

## Informazioni al Pubblico

### Variazioni al servizio PRM gestito dalle Sale Blu di RFI, in relazione all'evolversi della diffusione del Coronavirus.

#### *Nuove regole per la richiesta del servizio di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).*

Gentili Clienti, dal 1 dicembre 2020 il servizio di assistenza ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (servizio PRM) ha adottato le seguenti modifiche in base alle vigenti norme relative all'emergenza sanitaria volte al contenimento della diffusione da Covid-19.

#### Nuovo orario di apertura delle Sale Blu

● Le **Sale Blu** in questo periodo sono aperte al pubblico soltanto per la prenotazione dei servizi di assistenza o per la richiesta di informazioni, nei seguenti orari:

- **Sala Blu di Milano Centrale**, tutti i giorni, festivi inclusi: dalle ore 06:45 alle 21:30;
- **Sala Blu di Verona Porta Nuova**, tutti i giorni, festivi inclusi: dalle ore 08:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:30.

● Canali telefonici del **Call Center** di Sala Blu, sono attivi dalle 06:45 alle 21:30:

- **Numero Verde gratuito 800.90.60.60** da telefono fisso in Italia;
- **Numero a tariffazione ordinaria +39.02.32.32.32** da telefono fisso, mobile e dall'estero.

#### Variazione del tempo di preavviso per richiedere il servizio di assistenza PRM.

● Il preavviso per la prenotazione del servizio richiesto attraverso i seguenti canali, è fissato in 24 ore per tutte le 321 stazioni del circuito PRM:

- **Canali telefonici delle Imprese Ferroviarie** con le quali si desidera viaggiare
- **Call Center di Sala Blu**
- **Recandosi di persona presso una Sala Blu**

- Il preavviso rimane invariato per la prenotazione del **servizio richiesto via e-mail**:

- **Sala Blu on-line**
- **Sala Blu+**

**almeno 24 ore di anticipo rispetto alla partenza/arrivo del treno.**

- Il preavviso è **sospeso** per la prenotazione del **servizio "fast" nelle maggiori stazioni.**

### **Svolgimento del servizio PRM.**

- Le *Sale Blu* devono mantenere le porte chiuse e agli *utenti del servizio PRM* per accedere ai locali, si ricorda di:

- utilizzare l'apposito campanello al fine di evitare assembramenti di persone;
- rispettare la distanza interpersonale minima di almeno un metro.

- L'individuazione dei *meeting point* tiene conto dell'esigenza di garantire il necessario distanziamento interpersonale. Quindi, al momento della prenotazione e durante il tempo di interscambio tra un viaggio ed il successivo, non è possibile stazionare presso le *Sale Blu* ed in generale nei locali chiusi.

- I *servizi resi dalle Sale Blu* sono disponibili solo su prenotazione eseguita con *l'anticipo di 24 ore* attraverso i canali dedicati. Pertanto, non è possibile accordare i servizi di assistenza PRM intempestivi in partenza, salvo i casi che dopo le necessarie verifiche dovranno essere adeguatamente autorizzati.

- Per garantire il maggior *distanziamento tra viaggiatore PRM ed accompagnatore* è stato previsto per tutti i servizi di assistenza l'impiego della sedia a ruote e del carrello elevatore.

- Si ricorda per i viaggiatori PRM:

- l'obbligo di indossare la mascherina e i guanti monouso;
- all'entrata della stazione o presso i gate, potrebbe essere prevista la rilevazione della temperatura;
- il *servizio di assistenza PRM* prevede il trasporto di un solo bagaglio;
- osservare scrupolosamente quanto contenuto nei provvedimenti governativi relativi all'emergenza da Covid-19, per ogni viaggio prenotato.