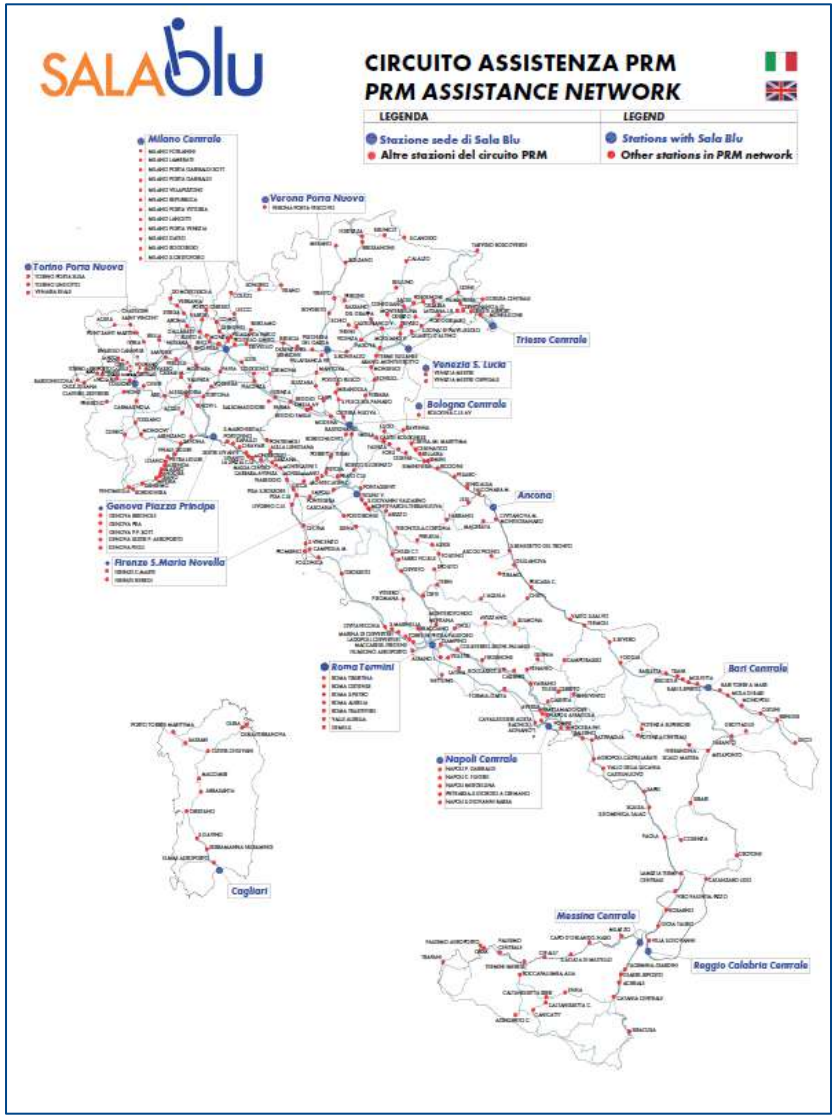
Gruppo FS

The Mobility Leader

Sintesi delle attività del Gruppo FS su Accessibility & Disability Management

03/04/2025

Il Circuito di Assistenza Sale Blu



Le Sale Blu sono aperte al pubblico tutti i giorni dalle **ore 6:45 alle 21:30**, offrono una serie di servizi al viaggiatore:

- Informazioni sui servizi di assistenza
- Prenotazione del servizio di assistenza nelle **371 stazioni** del circuito:
  - eventuale messa a disposizione della sedia a ruote
  - guida in stazione e accompagnamento al treno
  - guida fino all'uscita di stazione o ad altro treno coincidente
  - salita e la discesa con carrelli elevatori per i clienti su sedia a ruote
  - servizio gratuito, su richiesta, di trasporto di 1 bagaglio a mano

Modalità di prenotazione del servizio di Assistenza Sala Blu

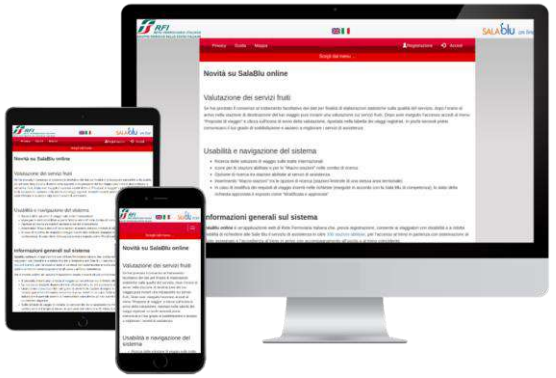
CENTRALINO NAZIONALE

Numero Verde
800 90 60 60

Numero a Tariffazione Ord.
02 32 32 32

15 SALE BLU NELLE PRINCIPALI STAZIONI

E-MAIL



SALA BLU ONLINE

CHAT (per le persone con disabilità uditive)

