

## **Atención a personas viajeras con movilidad reducida o con discapacidad**

La Estación Intermodal de Bilbao además de cumplir con toda la normativa de accesibilidad es “estación Designada”, tal y como establece el Reglamento Europeo UE181/2011. Esto quiere decir, que se presta atención especializada y gratuita a toda persona con movilidad reducida o con discapacidad.

Las personas que así lo soliciten, deberán de dirigirse al punto de información dónde se les atenderá y se prestará este servicio. También deberán de acreditar ante el personal de la estación la necesidad del servicio mediante:

- En el caso de personas con discapacidad, el documento expedido por el organismo oficial correspondiente acreditando su condición.
- En el caso de personas con movilidad reducida, certificado médico oficial que acredite el requerimiento de una atención adaptada.

Las estaciones designadas deben de prestar asistencia gratuita a personas con movilidad reducida, cuya movilidad al utilizar el transporte se vea reducida debido a una discapacidad física, (sensorial ó locomotriz, permanente ó temporal), a una discapacidad ó deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o debido a la edad y cuya situación requiera una atención adecuada y una adaptación a sus necesidades particulares de los servicios ofrecidos a las personas viajeras.

### **Solicitud de Asistencia**

Aquellas personas que requieran hacer uso de este servicio, notificarán la necesidad de asistencia y sus necesidades específicas a las diferentes empresas operadoras de autobús, así como al personal de la estación Intermodal Bilbao. Este aviso deben de realizarlo con una antelación mínima de 36 horas. Si no se efectúa la correspondiente notificación, los diferentes intervinientes, 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 puede realizar directamente en la Estación de Autobuses, por cualquiera de los medios habilitados al efecto.

- Llamando al teléfono de Información de la Estación, en el [944 56 97 94](tel:944569794).
- Enviando un e-mail a la dirección de correo electrónico [info@bilbaointermodal.eus](mailto:info@bilbaointermodal.eus)
- Visitando personalmente cualquiera de nuestros puntos de información.

En caso de 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.

Alsa	<a href="https://www.alsa.es/experiencia-alsa/planifica-tu-viaje/asistencia-especial">https://www.alsa.es/experiencia-alsa/planifica-tu-viaje/asistencia-especial</a>	902 42 22 42
Bilmanbus	<a href="http://www.bilmanbus.es/protocolo_pmr.htm">http://www.bilmanbus.es/protocolo_pmr.htm</a>	945 27 71 90
Socibus	<a href="https://socibusventas.es/es/contacto">https://socibusventas.es/es/contacto</a>	902 22 92 92
Vibasa	<a href="https://www.monbus.es/es/noticias/68/monbus-promueve-la-accesibilidad/">https://www.monbus.es/es/noticias/68/monbus-promueve-la-accesibilidad/</a>	902 10 13 63

Información sobre otros destinos en el teléfono 944 56 97 94

- Para poder tramitar correctamente la asistencia, necesitamos conocer las necesidades del viaje de la persona usuaria. En el momento de la solicitud, se debe de indicar la tipología a la que pertenece la asistencia solicitada según el siguiente listado:
  - i. Viaja en su silla de ruedas
  - ii. Viaja con su silla de ruedas
  - iii. Necesita silla de ruedas de cortesía
  - iv. Necesita acompañante
  - v. 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 Anexo V, Condiciones básicas de accesibilidad en el transporte urbano y suburbano en autobús, del RD. 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad):
  - Ancho: 750 mm.
  - Profundidad: 1.300 mm.
- Las personas que viajan en su silla de ruedas, deberán de viajar con los frenos aplicados ó las baterías desconectadas, en caso de sillas eléctricas.
- Cuando la empresa transportista no acepte la prestación del servicio, deberá de informar a la persona solicitante, de las causas de la decisión así como de otras posibles alternativas de viaje en los términos legales previstos.
- Si una empresa transportista, una agencia de viajes ó un operador turístico se niegan a aceptar una reserva de una persona por razón de su discapacidad ó de su

movilidad reducida, a emitir ó proporcionar 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 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, desembarque ó traslado de la persona con discapacidad o movilidad reducida de manera segura y operativamente viable.
- En el supuesto de esa negativa, por algunos de los motivos expuestos, la persona solicitante, podrá pedir ir acompañada por otras personas de su elección capaz de prestarle la asistencia requerida, para que dejen de aplicarse los motivos mencionados en la negativa.
  - 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 solicitantes, se presentarán en el punto de información de la Intermodal, 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 la estación, se fijará en función del tipo de discapacidad y de su solicitud de asistencia.
  - Para una correcta prestación del servicio, se recomienda que el equipaje esté dotado de ruedas, no exceda de un bulto y su peso sea inferior a 20 kg.

