

## Convegno "Disabilità e Trasporti"

Sala Convegni Palazzo della Gran Guardia  
Verona, 7 giugno 2013

Oggi viaggiare non è solo una realtà, ma è soprattutto un diritto, di tutti. E in particolare di coloro che hanno difficoltà a muoversi perché portatori di disabilità temporanea o permanente o con handicap sensoriali.

Il tema dell'accessibilità ai trasporti per persone con disabilità è stato al centro del convegno "Disabilità e Trasporti" svoltosi a Verona il 7

deguamento del quadro normativo nazionale alle linee europee e l'evoluzione sul fronte tecnologico di soluzioni che possano facilitare gli spostamenti in autonomia, hanno permesso ad un numero sempre maggiore di persone con difficoltà motoria, di viaggiare sui diversi mezzi di trasporto potendo usufruire di un sistema sempre più integrato soprattutto per il settore ferroviario.

L'Ing. Giovanni SACCA, Coordinatore della Sezione CIFI di Verona, ha presentato brevemente le attività del CIFI e del CAFI e ha quindi introdotto il tema del convegno "Disabilità e Trasporti".

Il libro *"Diritti e obblighi dei passeggeri ferroviari"*

edito dal CAFI insieme al sito della Commissione Europea <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/it/index.html> sono stati il filo conduttore di questo convegno.

Un tema quanto mai attuale e sentito sia sul fronte degli addetti ai lavori sia sul fronte dell'utenza: nella Sala dei Convegni del prestigioso Palazzo della Gran Guardia di Verona, situato nella centralissima piazza Brà, sono stati circa 200 i partecipanti, tra cui molte persone con disabilità che hanno partecipato attivamente al dibattito.

Gli atti del convegno sono scaricabili dai siti degli organizzatori nella sezione "Convegni" ([www.cifi.it](http://www.cifi.it), [www.cafi2000.it](http://www.cafi2000.it) e <http://ingegneri.vr.it/>).

Subito dopo la presentazione del convegno da parte dell'ing. Giovanni SACCA sono intervenuti:

- Anna LESO, Assessore ai Servizi Sociali, alla Famiglia e alle Pari Opportunità del Comune di Verona, che ha portato i saluti del Sindaco di Verona e ha parlato dell'impegno degli organizzatori e del Comune di Verona per promuovere l'importante iniziativa.
- Remo SERNAGIOTTO, Assessore ai Servizi Sociali della Regione Veneto, ha illustrato le opportunità offerte dalla città di Venezia ai turisti con disabilità e ha sottolineato



giugno scorso in Gran Guardia e promosso dal Collegio Ingegneri Ferroviari Italiani (CIFI) Sezione di Verona, dal Collegio Amministrativo Ferroviario Italiano (CAFI), Circonscrizione Veneto e dall'Ordine degli Ingegneri di Verona e Provincia, Commissione Trasporti e Viabilità, con la collaborazione dell'Assessorato ai Servizi sociali, alla famiglia e alle pari opportunità del Comune di Verona e del personale volontario di RFI e Trenitalia, che hanno assicurato l'assistenza a tutti i partecipanti.

Più del 20% della popolazione in Europa non può viaggiare in piena autonomia e il problema interesserà in futuro una percentuale in aumento visto il prolungarsi della durata media della vita. Negli ultimi decenni l'a-



to il contributo delle Associazioni e del settore del volontariato soprattutto in un momento di difficoltà economiche come l'attuale che limita gli interventi della Regione.

