

Nuevos horizontes

Información para el viajero aéreo con una discapacidad.

[Versión para impresora](#) (en inglés solamente) (en formato Microsoft Word)

CONTENIDO

Introducción

Planificar su viaje

- El nuevo ambiente de los viajes
- Obtener información de antemano sobre la aeronave
- Cuando se puede requerir notificación anticipada
- Cuando se pueden requerir auxiliares

En el aeropuerto

- Accesibilidad del aeropuerto
- Transitar por el aeropuerto
- Información para pasajeros
- Inspección de seguridad
- Certificados médicos
- Enfermedades transmisibles

Entrar y salir del avión

- Sesión informativa de seguridad
- Trato de los dispositivos de movilidad y de los dispositivos de asistencia
- Embarque y desembarque

En el avión

- Accesibilidad de la aeronave
- Asignaciones de los asientos
- Animales de servicio
- Servicio en cabina
- Se prohíben los cargos por acomodaciones
- Capacitación del personal

Procedimientos de conformidad

Introducción

Durante muchos años, el acceso por personas con discapacidad al sistema de transporte aéreo nacional fue una causa de gran insatisfacción, y los pasajeros y la industria aérea ambos reconocieron la necesidad de mejoras fundamentales. En 1986, el Congreso aprobó la Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA

por sus siglas en inglés), decretando que el Departamento de Transporte (Department of Transport, o DOT, por sus siglas en inglés) desarrollara nuevos reglamentos que aseguren el trato sin discriminación de las personas con discapacidad en forma que coincidiera con un transporte sin riesgo de todos los pasajeros. Dichos reglamentos fueron publicados en el mes de marzo de 1990 y han sido enmendados en varias ocasiones desde entonces.

Los reglamentos de DOT, aquí citados como las reglas de Accesibilidad en el Transporte Aéreo, reflejan un importante avance en la mejora del transporte aéreo para las personas con discapacidad. Las reglas explican claramente las responsabilidades del viajero, los transportistas, los operadores de aeropuertos y los contratistas, quienes colectivamente conforman el sistema que desplaza a más de un millón de pasajeros diarios.

La Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA por sus siglas en inglés) fue enmendada con fecha de entrada en vigor del 5 de abril del 2000, con el fin de también cubrir a transportistas extranjeros. Las reglas que implementaron la ley ACAA serán enmendadas con el fin de señalar dicho cambio.

Las reglas de Accesibilidad en el Transporte Aéreo pretenden minimizar los problemas particulares que enfrentan los viajeros con discapacidad cuando deben tramitar un sistema complicado de viajes aéreos en el país desde el origen hasta el destino. Esto se logra de la siguiente manera:

Aceptando que la implementación de cambios sencillos de configuración y tecnología a menudo eliminan las barreras físicas que deben superar los pasajeros con discapacidad.

Comprendiendo que se atenuarán muchas de las dificultades que los pasajeros con impedimentos auditivos o visuales encaran una vez tengan acceso a la misma información que esté a disposición de los demás pasajeros.

Mediante la capacitación de todo el personal de transporte aéreo que interactúe a diario con las personas con discapacidad, capacitación que les permita comprender sus necesidades y cómo atenderlas en forma oportuna, segura y digna.

Esta guía ha sido concebida para ofrecer a los pasajeros con discapacidad un recurso breve pero fidedigno de información en torno a las reglas de Accesibilidad en el Transporte Aéreo: es decir, las acomodaciones, las instalaciones y los servicios que ahora se requieren estén disponibles. Asimismo, describe las funciones requeridas por otros reglamentos cuyo fin es el de mejorar la accesibilidad en el transporte aéreo.

La estructura de esta guía sigue de cerca en la secuencia que sigue un pasajero cuando planea su viaje. Es decir, las circunstancias que se deban tomar en cuenta antes de viajar, lo que surgirá en el aeropuerto y lo que se debe contemplar en torno a las transiciones desde el aeropuerto hasta la aeronave, dentro de la aeronave y desde la aeronave hasta el aeropuerto.

Planificar su viaje

El nuevo ambiente de los viajes

LAS REGLAS DE ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE AÉREO ALLANAN muchas de las restricciones que anteriormente aislaban a los pasajeros con discapacidad:

Un transportista no puede negarse a transportar a un pasajero por el único motivo de una discapacidad.

Los transportistas aéreos no pueden imponer límites al número de personas con discapacidad en un vuelo particular.

Toda información sobre el viaje que se imparta a los demás pasajeros debe también impartirse a los pasajeros con discapacidad.

Los transportistas aéreos deben brindar transporte a un individuo cuya discapacidad pueda afectar su apariencia o resultar en un comportamiento involuntario, aún si dicha discapacidad puede ofender, molestar o causar inconveniente a los miembros de la tripulación o a los demás pasajeros.

Existen ciertas excepciones:

El transportista aéreo podrá denegar el transporte a la persona cuya discapacidad pudiere arriesgar la salud o la protección de los demás pasajeros o si el transporte de dicha persona pudiere ser una infracción de las reglas de seguridad de la FAA.

