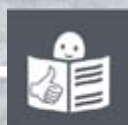




Guía de uso de Metro de Madrid



Lectura
fácil



Créditos

Guía de uso de Metro de Madrid

© Metro de Madrid, S.A., 2019

Edición y revisión

Metro de Madrid. Junio 2020

Redacción en lectura fácil

Servicio Adapta - Grupo Amás, Apama, Aspacen,
Fundación Alas Madrid, AM Pinto, Fundación Ademo

Validación de textos

Servicio Adapta

Diseño y maquetación

Yesser Publicidad

Depósito legal

M-16958-2019

Logo de portada

© Logo europeo de lectura fácil: Inclusion Europe
Más información en www.easy-to-read.eu

Versión descargable en formato PDF en www.metromadrid.es



¿Qué vas a leer en esta guía?

1. ¿Cómo puedo encontrar una entrada de Metro?	6
2. ¿Como son las entradas a las estaciones de Metro?	8
» La entrada desde la calle.....	9
» Bajar a la estación.....	10
» Las puertas de entrada	14
3. El uso de las tarjetas de transporte.....	16
» Tarjeta Multi	17
» Tarjeta Transporte Público y Tarjeta Azul	18
» Las máquinas para cargar títulos de transportes en las tarjetas ..	19
» Los tornos en la entrada y salida.....	22
» Las zonas tarifarias de la red de Metro	25
4. ¿Quiénes pueden informarte en Metro	26
» Información general en Metro	27
» Infomación sobre problemas.....	30

5. ¿Cómo puedes orientarte en las estaciones?	32
» La indicación de las líneas de Metro	33
» Las señales de dirección	35
» Las señales de los ascensores	37
» Las señales de las escaleras mecánicas	39
» Las señales en el suelo	40
» La señal de accesibilidad	43
6. El viaje en el tren	44
» ¿Cómo son los coches?	45
» ¿Cómo esperar la llegada del tren en la estación?	46
» ¿Qué otras señales informativas hay en los trenes?	49
7. La comunicación en situaciones de ayuda e imprevistos ..	52
8. La llegada a tu destino	56
9. ¿Dónde puedo conseguir más información?	60



1 ¿Cómo puedo encontrar una entrada de Metro?



Las estaciones de Metro tienen su entrada desde la calle.
En la calle, hay señales en farolas que te orientan
para llegar a la estación más cercana.
Esas señales te indican a qué distancia está la estación.

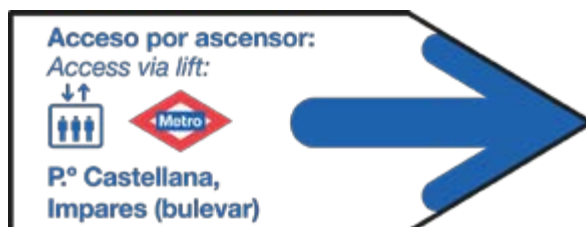
Por ejemplo, esta señal te indica
que la estación de Metro más cercana está a 400 metros.



Esta otra señal indica que la estación de Metro más cercana
está a 300 metros y tiene ascensor.



También puedes encontrar esta otra señal que te indica
el ascensor más cercano para entrar en una estación.



2 ¿Cómo son las entradas a las estaciones de Metro?



La entrada desde la calle

Las entradas a las estaciones de Metro tienen el logo de Metro para reconocerlas.
Este es el logo de Metro:



Hay diferentes tipos de entradas:



Escaleras por una
entrada abierta a la calle



Escaleras dentro de un
acceso cubierto,
llamado templete



Entrada por ascensor

En las entradas a las estaciones verás la siguiente información en rótulos:

- » El nombre de la estación.
- » El color y el número de las líneas que pasan por la estación.
- » El nombre de la calle donde está la entrada.
- » Otra información añadida, por ejemplo, si hay conexión con Cercanías.



¿Cómo son las entradas a las estaciones de Metro?

Bajar a la estación

- **Por escaleras**

Para bajar a la estación, hay escaleras de piedra y mecánicas, según las estaciones. El color del pavimento del suelo puede ser amarillo o negro al principio y al final de las escaleras.

Esto es una ayuda para personas ciegas o con discapacidad visual:



Los pasamanos de las escaleras de piedra tienen ayudas en puntos braille para personas ciegas al principio de las escaleras:



Te recomendamos que te sujetes siempre al pasamanos para bajar las escaleras. Es más seguro.



Además, puedes bajar por escaleras mecánicas en algunas estaciones.



Recuerda seguir siempre estas normas de seguridad para las escaleras mecánicas:

- Situar a la derecha.
- Está prohibido:
 - » Correr
 - » Pararse al final de la escalera.
 - » Dar con el pie en un lado.
 - » Sentarse en los escalones.
 - » Introducir el pie entre dos escalones.
 - » Subir carritos de bebé.
 - » Ir con perros.
- Es recomendable:
 - » Que los niños vayan sujetos por un adulto.
 - » Que todos los usuarios se sujeten del pasamanos.

