

## **Nuove regole per la richiesta del servizio di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) per durante la fase di emergenza COVID-19.**

In base alle vigenti norme relative all'emergenza sanitaria volte al contenimento della diffusione del Coronavirus, a partire dal 4 maggio 2020 (cosiddetta "Fase 2" dell'emergenza da COVID-19) il servizio di assistenza ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (servizio PRM) adotta le modifiche di seguito riportate.

Si invitano i viaggiatori a tenersi aggiornati, consultando il sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it), per conoscere eventuali ulteriori modifiche che potranno essere apportate all'operatività del servizio, in funzione dell'evoluzione della situazione normativa e sanitaria.

### **NUOVO ORARIO APERTURA DELLE SALE BLU**

- Le Sale Blu di Torino Porta Nuova, Genova Piazza Principe, Trieste Centrale, Verona Porta Nuova, Venezia Santa Lucia, Ancona, Napoli Centrale, Bari Centrale, Reggio Calabria e Messina Centrale saranno aperte al pubblico per la prenotazione dei servizi di assistenza dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30, tutti i giorni, festivi inclusi.
- Orario di apertura invariato, dalle ore 6.45 alle 21.30, tutti i giorni, festivi inclusi, per le Sale Blu di Milano Centrale, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella e Roma Termini.
- I canali telefonici del Call Center di RFI, attivi dalle ore 6.45 alle 21.30, restano invariati:
  - Numero Verde 800.90.60.60 da telefono fisso in Italia
  - Numero a tariffazione ordinaria +39.02.32.32.32 da telefono fisso e mobile e dall'estero.

### **VARIAZIONE DEL TEMPO DI PREAVVISO PER RICHIEDERE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA PRM**

Il preavviso per la prenotazione del servizio è fissato in **24 ore** per tutte le stazioni del circuito PRM, sia attraverso i canali telefonici delle Imprese Ferroviarie con le quali si desidera viaggiare, sia rivolgendosi al Call Center di RFI o recandosi di persona presso una Sala Blu.

Per i servizi richiesti via e-mail, tramite *SalaBlu on line* o *SalaBlu+* rimangono validi i tempi di preavviso ordinari, che prevedono già almeno 24 ore di anticipo rispetto alla partenza/arrivo del treno.



## **SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

- Le Sale Blu manterranno le porte chiuse e gli utenti del servizio PRM utilizzeranno l'apposito campanello per accedere ai locali, con ingresso regolamentato al fine di evitare assembramenti di persone e di rispettare la distanza interpersonale minima di almeno un metro.
- L'individuazione dei *meeting point* terrà conto dell'esigenza di garantire il necessario distanziamento interpersonale; al momento della prenotazione saranno pertanto escluse dai luoghi di appuntamento per l'inizio dell'assistenza le Sale Blu, le sale d'attesa delle Imprese Ferroviarie (salvo diversa indicazione da parte delle stesse) e, in generale, i locali chiusi.
- Saranno adottate le procedure più opportune per garantire il maggior distanziamento tra viaggiatore PRM ed accompagnatore. In particolare sarà previsto l'impiego della sedia a ruote e del carrello elevatore in tutti i servizi di assistenza, se non sarà altrimenti possibile mantenere il distanziamento di sicurezza.

**IMPORTANTE: i viaggiatori che intendono fruire del servizio PRM dovranno obbligatoriamente presentarsi muniti di mascherina e guanti monouso.**

## **AVVERTENZA**

Per ogni spostamento si raccomanda di osservare scrupolosamente quanto contenuto nei provvedimenti governativi relativi all'emergenza da COVID-19.

In particolare, si ricorda che, come riportato all'art. 3 punto 1.b del DPCM del 26.04.2020, "*è fatta espressa raccomandazione a tutte le persone anziane o affette da patologie croniche o con multimorbilità ovvero con stati di immunodepressione congenita o acquisita, di evitare di uscire dalla propria abitazione o dimora al di fuori dai casi di stretta necessità*".