- Giuseppe RIGHETTI, Consigliere delegato alle Barriere Architettoniche del Comune di Negrar (VR) nonché promotore del progetto "Valpolicella senza barriere" (<http://www.valpolicellasenza-barriere.it/>), ha portato la sua testimonianza di "utente" del servizio ferroviario con necessità di assistenza per la figlia Sofia, su sedia a rotelle, che ha frequentato l'Università di Bologna viaggiando in treno da Verona. Un ringraziamento pubblico, il suo, a tutto il personale di Assistenza delle Ferrovie dello Stato Italiane che presta servizio a Verona Porta Nuova, per la professionalità e la generosità con cui svolgono il loro lavoro.
- Giorgio BOTTI, Preside della Sezione CIFI di Verona, ha ringraziato il Comune di Verona, la Regione Veneto, i Relatori e le Associazioni presenti, che rappresentano utenti con esigenze specifiche; ha ricordato che il servizio offerto dal Gruppo Ferrovie dello Stato non solo deve adeguarsi alle norme europee per puntare alla qualità dell'assistenza e del servizio, ma ancora più importante è lavorare alla formazione degli operatori, perché accanto agli investimenti nelle tecnologie ci sia l'investimento nel capitale umano, personale attento alle esigenze di tutti gli utenti.
- Ilaria SEGALA, Presidente dell'Ordine degli ingegneri di Verona e Provincia, ha sottolineato la necessità di sensibilizzare sull'argomento "Trasporti e disabilità" sia gli attori del comparto trasporti coinvolti sia tutta la cittadinanza. Una catena di trasporti integrata ed efficiente, ad esempio in una città turistica come Verona, attenta dunque alle esigenze di mobilità per tutti gli utenti diventa necessariamente uno strumento

"universale" per garantire un turismo accessibile e di qualità.

- Alessandro BONFORTI, Presidente CAFI, ha ringraziato il Comune di Verona, i colleghi del CIFI, del CAFI e dell'Ordine degli ingegneri di Verona, che hanno organizzato il convegno; ha parlato del CAFI (Collegio Amministrativo Ferroviario Italiano), della sua organizzazione e dei suoi compiti statutari; ha evidenziato l'importanza della "persona" e del "diritto alla mobilità" da garantire a tutti; dell'importanza della cultura e del dialogo tra chi offre e chi riceve il servizio e l'assistenza nel trasporto.
- Giovanni VALENTINI, Coordinatore CAFI della Circonscrizione Veneto, ha voluto evidenziare "l'obiettivo etico del convegno": mettendo al centro il rispetto della persona e dei suoi bisogni, oltre i regolamenti e le normative del caso. Solo l'attento ascolto delle reali esigenze delle persone con disabilità - ha sottolineato VALENTINI - potrà fornire agli attori e fornitori di servizi quegli elementi imprescindibili da tenere in massima considerazione per un'assistenza di qualità. Come a dire che gli stessi fruitori sono, molte volte, i migliori specialisti in materia, ma spesso inascoltati.

Dopo i saluti istituzionali delle Autorità e degli Organizzatori del convegno sono intervenuti come relatori:

Giuseppe SCIALLI, Direttore del settore monitoraggio, banche dati e rapporti istituzionali dell'Agenzia Nazionale Sicurezza Ferroviaria (ANSF), ha parlato della "Normativa nazionale ed europea in materia di disabilità e trasporti" nella sua evoluzione

ne storica con particolare riguardo alle Specifiche Tecniche d'interoperabilità (STI) per i sistemi ferroviari.

Dopo un breve accenno al D.P.R. 384/78 e al D.P.R. 236/89, ha spiegato che il DPR n. 503/1996 "Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici", parlava di "posti riservati" alle persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale su ogni mezzo di trasporto pubblico. Il Regolamento (CE) N. 1371/2007 ha introdotto il concetto di «persona con disabilità» o «persona a mobilità ridotta» (PRM) la cui condizione richiede un'attenzione adeguata e un adattamento del Servizio per rispondere a specifiche esigenze personali.

L'Ing. SCIALLI ha parlato di diritto al trasporto, di informazioni alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, di assistenza a bordo, di accessibilità, di assistenza nelle stazioni ferroviarie. Con l'emanazione della Direttiva 2008/57/CE relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario all'interno della Comunità, l'attenzione è stata focalizzata sull'armonizzazione tecnica (da qui la nascita di STI Specifiche tecniche di Interoperabilità), con l'obiettivo di:

- a) facilitare, migliorare e sviluppare i servizi di trasporto ferroviario internazionale all'interno dell'Unione europea e con i paesi terzi;
- b) contribuire alla graduale realizzazione del mercato interno delle apparecchiature e dei servizi per la costruzione, rinnovo, ristrutturazione e funzionamento del sistema ferroviario comunitario;
- c) contribuire all'interoperabilità del sistema ferroviario comunitario.

Stiamo andando verso un sistema sempre più interconnesso di attori diversi che hanno norme comuni da verificare e migliorare continuamente in modo da garantire la libera circolazione di tutte le persone.

Per rimanere aggiornati sulle evoluzioni delle normative europee sull'argomento è opportuno consultare il sito <http://www.era.europa.eu/>.



