



# Ferrovie.it

da *Brevi ferroviarie* del 28 maggio 2015

## FFS: oltre 1,5 milioni di aiuti ai viaggiatori con mobilità ridotta

### Comunicato stampa FFS

Dal 2000, anno della sua creazione ad oggi il Call Center Handicap FFS ha organizzato 1,7 milioni di prestazioni d'assistenza ai treni. Il servizio di consulenza ubicato nel Contact Center FFS di Briga è il principale centro di competenza per le imprese di trasporto svizzere sul tema «In viaggio senza barriere con i trasporti pubblici».

Viaggiatori in sedia a rotelle, con problemi di deambulazione, non vedenti e ipovedenti, nonché disabili mentali: da 15 anni il Call Center Handicap FFS di Briga assiste gratuitamente i viaggiatori con mobilità ridotta. Il servizio è a disposizione ogni giorno dalle 6.00 alle 22.00 in 168 stazioni di appoggio in tutta la Svizzera. Per beneficiare dell'assistenza basta chiamare il numero gratuito 0800 007 102 fino ad un'ora prima della partenza del treno. Il Call Center Handicap FFS riceve mediamente 200 chiamate al giorno; soltanto nel 2014 i consulenti del Contact Center FFS hanno ricevuto 55 089 richieste e organizzato complessivamente 125 848 prestazioni di assistenza.

Nelle stazioni di appoggio sono a disposizione circa 60 assistenti alla mobilità o i collaboratori del SOS. Al di fuori degli orari di servizio l'assistenza per salire e scendere dal treno viene fornita dal personale dei treni. Il servizio è esteso a tutti i treni diretti e ad alcuni treni regionali; inoltre, grazie alla collaborazione con le centrali europee per i servizi alla mobilità, viene offerto anche per i viaggi all'estero con un preavviso di 48 ore. Dal sondaggio sulla soddisfazione dei clienti del 2014 emerge che il 37 per cento dei clienti interpellati si è recato almeno una volta all'estero in treno.

La preparazione del viaggio è ora ancora più semplice grazie alla tecnologia: ogni collegamento possibile viene visualizzato dal cliente direttamente nell'orario online e nell'app FFS. Con la funzione di ricerca avanzata è possibile definire il livello di accessibilità desiderato per il proprio viaggio. I viaggiatori con mobilità ridotta giudicano positivamente il servizio offerto dalle FFS: nel più recente sondaggio sulla soddisfazione dei clienti, ai servizi per i disabili viene assegnato un voto di 8,8 su una scala da 1 a 10. Dal primo concetto di assistenza alla mobilità per i viaggiatori disabili, nei trasporti pubblici sono state abbattute numerose barriere. In tutti gli ambiti le FFS sono particolarmente sensibili in merito all'attuazione della legge sui diritti dei disabili e al tema del viaggio senza barriere: in circolazione ci sono sempre più treni a pianale ribassato e circa la metà delle stazioni svizzere permette oggi un accesso in totale autonomia. Il 58% dei clienti interpellati ha utilizzato i treni a pianale ribassato nel traffico regionale e il 33% nel traffico a lunga percorrenza.

Informazioni sul servizio del Call Center Handicap FFS sono disponibili al sito [www.ffs.ch/handicap](http://www.ffs.ch/handicap) o nell'opuscolo «In viaggio senza barriere». Le principali informazioni sono state tradotte anche in parole semplici per le persone con difficoltà di apprendimento.

#### Il Call Center Handicap FFS in cifre

- Creazione nel 2000
- Service Level 85 per cento (raggiungibilità telefonica)
- Soddisfazione dei clienti 2014 (sondaggio annuale): 8,8
- Stazioni di appoggio: 168
- Prestazioni di assistenza fornite nel 2014: 125 848
- Consulenti per viaggi senza barriere: 12
- 200 telefonate al giorno (in media)
- L'87 per cento dei nostri clienti è in sedia a rotelle
- Il 37 per cento dei clienti viaggia in treno anche all'estero
- Il 58 per cento utilizza i treni a pianale ribassato nel traffico regionale
- Il 33 per cento utilizza i treni a pianale ribassato nel traffico a lunga percorrenza



Comunicato stampa FFS - 28 maggio 2015

Iscriviti alla [newsletter quotidiana gratuita di FERROVIE.IT](#) per ricevere tutte le mattine le ultime notizie.

Unisciti al nostro [canale WhatsApp](#) per aggiornamenti in tempo reale.