emilia-Romagna⁸⁸.

Nel dettaglio, cliccando sul link ‘Lettura facilitata’ (come illustrato nella Figura 9-1), collocato generalmente in cima alla pagina web, si apre un frame che permette di visualizzare solo il testo, senza immagini o elementi decorativi (Figura 9-2). L’utente può poi personalizzare lo strumento e attivare le varie funzionalità tramite pulsanti posti in alto a destra o in basso.

mercoledì, 23 febbraio 2022

Immersive Reader: anche sul nostro portale è attivo lo strumento di lettura facilitata

Si tratta di uno strumento che ne migliora l’accessibilità, favorendo la lettura per chi ha difficoltà cognitive, ma offre anche altre funzionalità come, ad esempio, la lettura ad alta voce e la traduzione


[Lettura facilitata](#) 

Figura 9-2: Come si presenta il link/bottone di “Lettura facilitata” sul sito

⁸⁷ In italiano, disturbo da deficit di attenzione/iperattività

⁸⁸ <https://patrimonioculturale.regione.emilia-romagna.it/notizie/2022/immersive-reader-anche-sul-nostro-portale-e-attivo-lo-strumento-di-lettura-facilitata#>

E' rivolto in particolare a persone affette da dislessia, ADHD, autismo, lettori principianti e non madrelingua, ma non solo. Ha infatti funzionalità di personalizzazione dei testi, traduzione in tutte le lingue e lettura ad alta

