



Guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad que tengan dificultades en su desplazamiento



renfe

adif
ADMINISTRADOR DE
INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS

SANTA ANA





Guía de servicios ferroviarios

para viajeros con discapacidad que tengan dificultades en su desplazamiento

4.

Presentación

7.

Personas a las que va dirigida

8.

Requisitos para la realización del desplazamiento y solicitud de ayuda

9.

Oferta comercial

Ampliación de información, reserva y compra de billetes

10.

Estaciones y trenes accesibles que prestan servicios a personas con discapacidad que tengan dificultades en su desplazamiento



Presentación

Esta guía recoge el detalle pormenorizado del servicio que prestan de forma conjunta Adif y Renfe para lograr que un viajero con discapacidad que tenga dificultades en su desplazamiento, pueda realizar su viaje en tren, atendido desde la estación de origen hasta la estación de destino.

Adif (Administrador de Infraestructuras Ferroviarias) y Renfe

(operador ferroviario) exponen en esta guía tanto los servicios que ofrecen a los pasajeros con necesidades especiales, como el procedimiento a seguir por éstos para recibir asistencia de la forma adecuada y en consonancia con las normas de seguridad pertinentes tanto en trenes como en estaciones.

Este documento supone por lo tanto un paso importante dentro de la firme voluntad del Ministerio de Fomento por mejorar la



accesibilidad en el modo ferroviario a personas con discapacidad que tengan dificultades en su desplazamiento, avanzando en el cumplimiento del compromiso de facilitar asistencia a pasajeros con movilidad reducida.

Inicialmente este servicio se prestará en 100 estaciones.

El compromiso del Ministerio de Fomento es seguir avanzando día a día para poder ir incrementando esta cifra.

Por lo que respecta a los trenes, esta guía recoge todos los productos de Renfe que reúnen las condiciones apropiadas para que las personas con discapacidad puedan viajar, tanto en trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia (Ave, Alvia, Alaris, Altaria, Arco, Euromed...) como en trenes de Media Distancia (Convencionales y Avant) y Cercanías (Civia). Un parque de trenes que realiza en la actualidad 1.026 circulaciones diarias con trenes accesibles y que irá aumentando

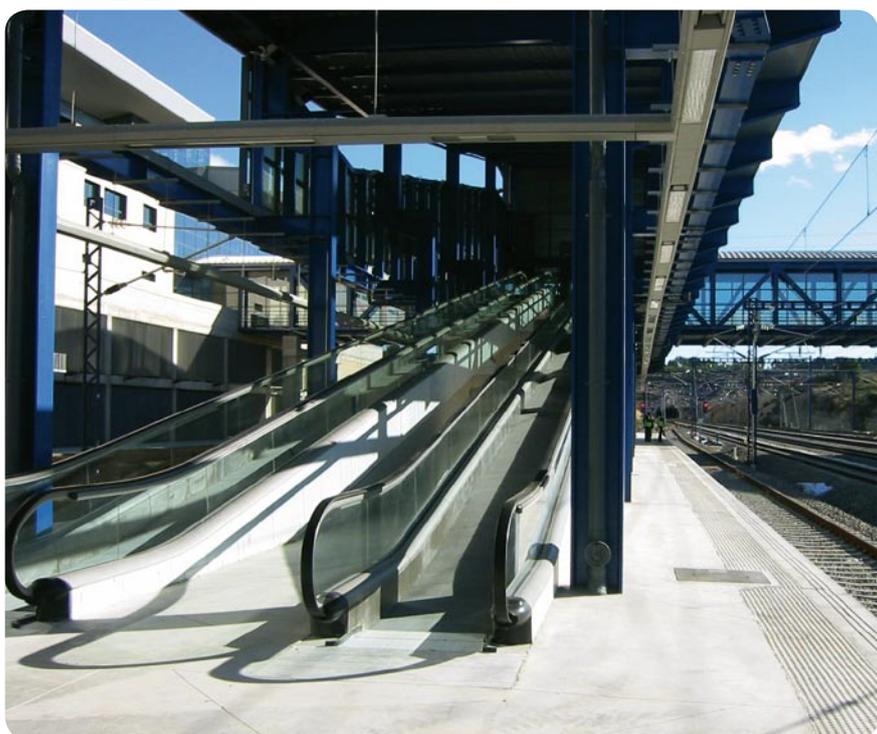


gracias a las importantes inversiones para la compra de nuevo material puestas en marcha por el Ministerio de Fomento, siempre con la accesibilidad como uno de los requisitos fundamentales en la compra con el fin de atender de una forma más eficaz a las personas que necesiten apoyo en su viaje.



El Ministerio de Fomento seguirá trabajando con el fin de que se preste la atención debida a los requisitos de accesibilidad y en la especialización en el tratamiento y atención a personas con discapacidad. Es nuestro compromiso.





