



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

INFORMACIÓN A EL/LA CLIENTE CON DISCAPACIDAD O CON MOVILIDAD REDUCIDA

Con el propósito de garantizar una **correcta prestación del servicio** de atención y asistencia gratuita a personas cuya movilidad al utilizar el transporte se vea reducida debido a una discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), a una discapacidad o deficiencia intelectual, o a cualquier otra causa; o debido a la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y una adaptación a sus necesidades particulares de los servicios ofrecidos a todas las personas viajeras con origen o destino en Vitoria-Gasteiz, la Estación de Autobuses de Vitoria-Gasteiz pone a su disposición el siguiente conjunto de **recomendaciones**:

- El viajero o viajera que solicite este servicio, que tiene carácter gratuito, deberá acreditar ante el personal de la Estación, en el lugar de encuentro designado, que requiere una atención adecuada y una adaptación a sus necesidades particulares de los servicios ofrecidos a todas las personas viajeras, mediante uno de los siguientes procedimientos:
 - En el caso de personas con discapacidad, presentando el documento expedido por el organismo oficial correspondiente que acredite esa condición.
 - En el caso de personas con movilidad reducida, mediante certificado médico oficial que acredite que, por cualquier causa médica o debido a la edad, padecen una reducción de su movilidad que requiere una atención adecuada y una adaptación a sus necesidades particulares de los servicios ofrecidos.
- Las personas viajeras notificarán la necesidad de asistencia y sus necesidades específicas a las empresas transportistas, las gestoras de estaciones, las agencias de viajes y los operadores turísticos con una antelación mínima de 36 horas. Si no se efectúa la correspondiente notificación, las empresas transportistas, las gestoras de las estaciones, las agencias de viajes y los operadores turísticos harán todos los esfuerzos razonables para garantizar la prestación de la asistencia.
- La solicitud de asistencia para viajes de entre 0 y 250 kilómetros se podrá realizar directamente a la Estación, por cualquiera de los medios habilitados al efecto. Este servicio será prestado, en todo caso, en el horario de apertura de la Estación de 6 a 24 horas.



- Para solicitar la asistencia en viajes de más de 250 kilómetros, se recomienda que la solicitud se realice en el momento de la compra del billete a través de cualquiera de los canales de venta de la compañía de transporte que preste el servicio:

Madrid	Alsa	http://www.alsa.es/nosotros/accesibilidad	902 42 22 42
Zaragoza	Alsa	http://www.alsa.es/nosotros/accesibilidad	902 42 22 42
Barcelona	Alsa	http://www.alsa.es/nosotros/accesibilidad	902 42 22 42
Levante	Bilman Bus	http://www.bilmanbus.es/protocolo_pmr.htm	945 27 71 90
Santander	Alsa	http://www.alsa.es/nosotros/accesibilidad	902 42 22 42
Asturias	Alsa	http://www.alsa.es/nosotros/accesibilidad	902 42 22 42
Galicia	Alsa	http://www.alsa.es/nosotros/accesibilidad	902 42 22 42
Galicia Sur	Vibasa		902 10 13 63
Castilla-León	Alsa	http://www.alsa.es/nosotros/accesibilidad	902 42 22 42
Extremadura	Alsa	http://www.alsa.es/nosotros/accesibilidad	902 42 22 42
Andalucía Oriental	Socibus	http://socibus.es/wp/contacto/discapacitados/	902 22 92 92
Andalucía Occidental	Alsa	http://www.alsa.es/nosotros/accesibilidad	902 42 22 42

Información sobre otros destinos en el teléfono 945 16 16 66.



- Para poder tramitar correctamente la asistencia necesitamos conocer las necesidades del viaje de la persona usuaria. En el momento de la solicitud, hay que indicar la tipología a la que pertenece la asistencia solicitada según el siguiente listado:
 - Viaja en su silla de ruedas
 - Viaja con su silla de ruedas
 - Necesita silla de ruedas de cortesía
 - Necesita acompañante
 - Otras necesidades

Con la información solicitada se elaborará una ficha de atención en cuya tramitación se cumplirá la LOPD.

- Las dimensiones del espacio reservado para viajar en sillas de ruedas son las siguientes (según el Anexo V, Condiciones básicas de accesibilidad en el transporte urbano y suburbano en autobús, del 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):
 - Anchura: 750 mm
 - Profundidad: 1.300 mm.
- La persona que viaje en su silla de ruedas, deberá viajar con los frenos aplicados o las baterías desconectadas, en el caso de que la silla sea eléctrica.
- Cuando la empresa transportista no acepte la prestación del servicio, deberá informar a la persona solicitante de las causas de esta decisión y de otras alternativas de viaje en los términos legalmente previstos.
- Si una empresa transportista, una agencia de viajes o un operador turístico se niegan a aceptar una reserva de una persona por razón de su discapacidad o de su movilidad reducida, a emitir o proporcionar de otro modo un billete a dicha persona o a embarcarla, podrá alegar alguno de los siguientes motivos:
 - Dar cumplimiento a los requisitos de seguridad establecidos por el Derecho internacional, de la Unión o nacional, o dar cumplimiento a los requisitos de salud y seguridad establecidos por las autoridades competentes;
 - Que el diseño del vehículo o la infraestructura, incluidas las paradas y las estaciones de autobús, hace físicamente imposible el embarque, el desembarque o el traslado de la persona con discapacidad o movilidad reducida de manera segura y operativamente viable.



- En el supuesto de esa negativa, por alguno de los motivos expuestos, la persona solicitante podrá pedir ir acompañada por otra persona de su elección capaz de prestarle la asistencia requerida, para que dejen de aplicarse los motivos mencionados en la negativa.
Esta persona acompañante será transportada gratuitamente y, de ser viable, se la sentará al lado de la persona con discapacidad o con movilidad reducida.
- Cuando la empresa transportista acepte la reserva del viaje y emita el billete, dará traslado de solicitud de atención gratuita a las estaciones de origen, destino y paradas intermedias de descanso o trasbordo si las hubiere.
- Las personas de que se trate se presentarán en el punto designado a la hora fijada previamente o, si no se ha fijado hora alguna, como mínimo 30 minutos antes de la hora de salida publicada.
- La **prioridad** en la prestación del **servicio de asistencia** y atención a personas con discapacidad o movilidad reducida en las estaciones se **fijará** en función del **tipo de discapacidad** y de su **solicitud de asistencia**.
- Para una correcta prestación del servicio de atención y asistencia, se recomienda que el equipaje esté dotado de ruedas, no exceda de un bulto y su peso sea inferior a 20 kilos.