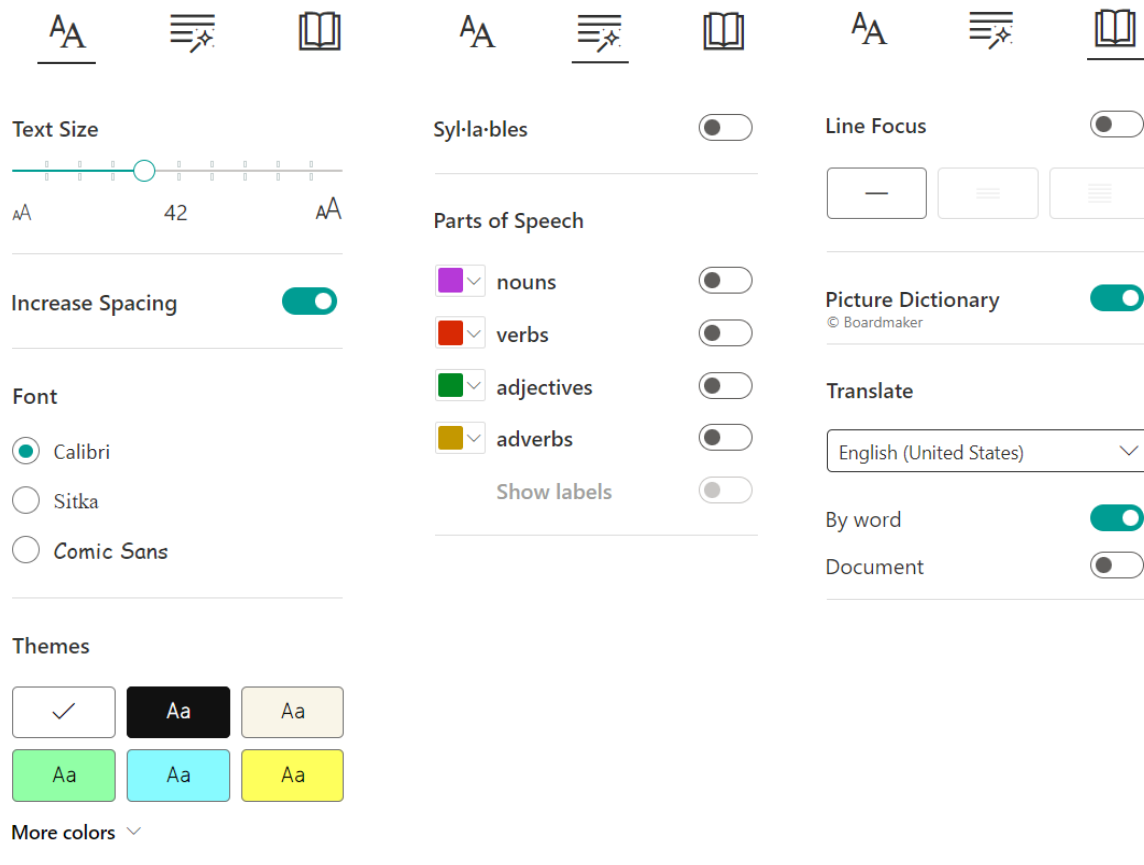


Figura 9-3: Immersive reader, strumento di lettura facilitata

Le funzionalità disponibili sono le seguenti: lettura ad alta voce (femminile o maschile), personalizzazione della velocità di lettura, dimensione e il tipo di carattere (font), colore del testo e dello sfondo, possibilità di attivare la separazione delle sillabe, evidenziare elementi grammaticali come sostantivi, verbi, aggettivi, visualizzare solo 1, 3 o 5 righe del testo, mostrare un'illustrazione che spiega il significato di una certa parola (e quindi visualizzare il concetto espresso dalla parola selezionata), tradurre e ascoltare in qualsiasi lingua una singola parola o tutto il documento (Figura 9-3, Figura 9-4, Figura 9-5).

Il video tutorial, realizzato dall'Agenzia Informazione e Comunicazione della Regione Emilia-Romagna, ne illustra tutte le caratteristiche⁸⁹.

⁸⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=Ystc00Pz3bQ>



The image shows a comprehensive set of accessibility settings for text reading, organized into several sections:

- Text Size:** A slider control with a value of 42, ranging from AA to AA.
- Increase Spacing:** A toggle switch that is currently turned on.
- Font:** A list of font options: Calibri (selected), Sitka, and Comic Sans.
- Themes:** A grid of color-coded theme options (black, white, green, cyan, yellow) with a 'More colors' dropdown.
- Syllables:** A toggle switch for syllable highlighting.
- Parts of Speech:** A list of parts of speech with corresponding color swatches and toggle switches: nouns (purple), verbs (red), adjectives (green), and adverbs (yellow). A 'Show labels' toggle is also present.
- Line Focus:** A toggle switch for line focus, currently turned off.
- Picture Dictionary:** A toggle switch for a picture dictionary, currently turned on, with the text '© Boardmaker' below it.
- Translate:** A dropdown menu set to 'English (United States)'.
- By word:** A toggle switch for word-by-word reading, currently turned on.
- Document:** A toggle switch for document-level settings, currently turned off.

Figura 9-4: Opzioni disponibili di lettura facilitata: ingrandimento del testo, aumento della spaziatura tra le parole, modifica del font e dei temi, evidenziazione delle parole, presentazione del testo e traduzione

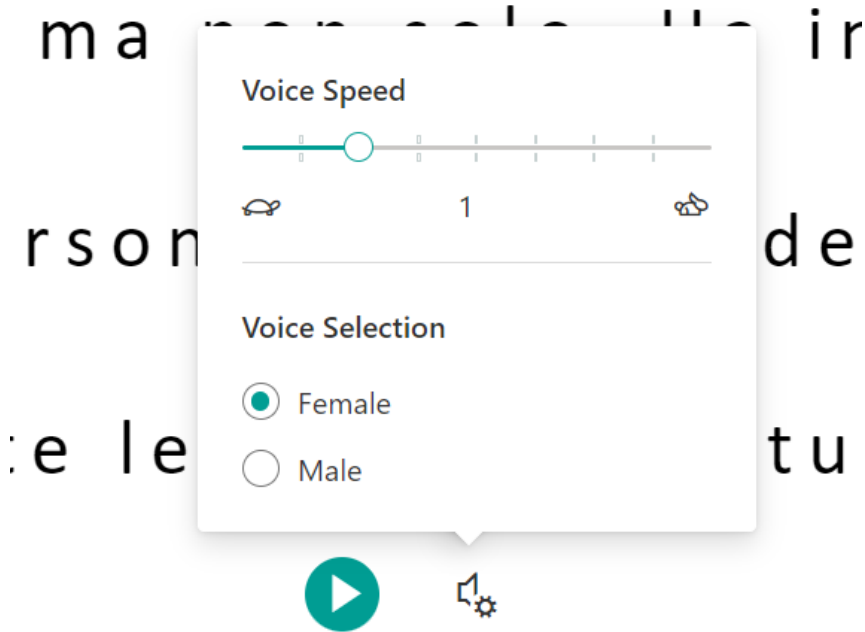


Figura 9-5: Possibilità di accelerare la lettura del testo e di scegliere la voce