Simona CRISTOFARI, Responsabile Servizi alla Clientela della Direzione Produzione-Servizi per la Circolazione di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, ha parlato del "Servizio di assistenza in stazione ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM): la Carta dei Servizi, le Sale Blu e lo Station Manager". Una fotografia, la sua, dell'evoluzione del Servizio di assistenza alla Clientela ferroviaria a partire dall'entrata in vigore del Regolamento (CE) 1371/2007 ovvero dal 3 dicembre 2009 e del successivo passaggio di tali servizi da Trenitalia a RFI. Ha quindi descritto la nuova organizzazione che fa capo a 14 Sale Blu, ubicate nelle Stazioni Master, che organizzano l'assistenza nel circuito di 252 stazioni. Ha parlato delle modalità per la prenotazione del servizio di assistenza, degli orari, dei tempi di preavviso, dei sistemi informativi di supporto, ecc. Ha quindi trattato l'argomento della dimensione numerica delle richieste di assistenza, al loro andamento negli ultimi dieci anni e al corrispondente livello di gradimento del servizio prestato. Ha quindi accennato ai miglioramenti previsti in termini di aumento del numero delle stazioni servite, al restringimento dei tempi di preavviso per la richiesta del servizio e all'entità dei finanziamenti messi in campo per raggiungere tali obiettivi. Per maggiori informazioni sull'argomento ha consigliato la consultazione del sito <http://www.rfi.it/> → "Accessibilità stazioni".

Leopoldo NIRO, Responsabile Vendita Diretta e Customer service Le Frece - Nord Est della Divisione Passeggeri N/I di Trenitalia S.p.A., ha parlato dell'implementazione del Regolamento Europeo per "Le Frece" trattando i temi principali affrontati dal Regolamento EU 1371/2007:

- l'informazione ai passeggeri prima e durante il viaggio;
- garantire la protezione del passeggero in caso di disservizi;
- rimborsi ed indennizzi dei biglietti in caso di ritardo o soppressione di treni;

- l'assistenza a persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Ha descritto l'organizzazione di Trenitalia per quanto riguarda le "Frece" a partire dalla fase di prenotazione del viaggio e acquisto dei biglietti, ai servizi di accoglienza in stazione, sui treni e ai servizi successivi all'esperienza di viaggio. Ha parlato di non discriminazione, di obblighi per i clienti, di tempistiche nella logica di avere un servizio adeguato ed efficiente, di indennizzi anche con denaro contante anziché con bonus, così come avveniva in precedenza. Ha fornito alcune cifre sui servizi di assistenza erogati nel 2012 a seguito di criticità, ha parlato della carta blu per i titolari di indennità di accompagnamento, che consente all'accompagnatore di usufruire di vantaggi o gratuità. Dopo aver augurato buon viaggio a tutti ha invitato a consultare il sito di Trenitalia <http://www.trenitalia.com/> per ottenere maggiori informazioni.

Renato MAZZONCINI, Amministratore Delegato di Busitalia - Sita Nord Srl, ha parlato dell'Assistenza alla Clientela disabile sui servizi di linea. Ha parlato della complessità del servizio di trasporto su gomma garantito a livello nazionale da Busitalia, che effettua circa 3 miliardi di viaggi/anno tra oltre 200mila fermate sparse in tutta Italia, utilizzando autobus urbani ed extra urbani oltre a pullman turistici di vari livelli. Ha evidenziato la presenza di normative disomogenee tra Regioni, la vetustà del parco autobus, sottolineando tempi e costi per il loro adeguamento. Ha illustrato in modo molto efficace, con l'ausilio di opportuni filmati, l'evoluzione delle recenti tecniche e dei modi di trasporto degli utenti disabili: ha messo in luce le difficoltà nel poter fornire un servizio capillare e compatibile con i tempi di percorrenza soprattutto nei periodi di maggior affollamento. In molte fermate l'impossibilità di poter garantire la salita e la discesa ai disabili è dovuta a barriere architettoniche che impediscono lo svolgimento di tali servizi. Ha parlato di varie alternative e costi per garantire a tutti pari opportunità di spostamento senza creare discriminazioni. In alcune

