

# INFORMACIÓN SOBRE ATENCIÓN A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR) EN AEROPUERTOS

En cumplimiento del Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo, se pone en marcha a partir del 26 de julio de 2008 en todos los aeropuertos europeos un servicio de atención a los pasajeros con movilidad reducida.

Esta medida comunitaria supone un gran avance social para las personas con discapacidad y por esta razón, se han dispuesto todos los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para hacer posible que en todos los aeropuertos españoles se preste un servicio de calidad que garantice que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo entre punto de la geografía europea, sea cual sea su discapacidad.

## **Nueva normativa comunitaria sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo**

Desde el 26 de julio de 2008 está en vigor el Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

Las disposiciones del Reglamento son aplicables a las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros que salgan de los aeropuertos situados en el territorio de la Unión Europea, lleguen a éstos o transiten por ellos. Igualmente, se aplicará la prohibición de denegar el embarque y la obligación de asistencia a los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro aeropuerto situado en el territorio de un país de la Unión Europea, si la compañía aérea es comunitaria.

El pasajero con movilidad reducida es aquél cuya movilidad esté limitada a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier discapacidad física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad que necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros.

Con carácter general, se considera PMR a aquel pasajero que necesita ayuda de otra persona para dirigirse a la salida de la aeronave con la adecuada rapidez en caso de una evacuación de emergencia. Esto también incluye a los pasajeros que tienen serias dificultades para recibir o comprender las instrucciones de emergencia.

El reglamento recoge, entre otros aspectos, **la responsabilidad de los gestores aeroportuarios en la atención en los aeropuertos a las personas con de movilidad reducida**. Este hecho supone un cambio radical con respecto al modelo anterior, en el que las compañías aéreas asumían la responsabilidad de la prestación de este servicio a través de las compañías de asistencia en tierra.

De manera genérica, el servicio o asistencia a recibir por parte del pasajero con movilidad reducida consiste en:

**En el aeropuerto de salida:** Recogida en el punto de encuentro de la persona y ayuda con su equipaje de mano, y acompañamiento al mostrador de facturación, asistencia en los trámites necesarios para facturar, acompañamiento hacia la zona de embarque, pasando los controles de seguridad, aduanas, etc. necesarios; embarque en el avión y desplazamiento hasta el asiento designado en el mismo.

**En el aeropuerto de llegada:** Ayuda con el equipaje de mano, desplazamiento desde el asiento hasta la puerta del avión y desembarque;

desplazamiento hacia la sala de equipajes, pasando los controles necesarios, y desde aquí, desplazamiento hasta un punto de encuentro en el aeropuerto de destino (si éste se encuentra en un Estado miembro de la Unión Europea).

**En los tránsitos/conexiones** se prestará la asistencia necesaria para realizar con éxito el tránsito o la conexión, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la terminal, etc.

## **CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA A LA HORA DE VIAJAR EN AVIÓN**

### **1. Reserva y solicitud de asistencia**

En el momento de realizar la reserva de sus billetes usted debe informar de sus limitaciones así como de la necesidad de recibir asistencia en el aeropuerto especificando, de la manera más clara posible, cuáles son sus limitaciones. Sea realista sobre sus propias necesidades, especialmente si no puede caminar largas distancias sin ayuda y no dé por hecho que va a encontrar ayuda "improvisada". Sólo si la petición de asistencia se realiza con antelación ésta puede garantizarse a su llegada al aeropuerto conforme a los estándares de calidad que puede consultar en [Normas de calidad](#).

Le aconsejamos que realice su reserva, cuando sea posible, **con siete días de antelación y, en cualquier caso, como mínimo con 48 horas antes de iniciar el viaje**. De esta manera podrá asegurar que la asistencia que precisa estará disponible. De acuerdo con el Reglamento 1107/2006, de 5 de julio, en sus artículos 3 y 4, las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos podrán, excepcionalmente, por motivos de discapacidad o movilidad reducida, negarse a aceptar una reserva o denegar el embarque a una PMR:

Por razones de seguridad establecidos mediante legislación internacional, comunitaria o nacional. **Por este motivo, además, las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos podrán exigir a la persona con discapacidad o movilidad reducida, en el momento de efectuar la reserva, que vaya acompañada de otra persona capaz de facilitarle la asistencia necesaria.**

Si las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte de la persona con discapacidad o movilidad reducida.

Si no se acepta la reserva, se exige un acompañante o se deniega el embarque por dichos motivos, las compañías, sus agentes o los operadores turísticos deberán comunicar dichos motivos inmediatamente, y si así lo solicita el pasajero, por escrito en un plazo de cinco días hábiles desde su solicitud.

