

Marco de actuaciones: Plan de Accesibilidad con horizonte 2010

Renfe Operadora y Adif se hayan inmersas en la definición y aplicación de un Plan de Accesibilidad que suponga que en el año 2010 más del 90% de las estaciones y servicios ferroviarios (trenes) sean accesibles para personas con discapacidad con problemas de desplazamiento. Se comenzará a implantar con carácter inmediato y progresivamente hasta ese horizonte temporal. Se constituirá una Mesa Permanente de Accesibilidad Ferroviaria entre Renfe Operadora/Adif y el sector asociativo de la discapacidad, para el impulso, despliegue y seguimiento de este Plan.

En relación, más concretamente, con los **servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad que tengan dificultades de desplazamiento**, existentes desde el pasado verano, las mejoras son las siguientes:

Principios generales vigentes aplicables al Servicio:

- Todo el personal de Renfe Operadora tiene indicaciones precisas y terminantes de la Empresa de que no se puede negar el derecho a viajar a un cliente con discapacidad portador de billete válido cuando la asistencia se la procure por sus propios medios y bajo su responsabilidad. De igual modo, las personas con discapacidad que no soliciten asistencia, por no necesitarla, podrán viajar solas sin que pueda serles denegado el acceso al servicio ferroviario.
- Todo el personal de Renfe Operadora y de las empresas proveedoras tiene indicaciones precisas y terminantes de la Empresa de hacer cuanto sea posible para prestar la asistencia solicitada por el viajero con discapacidad con problemas de desplazamiento.

Mejoras inmediatas y calendario:

Desde el pasado **15 de octubre**:

- En estaciones con gran tráfico de viajeros, donde Renfe Operadora cuenta con personal permanente de control de acceso y centros de servicios, se eliminará la necesidad de preaviso para solicitar la ayuda. **No necesidad de preaviso en las grandes estaciones.** (Ver relación de grandes estaciones en ANEXO – *por completar, se remitirá en un envío posterior*). No obstante, se recomienda llegar a la estación con un tiempo de antelación prudencial a la partida del tren para realizar con desahogo la operación de acceso.

- En las estaciones no comprendidas en el punto anterior, el plazo de preaviso para la solicitud de la ayuda se ha reducido de 48 a **36 horas**. Renfe Operadora emitirá billetes para este grupo de estaciones con menos de 36 horas de antelación a la salida del tren, con la impresión: "No se garantiza la prestación de la ayuda por haber sido solicitada con menos de 36 horas de antelación. Llame al 902 24 05 05". No se garantiza el servicio, pero se procurará prestarlo.
- Se han incorporado al listado de estaciones con servicio, los trenes accesibles con parada en las estaciones de Ferrol, Monforte de Lemos, Bobadilla y Soria.

Antes del **1 de diciembre** (se trabaja para adelantar incluso esta fecha, extremo que se confirmará en los próximos días):

- Se ampliará la oferta de servicio a personas con discapacidad que no necesitan plaza específica para silla de ruedas ni medios mecánicos de acceso al tren para realizar su viaje (fundamentalmente, personas ciegas y con discapacidad visual). Estos clientes recibirán la ayuda para todos los trenes que circulen entre las estaciones recogidas en la Guía de Servicios.

Antes del **31 de diciembre de 2007**:

- El plazo de preaviso se reducirá nuevamente, de 36 a **24 horas**.
- Se incorporarán al Compromiso de prestación de servicios las estaciones de Sahagún, Segovia, Puente Genil-Herrera y Bilbao. Renfe Operadora sigue trabajando para intentar incorporar nuevas estaciones a la Guía en la misma fecha.

A partir de **enero de 2008**:

El plazo de preaviso, en aquéllas estaciones donde esté establecido, se reducirá a **8 horas**.

Para más información:

Teléfono de información sobre accesibilidad de Renfe Operadora:

902 24 05 05

Páginas de Internet

www.renfe.es
www.adif.es

25 de octubre de 2007.

**ANEXO –RELACIÓN DE GRANDES ESTACIONES
(pendiente de completar)**