realità, per mancanza di fondi, alcuni di questi servizi sono stati recentemente soppressi come ad esempio il servizio a domicilio a Firenze. Anche se tutti gli autobus venissero dotati di pedane il problema più grande riguarderà sempre le infrastrutture. Un altro aspetto importante resta il tema dell'informazione: il cliente/utente esige dai gestori una comunicazione chiara e continua sull'effettivo percorso e sulle fermate, capace di garantire un adeguato servizio a tutti i disabili. Ad oggi solo il 30% dei veicoli di Busitalia sono attrezzati e per adeguarli tutti bisognerebbe investire circa mezzo miliardo di euro. L'utilizzo reale di tali servizi da parte dei disabili è molto scarso con risultati, in termini di servizio, trascurabili. Di fatto è stato necessario concentrare le disponibilità rinunciando all'universalità del servizio per specializzare determinate linee in modo da renderle completamente accessibili. Per garantire a tutti i disabili il servizio di trasporto, compreso il servizio porta a porta, è indispensabile affidare tali servizi a cooperative finanziate dalle Regioni. Per ottenere maggiori informazioni sui servizi di Busitalia ha invitato a consultare il sito <http://www.fsbusitalia.it/> o telefonare al numero verde 800.37.37.60.

Luigi LEGNANI, Amministratore Delegato di Trenord Srl, nonché vicepresidente del CIFI Area Nord, dopo aver presentato brevemente le attività e accennato alla storia della Società Trenord Srl, ha trattato il tema dell'Accessibilità al Servizio Ferroviario Regionale.

Negli anni passati il dibattito riguardava principalmente in quali stazioni doveva essere garantito un adeguato livello di accessibilità. Le opinioni erano discordanti e il primo ostacolo da superare era di tipo culturale.

Da allora si è fatto molto:

- i sistemi tecnologici si sono evoluti e continuano ad evolversi;
- sono stati effettuati significativi investimenti economici;
- sono nate e cresciute varie collaborazioni tra le aziende di trasporto;





- si è innalzato significativamente il livello informativo.

Il primo problema da superare è l'accessibilità ai servizi pubblici. Oggi in treno non si sale ma si entra. Il salire indica difficoltà, la filosofia è entrare in treno. Così si è pensato a un materiale adeguato e ad una migliore accessibilità.

Dagli anni 80 ad oggi ci sono stati significativi cambiamenti che hanno caratterizzato il settore.

155 TRENI (oggi, pari al 44% della flotta di Trenord) sono adeguati al trasporto di persone con difficoltà motorie. Ma su oltre la metà della flotta per partire è ancora necessario salire.

I TAF (Treni ad Alta Frequentazione), che sono stati i primi treni moderni pensati per il servizio ai disabili, avevano una sola porta adeguata a tale servizio.

Nei TSR (Treno Servizio Regionale), progettati e prodotti a partire dal 2004, è possibile entrare da tutte le porte. Più di 100 treni di Trenord appartengono a questa categoria e su questo tipo di treno si entra e non si sale. Tutti i bagni di tali treni sono attrezzati per i disabili e sono dotati di ritirate a circuito chiuso.

Tra febbraio 2014 e il 2015 entreranno in servizio ulteriori 41 treni oltre ai 155 già esistenti.

Oltre a consentire l'accesso autonomo a persone con difficoltà motoria, questi treni sono dotati di apparecchiature elettroniche in grado di diffondere informazioni ottiche e acustiche ad uso dei non udenti e dei non vedenti, con possibilità di

diffondere informazioni audiovisive anche all'esterno del treno per comunicare alle persone presenti sulla banchina la sua destinazione. Tali soluzioni sono state realizzate anche a terra in sostituzione dei documenti cartacei utilizzando colonnine audiovisive in grado di comunicare anche eventuali allarmi. Si stanno realizzando nuovi ascensori anche nelle stazioni non precedentemente attrezzate: così come gradualmente occorre adeguare tutti i marciapiedi alzandoli a 60 cm.

La stazione di riferimento per il futuro è quella di Affori, attivata nel novembre 2011; è un esempio di accessibilità totale in grado di garantire l'interscambio tra i treni della linea Milano Asso e la metropolitana 3.

La Stazione di Affori è dotata dei più moderni sistemi di comunicazione per non udenti e per non vedenti.

Ha quindi fornito alcuni dati di riferimento per i servizi di accoglienza e di assistenza ai disabili nel 2012 evidenziando un incremento delle richieste del 6,5% rispetto al 2011.

