

da **Brevi ferroviarie** del 10 maggio 2021

## Le Sale Blu di RFI compiono 10 anni

di FSNews

Dieci anni trascorsi mettendo al centro le storie, i volti, le esperienze e i bisogni delle persone a ridotta mobilità e con disabilità. L'impegno del Gruppo FS su questo fronte si è concretizzato anche grazie alle Sale Blu di Rete Ferroviaria Italiana, un servizio di assistenza PRM che ha convinto un numero sempre maggiore di viaggiatori a scegliere la convenienza di utilizzare il treno per i propri spostamenti di lavoro o studio ma anche per cultura e piacere, portando a circa 2 milioni e 700mila le prestazioni erogate dal 2011. Così facendo, in tutti questi anni, non è aumentato solo il numero dei passeggeri ma anche il loro benessere.

Una battaglia contro le barriere con un impegno quotidiano da parte del Gruppo FS con RFI, negli interventi e negli investimenti, per rendere accessibili convogli e infrastrutture, garantendo l'inclusione a tutti e il pieno diritto alla mobilità. Strada intrapresa anche grazie alla fruttuosa collaborazione con i rappresentanti delle Federazioni e delle principali Associazioni delle persone con disabilità.



Digital Media - FS Italiane

### I NUMERI DEL SERVIZIO

Dal 2010, il numero degli hub ferroviari in cui è disponibile il servizio di assistenza alle persone a ridotta mobilità è aumentato, passando da 250 impianti ai 332 nel 2020. Il network delle Sale Blu si è ulteriormente ampliato con una nuova Sala Blu nazionale, presente nella sede FS di Roma, in affiancamento alle 14 Sale Blu territoriali collocate nelle più importanti stazioni italiane. Raddoppiato inoltre il numero delle stazioni fast, oggi 30 rispetto alle 15 nel 2010, per cui è necessaria una sola ora di preavviso per la prenotazione dell'assistenza.

In continua crescita anche i numeri sui servizi effettuati che dal 2010 sono quasi triplicati, passando dai circa 150mila ai quasi 410mila nel 2019. Al positivo trend, ha contribuito l'acquisto di 500 nuovi carrelli elevatori per le persone con disabilità motorie. Numeri che hanno certificato un'elevata qualità del servizio, confermata da una recente indagine dell'osservatorio di mercato di RFI che vede pienamente soddisfatti il 99% dei clienti intervistati. Nel 2020, nonostante l'emergenza sanitaria da Covid-19, RFI ha mantenuto sempre attiva l'assistenza PRM con circa 170mila servizi erogati. È importante citare anche l'emissione delle linee guida per il brand delle Sale Blu, in luoghi riconoscibili e dotati di ogni comfort, e realizzate in base al nuovo standard.

### SALA BLU SUL WEB

Messe in campo anche una serie di attività digitali utili a semplificare l'esperienza di viaggio alle persone a ridotta mobilità: dal 2017 il portale Sala Blu online, raggiungibile dal sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it), permette di richiedere l'assistenza via web mentre l'app Sala Blu Plus, scaricabile dagli store digitali Android e iOS, consente di prenotare il servizio direttamente tramite smartphone. Disponibile inoltre una web chat pensata per le persone con disabilità uditiva. A completare il quadro dei canali a servizio dei viaggiatori PRM, un'apposita sezione dedicata alle Sale Blu sul sito di RFI, il numero verde gratuito 800.90.60.60 (raggiungibile da telefono fisso), il numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 (raggiungibile da telefono fisso e mobile) e il sistema di prenotazione dell'assistenza, attivo a livello europeo, per i viaggi transfrontalieri.

### ACCESSIBILITÀ, L'OBIETTIVO DI RFI

Con un investimento di 5,5 miliardi di euro, avviato nel 2017, RFI intende abbattere le barriere architettoniche in 620 stazioni distribuite su tutto il territorio nazionale. Il programma decennale ha come obiettivo quello di adeguare e riqualificare l'insieme degli hub ferroviari più frequentati dell'intera rete e che accolgono circa il 90% dei viaggiatori totali. Inoltre, sono numerosi gli interventi sui quali si sta lavorando, nonostante la pandemia da Covid-19: raddoppiato il numero degli ascensori presenti nelle stazioni, passando dai 550 del 2016 ai circa 1000 nel 2020; innalzati circa 300 marciapiedi, per permettere una migliore salita e discesa dai treni, e resi adeguati con mappe e percorsi pedotattili. Ad oggi, le stazioni totalmente accessibili sono oltre 230.

FSNews - 10 maggio 2021

Iscriviti alla newsletter quotidiana gratuita di FERROVIE.IT per ricevere tutte le mattine le ultime notizie.

 Unisciti al nostro [canale WhatsApp](#) per aggiornamenti in tempo reale.

---

**Ferrovie.it** è dal 1997 il web magazine italiano dedicato alle ferrovie reali ed al modellismo ferroviario. E' vietata la riproduzione, anche parziale, di ogni contenuto del sito senza preventiva autorizzazione scritta della redazione. [Informativa sui cookie](#).

**(C) Ferrovie.it - Roma - P.I. 08587411003**