



Guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad



Guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad

Edición septiembre 2008

- 4 ■ Nos dirigimos a viajeros...
 - ¿Dónde reservo y compro el billete?
 - ¿Qué debo hacer para solicitar el servicio de asistencia?
- 5 ■ ¿Dónde y con qué antelación debo presentarme?
- 6 ■ ¿Qué ventajas puedo obtener para realizar el viaje?
 - Si uso silla de ruedas...
 - ¿Qué clase de asistencia no podemos facilitarle?
- 7 ■ Más información
 - Recomendaciones
- 8 ■ Estaciones y trenes accesibles

Presentación

En esta guía se recogen los servicios que se ofrecen a los viajeros con discapacidad con necesidades especiales relacionadas con su desplazamiento y el procedimiento a seguir para recibir asistencia en la realización de su viaje.

Se trata de una versión actualizada y ampliada de la guía editada en julio de 2007, teniendo en cuenta las mejoras incorporadas en el servicio desde su puesta en funcionamiento: mayor número de estaciones y trenes accesibles, reducción de los tiempos de aviso de solicitud de la asistencia y servicios de asistencia inmediata, sin necesidad de aviso, en algunas de las principales estaciones.

Esta guía representa un paso más dentro de la firme voluntad del Ministerio de Fomento por mejorar la accesibilidad en el modo ferroviario, reforzando su orientación como servicio público.

Tanto Renfe como Adif, empresas públicas adscritas a dicho Ministerio, siguen avanzando, en el desarrollo de sus estrategias de Responsabilidad Social, en un proceso de mejora continua, desarrollando planes de accesibilidad en relación con las instalaciones y los trenes, siempre desde la premisa de la necesaria concertación con los agentes sociales implicados, con el objetivo de convertirse en el modo de transporte de referencia de las personas con discapacidad.

Es nuestro compromiso.



Nos dirigimos a viajeros... ■

■ Con discapacidad en silla de ruedas, que se desplazan autónomamente.

■ Con discapacidad que tienen dificultades en su desplazamiento y se desplazan autónomamente.

■ Con discapacidad visual, con o sin perros guía.

¿Dónde reservo y compro el billete? ■

4

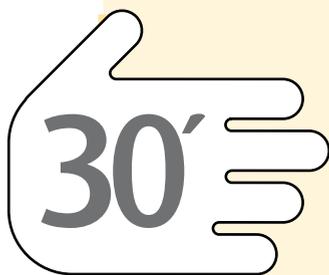
La compra del billete podrá hacerse en estaciones, oficinas de venta Renfe y agencias de viajes. La reserva del billete, y la solicitud del servicio de asistencia si fuera precisa, se hará únicamente a través del teléfono **902 24 05 05**.

¿Qué debo hacer para solicitar el servicio de asistencia? ■

En Trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia, Avant y Media Distancia Convencional

■ Si viaja en silla de ruedas y necesita plaza específica de movilidad reducida (plaza H), ser portador de un billete para este tipo de plaza, adquirido con **al menos 12 horas** de antelación a la salida del tren, siendo automática la reserva de asistencia.

■ Si no viaja en una plaza específica de movilidad reducida (plaza H), haber reservado o adquirido el billete con **al menos 12 horas** de antelación a la salida del tren y solicitar la necesidad de la asistencia en el momento de la compra, o bien a través del número de teléfono **902 24 05 05** con la misma antelación de **12 horas**.



Servicio de asistencia inmediata

Cuando la estación de origen y destino de su viaje sea alguna de las señaladas con este distintivo, obtendrá la asistencia inmediata presentándose con su billete en la estación origen de su viaje, con **al menos 30 minutos de antelación** a la salida de su tren en el punto de encuentro designado de cada estación.

Para trenes de Media Distancia, si dispone de un billete sin plaza asignada y desea realizar su viaje en plaza específica de movilidad reducida (plaza H), deberá tener solicitada la asistencia a través del teléfono **902 24 05 05**, con **al menos 30 minutos de antelación** a la salida del tren.

En trenes de Cercanías

5

En trenes de Cercanías CIVIA, que son autoaccesibles, y para garantizar que el viaje se desarrolle en las mejores condiciones, se recomienda al viajero que comunique

al número de teléfono **902 24 05 05**, el recorrido que va a realizar **con 2 horas de antelación** a la salida de su tren.

¿Dónde y con qué antelación debo presentarme? ■

En el punto de encuentro designado en cada estación, recogido en el listado de estaciones, con 30 minutos de antelación a la salida del tren excepto en trenes autoaccesibles CIVIA que no precisan antelación.