LEGNANI ha quindi concluso parlando del coordinamento e collaborazione con le altre società di trasporto ferroviarie e aeroportuali e dei riferimenti da contattare per ottenere ulteriori informazioni sull'argomento:

Call Center Trenord che risponde al Numero Verde 800.500.005 e <http://www.trenord.it/>.

Maurizio PANGRAZI, della Direzione di Esercizio di ATV srl di Verona, dopo aver accennato alle attività e alle dimensioni d'impresa dell'ATV Srl di Verona, ha presentato il progetto "Smile line": che scaturisce dall'idea di una linea urbana completamente accessibile. Accessibilità per tutti, non solo per le persone in sedia a rotelle, ma anche per anziani, non vedenti, non udenti, per bambini.

Smile line è un progetto innovativo, dedicato a cittadini e visitatori della città di Verona, che si propone di rendere più facile e gradevole viaggiare in bus. Prevede di trasformare - in una prima fase sperimentale - una delle linee del servizio urbano attrezzandola e organizzandola con tutti i necessari accorgimenti per offrire: facilità di accesso, informazione, confort, cortesia, facilità di acquisto biglietti in vettura e sicurezza.

L'iniziativa è sviluppata in collaborazione con PMI-NIC Project Management Institute-Norther Italy Charter, una società no-profit internazionale finalizzata alla diffusione della cultura di progetto e vede il coinvolgimento del Comune di Verona e della Consulta dell'handicap.

La linea 22 del servizio urbano di Verona, apripista del progetto "Smile line", unisce alcuni popolosi quartieri con il centro città e i più importanti poli attrattori, come la stazione ferroviaria di Verona Porta Nuova, la Fiera, il polo universitario di Borgo Roma, nonché gli ospedali Villa Monga, il Geriatrico, l'Ospedale Maggiore e il Policlinico di Borgo Roma. Dopo l'attivazione del servizio previsto per metà giugno 2013 si cercherà di estendere il servizio ad altre linee strategiche per la città. Per maggiori informazioni si segnala il sito <http://www.atv.verona.it/> → SMILE LINE.

Michele ADAMI, Responsabile Infrastrutture Post Holder Progettazione dell'Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A., ha trattato l'argomento "Assistenza alla clientela disabile a terra e in volo".

Dopo aver citato i riferimenti normativi ha parlato esaurientemente di tutte le fasi di un viaggio in aereo dalla prenotazione, all'assistenza negli aeroporti (al momento della partenza, dell'arrivo e in transito) all'assistenza a bordo degli aerei sia nel caso di passeggeri con ridotta mobilità (PRM), sia affetti da patologie (MEDA).

Ha quindi illustrato gli interventi attuati presso l'Aeroporto di Verona Villafranca dai parcheggi riservati, ai punti di arrivo e di partenza, ai percorsi per i non vedenti, agli ascensori, ai

sollevarli, alle colonnine di chiamata per la richiesta di assistenza da parte di personale appositamente formato.

Ha quindi fornito dati statistici sul numero di passeggeri che hanno utilizzato l'aeroporto di Verona e sul numero di persone che hanno chiesto assistenza negli ultimi anni. Per maggiori informazioni si segnala il sito [http://www.aeroporto.verona.it/ridot-ta-mobilita\\_t2](http://www.aeroporto.verona.it/ridot-ta-mobilita_t2).

In rappresentanza dei disabili e delle Associazioni di Volontariato di Verona sono intervenuti:

Fabio FORNASINI, Direttore del Centro Servizio per il Volontariato della provincia di Verona (CSV), ha parlato del "Volontariato Veronese", della sua storia, delle numerose attività del CSV e delle Associazioni iscritte al Registro Regionale. Ha quindi illustrato la situazione attuale del trasporto delle persone disabili nel Veronese, il decisivo contributo fornito dal Volontariato e ha prospettato alcune ipotesi di sviluppo delle future attività del CSV. Il sito dell'associazione <http://www.csv.verona.it/>.

Roberta MANCINI, Vicepresidente della Consulta handicap di Verona e non vedente, ha parlato a nome dei disabili, che vivono quotidianamente le problematiche dei trasporti. Ha evidenziato la necessità di consultare con maggiore frequenza le Associazioni e il Volontariato in quanto sono costituite da persone esperte nei vari ambiti delle disabilità e pertanto sono in grado di dare consigli qualificati anche perché vivono quotidianamente la loro disabilità. Il contatto con le persone disabili porta a conoscere gli accorgimenti da adottare per ogni specifica disabilità. L'assistenza per il trasporto dei disabili non è ancora ottimale, ma il coinvolgimento dei disabili può migliorarne il servizio e la preparazione del personale addetto.

