



En Euskadi, Atendo ha asistido a 79.353 viajeros

Renfe cuenta con un servicio de ayuda a viajeros con necesidades especiales que ha asistido a 79.353 vascos en estos 10 años

Hace diez años, Renfe puso en marcha el servicio Atendo, para la atención y asistencia a los viajeros con alguna discapacidad o movilidad reducida. Su objetivo, garantizar el derecho a la movilidad de todos los viajeros, tanto en el tránsito por las

estaciones, la subida y bajada de los trenes y el acceso a los servicios de a bordo.

En el mundo actual, aquellas personas con necesidades especiales ya no se conforman con quedarse en

casa o depender de sus familiares para cualquier desplazamiento. En un mundo globalizado, viajar se ha convertido en una necesidad casi básica para la población. Hace diez años que Renfe, concienciada con el derecho a la movilidad de todos los viajeros,



EL APOYO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Atendo cuenta con una Oficina Central de Atención, cuyo teléfono es el 91 774 40 40. Además, dispone de una línea de atención gratuita (900 400 555) dirigida a personas con discapacidad visual, donde pueden comprar, cambiar o anular billetes, así como solicitar la asistencia para el día de viaje. Valiéndose de la evolución tecnológica, desde el año pasado cuenta con una aplicación móvil, desarrollada en colaboración con ILUNION, el grupo empresarial de la ONCE y su Fundación. Se trata de una App sencilla y cómoda para solicitar la asistencia y acceder a toda la información del servicio.

Además de solicitar asistencia, la App, compatible con Android e iOS, permite consultar la Guía del Servicio, elaborada con criterios de Lectura Fácil en PDF accesible, y que enumera el listado de estaciones y trenes incluidos y el resto de información importante.

puso en marcha el servicio Atendo de asistencia a aquellos viajeros que lo necesiten para viajar. El éxito de este programa está avalado por sus cifras: desde 2007, ha prestado asistencia a más de 4,2 millones de viajeros en toda España.

Atendo presta asistencia en 134 estaciones repartidas por toda la geografía nacional. Además del desplazamiento por la propia estación el servicio asiste al viajero durante el tránsito, subida y bajada del tren a personas en silla de ruedas, con discapacidad auditiva o visual y/o con

dificultades de desplazamiento. Para los viajeros que lo necesiten, proporciona sillas de ruedas para que puedan moverse por la estación y acceder al tren.

UN SERVICIO CUIDADO Y EFICAZ

Victoria Márquez, de 66 años, destaca sobre todo la buena atención del servicio: "lo utilizamos por primera vez un 1 de agosto, con la estación llena. Aun así, y con toda la cantidad de obstáculos, viajeros y maletas que lo llenaban todo, el servicio funcionó a la perfección. La silla de ruedas

EN EUSKADI, ATENDO HA ASISTIDO A 79.353 VIAJEROS



Atendo ha crecido de forma constante en esta década y lo ha hecho con una alta valoración por parte de los viajeros, que se ha mantenido siempre entre el 8 y el 9 sobre 10. Este servicio ha asistido a un total de 79.353 personas en Euskadi en estos 10 años. En el año 2016, se realizaron 11.520 asistencias, repartidas entre las 4 estaciones vascas en las que Atendo presta servicio: Irún, Donostia-San Sebastián, Bilbao y Vitoria-Gasteiz.

Más del 45% de los viajeros que lo usan no se habrían subido al tren si no existiera Atendo, un dato explica la importancia de este servicio para facilitar el uso del ferrocarril. El buen trato y la atención del personal hacia los usuarios son los aspectos mejor valorados, junto con la rapidez y comodidad y la tranquilidad con la que este colectivo afronta la subida al tren. Más de 350 profesionales forman parte del equipo Atendo de Renfe, que también atiende a mayores, mujeres embarazadas o personas con carrito de niño y equipaje.

que necesitábamos llegó enseguida y el personal fue extraordinariamente amable y eficaz. Nos dejaron dentro del tren, sentados en nuestros asientos. Nos sentimos muy bien tratados".

Según los últimos datos de Renfe, de junio de este año, la mayoría de los solicitantes de los servicios de Atendo son personas mayores (41,50%), seguidos de personas con movilidad reducida en los miembros inferiores o superiores (19,60%).