¿Qué ventajas puedo obtener para realizar el viaje?

- Si el tren en el que realiza el viaje sólo dispone de plaza específica de movilidad reducida (plaza H) en Preferente, abonará el precio de un billete en clase Turista.
- Para trenes con control de acceso, aquella persona que desee acompañar al viajero con discapacidad o con dificultades en su desplazamiento hasta el tren para colaborar en la asistencia, deberá solicitar una autorización específica en la Oficina de Atención al Cliente de la estación.
- Si tiene una discapacidad igual o superior al 65%, independientemente de su edad, puede obtener la Tarjeta Dorada Renfe con validez anual y que ofrece descuentos de entre el 25 y el 40% en función del tren elegido y del día de la semana en que realice su viaje. 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 al que acompaña.

Si uso silla de ruedas...

- Si el viaje se realiza acomodado en la silla de ruedas, ésta tendrá las siguientes dimensiones máximas: **anchura 700 mm, profundidad 1.300 mm, y altura 1.400 mm.**
- En caso de realizar el viaje transferido a una plaza no específica para silla de ruedas, ésta deberá ser plegable para facilitar su transporte.

¿Qué clase de asistencia no podemos facilitarle?

En los casos en que el viajero necesite asistencia especial para comer, beber o acudir al baño, se recomienda que realice el viaje con un acompañante. En los casos en los que el viajero no comprenda las indicaciones del personal de a bordo que afecten a la seguridad, será necesaria la presencia de un acompañante durante el viaje.

Más información

Otras informaciones adicionales se podrán consultar en el teléfono **902 24 05 05** las 24 horas, o bien en las siguientes páginas web: **www.adif.es** y **www.renfe.com**



Recomendaciones

Es necesario seguir los requisitos de viaje establecidos en esta guía; de no ser así Renfe y Adif podrían no garantizar la prestación del servicio, si bien harán cuanto sea posible para prestar la asistencia necesaria.

Todo viajero portador de un billete válido, aún no habiendo solicitado el servicio de asistencia, podrá viajar utilizando sus propios medios si así lo desea, bajo su responsabilidad y siempre que no se afecte a la seguridad.

La regulación normativa de la accesibilidad al transporte ferroviario de las personas con discapacidad se halla contenida en el Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

Estaciones y trenes que prestan servicios a personas con discapacidad

Trenes de Alta Velocidad - Larga Distancia y Media Distancia a partir del 15 de septiembre de 2008

Estación	Trenes de Renfe	Punto de encuentro	Accesibilidad de la estación		
			Plaza aparcamiento	Vestíbulo y zona comercial	Aseos
A Coruña 	Media Distancia  , Talgo  y Arco 	Atención al Cliente	•	•	•
Albacete 	Altaria  , Alaris, Talgo  , Arco  , Media Distancia  y Alvia	Atención al Cliente	•	•	•
Alcázar de San Juan 	Alvia, Altaria  , Arco  , Alaris, Talgo  y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Alacant 	Euromed, Altaria, Talgo  , Alaris, Media Distancia  y Alvia	Atención al Cliente	•	•	•
Algeciras 	Altaria  y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Almería Intermodal 	Arco  , Media Distancia  y Talgo 	Atención al Cliente	•	•	•
Antequera Sta. Ana 	Ave, Altaria  y Avant	Atención al Cliente	•	•	•
Ávila 	Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Badajoz 	Arco  , Media Distancia  y Talgo 	Venta de Billetes	•	•	•
Barcelona França 	Alaris, Talgo  y Media Distancia 	Atención al Cliente	•	•	•
Barcelona-Sants 	Ave, Euromed, Arco  , Alaris, Talgo  , Media Distancia  , Avant y Alvia	Atención al Cliente	•	•	•
Bilbao Abando 	Alvia y Talgo 	Venta de Billetes	•	•	•
Bobadilla	Arco  y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Burgos 	Alvia, Talgo  y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Cáceres 	Talgo  y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Cádiz 	Altaria y Media Distancia 	Atención al Cliente	•	•	•
Calatayud 	Ave, Alvia, Media Distancia  y Avant	Venta de Billetes	•	•	•
Camp de Tarragona 	Ave, Avant y Alvia	Atención al Cliente	•	•	•
Cartagena 	Altaria  y Media Distancia 	Atención al Cliente	•	•	•
Castelló 	Euromed, Alaris, Arco  , Talgo  y Media Distancia 	Atención al Cliente	•	•	•
Ciudad Real 	Ave, Altaria  , Arco  , Media Distancia  y Avant	Atención al Cliente	•	•	•
Córdoba 	Ave, Altaria  , Arco  , Media Distancia  y Avant	Atención al Cliente	•	•	•
Cuenca 	Media Distancia 	Venta de Billetes		•	
Cullera	Alaris	Venta de Billetes	•	•	•
Ferrol 	Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Figueres	Media Distancia 	Atención al Cliente	•	•	•
Flaçá	Media Distancia 	Venta de Billetes		•	
Gandía	Alaris	Venta de Billetes	•	•	•