L'APP SALA BLU +

Raccolta delle informazioni sull’assistenza di RFI

https://www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/accessibilita/le-informazioni-sull-assistenza-delle-sale-blu-in-un-click.html

Dal 12 novembre 2024 RFI ha reso disponibile un progetto per consentire ai viaggiatori di accedere, in un solo click, a tutte le informazioni utili e funzionali alla prenotazione dei servizi di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).

Le informazioni, disponibili in Italiano ed Inglese, nella nuova pagina sono organizzate secondo il modello Frequently Asked Question (FAQ) con l’obiettivo di semplificare l’individuazione dell’argomento di interesse.

La pagina è disponibile in lingua italiana e inglese

Cosa è disponibile

- Contatti e Stazioni del Circuito
- Modalità e Canali di prenotazione
- Intermodalità
- Infoaccessibilità

Piano Servizi PRM e IaP a cura di RFI

PRM

- Miglioramento del tempo di preavviso per le stazioni di:
  - Roma S. Pietro
  - Roma Ostiense
  - Roma Trastevere
  - Ciampino
- Potenziati i mezzi d'ausilio sul perimetro della Sala Blu di Roma con 80 nuove sedie a ruote, 25 rampe da marciapiede
- Potenziamento presenza IA (impresa appaltatrice) nel nodo di Roma, in particolari giornate del Giubileo (ad es. 5-6 aprile, 25-29 aprile, ecc.)

IaP

- Attivazione di un presidio permanente «Station Staff DCIO», con personale di Circolazione nella stazione di Roma Termini per il potenziamento dell'informazione al pubblico, assistenza clientela, gestione delle anormalità di circolazione ecc.
- Annunci audio/video su periferiche IaP, Infomobilità RFI, Comunicati Stampa

Servizio di video-interpretariato LIS Roma Termini per le persone sorde a cura di Trenitalia

- Servizio gratuito di video-interpretariato in Lingua dei Segni Italiana (LIS) attivabile in meno di 60 secondi.
- Disponibile tutti i giorni (inclusi festivi) dalle 8:00 alle 18:00 presso Roma Termini.
- Attivo presso Biglietteria, FrecciaClub, Desk di vendita e assistenza per i servizi Alta Velocità e Intercity e presso i Desk di assistenza Regionale Trenitalia.
- L'operatore Trenitalia, accolta la persona sorda, avvia tramite tablet in dotazione allo staff, una videochiamata istantanea con un interprete LIS certificato, mediatore linguistico fra il personale di vendita e assistenza e il passeggero/cliente.
- Il servizio può essere attivato anche dal cliente/passeggero sordo sul proprio telefono, inquadrando semplicemente il QR code presente nei materiali informativi Trenitalia presenti in Stazione, per avviare direttamente dal proprio smartphone la videochiamata con interprete, e facilitare il dialogo con il personale Trenitalia.

Formazione: standardizzazione dei modelli formativi di Trenitalia

Nel quadro di particolare attenzione e impegno continuo del Gruppo FS rispetto ai temi dell'inclusione e della disabilità è stato organizzato il **percorso formativo "Conoscere e gestire i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità"**, dedicato agli istruttori Trenitalia, responsabili della formazione di oltre **5.300 capitreno** che a loro volta svolgono diverse funzioni di assistenza a bordo treno, tra le quali:

- In presenza di persone che abbiano richiesto il servizio di assistenza Sala Blu, registrate a bordo treno, il Capotreno verifica preventivamente che tutti i dispositivi a loro destinati siano efficienti e verifica la funzionalità della toilette per disabili;
- Il Capotreno si accerta poi che la PMR registrata sia presente in salita e verifica che sia collocato nel posto a lui dedicato;
- L'impresa tramite il personale di bordo, segue e coordina le operazioni di salita e discesa della PMR;
- L'assistenza a bordo treno può essere effettuata dall'eventuale accompagnatore laddove previsto e il Capotreno agevola ogni eventuale necessità della PMR ed è, a tale scopo, in comunicazione diretta con la propria Sala operativa e quindi con Sala Blu.