L'ambiente veronese è collaborativo ed efficiente. Esiste però la necessità di superare non solo le barriere architettoniche, ma anche le barriere informatiche, che non danno a tutti la possibilità di accedere a determinate informazioni. Le soluzioni migliori sono sempre le più semplici. Le maggio-



ri difficoltà nascono dalla resistenza al cambiamento culturale, ciò che viene fatto per i disabili non è esclusivo in quanto migliora la fruibilità delle cose e quindi la vita a tutte le persone. Tutto ciò che viene fatto per i disabili è utile per le persone anziane, per le mamme con il passeggino e in una parola è davvero utile a tutti. Il cambiamento quindi deve essere culturale.

L'elenco delle Associazioni aderenti alla "Consulta Comunale della Disabilità" di Verona è consultabile tramite il sito [http://sociale.ulss20.verona.it/docs/ConsultaDisabilita\\_Associazioni.pdf](http://sociale.ulss20.verona.it/docs/ConsultaDisabilita_Associazioni.pdf).

Sono poi intervenuti disabili e rappresentanti di Associazioni, che hanno posto l'attenzione su problematiche diverse: hanno sottolineato le difficoltà che spesso devono affrontare quando vengono apportate modifiche alla composizione o al binario di arrivo o di partenza di un treno per guasti o per ritardi; risulta essere un grosso problema anche il guasto improvviso o il diverso posizionamento di un'oblitteratrice, così come la segnalazione dei lavori in corso. Problematiche analoghe si presentano anche sugli altri mezzi di trasporto.

Si è dato atto che tutti i miglioramenti che vengono apportati nelle stazioni, sui treni e sui mezzi di trasporto in genere sono frutto di un intenso lavoro di collaborazione tra l'ente erogatore del servizio di trasporto e le Associazioni, ma nonostante gli sforzi sinora profusi rimangono ancora molti margini di miglioramento. Esiste il problema dei finanziamenti, che con la crisi sono stati ridotti. Sono necessari ingenti investimenti per l'adeguamento delle stazioni e dei mezzi. È necessario l'innalzamento dei marciapiedi in molte stazioni a 60 cm in modo da garantire l'accesso diretto ai treni. È necessario l'adeguamento di molti

treni alle ultime tecnologie visive, sonore e informatiche. In generale si può affermare che attualmente circa il 50% dei treni regionali sono idonei per il trasporto di persone disabili nel rispetto delle normative attuali. Sono quindi necessari interventi rilevanti e sistematici. È necessaria la continua formazione del personale di Assistenza di terra e di bordo.

*È stata evidenziata la necessità di istituire un servizio informativo in tempo reale per i sordi, analogo a quello telefonico dei Call Center. Tale servizio dovrà avvenire esclusivamente tramite la scrittura. Tale problematica si potrebbe affrontare e risolvere tramite le recenti tecnologie utilizzando i cellulari, gli smartphone e i tablet PC attivando servizi SMS, Chat, ecc. Inoltre aggiungendo su "viaggiatreno" e sui servizi equivalenti in real time degli altri mezzi di trasporto i testi degli avvisi sonori importanti diramati nelle stazioni, soprattutto in caso di disservizi. Ciò ridurrebbe, tra l'altro, la necessità di installare e mantenere un notevole numero di monitor nelle piccole stazioni garantendo nel contempo un servizio di qualità multilingue a tutti i viaggiatori.*

A tal proposito è stata sottolineata l'importanza della sottotitolazione visiva di tutti gli interventi del convegno senza il quale i sordi non avrebbero potuto partecipare al convegno.

Il convegno si chiude con i saluti e ringraziamenti dell'ing. Giorgio BOTTI, Preside della Sezione CIFI di Verona.

I testi degli intervenuti sono stati visualizzati in tempo reale tramite un proiettore di sala dal servizio gratuito dell'Associazione sordi "Antonio Provolo" onlus di Verona, che si ringrazia per l'indispensabile servizio prestato (<http://www.associazionesordi-provolo.it/>).