Puedes utilizar el botón de parada de emergencia de la escalera mecánica cuando hay algún problema. Solo puedes utilizarlo por un motivo justificado o necesario. Si pulsas el botón por un motivo injustificado o sin necesidad, Metro de Madrid puede ponerte una multa.



¿Cómo son las entradas a las estaciones de Metro?

• Por ascensor

También puedes bajar a la estación por los ascensores.

Antes de entrar al ascensor hay señales.

Estas señales te informan de que el ascensor es para personas que lo necesitan, como personas mayores o personas en silla de ruedas. También te dicen en qué planta están las líneas de Metro que puedes utilizar y otros servicios, como Bibliometro o las Oficinas de la Tarjeta de Transporte Público.

Los puntos al final de la señal son puntos braille para personas ciegas con la misma información.



Recuerda seguir siempre estas normas de seguridad para el ascensor:

- Nunca pongas la mano entre las puertas del ascensor.
- Nunca fuerces las puertas para salir.



- En el caso que el ascensor se pare de repente:
 - » Paso 1. Debes estar tranquilo.
 - » Paso 2. Pulsa el botón (campana) durante 3 segundos.
 - » Paso 3. Espera que te respondan.
 - » Paso 4. Explica qué ha pasado.
 - » Paso 5. Sigue las indicaciones que te digan.

A veces, puede ocurrir que las escaleras mecánicas o ascensores no funcionen.

En estos casos, verás carteles que dicen que están fuera de servicio. Sigue las indicaciones de las señales y del personal de Metro.



¿Cómo son las entradas
a las estaciones de Metro?

Las puertas de entrada

Antes de entrar en el vestíbulo de la estación, hay puertas acristaladas. Estas puertas tienen una señalización:



Entra por las puertas con la señal de “Entrada” en color azul.



Sal por las puertas con la señal de “Salida” en color verde.



No entres ni salgas por las puertas en las que ponga “No pasar” en color rojo.



En algunas estaciones hay un pulsador de apertura de color azul a la derecha de una de las puertas de entrada.
Significa que esta puerta es accesible.
Pulsa para abrir la puerta.
No la empujes.



En la salida,
el pulsador es de color verde.

Evita entrar o salir por las puertas con cristales rotos
o con la pegatina de precaución.



3



Para viajar en Metro, necesitas una tarjeta de transporte.

Estas tarjetas puedes recargarlas en:

- » Máquinas automáticas en las estaciones de Metro.
- » Estancos.
- » Algunos cajeros automáticos señalizados de Bankia.

Las tarjetas que puedes utilizar en Metro son:

Tarjeta Multi, Tarjeta Transporte Público y Tarjeta Azul.

Tarjeta Multi

Puedes comprar la Tarjeta Multi:

- » En máquinas automáticas de Metro.
- » En estancos y otros puntos de venta autorizados.

En Metro, llamamos títulos de transporte a los billetes.

En esta guía hablaremos de billetes.

Pero recuerda las palabras “título de transporte” cuando hables con el personal de Metro.

Puedes recargar la Tarjeta Multi con estos billetes:

- Para 1 sola parte de Metro:
 - » Sencillo, de 1 viaje.
 - » 10 viajes, en Metro y autobuses de la EMT.
- Para varias partes de Metro:
 - » Sencillo Combinado, de 1 viaje.
 - » 10 viajes Combinado.
- Para ir o volver del Aeropuerto Adolfo Suárez-Barajas:
 - » Sencillo + Suplemento, para 1 viaje.
 - » Sencillo Combinado + Suplemento, para 1 viaje.
 - » Suplemento, para viajeros con 10 viajes.



Estos billetes tienen un precio aparte del de la tarjeta.

El uso de las tarjetas de transporte

Tarjeta Transporte Público

Puedes comprar la tarjeta en las oficinas de gestión de la Tarjeta Transporte Público. Es una tarjeta personal, con tu nombre y tu foto.



En esta tarjeta puedes recargar:

- » Abonos normales de 30 días.
- » Abonos de 30 días con descuentos por tener discapacidad o ser familia numerosa.
- » Billetes sencillos y de 10 viajes.

El abono de 30 días te permite viajar en Metro, autobús y Cercanías durante 30 días seguidos.

También hay abono de transporte por todo un año, llamado abono anual.

Tarjeta Azul

La Tarjeta Azul es personal y lleva tu nombre y tu foto.

Es un abono de 30 días

solo para Metro dentro de la zona A, ML1 de Metro Ligero y autobuses de la ciudad de Madrid.