Mappa delle stazioni accessibili

Sala Blu di Roma

Accesso agli spazi delle stazioni a maggior afflusso

Orari di servizio degli ascensori nelle stazioni

- Roma Termini: dalle ore 5 alle ore 24
- Roma Tiburtina: dalle ore 4:30 alle ore 1:30
  Entrambi Roma Termini e Roma Tiburtina chiudono tra le ore 1:30 e le 4:30

- Roma San Pietro: dalle ore 5 alle ore 24 – chiusura stazione dalle 00:10 alle 4:45 – la sala d'attesa e i bagni chiudono dalle ore 21:00 alle ore 4:45

- Roma Ostiense: dalle ore 5 alle ore 24 - orario chiusura stazione: dalle ore 1.30 alle ore 4.30

- Gli orari del servizi ascensori possono subire variazioni che vengono comunque comunicate sul sito di RFI

Stazione di Roma Termini – interventi realizzati per il miglioramento dell'accessibilità

- **Innalzamento H55 marciapiedi**:
  banchine ferrovie laziali: binari 25-29
  Collegamento principale con stazione di San Pietro

- Realizzazione di **due ascensori:** collegamento tra il sottopasso centrale e le banchine del **binario 1 e del binario 24**

- **Riqualifica dei sottopassi centrale e longitudinale**, con realizzazione **percorsi e delle mappe tattili** e del sistema di illuminazione

- Realizzazione della pensilina di raccordo tra quella del binario 1 e quella dei binari 1-2 est, a **copertura del percorso pedonale** di collegamento con la stazione.

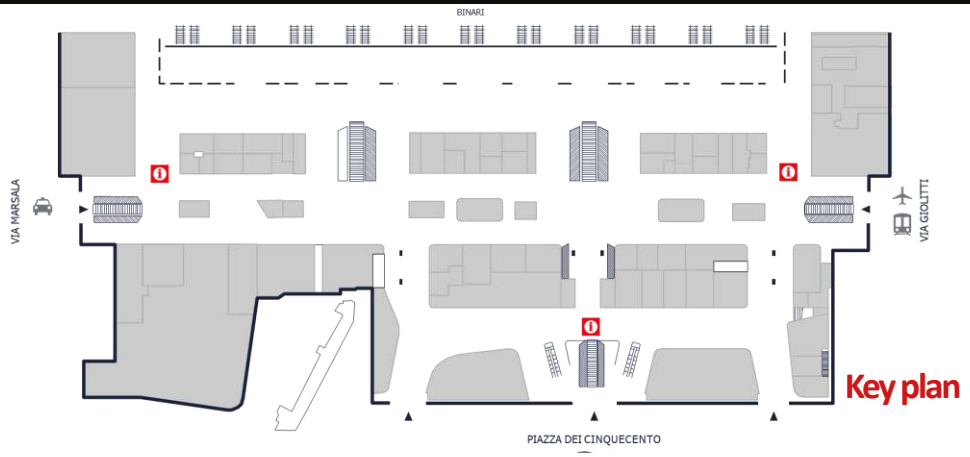
Stazione di Roma Termini – interventi realizzati per il miglioramento dell'accessibilità

- **Segnaletica retroilluminata**
  Rinnovata le retroilluminata la segnaletica istituzionale.

- **Percorsi e mappe tattili**
  Completati i percorsi tattili e le mappe interni ed esterni alla stazione (Via Giolitti- Via Marsala- atrio di stazione – ala Mazzoniana). Prevista realizzazione percorsi tattili su Piazza dei Cinquecento nell'ambito della riqualificazione in corso.

- **Totem informativi digitali**
  Realizzati 5 nuovi totem digitali accessibili anche ai PRM. I totem sono dotati di un pulsante braille e di un QR Code dal quale si accede ai contenuti informativi.