Además, si **si no se acepta la reserva** por los motivos indicados, las compañías, sus agentes o los operadores turísticos deberán hacer esfuerzos razonables para proponer una alternativa aceptable al pasajero. **Y si, aún habiéndose aceptado la reserva, se deniega el embarque** por tales motivos, las compañías, sus agentes o los operadores turísticos ofrecerán el reembolso del billete o transporte alternativo sujeto a todas las disposiciones de seguridad, en los términos del Reglamento (CE) 261/2004.

La solicitud de asistencia así como la notificación de sus necesidades debe efectuarse a través de los siguientes canales:

**Necesariamente** a través de los canales de reserva disponibles de su agente de viajes o compañía aérea en el momento de realizar la reserva o adquirir el billete.

Una vez realizada la reserva, es importante que compruebe que su solicitud de asistencia ha quedado reflejada en la misma. Si únicamente se comunica a través de este canal, al llegar al aeropuerto debe dirigirse al punto de encuentro más cercano y avisar de su llegada.

**Adicionalmente**, y de manera opcional, para la asistencia en los aeropuertos españoles de la red de Aena, podrá realizarse la solicitud de asistencia en el aeropuerto a través de la página web de Aena ([www.aena.es](http://www.aena.es)) o a través del teléfono del Servicio de Información y Atención Telefónica (902 404 704) de Aena. Si así lo requiere, al tramitar la solicitud a través de los canales dispuestos por Aena, podrá recibir una confirmación de alta de solicitud.

Al efectuar la solicitud de asistencia a través de los canales dispuestos por Aena, deberá elegir un punto de encuentro al que dirigirse a su llegada al aeropuerto.

Las compañías aéreas utilizan unos códigos, reconocidos internacionalmente, para identificar el nivel de asistencia que tienen que prestarle a una PMR en cada caso. Se adjunta a este folleto una relación de los citados códigos para su información.

Las preguntas que le haga su agencia de viajes, la compañía aérea o Aena le pueden parecer un poco indiscretas, pero son necesarias para asegurarse de que recibe el tipo de servicio que usted precisa.

En caso de que usted cancele su reserva, es recomendable que lo comunique lo antes posible para que, de esta forma, otra PMR pueda ocupar su plaza.

## 2. Asistencia

### Llegada al aeropuerto

Tanto en los aeropuertos de Aena como en el resto de aeropuertos europeos existirán **puntos de encuentro** debidamente señalizados tanto dentro como fuera de los edificios terminales (aparcamiento de vehículos, acera de llegadas, zona de facturación), en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida podrán, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia.

En el aeropuerto en general se permite permanecer a la PMR en su propia silla de ruedas hasta llegar a la puerta de la aeronave siempre y cuando la silla sea manual y en el traslado no sea necesario subir y bajar escaleras, lo que podría suponer un riesgo para el personal. En caso contrario, Aena proporciona una silla para el traslado y entregará su silla de ruedas al llegar a su destino.

### Controles de seguridad

De acuerdo con la normativa vigente en materia de seguridad en la aviación civil, las personas con discapacidad y/o movilidad reducida deberán pasar los mismos controles de seguridad que el resto de los pasajeros, realizándose los registros en la medida en que su discapacidad lo permita.

Del mismo modo, **el acceso tras los filtros de seguridad se limita a los pasajeros provistos de tarjetas de embarque** aceptadas para viajes con un transportista aéreo. Por tanto, si va a necesitar ayuda detrás de los filtros de seguridad, solicite el servicio de asistencia en el aeropuerto.

Al objeto de protegerle frente a la amenaza de los explosivos líquidos, la Unión Europea (UE) ha adoptado nuevas medidas de seguridad que restringen la cantidad de líquidos, que los pasajeros pueden llevar consigo cuando pasan los controles de seguridad de los aeropuertos. Estas medidas son aplicables a todos los pasajeros que salgan de los aeropuertos de la UE, independientemente de su destino. La nueva normativa sólo afecta a la cantidad de líquidos que se puede llevar en el equipaje de mano. No obstante, existen ciertas excepciones a la norma y, en este sentido, se permitirá llevar en el equipaje de mano medicinas (líquidas) para su uso durante el

viaje (el término "viaje" implica el vuelo de ida, el tiempo transcurrido en destino y el vuelo de vuelta) presentándolo separadamente en los controles de seguridad. Se recomienda que en, la medida de lo posible, se lleve el certificado médico y/o la receta médica.