No vale para Cercanías Renfe y autobuses interurbanos.

Esta tarjeta es para personas mayores de 65 años y personas con discapacidad que tienen menos ingresos y están empadronadas en la ciudad de Madrid.

Cuando tengas dudas de la tarjeta o del billete que necesitas, pregunta al personal de Metro en las estaciones. Ellos te ayudarán.

Las máquinas para cargar títulos de transporte en las tarjetas

En todas las estaciones de Metro hay máquinas de recarga de la Tarjeta Multi y la Tarjeta Transporte Público.



Para todo tipo de tarjetas y billetes.
Solo permite el pago con tarjeta de débito o de crédito.

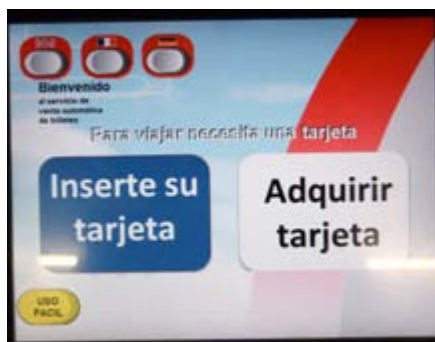
Para billetes sencillos, de 10 viajes y Tarjeta Multi.
Permite el pago con billetes y monedas y con tarjeta de débito o de crédito.

Para todo tipo de tarjetas y billetes.
Permite el pago con billetes y monedas y con tarjeta de débito o de crédito.

Debes tocar la pantalla con el dedo.



Entonces aparece una pantalla que te da a elegir.



El uso de las tarjetas de transporte

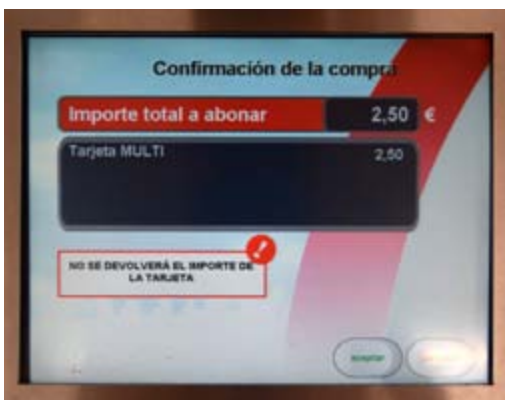
Inserta la tarjeta en la ranura que te indican en la máquina.



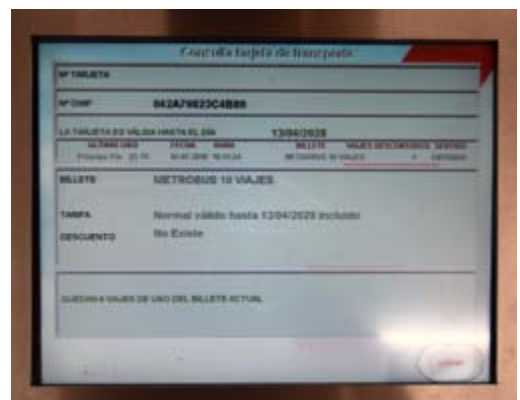
Puedes recargar distintos tipos de billetes en la tarjeta personal o en la Multi.



Esta es la pantalla para comprar una Tarjeta Multi sin carga inicial de billetes.



Puedes comprobar en la máquina cuántos viajes tienes todavía recargados en tu Tarjeta Multi.



Puedes recargar la Tarjeta Multi
o la Tarjeta Transporte Público en la máquina.

Puedes consultar la fecha de recarga del abono en la máquina,
si la has olvidado.

Todas las máquinas están adaptadas para personas con discapacidad visual.
Hay unas marcas amarillas en algunos lugares de la máquina con puntos braille.
Son ayudas para personas con discapacidad visual.



Además, existe un botón de uso fácil en la pantalla.

Este botón cambia la pantalla.

Una voz de la máquina te pide que metas la tarjeta por la ranura.

Después, aparece una pantalla para que elijas el billete que quieres comprar.



El uso de las tarjetas de transporte

Los tornos de entrada y salida

Los tornos de entrada son las puertas de acceso hacia los andenes de las estaciones.

Para llegar al andén de la estación, debes pasar la Tarjeta Multi o la Tarjeta Transporte Público por los tornos de entrada.

Los tornos de las estaciones tienen estas formas:

Con puertas correderas.



Con torno giratorio de paso.



Algunas puertas son más anchas.

Estos tornos permiten el paso para personas en silla de ruedas o familias con carros de bebé.



Algunos tornos tienen una señal por encima para verlos mejor.
Además, todos los tornos tienen una flecha verde.
Esta flecha indica por dónde debes pasar.