Personas a las que va dirigida

- Viajeros con discapacidad en silla de ruedas que tengan dificultades en su desplazamiento, que se desplacen autónomamente.
- Viajeros con discapacidad visual que viajen solos.

En los casos en los que el viajero carezca de un grado de autonomía suficiente (no sea capaz de comer solo, no sea autónomo en los aseos o no comprenda las indicaciones que le haga la tripulación) será necesaria la presencia de un acompañante.

Requisitos para la realización del desplazamiento y solicitud de ayuda

Trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia y Avant:

- Si se viaja en silla de ruedas, ser portador de un billete para una plaza específica de movilidad reducida y haber adquirido el billete con al **menos 48 horas de antelación a la fecha del viaje**, siendo automática la reserva de ayuda.
- Si no viaja en una plaza específica de movilidad reducida, debe adquirir el billete con al menos 48 horas de antelación a la fecha del viaje y comunicar durante la compra del mismo la necesidad de ayuda.
- Si hubiera comprado un billete sin solicitud de ayuda, comunicará al menos con 48 horas de antelación la necesidad de asistencia al teléfono 902 24 05 05, facilitando los datos que le sean requeridos.

Trenes de Media Distancia Convencional y Cercanías con ayuda:

- El viajero comunicará con **48 horas** de antelación a la salida del tren correspondiente la necesidad de tal asistencia en el número de teléfono **902 24 05 05**.

Presentación en el lugar designado de la estación con **30 minutos** de antelación a la salida del tren.

Trenes de Cercanías que no necesitan ayuda:

- Para garantizar que el viaje se desarrolle en las mejores condiciones y con total garantía, se recomienda al viajero que comunique **con 2 horas de antelación** a la salida del tren correspondiente, al número de teléfono **902 24 05 05**, el recorrido que va a realizar.
- En aquellos andenes que estén señalizados, el viajero se situará en la zona de acceso a personas con discapacidad.

En los trenes de Media Distancia Convencional y Cercanías, la oferta vendrá limitada por el número de plazas adaptadas de cada tren.

En caso de no efectuar las notificaciones a través del teléfono **902 24 05 05** con la antelación indicada, Adif y Renfe no garantizan la prestación del servicio, aunque harán cuanto sea posible para prestar la asistencia necesaria.

Para trenes con control de acceso, aquellas personas que deseen acompañar al viajero con discapacidad que tenga dificultades en su desplazamiento hasta la salida del tren para colaborar con la ayuda, deberán solicitar una autorización específica en el Centro de Atención al Cliente de la Estación.

Oferta comercial

En los trenes que sólo dispongan de plaza para personas con discapacidad en clase Preferente se aplicará el precio de la clase Turista.

El viajero con una discapacidad **igual o superior al 65%, independientemente de su edad, puede obtener la Tarjeta Dorada Renfe** con los descuentos que ésta ofrece. Igualmente podrá obtener la Tarjeta Dorada con acompañante, si así se solicita, que permite viajar a un acompañante disfrutando de las mismas condiciones de descuento que el viajero con discapacidad.



La Tarjeta Dorada Renfe tiene una validez anual y se puede adquirir en estaciones, oficinas de venta Renfe y agencias de viajes.

Descuentos de la Tarjeta Dorada Renfe

Los descuentos aplicables al titular y acompañante de la Tarjeta Dorada Renfe estarán comprendidos entre el 25 y 40% en función del tren elegido y del día de la semana en el que se realice el viaje.

Ampliación de información, reserva y compra de billetes

- La reserva de billete, y la solicitud de ayuda para el desplazamiento se hará únicamente a través del teléfono **902 24 05 05**.
- La compra del billete podrá hacerse a través del teléfono **902 24 05 05**, en estaciones, oficinas de venta Renfe y agencias de viajes, y con una antelación de **al menos 48 horas** a la fecha de salida del tren, si se desea solicitar la prestación de ayuda.

Para información adicional a la que viene reflejada en esta Guía se podrán consultar las siguientes páginas Web:

www.adif.es

www.renfe.com

o llamar al teléfono:

902 24 05 05

Estaciones y trenes accesibles que prestan servicios a personas con discapacidad que tengan dificultades en su desplazamiento

