

### **RFI, SALE BLU: I SERVIZI DI ASSISTENZA**

- **dedicate a persone con disabilità, a mobilità ridotta, anziani, donne in gravidanza**
- **in 275 stazioni del network RFI servite da 14 centri**

Roma, 16 marzo 2017

Sono 275 le stazioni inserite nel circuito Sala Blu di Rete Ferroviaria Italiana, punto di riferimento e di organizzazione dei viaggi in treno per le persone con disabilità e a ridotta mobilità, anche temporanea. Dal 2011 le Sale Blu sono gestite da Rete Ferroviaria Italiana nel ruolo di *Station Manager*.

#### **NETWORK**

Sono complessivamente 14 le Sale Blu del network nazionale: Ancona, Bari Centrale, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Genova Piazza Principe, Messina Centrale, Milano Centrale, Napoli Centrale, Reggio Calabria Centrale, Roma Termini, Torino Porta Nuova, Trieste Centrale, Venezia Santa Lucia, Verona Porta Nuova. Gestiscono un circuito di 275 stazioni, per l'assistenza (24 ore su 24) ai viaggiatori di tutte le imprese ferroviarie che circolano sulla rete gestita da RFI.

#### **SERVIZI DI ASSISTENZA**

I servizi delle Sale Blu, aperte tutti i giorni dalle 6.45 alle 21.30, sono dedicati alle persone con difficoltà motorie, anche temporanee (viaggiatori in sedia a rotelle, con problemi agli arti o difficoltà di deambulazione) o sensoriali (non vedenti/non udenti o ipovedenti/ipoudenti), agli anziani e alle donne in gravidanza.

#### **COME PRENOTARE**

Il servizio di assistenza può essere chiesto all'impresa di trasporto, recandosi a una delle 14 Sale Blu e prenotando via telefono o mail.

È possibile effettuare la prenotazione da telefono fisso e mobile al numero a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 o al numero verde gratuito 800.90.60.60 (solo da rete fissa). Il call center è attivo tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 6.45 alle 21.30. Per la prenotazione tramite e-mail, la richiesta va effettuata almeno **24 ore** prima del servizio desiderato.

Per l'assistenza tramite impresa di trasporto, per telefono o recandosi direttamente presso la Sala Blu, la richiesta va effettuata:

- se le località richieste per la partenza e l'arrivo sono inserite nel circuito *fast\**:
  - almeno **1 ora** prima nella fascia oraria 7.45 – 22.30
  - almeno **12 ore** prima nella fascia oraria 22.30 – 7.45
- per assistenza in una delle altre stazioni del circuito:
  - almeno 12 ore prima

Per i servizi nelle stazioni di partenza, la Sala Blu propone un appuntamento, presso uno dei punti di incontro disponibili, con un anticipo di 30 minuti (45 per Bologna Centrale AV).

RFI garantisce il servizio con tempi di preavviso decisamente più favorevoli rispetto alle 48 ore previste dal Regolamento Europeo, costituendo così una *best practice* nel panorama ferroviario dell'Unione Europea.

Informazioni di dettaglio sono presenti anche nella sezione **[InfoAccessibilità stazioni](#)** sul sito web di RFI.

Rete Ferroviaria Italiana ha avviato investimenti per migliorare i servizi di accesso al trasporto ferroviario. In particolare, è in corso un programma di rinnovamento delle Sale Blu secondo specifiche linee guida progettuali, insieme all'acquisto di nuovi carrelli elevatori.

*\*L'elenco delle stazioni fast comprende gli scali dove sono presenti le 14 Sale Blu più le stazioni di Venezia Mestre, Padova, Milano Porta Garibaldi, Milano Porta Garibaldi Sotterranea, Torino Porta Susa, Genova Brignole, Genova Piazza Principe Sotterranea, Bologna Centrale AV, Pisa Centrale, Roma Tiburtina, Fiumicino Aeroporto, Civitavecchia, Napoli Piazza Garibaldi, Salerno e Palermo Centrale.*

### **RFI, ROMA TERMINI: NUOVA SALA BLU PER ASSISTENZA VIAGGIATORI CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ**

- **dedicata anche agli anziani e alle donne in gravidanza**
- **in 6 anni raddoppiate le richieste di assistenza**
- **98% soddisfazione viaggiatori**

Roma, 16 marzo 2017

Una Sala Blu completamente rinnovata a Roma Termini darà assistenza ai viaggiatori con disabilità o a ridotta mobilità (anche temporanea), così come agli anziani e alle donne in gravidanza che viaggiano in treno.