Además, hay un interfono de comunicación.
Sirve para hablar con el personal de Metro y pedir ayuda.
El interfono tiene un botón gris o verde
en la esquina derecha de la parte de abajo.
Para pedir ayuda, toca el botón gris o verde.
Debes hablar a través del círculo amarillo.



El uso de las tarjetas de transporte

Para entrar en la estación de Metro, debes acercar la Tarjeta Multi o la Tarjeta Transporte Público encima del círculo verde del tornio.



Cuando la tarjeta no tiene más viajes o está caducada, suena un pitido y, además, las puertas no se abren.

Debes llevar siempre tu tarjeta contigo dentro de las estaciones. Debes enseñar la tarjeta al personal de Metro cuando te lo pidan. Además, en algunas estaciones debes utilizar la tarjeta para salir por los tornos.

Son las estaciones de las líneas de Metro que están en zonas B1, B2, B3 y las de Metro Ligero.



Las zonas tarifarias de la red de Metro

La red de Metro está dividida en diferentes zonas que debes tener en cuenta cuando recargues la tarjeta con billetes:

- Zona A:
 - » Incluye Metro de Madrid y ML1 de Metro Ligero.
- Zona B1:
 - » MetroEste: en la línea 7, desde Barrio del Puerto a Hospital del Henares.
 - » MetroNorte: en la línea 10, desde La Granja hasta Hospital Infanta Sofía.
 - » Parte de MetroSur: las estaciones que hay en la línea 12 en Alcorcón, Getafe y Leganés.

También están incluidas las estaciones de:

 - Línea 10: Joaquín Vilumbrales y Puerta del Sur.
 - Línea 11: La Fortuna.
 - » Parte de TFM: en la línea 9, desde Rivas-Urbanizaciones a Rivas Futura.
 - » ML2 de Metro Ligero.
 - » Parte de ML3 de Metro Ligero: desde la parada de Colonia Jardín hasta Ventorro del Cano.
- Zona B2:
 - » Parte de MetroSur: las estaciones que hay en la línea 12 en Móstoles y Fuenlabrada.
 - » Parte de TFM: en la línea 9, la estación de Rivas Vaciamadrid.
 - » Parte de ML3 de Metro Ligero, desde la parada de Prado del Espino a Puerta de Boadilla.
- Zona B3:
 - » Parte de TFM: en la línea 9, desde La Poveda a Arganda del Rey.

4 ¿Quiénes pueden informarte en Metro?

La información general en Metro

Cuando necesites ayuda o tengas una duda, te recomendamos:

- » Busca al personal de la estación.
- » Usa los interfonos.

El personal de la estación va vestido de uniforme con una chaqueta o un abrigo de color azul, y pantalón azul marino. En verano, pueden ir vestidos con una camisa blanca a cuadros azules. Algunas mujeres pueden vestir una falda azul marino.



Personal de estación
de Metro con uniforme



Interfono de estación



Interfono de máquina
de venta de billetes

¿Quiénes pueden informarte en Metro?

Además, tienes también estas ayudas:

Planos de metro



Carteles informativos en vestíbulos y andenes que te informan de:

Precios de billetes
y abonos

Plano de las calles
cerca de la estación



La frecuencia de paso de los trenes,
es decir, cada cuántos minutos pasan
según la hora del día.



Avisos, como obras y cortes
de circulación de trenes



App para el móvil:

- » Para móvil iPhone en el Apple Store.
- » Para móvil Android, en el PlayStore.



Y los teléfonos de atención al cliente



917 796 399

902 444 403

¿Quiénes pueden informarte en Metro?

Información sobre problemas

Problema 1

No funciona una máquina, un tornio o un interfono.
Verás con carteles de color amarillo o rojo:



Problema 2

Hay un corte de línea o un cierre de estación.

Metro informa de las siguientes maneras:

- » Por megafonía en las estaciones.
- » Por caballetes informativos en las entradas a las estaciones, como el ejemplo de esta foto.

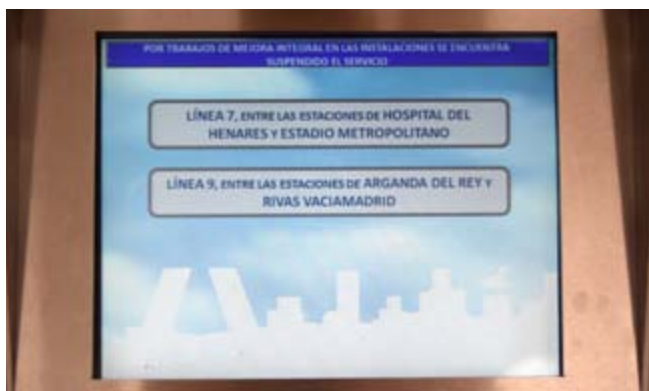


» Por los letreros luminosos en la entrada o en los andenes.



» Por megafonía en el interior de los trenes.