 Prestación de asistencia inmediata hasta 30 minutos antes de la salida del tren.

 Si el viaje se realiza en una plaza específica de movilidad reducida (plaza H) consulte la disponibilidad de trenes.

Estaciones y trenes que prestan servicios a personas con discapacidad

Trenes de Alta Velocidad - Larga Distancia y Media Distancia a partir del 15 de septiembre de 2008

Estación	Trenes de Renfe	Punto de encuentro	Accesibilidad de la estación		
			Plaza aparcamiento	Vestíbulo y zona comercial	Aseos
Gijón Cercanías 	Media Distancia  y Alvia	Venta de Billetes		•	•
Girona 	Media Distancia 	Atención al Cliente	•	•	•
Granada 	Altaria  , Arco  y Media Distancia 	Atención al Cliente	•	•	•
Guadalajara Yebes 	Ave y Alvia	Venta de Billetes	•	•	•
Huelva 	Altaria  y Media Distancia 	Atención al Cliente	•	•	•
Huesca 	Ave, Media Distancia  y Avant	Venta de Billetes	•	•	•
Irún 	Alvia 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  , Alaris, Talgo  y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	
La Palma del Condado	Media Distancia  y Altaria 	Venta de Billetes		•	
Lebrija	Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Lleida Pirineus 	Ave, Media Distancia  , Avant y Alvia	Atención al Cliente	•	•	•
León 	Alvia y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Linares Baeza 	Arco  , Talgo  y Media Distancia 	Atención al Cliente	•	•	•
Logroño 	Alvia y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Lugo 	Media Distancia  y Arco 	Venta de Billetes	•	•	
Madrid Atocha Cercanías 	Altaria  , Talgo  , Media Distancia  y Alvia	Atención al Cliente		•	•
Madrid Chamartín 	Ave, Altaria  , Talgo  , Media Distancia  , Alvia y Avant	Atención al Cliente	•	•	•
Madrid Pta. Atocha 	Ave, Alvia, Alaris, Altaria  , Talgo  , Media Distancia  y Avant	Atención al Cliente	•	•	•
Málaga M ^a Zambrano 	Ave, Arco  , Media Distancia  y Avant	Atención al Cliente	•	•	•
Medina del Campo	Talgo  y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Mérida	Arco  , Talgo  y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Mieres Puente	Alvia y Media Distancia 	Venta de Billetes		•	•
Miranda de Ebro 	Alvia, Talgo  y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Monforte de Lemos	Media Distancia  , Arco  y Alvia	Venta de Billetes	•	•	•
Murcia 	Talgo  , Altaria  y Media Distancia 	Atención al Cliente	•	•	•
Ourense 	Talgo  , Media Distancia  y Alvia	Venta de Billetes	•	•	•
Oviedo 	Alvia y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•

 Prestación de asistencia inmediata hasta 30 minutos antes de la salida del tren.

 Si el viaje se realiza en una plaza específica de movilidad reducida (plaza H) consulte la disponibilidad de trenes.

Estaciones y trenes que prestan servicios a personas con discapacidad

Trenes de Alta Velocidad - Larga Distancia y Media Distancia a partir del 15 de septiembre de 2008