Stazione di Roma Termini – Focus totem informativo



Key plan

https://www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/Roma-Termini-totem-informativi.html

Microfono

QR Code

Pulsante Braille

I contenuti sono accessibili anche ai non vedenti tramite il sito di RFI, anche in inglese

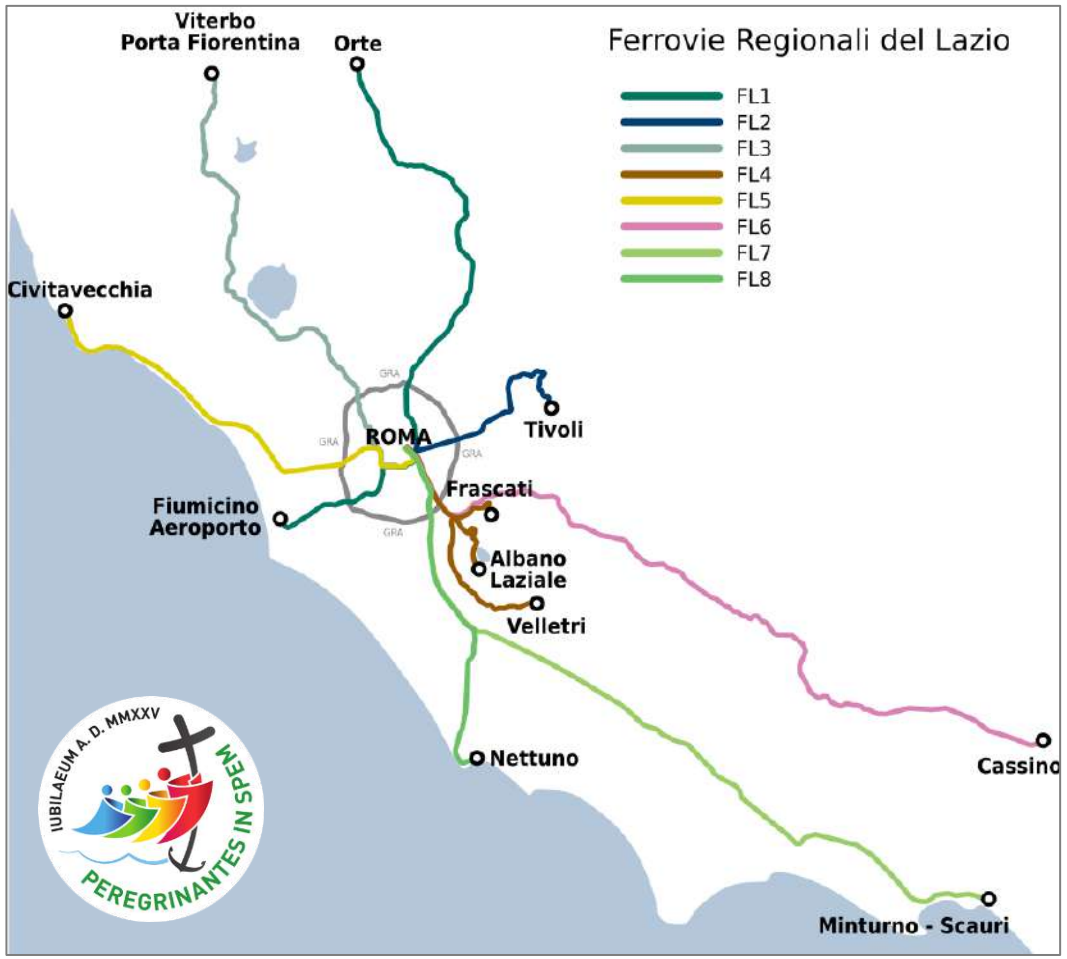
CLICCARE VIDEO

Potenziamento offerta regionale Lazio per il Giubileo

Servizi regionali Lazio per Giubileo in AQ

Nella relazione **Roma Termini – Roma San Pietro – Roma Aurelia** sono stati previsti **20 collegamenti aggiuntivi nei giorni domenica e festivi a partire dal 6 aprile 2025 fino al 2 novembre 2025.**

FL	relazione	periodicità
FL 5	Roma Termini-Roma S. Pietro-Roma Aurelia	Si effettua nei festivi dal 6/4/2025 fino al 2/11/2025.