» En las pantallas de las máquinas de venta de billetes.



5 ¿Cómo puedes orientarte en las estaciones?

Sol

Andén 2

← **1** Pinar de Chamartín
Valdecarros

← **2** Las Rosas
Cuatro Caminos

←  Cercanías

c. Carretas 

c. Carmen 

c. Mayor 

 Ascensor **2** Cuatro Caminos 

En Metro encuentras muchas señales de información y orientación dentro de las estaciones, en las bocas de metro y en los distintos accesos. Las señales te ayudan a saber dónde estás y hacia dónde puedes ir.

La indicación de las líneas de Metro

Metro está formado por una red de líneas numeradas.

Cada línea tiene varias estaciones.

Las líneas del 1 al 12 y R son de Metro.

La línea R tiene ese nombre por la palabra Ramal.

El Ramal conecta las estaciones de Ópera y Príncipe Pío.

Las líneas ML 1, 2 y 3 son de Metro Ligerero.

Los colores son:



Una misma estación puede estar en una sola línea o en varias.

¿Cómo puedes orientarte en las estaciones?

Los colores de las líneas se ven en una franja en la entrada o en toda la estación.

En la entrada



En el interior de la estación



Hay estaciones donde se cruzan varias líneas.
Son estaciones con correspondencia con varias líneas.
En estas estaciones, hay una franja con el color de su línea debajo del nombre de la estación.
Por ejemplo, en la estación de Nuevos Ministerios, hay una franja gris en el andén de la Línea 6, una franja rosa en el andén de Línea 8 y una franja azul en el andén de la Línea 10.



Los colores de las paredes no tienen relación con la línea de Metro.
Por ejemplo, una estación con paredes amarillas puede ser de la Línea 3 amarilla o de otra línea de otro color.
Los colores de las paredes pueden ser diferentes en cada estación.

Las señales de dirección

Dentro de las estaciones, hay varios tipos de señales de color azul para orientarte en una dirección:

Hacia los andenes de las líneas:

- » Sin lista de estaciones



- » Con lista de estaciones



- » Puedes encontrar señales de correspondencia con otras líneas, cuando varias líneas se cruzan en la misma estación.



Hacia la salida de la estación:

Este rótulo es de color verde.

Puede indicar una o varias calles de salida
y los números pares o impares de las aceras:



En el andén:

Tienes señales que te indican
cómo llegar al andén de otra línea,
cuando en la estación se cruzan varias líneas.



Las señales de los ascensores

Hay ascensores en muchas estaciones de Metro.

Puedes encontrar el ascensor de la siguiente forma:

- » En la calle están cerca de la entrada con escaleras.
- » Dentro del templete de entrada a la estación, después de las puertas acristaladas del acceso.
- » En el vestíbulo.
- » En los andenes.

Ascensor dentro de un templete



Los ascensores tienen señales con:

- » El logotipo de Metro.
- » El nombre de la estación.
- » Los colores de las líneas de Metro que conectan con esa estación.

Una señal verde con la palabra “Ascensor” indica un ascensor hacia una salida.



¿Cómo puedes orientarte en las estaciones?



En la puerta del ascensor encuentras la información del lugar hacia dónde te lleva. El ascensor puede llevarte a la salida, a un andén o una planta intermedia. ¡Fíjate cuál es la tuya!



Recuerda

Está prohibido entrar en ascensores que no funcionan.



Las señales de las escaleras mecánicas

Hay muchas escaleras mecánicas en las estaciones de Metro.

Las escaleras mecánicas pueden llevarte
desde la calle hasta el vestíbulo
y del vestíbulo a los andenes.

Las estaciones más profundas tienen varios tramos de escaleras mecánicas.

Las escaleras mecánicas pueden ser de subida o de bajada.

Las escaleras mecánicas de bajada tienen una luz verde al principio.

Es una ayuda para las personas con discapacidad visual.



Recuerda

Está prohibido utilizar
una escalera mecánica parada.



Las señales en el suelo

Metro utiliza también marcas en el suelo como forma de señalar.

Puedes encontrar estas marcas en:

- » En la entrada a los ascensores: de color blanco, negro o amarillo.



- » Al principio y al final de las escaleras,
tanto las escaleras mecánicas como las de piedra.
Pronto estará en todas las estaciones.



- » En el andén, para marcar la primera y la última puerta del primer coche del tren es de color gris.



**Señalización
de parada
del primer
coche
del tren**

- » En el borde del andén,
para indicar el límite de peligro hacia la vía:
es amarilla con puntos.



¿Cómo puedes orientarte en las estaciones?

- » El pavimento podotáctil son baldosas de rayas gruesas o de puntos gruesos.
Hay de varios colores: gris, amarillo o naranja.
Estas baldosas ayudan a las personas ciegas y con discapacidad visual a orientarse dentro de la estación.
Las baldosas de rayas orientan para ir de un sitio a otro.
Las baldosas de puntos indican que hay un cruce de varios caminos o el borde de andén.