I nuovi locali si sviluppano su circa 100 metri quadrati di superficie e sono caratterizzati dai colori blu, arancione e grigio. Nel nuovo spazio di assistenza i viaggiatori troveranno, oltre a un ampio desk con tre postazioni per gli operatori, un touch screen e un monitor per conoscere tutti i servizi di assistenza a disposizione, due monitor per gli orari di arrivo e partenza dei treni e un confortevole punto di attesa per l'accoglienza.

Aperta tutti i giorni dalle 6.45 alle 21.30, la nuova Sala Blu di Roma Termini programma e coordina i servizi di assistenza in 30 stazioni: 22 nel Lazio, una in Abruzzo e sette in Sardegna.

Per contattare la Sala Blu Roma Termini si può chiamare da rete fissa e mobile il numero telefonico 02.32.32.32 (a tariffazione ordinaria) e da rete fissa il numero verde gratuito 800.90.60.60, attivo 7 giorni su 7, dalle 6.45 alle 21.30, oppure scrivere a [salablu.roma@rfi.it](mailto:salablu.roma@rfi.it)

La sala è stata presentata oggi da **Vito Episcopo**, Direttore Territoriale Produzione di Roma di Rete Ferroviaria Italiana, ai presidenti delle principali associazioni nazionali impegnate nel campo della disabilità.

Negli anni, il numero degli interventi nel Lazio è più che raddoppiato, passando dai 22.500 del 2011 ai 48.200 del 2016, in linea con il trend nazionale che ha registrato un salto dalle circa 150mila richieste del 2011 alle oltre 300mila nel 2016. La massima concentrazione di richieste (oltre l'80%) si registra a Roma Termini dove nel 2016 sono stati eseguiti oltre 39.000 interventi di assistenza. Cresce anche la soddisfazione di quanti utilizzano il servizio, che rilasciano un giudizio positivo per il 98% dei casi.

Per i tempi di prenotazione del servizio, Rete Ferroviaria Italiana garantisce condizioni di maggiore flessibilità rispetto a quanto stabilito dal Regolamento (CE) 1371/2007, che prevede almeno 48 ore di anticipo rispetto al viaggio\*.

Infatti, per prenotare il servizio, completamente gratuito, sono sufficienti solo 12 ore di preavviso, se chiesto telefonicamente durante l'orario di apertura delle Sale, e 24 ore per le richieste con e-mail. Il preavviso scende a un'ora se le località richieste per la partenza

e l'arrivo sono inserite nel circuito *FAST* che comprende le 14 stazioni principali che ospitano Sale Blu (Ancona, Bari Centrale, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Genova Piazza Principe, Messina Centrale, Milano Centrale, Napoli Centrale, Reggio Calabria Centrale, Roma Termini, Torino Porta Nuova, Trieste Centrale, Venezia Santa Lucia, Verona Porta Nuova), cui si aggiungono altri 15 scali (Venezia Mestre, Padova, Milano Porta Garibaldi, Milano Porta Garibaldi Sotterranea, Torino Porta Susa, Genova Brignole, Genova Piazza Principe Sotterranea, Bologna Centrale AV, Pisa Centrale, Roma Tiburtina, Fiumicino Aeroporto, Civitavecchia, Napoli Piazza Garibaldi, Salerno e Palermo Centrale).

\*Da gennaio 2011 le Sale Blu sono gestite da Rete Ferroviaria Italiana (Gruppo FS Italiane) nel ruolo di *Station Manager* (Gestore di Stazione) in base a quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 adottato dal Parlamento Europeo e dal Consiglio dell'Unione Europea *Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario*.