



# Guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad



# Guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad

Edición marzo 2008

- 4 ■ Nos dirigimos a viajeros...
  - ¿Dónde reservo y compro el billete?
  - ¿Qué debo hacer para solicitar el servicio de ayuda?
- 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 ayuda y servicios de ayuda 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

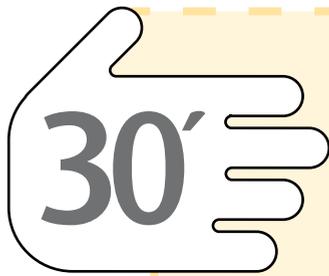
La compra del billete podrá hacerse en estaciones, oficinas de venta Renfe y agencias de viajes. La reserva del billete, y la solicitud del servicio de ayuda si fuera precisa, se hará únicamente a través del teléfono **902 24 05 05**.

## ¿Qué debo hacer para solicitar el servicio de ayuda? ■

### 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, ser portador de un billete para este tipo de plaza, adquirido con **al menos 24 horas** de antelación a la salida del tren, siendo automática la reserva de ayuda.

■ Si no viaja en una plaza específica de movilidad reducida, haber reservado o adquirido el billete con **al menos 24 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 **24 horas**.



### Servicio de ayuda inmediata para trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia y Avant

Cuando la estación de origen y destino de su viaje sea alguna de las señaladas con este distintivo, obtendrá la ayuda 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.

### En trenes de Cercanías

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.

5

## ¿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 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 ayuda, 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 2 de marzo de 2008

Estación	Trenes de Renfe	Punto de encuentro	Accesibilidad de la estación		
			Plaza aparcamiento	Vestíbulo y zona comercial	Aseos
A Coruña	Media Distancia ⓘ y Talgo ⓘ	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 ⓘ y Media Distancia ⓘ	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 y Media Distancia ⓘ	Venta de Billetes	•	•	•
Camp de Tarragona 	Ave	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 ayuda inmediata hasta 30 minutos antes de la salida del tren excepto en Media Distancia.

ⓘ Si el viaje se realiza en una plaza específica de movilidad reducida 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 2 de marzo de 2008

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

 Prestación de ayuda inmediata hasta 30 minutos antes de la salida del tren excepto en Media Distancia.

(i) Si el viaje se realiza en una plaza específica de movilidad reducida 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 2 de marzo de 2008

Estación	Trenes de Renfe	Punto de encuentro	Accesibilidad de la estación		
			Plaza aparcamiento	Vestíbulo y zona comercial	Aseos
Oviedo	Alvia y Media Distancia ⓘ	Venta de Billetes	•	•	•
Palencia	Media Distancia ⓘ y Alvia	Venta de Billetes	•	•	•
Pamplona	Alvia y Media Distancia ⓘ	Venta de Billetes	•	•	•
Ponferrada	Media Distancia ⓘ	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 de 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	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			

 Prestación de ayuda inmediata hasta 30 minutos antes de la salida del tren excepto en Media Distancia.

ⓘ Si el viaje se realiza en una plaza específica de movilidad reducida 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 2 de marzo de 2008

Estación	Trenes de Renfe	Punto de encuentro	Accesibilidad de la estación		
			Plaza aparcamiento	Vestíbulo y zona comercial	Aseos
Valencia Estació del Nord	Euromed, Alaris, Arco, Talgo ⓘ y Media Distancia ⓘ	Atención al Cliente	•	•	•
Valladolid 	Ave, Media Distancia ⓘ y Alvia	Atención al Cliente	•	•	•
Vigo	Talgo ⓘ y Media Distancia ⓘ	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	Alaris, Arco, Talgo ⓘ y Media Distancia ⓘ	Venta de Billetes	•	•	•
Zamora	Talgo ⓘ y Media Distancia ⓘ	Venta de Billetes	•	•	•
Zaragoza Delicias 	Ave y Media Distancia ⓘ	Atención al Cliente	•	•	•

 Prestación de ayuda inmediata hasta 30 minutos antes de la salida del tren excepto en Media Distancia.

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

# Estaciones y trenes CIVIA aptos para personas con discapacidad

## Renfe Cercanías a partir del 2 de marzo de 2008

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	Todos los trenes
Línea C-4 Madrid	CIVIA	Atocha Cercanías, Villaverde Alto, Las Margaritas, Getafe Centro, Getafe Sector 3 y Parla	Todos los trenes
Línea C-1 Barcelona	CIVIA	Barcelona Sants, Pl. de Catalunya, St. Adrià 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

[www.adif.es](http://www.adif.es)  
[www.renfe.com](http://www.renfe.com)

Teléfono información accesibilidad  
902 24 05 05

En colaboración con