También algunas de las baldosas con rayas señalan la localización de máquinas de venta de títulos de transporte.



La señal de accesibilidad



El símbolo se llama símbolo internacional accesibilidad.

También lo conocemos como SIA.

Este símbolo es para todas las personas con discapacidad, no solo para personas en silla de ruedas.

Puedes encontrar esta señal en los andenes de Metro.

Esta señal marca la zona de seguridad para entrar en el tren.

Además, en los andenes puedes encontrar apoyos isquiáticos para reposar



6 El viaje en tren



¿Cómo son los coches?

En Metro, llamamos coches a los vagones de los trenes.

Algunas líneas son más anchas que otras.

Por eso, pueden circular solo unos tipos de trenes por ellas.

Los trenes más estrechos circulan por las líneas 1, 2, 3, 4, 5 y R son así:



En las líneas 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 los trenes son así:



En las líneas ML1, ML2 y ML3 de Metro Ligero, los trenes son así:



¿Cómo esperar la llegada del tren a la estación?

Ponte siempre en la zona de andén donde parará el primer coche.

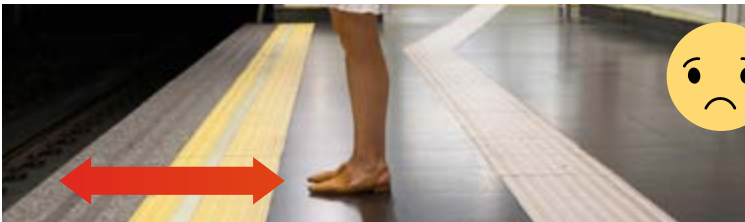
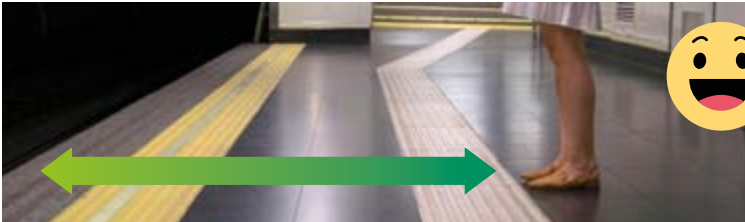
Suele estar señalizado con franjas grises en el suelo.

Espera a que el tren se detenga del todo para acercarte.



Si es posible, espera cerca de la pared.

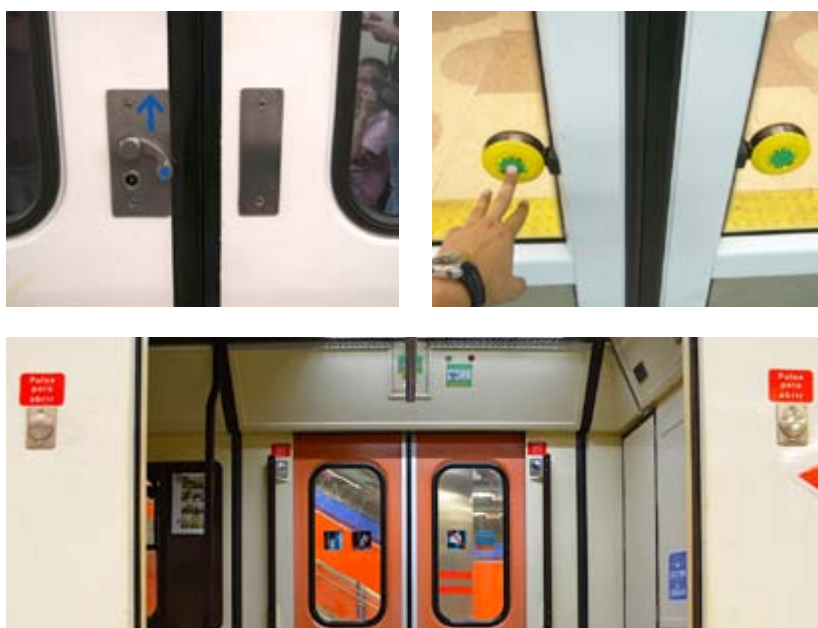
¡Nunca pases de la franja amarilla del borde del andén!



El viaje en tren

Para entrar o salir de los trenes puedes encontrarte puertas sin pulsadores, puertas con pulsadores o puertas con tirador.

Estos son algunos ejemplos:



Recuerda seguir las normas de seguridad para entrar o salir de los trenes:



Deja salir antes de entrar.



Ten cuidado de no introducir el pie entre coche y andén.



Ten cuidado de que no se te caigan objetos a la vía cuando salgas.

- Está prohibido:



Entrar o salir después del toque del silbato.