Estación	Trenes de Renfe	Punto de encuentro
A Coruña	Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Albacete	Altaria (*), Alaris, Arco y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Alcázar de San Juan	Altaria (*), Arco, Alaris y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Alacant	Euromed, Altaria (*), Arco y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Almería Intermodal	Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Antequera Sta. Ana	Altaria (*)	Atención al Cliente
Ávila	Talgo (*) y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Badajoz	Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Barcelona França	Alvia, Arco y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Barcelona-Sants	Alvia, Euromed, Altaria, Arco y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Burgos	Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Cáceres	Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Cádiz	Altaria y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Calatayud	Ave, Altaria, Alvia, Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Camp de Tarragona	Ave y Altaria	Atención al Cliente
Cartagena	Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Castelló	Euromed, Alaris, Arco y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Ciudad Real	Ave, Altaria (*), Media Distancia (*) y Avant	Atención al Cliente
Córdoba	Ave, Altaria (*), Arco, Media Distancia (*) y Avant	Atención al Cliente
Cullera	Alaris	Venta de Billetes
Figueres	Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Gandía	Alaris	Venta de Billetes
Gijón Cercanías	Talgo (*)	Venta de Billetes
Girona	Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Granada	Altaria y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Guadalajara Yebes	Ave, Altaria y Alvia	Venta de Billetes
Huelva	Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Huesca	Ave y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Irún	Altaria y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Jaén	Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Jerez de la Frontera	Altaria y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
L'Aldea Amposta	Arco y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Lebrija	Media Distancia (*)	Venta de billetes
Lleida Pirineus	Ave, Alvia, Altaria y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
León	Talgo (*) y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Linares Baeza	Arco y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Logroño	Altaria	Venta de Billetes
Lugo	Media Distancia (*)	Venta de Billetes

(*) En los trenes con plaza PMR

Estaciones y trenes accesibles que prestan servicios a personas con discapacidad que tengan dificultades en su desplazamiento

Estación	Trenes de Renfe	Punto de encuentro
Madrid Atocha Cercanías	Altaria (*) y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Madrid Chamartín	Altaria (*), Talgo (*) y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Madrid Pta. Atocha	Ave, Alvia, Alaris, Altaria (*), Media Distancia (*) y Avant	Atención al Cliente
Málaga	Arco y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Medina del Campo	Talgo (*) y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Mérida	Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Mieres Puente	Talgo (*)	Venta de Billetes
Miranda de Ebro	Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Murcia	Arco y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Ourense	Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Oviedo	Talgo (*)	Venta de Billetes
Palencia	Talgo (*) y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Pamplona	Altaria	Venta de Billetes
Pontevedra	Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Puertollano	Ave, Altaria (*) y Avant	Venta de Billetes
Reus	Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Sagunt	Alaris, Arco y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Salamanca	Media Distancia (*)	Venta de Billetes
San Fernando de Cádiz	Altaria y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
San Sebastián / Donostia	Altaria y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Santander	Talgo (*)	Atención al Cliente
Santiago de Compostela	Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Sevilla Santa Justa	Ave, Altaria, Media Distancia (*) y Avant	Atención al Cliente
Tarragona	Euromed, Arco y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Teruel	Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Toledo	Avant	Venta de Billetes
Tudela de Navarra	Altaria	Venta de Billetes
Valencia Estació del Nord	Euromed, Alaris, Arco y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Valladolid	Talgo (*) y Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Vigo	Media Distancia (*)	Atención al Cliente
Vilagarcía de Arousa	Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Villalba de Guadarrama	Talgo (*) y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Villena	Altaria (*), Arco y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Vitoria / Gasteiz	Altaria y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Xátiva	Alaris, Arco y Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Zamora	Media Distancia (*)	Venta de Billetes
Zaragoza Delicias	Ave, Alvia, Altaria y Media Distancia (*)	Atención al Cliente

(*) En los trenes con plaza PMR



Estaciones accesibles y trenes CIVIA aptos para personas con discapacidad que tengan dificultades en su desplazamiento que no precisan ayuda del servicio de asistencia

Renfe Cercanías
a partir de 16 de julio de 2007

Línea	Trenes	Estaciones	Frecuencia de paso de tren CIVIA
Línea C-3 Madrid	CIVIA	Atocha Cercanías, San Cristóbal de los Ángeles, El Casar y Valdemoro	1 tren/hora
Línea C-4 Madrid	CIVIA	Atocha Cercanías, Las Margaritas, Getafe Centro, Getafe Sector 3 y Parla	Todos los trenes
Línea C-1 Barcelona	CIVIA	Barcelona Sants, Pl. de Catalunya, St. Adriá de Besos, Badalona, Cabrera de Mar-Vilassar de Mar, Mataró y Calella	2 trenes/hora
Línea C-1 Asturias	CIVIA	Gijón, Lugo de Llanera, Lugones, La Corredoria, Llamaquique y Mieres-Puente	1 tren/hora
Línea C-2 Asturias	CIVIA	Llamaquique, St. Eulalia de Manzaneda, Barros y El Entrego	2 trenes/día
Línea C-3 Asturias	CIVIA	Llamaquique, La Corredoria, Lugones, Lugo de Llanera y San Juan de Nieva	2 trenes/día
Línea C-4 Sevilla	CIVIA	Sevilla Santa Justa, San Bernardo, Virgen del Rocío, Padre Pío Palmete y Palacio de Congresos	2 trenes/hora



www.adif.es

www.renfe.com

Teléfono información accesibilidad

902 24 05 05



En colaboración con



renfe