### **Asistencia prestada por Intermodal Bilbao**

Las personas que lo soliciten, deben de dirigirse al punto de información dónde se les atenderá y se prestará este servicio.

La Estación pondrá a disposición de las personas solicitantes de asistencia las facilidades para:

- Comunicar la llegada a la estación y presentar su solicitud de asistencia en los puntos designados.
- Desplazarse desde el punto de información al mostrador de facturación, sala de espera, zona de embarque, etc.. Tanto en las salidas desde Intermodal como en las llegadas desde otros destinos.
- Trasladar su equipaje hasta que el usuario abandone la estación.

### **Asistencia prestada por las operadoras de autobuses**

Las diferentes operadoras de autobuses deberán de:

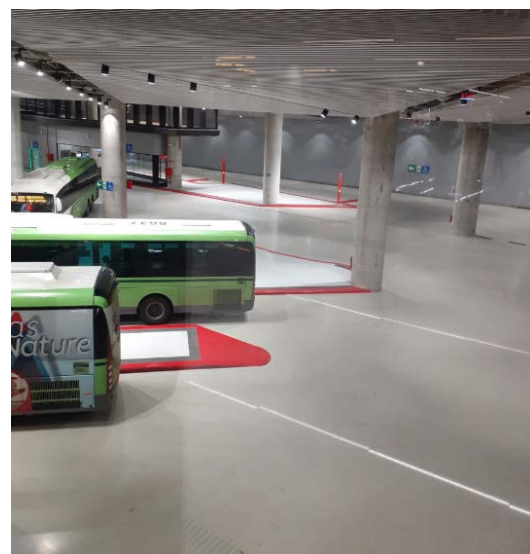
- Comunicar a la Estación la llegada del solicitante con la antelación establecida, en los casos en los que el viajero/a se dirija en primer lugar a la compañía.
- Ayudar a subir al viajero al vehículo mediante la utilización de plataformas elevadoras para PMR, sillas de ruedas, asistencia de otro tipo en caso de necesidad.
- Cargar el equipaje del viajero/a.
- Ayudar al viajero/a acceder hasta los asientos.
- Permitir el transporte junto al usuario/a de un perro de asistencia en el autobús, en caso de necesidad.
- Ayudar a descargar el equipaje.
- Ayudar a apearse del vehículo.

### **Alguna de las medidas en Accesibilidad con las que cuenta la Estación Intermodal Bilbao.**

La Estación de autobuses de Bilbao, cuenta con instalaciones adaptadas según los requisitos de la norma UNE 170001-1: 2007, tales como:



Señalización Braille



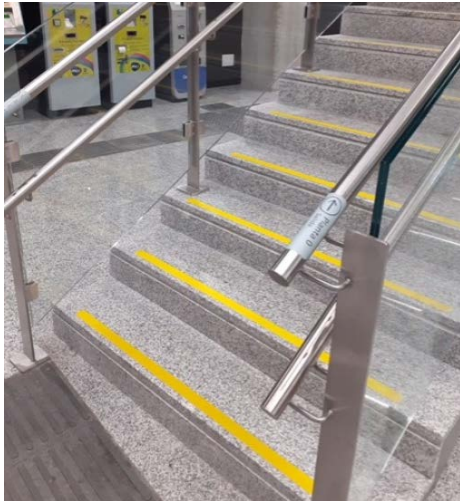
Diferenciación cromática y rampas accesibles



Máquinas de Autoventa de Billetes adaptadas.



Mostradores adaptados en los punto de venta.