Sujetar las puertas.

- También está prohibido:
 - » Meter la mano entre las puertas o entre la puerta y el marco.
 - » Pasar de un coche a otro por las puertas de emergencia.
- Utiliza el tirador de parada de emergencia solo en una situación de urgencia o verdadera necesidad de ayuda.



Recuerda

Está prohibido utilizarlo sin un motivo justificado.

Eso provoca que muchas personas lleguen tarde a sus destinos.

El viaje en tren

¿Qué otras señales informativas hay en los trenes?

En el interior de los coches puedes recibir otro tipo de información:

- » Una voz por megafonía anuncia el nombre de la siguiente estación.
También avisa de las estaciones que están en curva.
- » Los viajeros deben tener cuidado de no meter el pie entre coche y andén en estas estaciones.
- » Además, los maquinistas de los trenes también pueden avisar por megafonía de imprevistos.
Por ejemplo, un problema en las líneas que retrasa la marcha.
- » Hay planos de Metro y un panel con las estaciones de cada línea.



- » Hay indicaciones luminosas de las puertas de salida.
Suelen avisar de la siguiente estación,
con una flecha que indica el lado de la puerta de salida.



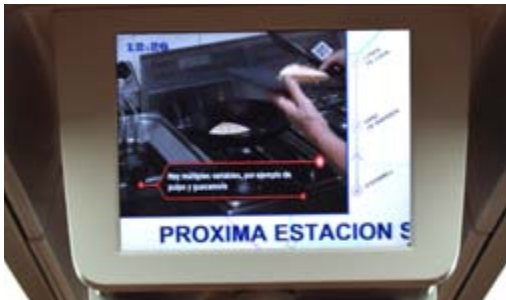
- » Hay señales en las ventanas sobre los asientos reservados para personas mayores, mujeres embarazadas o personas con movilidad reducida.



- » En algunos trenes hay indicaciones luminosas de las puertas de salida.



- » En algunos coches, hay pantallas de televisión.
En las pantallas suelen aparecer noticias.
Además, también aparece el nombre de la siguiente estación.



El viaje en tren

- » En el primer y último coche de algunos trenes hay un espacio reservado para personas usuarias de silla de ruedas.



- » Hay señalización de desbloqueo de las puertas para que los viajeros puedan abrirlas en caso de emergencia.



7 La comunicación en situaciones de ayuda e imprevistos



Durante el viaje, puede que surja una situación que no sabes resolver y necesites ayuda. Metro puede informar de situaciones poco habituales, por ejemplo, de pronto una línea está cortada o cierran una estación.

Metro informa de las siguientes maneras:

- » Por megafonía en las estaciones.
- » Por megafonía en el interior de los trenes.
- » Por los letreros luminosos en los andenes.
- » Por los caballetes informativos en los vestíbulos.



En estas situaciones, tienes varias opciones de pedir ayuda:

1. El personal de Metro:

Son las personas que te ayudarán.

También darán las indicaciones en caso de una situación imprevista.

Sigue sus indicaciones siempre.



El personal de Metro puede ir con chaleco amarillo con logo de Metro en situaciones poco habituales y con aglomeración de gente.



2. Vigilantes de seguridad de Metro:



La comunicación en situaciones de ayuda,
de imprevistos o de emergencia

3. Interfonos:

Están en vestíbulos, andenes y en los tornos de entrada. Además, en las máquinas de venta también puedes encontrar un interfono para comunicarte con nosotros.



Si en una situación de emergencia no encuentras al personal de Metro, busca las señales de “Salida de emergencia”.



Camina con calma hasta la salida más próxima.



Recuerda

Nunca utilices los ascensores y escaleras mecánicas en situaciones de emergencia.

8 La llegada a tu destino



Cuando llegue el tren a tu estación de destino, encontrarás carteles de color verde en los andenes que te indicarán:

- » La salida.
- » Las calles más próximas.
- » Flechas de dirección cuando hay más de una salida.
- » Flechas indicadoras de que puedes salir en ascensor.



En el andén, también tienes señales que te indican cómo llegar al andén de otra línea cuando en la estación se cruzan varias líneas y necesitas hacer transbordo.



En los pasillos, también hay carteles de color verde con indicación de “Salida” y la calle o las calles más cercanas.

En las estaciones de la zona A,
llegarás a una barrera de salida diferente a los pasos con tornos.
Puedes salir sin volver a pasar la tarjeta por el tornos.



Debes pasar por las salidas indicadas con la flecha verde.



No puedes pasar por los tornos con el aspa roja.



La llegada a tu destino

En otras estaciones, debes volver a pasar la tarjeta como en la entrada.



Por último, antes de llegar a la calle encontrarás las puertas con cristalera. Sal por las puertas señalizadas con el cartel verde que dice “Salida”.

