

Fomento, CERMI y la ONCE crean una guía para informar a los viajeros con discapacidad del servicio especializado que garantiza su movilidad en 100 estaciones y 1026 trenes diarios.

- Se habilita un teléfono 902 24 05 05 y un espacio en Internet para la atención al viajero con problemas de movilidad.
- Se ha adjudicado a Alentis, una empresa de la Corporación ONCE, el servicio de ayuda al viajero con necesidades de asistencia en viaje.

13-jul-07.- El Ministerio de Fomento, en colaboración con CERMI y la ONCE, ha creado una guía de Servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad que explica de forma detallada el servicio especializado existente para garantizar su movilidad en 100 estaciones ferroviarias de toda España y 1026 circulaciones diarias. La Guía de Servicios recoge las estaciones y trenes accesibles y los pasos a seguir para solicitar asistencia antes, durante y después del viaje en tren.

Para hacer posible el completo servicio en estaciones y trenes que se pone en funcionamiento el próximo lunes 16 de julio, el Ministerio de Fomento, a través de Renfe Operadora y Adif, ha contratado a Alentis, empresa de la Fundación ONCE, para la prestación del servicio de ayuda a los viajeros que así lo requieran en origen y destino ha habilitado un teléfono de atención al cliente específico, el 902 24 05 05. El objetivo del Ministerio de Fomento es garantizar la movilidad de todos los viajeros.

La creación de esta guía, que entra en vigor en su primera fase y que será ampliada en el futuro próximo, se remonta a octubre de 2006, cuando, por iniciativa de la propia Ministra de Fomento, Magdalena Álvarez, Renfe y Adif crearon un grupo de trabajo para configurar y poner en funcionamiento un protocolo de actuación específico para garantizar el transporte ferroviario de las personas con alguna discapacidad que dificulte su desplazamiento. Este grupo de trabajo ha contado con la participación y asesoramiento del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y ONCE.

El servicio que se pone en marcha el lunes como resultado de ese trabajo, se enmarca en el compromiso del Ministerio de Fomento por mejorar la accesibilidad en el modo ferroviario a personas con discapacidad que tengan dificultades en su desplazamiento, y dar de este modo una respuesta consensuada y regulada de forma oficial a esta demanda.

Tras analizar las necesidades y demandas de transporte y la oferta existente en el transporte ferroviario, Renfe y Adif acordaron contratar, mediante en concurso, a Alentis, para la prestación del servicio de ayuda al viajero y garantizar su atención desde la puerta de la estación de origen hasta la de destino, pasando por el acceso y acomodación a bordo de los trenes.

Accesibilidad para todos los viajeros

Se trata de un servicio que anteriormente se prestaba de forma voluntaria por trabajadores (vigilantes de seguridad, interventores o auxiliares) de Adif y Renfe en aquellas estaciones que no contaban con control de acceso, y no estaba regulado ni existía un teléfono de atención y la seguridad de encontrar la atención especializada que existirá a partir de hoy. Adif y Renfe darán servicio, de este modo, a personas con distintos problemas de accesibilidad, que requieren distintas soluciones.

De hecho, con esta inicial oferta de servicios ferroviarios que se irá ampliando progresivamente con vocación de hacerse universal, el Ministerio de Fomento se adelanta a la normativa que está poniendo en marcha el Gobierno mediante el "Real Decreto por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte

para las personas con discapacidad”, que se encuentra en fase de proyecto.

El objetivo del Ministerio de Fomento, a través de Adif y Renfe, es garantizar la movilidad de todos los viajeros de forma progresiva. Junto a la prestación de este nuevo servicio de acompañamiento, las empresas ferroviarias trabajan por solucionar los problemas de accesibilidad en trenes y estaciones. El primer paso ha sido tener en cuenta las necesidades de estos viajeros en la construcción de todas las nuevas estaciones y adquisición de nuevos trenes.

Además, en 2007 se ha destinado una inversión de 40 millones de euros a la adaptación del transporte a los que se sumarán 12 millones de euros hasta 2008 a mejorar la accesibilidad de las estaciones mediante la instalación de ascensores, adquisición de plataformas elevadoras y señalización de bordes de andén para personas ciegas, entre otras actuaciones.

Guía de servicios ferroviarios

El servicio se prestará inicialmente en 100 estaciones, y posteriormente se irá extendiendo hasta alcanzar la accesibilidad progresivamente mayor. En cuanto a los trenes, comprometen este servicio Alta Velocidad-Larga Distancia (Ave, Alvia, Alaris, Altaria, Arco, Euromed, etc.), Media Distancia (Convencionales y Avant) y el modelo Civia en Cercanías. Este parque de trenes cubre 1.026 circulaciones diarias, y también irá aumentando con la compra de nuevo material puesta en marcha por el Ministerio de Fomento de cara a la accesibilidad plena.

Se han editado 25.000 ejemplares de una “Guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad que tengan dificultades en su desplazamiento” que se repartirán en toda España y en la que se ofrece la información necesaria para acceder a los servicios especializados de Renfe y detalla el tipo de servicio que se ofrece en las distintas estaciones y trenes. Además se ha habilitado un teléfono de atención al cliente especializado, 902 24 05 05.

El viajero con discapacidad que solicite asistencia podrá ponerse en contacto con ese número de teléfono con 48 horas de antelación para comunicar los detalles de su viaje y presentarse en la estación 30 minutos antes de la salida del tren. De este modo, contará con la asistencia de una persona que le recogerá en el punto de encuentro asignado en cada estación y le acomodará en su plaza a bordo del tren. Otra persona le recogerá a bordo del tren en la estación de destino y le acompañará en todo su recorrido hasta salir de la estación.

En cualquier caso, si el viajero no efectuase las correspondientes notificaciones, Adif y Renfe harán cuanto sea posible para prestar la asistencia necesaria.

En el mismo número de solicitud de ayuda (902 24 05 05) pueden reservarse y comprarse los billetes, que también pueden adquirirse en estaciones, oficinas de venta Renfe y agencias de viajes, siempre con una antelación de al menos 48 horas a la fecha de viaje si se desea solicitar asistencia. Los viajeros con una discapacidad igual o superior al 65% y un acompañante pueden obtener la Tarjeta Dorada Renfe con descuentos entre el 25 y el 40%. Además, en los trenes que sólo dispongan de plaza para personas con discapacidad en clase Preferente se aplicará el precio de la Turista.

La información recogida en esta guía de servicios ferroviarios también puede consultarse en las webs www.adif.es y www.renfe.com, así como en el teléfono 902 24 05 05.