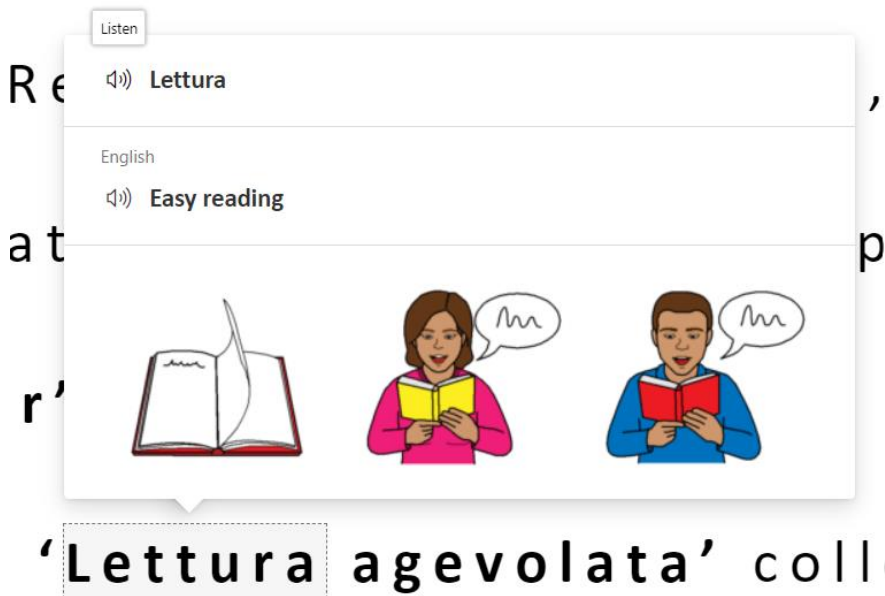


Figura 9-6: Lettura di una sola parola e traduzione in un'altra lingua, con immagini esplicative

10. Conclusioni

Il presente report ha proposto un inquadramento generale sul tema dei disabili introducendone numeri e peculiarità. In particolare, è stato presentato un inquadramento legislativo che delinea le principali norme di riferimento a livello europeo, nazionale, e locale, nonché l'approccio metodologico seguito per realizzare lo studio.

Il sopralluogo svolto nei porti di Ancona e di Pesaro ha permesso di verificare lo stato dei servizi di mobilità ai passeggeri con disabilità in transito nei porti, rispetto alla vigente normativa sui disabili. Questa attività è stata propedeutica al proseguimento del progetto. I risultati emersi dal sopralluogo sono stati infatti integrati attraverso da una serie di interviste condotte con i portatori di interesse locali, quali gli organismi istituzionali, gli operatori e fornitori dei servizi di trasporto marittimo nei porti di Ancona e Pesaro e di TPL nelle due città in questione, e le associazioni del terzo settore che quotidianamente operano con le persone disabili. Tali attività hanno permesso di predisporre di un quadro esaustivo sulla domanda e sull'offerta dei porti di Ancona e Pesaro per le persone con disabilità, nonché di identificare punti di forza, di debolezza, e principali opportunità per la creazione di porti più accessibile a tutti (tramite l'analisi SWOT).

In aggiunta, il presente report ha introdotto una serie di buone pratiche nazionali ed internazionali che hanno permesso di confrontarsi e prendere d'esempio le migliori implementazioni correntemente in atto per garantire l'accessibilità delle persone disabili alle infrastrutture e servizi di trasporto, con particolare attenzione alle realtà portuali.

Inoltre, lo studio include lo sviluppo di un'apposita pagina sul sito web dell'Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Centrale in cui saranno fornite tutte le informazioni, sia in formato testuale che grafico, relative all'accessibilità delle persone disabili emerse dallo studio. Questa pagina offre uno spazio dedicato ai passeggeri con disabilità e alle loro specifiche esigenze durante la permanenza nei porti di Ancona e Pesaro, proponendo una mappatura dei servizi, dei vari punti di interesse e degli ausili, realmente presenti, sull'accessibilità dei due porti.

Infine, l'insieme delle attività svolte ha permesso di raggiungere alcuni primi risultati conseguenti allo studio svolto: in primis, il finanziamento di azioni pilota nell'ambito del progetto MIMOSA per verificare la fattibilità tecnica e la sostenibilità economica per il miglioramento dei servizi di assistenza ai passeggeri con disabilità (i.e., la collaborazione con la Croce Rossa Italiana per fornire un servizio di trasporto di collegamento tra la stazione FS di Ancona, il porto e l'aeroporto per i passeggeri disabili, e la predisposizione di un punto informazioni per le persone disabili nella biglietteria del porto di Ancona), e in secondo luogo l'integrazione del presente studio sull'ottimizzazione dell'accessibilità del porto di Pesaro nel Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche (PEBA) del Comune di Pesaro, attualmente in fase di redazione.