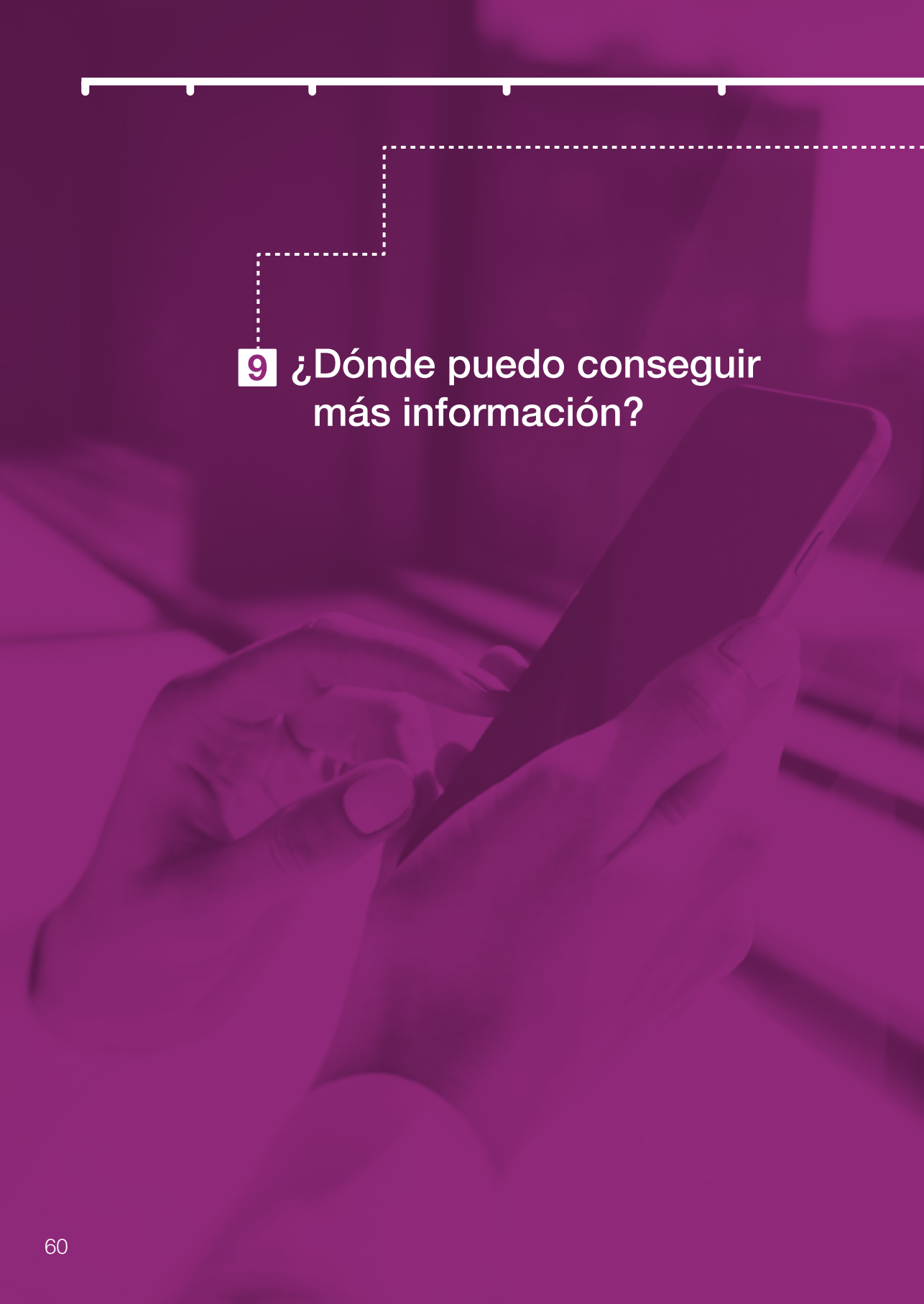


Una de las puertas de acceso estará señalizada como puerta accesible con un pulsador de apertura.

Pulsa para abrir la puerta.

Hay una señal en color verde para verla.





9 ¿Dónde puedo conseguir
más información?

Puedes preguntar más información que necesites de las siguientes formas:

Dentro de las estaciones:

- » Preguntando a nuestro personal.
- » En los tabloneros de anuncios en los vestíbulos y andenes.

Por teléfono:

- » En nuestras líneas de atención al cliente.



917 796 399
902 444 403

- » En nuestra app para el móvil: Metro de Madrid Oficial.

En internet:

- » En nuestra web: <https://www.metromadrid.es/es>
- » En nuestras redes sociales



Facebook

<https://www.facebook.com/metrodemadrid>



Twitter

https://twitter.com/metro_madrid



Notas



**Comunidad
de Madrid**

