

## Assistenza alle persone con disabilità o mobilità ridotta

Con l'entrata in vigore del **Regolamento (CE) N. 1371/2007**, è stata definitivamente introdotta l'accezione di «**persona con disabilità**» o «**persona a mobilità ridotta**» (PRM), definizioni equivalenti che indicano quelle persone la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio per rispondere alle loro specifiche esigenze.

### **In particolare il servizio di assistenza di Trenitalia è rivolto:**

- alle persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità;
- alle persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- alle persone anziane;
- alle donne in gravidanza;
- ai non vedenti o con disabilità visive;
- ai non udenti o con disabilità uditive;
- alle persone con handicap mentale

### **Le Sale Blu**



Il punto di riferimento per tutte le esigenze di viaggio delle persone con mobilità ridotta è costituito dalle **Sale Blu**, che organizzano il servizio di assistenza in un circuito di 252 stazioni abilitate.

Il servizio di assistenza è garantito **24 ore su 24** previo accordo con la Sala Blu. Occorre presentarsi in stazione 30 minuti prima della partenza del treno. In caso di rinuncia al servizio si raccomanda la disdetta alla Sala Blu almeno 4 ore prima della prevista partenza.

Le Sale Blu **sono presenti in 14 stazioni principali** e dispongono di servizi per: le informazioni la prenotazione dei posti l'eventuale messa a disposizione della sedia a rotelle la guida in stazione e l'accompagnamento al treno la guida fino all'uscita di stazione o ad altro treno coincidente la salita e la discesa con carrelli elevatori per i clienti su sedia a rotelle l'eventuale servizio gratuito, su richiesta, di portabagagli a mano (1 collo) la distribuzione di materiale informativo

Orario di apertura delle Sale Blu: **tutti i giorni dalle 7 alle 21**

[Sedi ed indirizzi di posta elettronica delle Sale Blu](#)

### **Come richiedere il servizio di assistenza**

È possibile richiedere assistenza attraverso i nostri [contatti telefonici](#), direttamente presso le Sale Blu oppure **tramite posta elettronica**.

**Per viaggi Roma-Puglia e viceversa, a causa della frana, l'assistenza viene sempre garantita, ma il tempo di preavviso deve essere almeno di 24 ore.**

### **Tempi minimi di richiesta del servizio**

Il servizio va richiesto rispettando i seguenti tempi di preavviso:

per i collegamenti tra le [stazioni principali del circuito assistenza](#) nella fascia oraria dalle 8 alle 22, richiesti telefonicamente o presso le Sale Blu

**1 ora prima della partenza;**

per gli altri collegamenti tra le stazioni del circuito di assistenza:

**12 ore prima della partenza;**

per tutti i tipi di collegamento richiesti tramite posta elettronica alla Sala Blu di competenza territoriale e per i viaggi internazionali:

**24 ore prima della partenza.**

### **Viaggi internazionali**

Le richieste di assistenza per viaggio internazionali possono essere inoltrate, **almeno 24 ore prima della partenza:**

Alla **Sala Blu di riferimento** delle stazioni fermata dei treni internazionali prescelti; oppure alla **Sala Blu di Roma Termini** (via posta elettronica all'[indirizzo dell'assistenza clienti disabili di Roma Termini](#), tel (+39) 06 4881726, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7 alle 21).