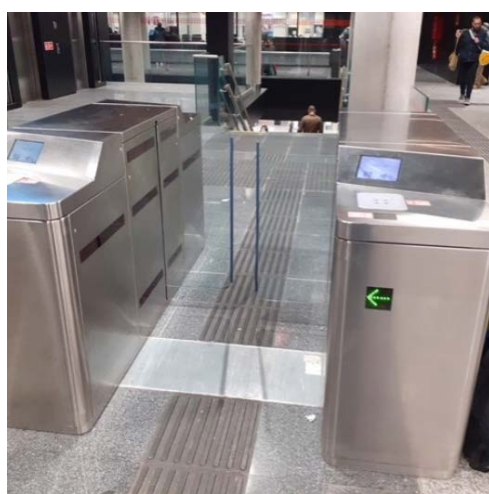
Señalización cromática de peldaños y guiado Braille.



Asientos adaptados.



Asistente de horarios PIDA



Control de Accesos Adaptado.

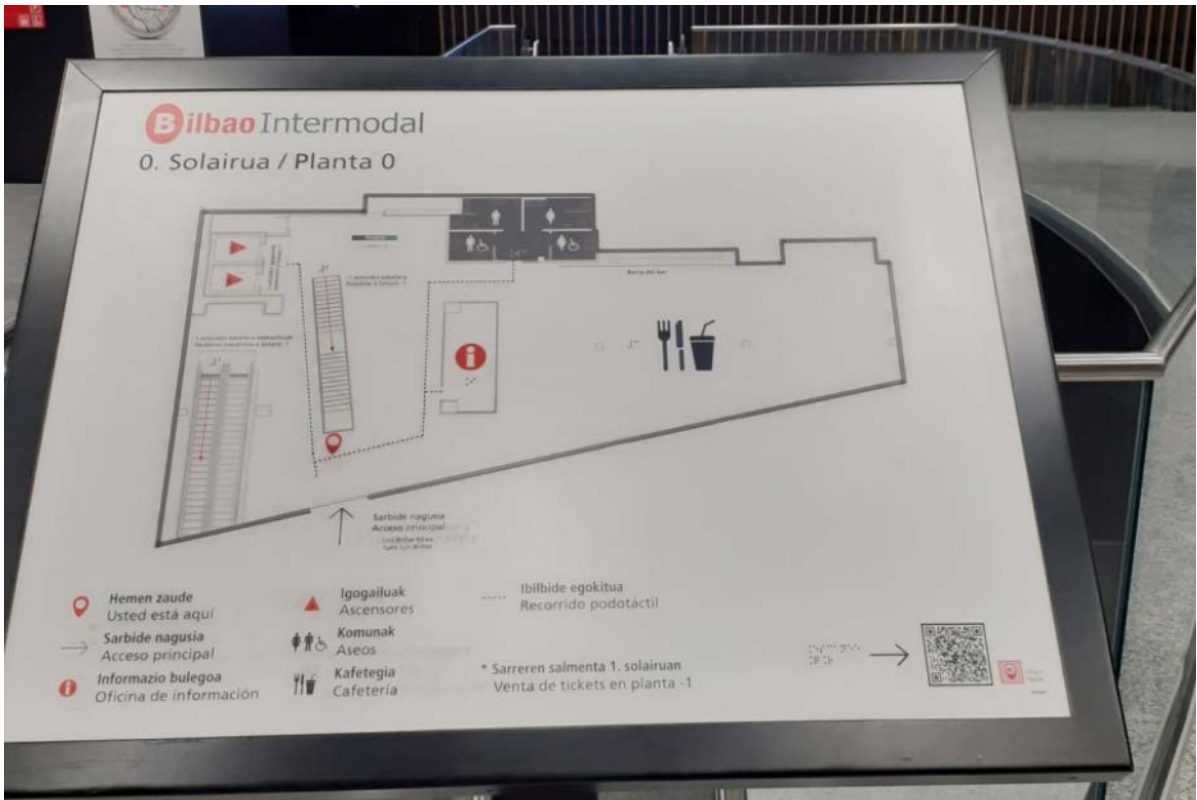




Camino podotáctil a todos los servicios de la estación.



Puntos de información accesibles.



Totem accesible en alto relieve, mostrando ubicación e información hablada en varios idiomas mediante App.