El transportista aéreo podrá denegar el transporte si no existen elevadores, sillas de embarque u otros dispositivos disponibles que se puedan adaptar de forma que el pasajero pueda realizar el embarque. No se exige que el personal de la aerolínea cargue con una persona con discapacidad de movilidad para embarcar o desembarcar, es decir, cargar directamente con el cuerpo del pasajero en los

brazos de uno o más empleados de la aerolínea para subir o bajar las escaleras. Los elevadores u otros dispositivos similares son actualmente un requisito en casi todos los vuelos de aeronaves con 19 o más asientos en los aeropuertos con 10 000 o más embarques anuales.

Existen reglas especiales con respecto a las personas con discapacidades particulares o enfermedades contagiosas. Estas reglas se cubren en el capítulo titulado "[En el aeropuerto.](#)"

El transportista podrá denegar el transporte toda vez que no le sea posible ofrecer un asiento al pasajero sin infringir en las reglas de la FAA relacionadas con los asientos en las filas de salida. Véase el capítulo titulado "[En el avión.](#)"

Existen nuevos procedimientos para la resolución de disputas:

Todos los transportistas deben ahora contar con un representante de resolución de quejas (Complaints Resolution Officer, o CRO por sus siglas en inglés) que se halle inmediatamente disponible (aunque sea por teléfono) para resolver toda contrariedad que pudiere surgir entre el transportista y los pasajeros con discapacidad.

Todo viajero que se oponga a una acción emprendida por el transportista podrá acudir inmediatamente al CRO del transportista con el fin de resolver toda discrepancia.

Todo transportista que se niegue a transportar a un individuo por motivo de una discapacidad, deberá entregarle un informe escrito en los 10 días calendarios siguientes, exponiendo el fundamento en el que se basó dicha decisión. Este informe deberá incluir, cuando aplique, por qué en la opinión del transportista el transporte de dicha persona podría ser perjudicial para la seguridad del vuelo.

Si el pasajero aún no está satisfecho, él o ella podrá entablar las medidas de implementación del Departamento de Transporte.

Obtener información de antemano sobre la aeronave

Cuando se solicite, se deberá proporcionar información sobre las instalaciones y los servicios disponibles a los viajeros con discapacidad. Cuando sea factible, esta información tratará de la aeronave en particular que está prevista para un vuelo preciso. Dicha información incluye lo que se detalla a continuación:

Toda limitación relacionada con la capacidad de la aeronave de acomodar a una persona con discapacidad (el transportista proveerá esta información a todo pasajero que manifieste utilizar una silla de ruedas para embarcar, aún si el

pasajero no solicita la información explícitamente).

La ubicación de los asientos (si los hubiere) con apoyabrazos móviles en los asientos de pasillo así como todo asiento que el transportista no ponga a disponibilidad de una persona con discapacidad (por ejemplo, las filas de salida).

Cualquier limitación sobre la disponibilidad de áreas de almacenamiento en la cabina o en la bodega de carga para los dispositivos de movilidad u otro equipo del que se suele valer la persona con discapacidad.

Si el avión tiene baño accesible o no.

La información que se brinda de antemano con respecto a la aeronave suele solicitarse por teléfono. Todo transportista que provea servicio telefónico para hacer reservaciones o impartir información general debe proveer servicios similares para las personas con impedimentos de audición, a través de dispositivos de telecomunicación para sordos (TDD, por sus siglas en inglés) o de teléfonos de texto (TT, por sus siglas en inglés). Los dispositivos TT deberán estar disponibles durante las mismas horas en las que el público general tenga acceso al servicio telefónico regular. El tiempo de respuesta para contestar las llamadas en la línea de TT deberá también equivaler al tiempo de respuesta disponible al público general. Los cargos por la llamada, si los hubiere, serán los mismos cargos cobrados al público general.

Cuando se puede requerir notificación anticipada

Las aerolíneas no podrán exigir que los pasajeros con discapacidad den notificación anticipada con respecto a su intención de viajar o a su discapacidad, salvo según lo dispuesto a continuación. No obstante, si usted se comunica de antemano con la aerolínea y explica la mejor forma en que se le pueda asistir, lo más seguro es que usted podrá disfrutar de un viaje más cómodo.

Los transportistas pueden solicitar una notificación anticipada de 48 horas, o una facturación anticipada de una hora, toda vez que una persona con discapacidad desee valerse de uno de los servicios que se detallan a continuación:

Transporte de una silla eléctrica en una aeronave con menos de 60 asientos.

Provisión por el transportista de embalaje para materiales peligrosos para la pila de una silla de ruedas u otros dispositivos de asistencia.

Acomodaciones para 10 o más pasajeros con discapacidad que viajen en grupo.

Provisión de una silla de ruedas a bordo en una aeronave sin baño accesible para las personas que pueden usar un baño inaccesible cuando tengan una silla de

ruedas a bordo.

Una aeronave que se sirva del método de “bloqueo” de asientos para asignar asientos especiales a los pasajeros con discapacidad podrá requerir una notificación anticipada de 24 horas para dicha acomodación. Véase la sección “Asignaciones de asientos” más adelante en este folleto.