Estación	Trenes de Renfe	Punto de encuentro	Accesibilidad de la estación		
			Plaza aparcamiento	Vestíbulo y zona comercial	Aseos
Palencia 	Media Distancia  y Alvia	Venta de Billetes	•	•	•
Pamplona 	Alvia y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Ponferrada	Media Distancia  , Arco  y Alvia	Venta de Billetes	•	•	•
Pontevedra 	Talgo  y Media Distancia 	Atención al Cliente	•	•	•
Port Bou	Media Distancia 	Venta de Billetes		•	•
Puente Genil-Herrera 	Ave y Avant	Atención al Cliente	•	•	•
Puertollano 	Ave, Altaria  , Arco  , Media Distancia  y Avant	Venta de Billetes	•	•	•
Reus	Media Distancia 	Venta de Billetes		•	•
Ronda	Altaria  y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Sagunt	Alaris, Talgo  y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Sahagún	Alvia y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	
Salamanca 	Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
San Fernando Bahía Sur 	Altaria y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
San Fernando de Cádiz	Media Distancia 	Venta de Billetes		•	•
San Sebastián/Donostia 	Alvia y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Santander 	Alvia y Media Distancia 	Atención al Cliente	•	•	•
Santiago Compostela 	Talgo  y Media Distancia 	Atención al Cliente	•	•	•
Segovia Guiomar 	Ave, Alvia, Talgo  y Avant	Atención al Cliente	•	•	•
Sevilla Santa Justa 	Ave, Altaria, Arco  , Media Distancia  y Avant	Atención al Cliente	•	•	•
Soria  (1)	Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	
Tarragona 	Euromed, Alaris, Talgo  , Arco  y Media Distancia 	Atención al Cliente		•	•
Teruel 	Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Toledo 	Avant	Venta de Billetes	•	•	•
Torredembarra	Media Distancia 	Venta de Billetes		•	
Tortosa	Media Distancia 	Venta de Billetes		•	•
Tudela de Navarra	Alvia y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Universidad de Rabanales	Media Distancia 	Venta de Billetes			
Valencia Estació del Nord 	Euromed, Alaris, Arco  , Talgo  y Media Distancia 	Atención al Cliente	•	•	•

 Prestación de asistencia inmediata hasta 30 minutos antes de la salida del tren.

 Si el viaje se realiza en una plaza específica de movilidad reducida (plaza H) consulte la disponibilidad de trenes.

(1) Servicio de transporte alternativo.

Estaciones y trenes que prestan servicios a personas con discapacidad

Trenes de Alta Velocidad - Larga Distancia y Media Distancia a partir del 15 de septiembre de 2008

Estación	Trenes de Renfe	Punto de encuentro	Accesibilidad de la estación		
			Plaza aparcamiento	Vestíbulo y zona comercial	Aseos
Valladolid 	Ave, Media Distancia  y Alvia	Atención al Cliente	•	•	•
Vigo 	Talgo  , Media Distancia  y Alvia	Atención al Cliente	•	•	•
Vilagarcía de Arousa 	Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Villalba de Guadarrama	Media Distancia 	Venta de Billetes		•	
Villena	Altaria, Arco  , Talgo  , Media Distancia  y Alvia	Venta de Billetes		•	
Vitoria / Gasteiz 	Alvia, Altaria y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Xátiva (2)	Alaris, Arco  , Talgo  y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Zamora 	Talgo  y Media Distancia 	Venta de Billetes	•	•	•
Zaragoza Delicias 	Ave, Media Distancia  , Avant y Alvia	Atención al Cliente	•	•	•

 Prestación de asistencia inmediata hasta 30 minutos antes de la salida del tren.

 Si el viaje se realiza en una plaza específica de movilidad reducida (plaza H) consulte la disponibilidad de trenes.

(2) Estación temporalmente no accesible por obras.

Estaciones y trenes CIVIA aptos para personas con discapacidad

Renfe Cercanías a partir del 15 de septiembre de 2008

Línea	Trenes	Estaciones	Frecuencia de paso de tren CIVIA
Línea C-3 Madrid	CIVIA	Madrid-Chamartín, Nuevos Ministerios, Atocha Cercanías, San Cristóbal de los Ángeles, El Casar y Valdemoro	1 tren/hora
Línea C-4 Madrid	CIVIA	Parla, Getafe Sector 3, Getafe Centro, Las Margaritas, Villaverde Alto, Atocha Cercanías, Nuevos Ministerios, Madrid-Chamartín, Cantoblanco, Universidad P. Comillas, Valde las fuentes y Alcobendas	2 trenes/hora
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 Cercanías, Lugo de Llanera, Lugones, La Corredoria, Llamaquique, Mieres-Puente y Ujo	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
Línea C-1 Cádiz	CIVIA	Cádiz, San Severiano, Segunda Aguada, Estadio, San Fernando-Bahía Sur, San Fernando, Puerto Real, Las Aletas, Jerez de la Frontera y Universidad	Todos los trenes
Línea C-1 Zaragoza	CIVIA	Casetas, Utebo, Zaragoza-Delicias, Portillo y Miraflores	Todos los trenes

www.adif.es
www.renfe.com

Teléfono información accesibilidad
902 24 05 05

En colaboración con

