



# Servicio de atención e información a Personas de Movilidad Reducida

Desde el 31 de octubre de 2014, Metro de Madrid dispone de un **Servicio de atención e información a Personas de Movilidad Reducida**.

Cuando un viajero desee **conocer el estado de funcionamiento de los ascensores** de las estaciones que va a utilizar, así como el mejor itinerario en Metro acorde a su situación, tendrá la opción de:

- Dirigirse mediante **llamada telefónica al Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC)** al **91 779 63 99** (de 7 a 23 horas), para conocer esa información previa a la realización del viaje.
- **Dirigirse al personal de las estaciones** durante el viaje.
- **Consultar** el estado de las instalaciones a través de la **web** y en la sección líneas y estaciones de las **APPs oficiales** de Metro de Madrid.

## Servicio Especial de Ayuda a viajeros en sillas de ruedas

- El Servicio Especial de Ayuda consiste en el empleo de **medios humanos y técnicos** en las estaciones donde sea necesario facilitar la salida al exterior a aquellas personas que se desplacen en silla de ruedas y se encuentren en alguna de las situaciones descritas a continuación.
- Cuando, por **avería de la silla eléctrica del viajero**, a éste no le sea posible salir del tren, el Servicio Especial de Ayuda procederá a su traslado al exterior en aquella estación que se determine en función de la distancia a la estación de destino y del tiempo de respuesta del servicio.
- En caso de que se produzca una avería en un tren y éste **no pueda hacer uso de la rampa desplegable**, si el espacio entre coche y andén resulta insalvable para la silla de ruedas.
- Cuando se produzca una **incidencia en el servicio de trenes** por un tiempo prolongado en una **estación sin ascensor** o con **ascensor fuera de servicio**.
- Si **de forma imprevista** el viajero se encontrara con un **ascensor fuera de servicio**.

En estos casos el viajero podrá ponerse en contacto con el personal de la estación directamente o a través de los interfonos. El Servicio Especial de Ayuda se prestará durante todo el horario de funcionamiento de Metro de Madrid (de 6:00 a 1:30 horas). No obstante, para evitar situaciones de espera prolongadas innecesarias o de problemas con los ascensores, desde Metro de Madrid recomendamos siempre **planificar el viaje con antelación** a través del CIAC, consultando en tiempo real la situación de los ascensores que se encuentren en el recorrido.

Por otro lado, como alternativa al Servicio Especial de Ayuda, en caso de incidencias en el servicio, el personal de estaciones de Metro de Madrid ofrecerá al viajero otras posibles **rutas accesibles** que le permitan llegar a su destino en el menor tiempo posible.



[www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)