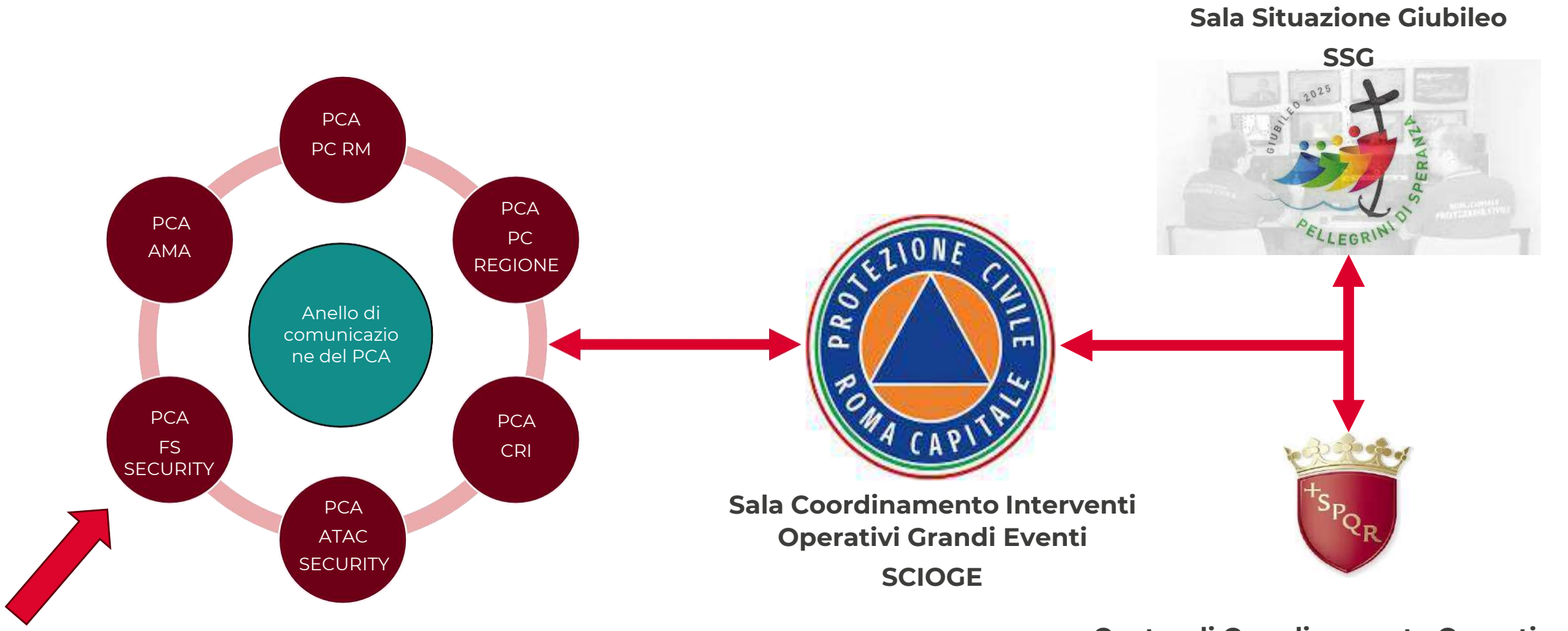


Attività di FS Security nel supporto alle vulnerabilità

- È in programma l'istituzione di corsi di formazione "*ad hoc*" per il personale di front line su "vulnerabilità invisibili", nell'ambito di un progetto del Gruppo FS avviato nel 2024 e intitolato "**La tutela dei diritti dei minori e degli altri soggetti vulnerabili (es. disabili, persone a ridotta mobilità, anziani) nell'accesso ai servizi digitali, nel settore dei trasporti e della mobilità integrata**".
- Le attività di FS Security sono delineate in appositi **piani operativi**, redatti dalla Direzione Circolazione e Orario, in occasione della circolazione di treni charter, al fine di verificare anticipatamente tutti gli aspetti organizzativi e mettere in campo azioni efficaci e coordinate per il supporto ai soggetti vulnerabili.
- FS Security si coordina con Sala Coordinamento Interventi Operativi Grandi Eventi (**SCIOGE**), per gestire le informazioni sui flussi di viaggiatori durante gli eventi giubilari, concentrandosi sulle stazioni con maggior affluenza. L'obiettivo è identificare eventuali necessità di supporto in caso di sovraffollamento o per il trasporto di persone con disabilità e altre esigenze di assistenza alla popolazione.

Sistema di coordinamento di Roma Capitale per il supporto Grandi Eventi Giubilari

Il ruolo di FS Security



Link per sito istituzionale del Comune di Roma e del Giubileo

https://www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/accessibilita/le-informazioni-sull-assistenza-delle-sale-blu-in-un-click.html

https://www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/Roma-Termini-totem-informativi.html