

Para un periodo de dos años

Adif licita el contrato para gestionar la oficina central del servicio 'adif acerca'

- Se trata del centro que coordina y controla el servicio de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida
- El contrato se licita por importe de 658.682,86 euros (IVA incluido)
- Unos 400 asistentes de movilidad prestan el servicio 'adif acerca' en 141 estaciones

23 JULIO 2021

Madrid, 23 de julio de 2021 (Adif).

Adif ha licitado el contrato de gestión de la oficina central de 'adif acerca', el centro encargado de la coordinación, el seguimiento y el control global del servicio de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida que presta en 141 estaciones para viajeros de todas las empresas ferroviarias.

El contrato se licita por un importe de 658.682,86 euros (IVA incluido), para un periodo de 24 meses y con el fin de contar con personal cualificado y especializado para la gestión de todo el servicio.

Con la gestión centralizada de 'adif acerca', Adif pretende garantizar la óptima organización de este servicio, la coordinación con las distintas empresas ferroviarias que lo soliciten o canalicen las solicitudes de atención de sus viajeros, así como la eficaz resolución de eventuales incidencias.

Relaciones con los Medios
C/ Sor Ángela de la Cruz, 3 28020 - Madrid
Tif.: 917744473 / 917744474

prensa@adif.es

Esta información puede ser utilizada en su integridad o en parte sin necesidad de citar fuentes

www.adif.es

Principales funciones

En concreto, la oficina central de 'adif acerca', situada en la estación de Atocha Cercanías, se encarga de ser punto de interlocución y organización de la información relacionada con el servicio procedente de la Dirección de Estaciones de Viajeros de Adif, de las empresas ferroviarias, del Centro de Gestión de Red H24 de Adif y de cualquier otra dependencia.

Asimismo, gestiona y coordina las solicitudes del servicio, realiza un seguimiento de las mismas y supervisa la calidad del servicio.

Además, presta atención presencial, telefónica y online para el asesoramiento de viajeros con discapacidad o movilidad reducida, con el fin de ofrecer información sobre el servicio, así como tramitar eventuales incidencias, quejas, reclamaciones o sugerencias que se reciban tanto por parte de viajeros, como de empresas ferroviarias u otras entidades y organismos.

Disponible en 141 estaciones

A través de 'adif acerca', Adif facilita la accesibilidad de personas con discapacidad o movilidad reducida en las estaciones prestando asistencia, información y ayuda en su tránsito por las mismas, y en la subida y bajada de los trenes, bien mediante acompañamiento personal o con medios mecánicos.

Los viajeros con discapacidad o movilidad reducida que lo necesiten pueden solicitar el servicio a través de los canales establecidos para ello por las empresas ferroviarias.

El servicio se presta en un total de 141 estaciones con tráficos de trenes de alta velocidad, larga distancia y media distancia repartidas por todo el país.

De estas estaciones, y en virtud del refuerzo implementado en este servicio en los últimos meses, 69 ofrecen a los viajeros la posibilidad de solicitar 'adif acerca' casi de forma inmediata, con una antelación de tan sólo treinta minutos respecto a la hora de salida del tren.

En las 72 estaciones restantes, que en conjunto contabilizan alrededor del 17% de solicitudes de asistencia, el plazo para solicitarlo se mantiene en al menos doce horas antes de la salida del tren.

Adif asumió en diciembre de 2020 este servicio de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida en estaciones en el marco de la liberalización del transporte ferroviario de viajeros y, posteriormente, lanzó la marca 'adif acerca' para canalizar la gestión del mismo.

La prestación de este servicio contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como es el número 11, que tiene entre sus metas proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles.

Nota de prensa

Relaciones con los Medios
C/ Sor Ángela de la Cruz, 3 28020 - Madrid
Tif.: 917744473 / 917744474

prensa@adif.es

www.adif.es

Esta información puede ser utilizada en su integridad o en parte sin necesidad de citar fuentes