Del mismo modo, si debe portar material médico especial (jeringas u otro material clínico sobre el cual existan restricciones a su transporte en cabina) se le podrá solicitar que acredite convenientemente su uso a su paso por los filtros de seguridad de pasajeros.

### **A bordo**

En el proceso de embarque de la aeronave, si utiliza una silla de ruedas plegable, ésta podrá ser almacenada en la cabina de los pasajeros si hay espacio para ello. Si la silla es con batería, deberá ir siempre en la bodega de la aeronave por motivos de seguridad en vuelo. Si necesita una silla de ruedas a bordo de la aeronave, deberá solicitarla al hacer la reserva.

Una vez a bordo, debe asegurarse que tiene toda la medicación necesaria en su equipaje de mano y comprobar que dispone de cantidad suficiente en caso de retraso. Si presenta una discapacidad sensorial, el personal de la compañía aérea deberá acercarse a usted y ofrecerle el adecuado nivel de asistencia durante el vuelo. Por ejemplo, deberán explicarle los procedimientos de emergencia y ayudarle con los envases de las comidas.

La tripulación podrá retirarles sus muletas o bastones antes del despegue para colocarlos en el sitio adecuado.

Si presenta insuficiencia respiratoria y necesita oxígeno suplementario durante el vuelo, la compañía aérea le facilitará oxígeno a bordo. Algunas compañías cobran por este servicio, pero no está permitido que lleve su propio oxígeno.

Si viaja con su perro-guía o perro de asistencia, éste podrá embarcar con usted sin cargo adicional alguno. Basta que vaya debidamente equipado con bozal, collar y correa. En el caso de que viaje en cabina, irá junto a usted en el lugar que se le asigne por la tripulación. No obstante, deberá tener en cuenta las regulaciones nacionales sobre perros de asistencia si viaja desde un país distinto a España, ya que estas normas pueden obligar a que el perro de asistencia viaje en bodega.

La compañía aérea debe poner a su disposición las normas de seguridad que apliquen al transporte de personas con discapacidad o personas con movilidad reducida en formatos accesibles y, como mínimo, en los mismos idiomas que la información proporcionada a los demás pasajeros.

### **3. Equipaje**

Según los convenios internacionales, la indemnización por pérdidas o daños a su equipaje personal (incluida la silla de ruedas), se calculará sobre la base del peso del objeto/s, no de su valor, salvo que se haga una declaración especial, a más tardar en el momento de facturar, y abone una tarifa suplementaria. Antes de viajar deberá asegurarse de que su seguro de viaje cubre su equipo de movilidad. Es posible que necesite una cobertura adicional.

Consulte con su compañía aérea.

### **4. Reclamaciones**

Si considera que no ha recibido el **trato adecuado durante la asistencia prestada por Aena en el aeropuerto**, y desea poner una reclamación o hacer cualquier sugerencia por correo electrónico, puede dirigirse a la dirección: [sinbarreras@aena.es](mailto:sinbarreras@aena.es) o hacer uso de las hojas de reclamaciones de Aena, que encontrará en los mostradores de información de los aeropuertos.

Si considera que se le ha **negado la reserva o se le ha denegado el embarque injustificadamente**, escriba una carta de reclamación a la compañía aérea, a su agente o al correspondiente operador aéreo o utilice las hojas de reclamaciones que éstas tienen a su disposición.

Si no recibiera contestación o no obtuviera satisfacción a su reclamación, podrá presentar la queja correspondiente ante la Dirección General de Aviación Civil.

### 5. Códigos de asistencia

Las compañías aéreas utilizan unos códigos, reconocidos internacionalmente, para identificar el nivel de asistencia que tienen que prestar a una PMR en cada caso. Los códigos son:

**WCHR:** pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la aeronave y la terminal, autosuficientes para embarcar y para desplazarse dentro de la aeronave.

**WCHS:** pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal y para embarcar, autosuficientes dentro de la aeronave.

**WCHC:** pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes. Deben ser acompañados a su asiento y necesitan ayuda personal completa. Si el viaje dura más de tres horas, se exige un acompañante.

**DEAF:** pasajeros sordos.

**BLND:** pasajeros con discapacidades visuales.

**DEAF/BLND:** pasajeros sordociegos para los que se exige un acompañante.

**STCR:** pasajero en camilla.

**MAAS:** pasajero que necesita asistencia.

**WCHP:** pasajero que necesita ayuda para llegar a su asiento y que se puede mover dentro de la aeronave con la ayuda de una silla de ruedas de a bordo, autosuficiente en sus cuidados personales.

Fuente: Aena

**AEROPUERTO DE BARCELONA**

[www.aerpuertodebarcelona.net](http://www.aerpuertodebarcelona.net)