No se requiere que los transportistas ofrezcan los siguientes servicios o equipo, aunque si optan por hacerlo, es posible que exijan una notificación anticipada de 48 horas y una facturación anticipada de una hora:

Oxígeno médico para uso a bordo de la aeronave.

Transporte de una incubadora.

Conexión para un respirador a la fuente de corriente eléctrica de la aeronave.

Acomodación para un pasajero que tenga que viajar en una camilla.

Los transportistas pueden imponer cargos razonables y no discriminatorios por estos servicios opcionales.

Cuando un servicio forma parte del requisito de la norma, la aerolínea debe asegurarse de que se ofrezca una vez realizada la notificación apropiada y si dicho servicio se halla disponible en dicho vuelo. Si un pasajero no cumple con los requisitos de notificación o de facturación anticipada, los transportistas deberán hacer todo lo posible para acomodar el servicio solicitado, siempre y cuando esto no demore el vuelo.

Si un pasajero con discapacidad realiza la notificación anticipada pero se ve obligado a viajar con otro transportista (por ejemplo, si se cancela el vuelo), el transportista original deberá, en lo máximo de lo posible, asistir al segundo transportista en brindar la acomodación solicitada por dicho pasajero.

Debe reconocerse que es posible que aún cuando un pasajero haya solicitado información de antemano sobre las características de accesibilidad de la aeronave prevista, los transportistas tengan que sustituir una aeronave distinta en el último minuto por motivos de mecánica, de seguridad u otros. Es posible que la nueva aeronave no cuente con el mismo nivel de accesibilidad, condición que puede prevalecer hasta que se retiren todas las aeronaves que estuvieron de servicio antes de implementarse las reglas de Accesibilidad en el Transporte Aéreo.

Cuando se pueden requerir auxiliares

Los transportistas aéreos pueden solicitar que las siguientes personas viajen acompañadas de un auxiliar:

Una persona que viaja en una camilla o una incubadora (para los vuelos en que se ofrezca dicho servicio).

Una persona que debido a una discapacidad mental no pueda comprender o responder adecuadamente a las instrucciones de seguridad del personal del transportista.

Una persona cuyo un impedimento de movilidad sea tan severo que no puede ayudar en su propia evacuación de la aeronave.

Una persona cuyos impedimentos de audición y de visión sean tan severos que le impiden recibir o actuar conforme a las instrucciones necesarias provistas por el personal del transportista cuando se evacue la aeronave durante una emergencia.

Es posible que el transportista y el pasajero no coincidan con respecto a la procedencia de uno de estos criterios. En dichos casos, la aeronave puede requerir que el pasajero viaje acompañado de un auxiliar, en contra de las manifestaciones que al respecto proclame el pasajero. No obstante, en dicho caso, el transportista no podrá cobrar por el transporte del auxiliar.

La aerolínea podrá seleccionar un auxiliar de varias maneras. Podrá designar a un empleado que no esté de turno y que esté viajando incidentalmente en el mismo vuelo, para que haga de auxiliar. O bien, el transportista o el pasajero con discapacidad podrían buscar un voluntario entre los demás pasajeros del vuelo para que haga de auxiliar. El transportista podría ofrecer un boleto gratis al viajero que el pasajero con discapacidad seleccione como auxiliar durante dicho segmento del vuelo. Sin embargo y a fin de cuentas, el transportista no tiene la obligación de encontrar o de proveer un auxiliar.

No se exigirá que el auxiliar preste un servicio personal al pasajero con discapacidad aparte de prestarle ayuda en caso de una evacuación de emergencia. Esto es lo contrario de cuando un pasajero suele viajar con un auxiliar personal quién se encargaría de brindar al pasajero todo servicio que él o ella solicite.

Si no hay asiento disponible en el vuelo para el auxiliar y que por ello se le niega el transporte a la persona con discapacidad con una reservación confirmada, el pasajero con discapacidad reunirá todos los requisitos necesarios para solicitar una indemnización por motivo de embarque denegado.

Con el fin de establecer la disponibilidad de asientos para un auxiliar, se considerará que el auxiliar habrá realizado la facturación al mismo tiempo que la persona con discapacidad.

En el aeropuerto

Accesibilidad del aeropuerto

HASTA HACE POCOS AÑOS, SÓLO AQUELLAS INSTALACIONES DE AEROPUERTOS diseñadas, construidas o restauradas con o por un beneficiado de fondos federales, tenían la obligación de cumplir con las reglas federales de accesibilidad. Inclusive en los aeropuertos de apoyo federal, no se exigía que todas las instalaciones y las actividades fueran accesibles. Algunos ejemplos son las empresas privadas de transporte terrestre y de puestos comerciales que sirven al público. Hoy en día, debido a las reglas de Accesibilidad en el Transporte Aéreo y a la Ley de Ciudadanos Estadounidenses para Americanos con discapacidades (American with Disabilities Act, o ADA por sus siglas en inglés) de 1990, y demás reglamentaciones, estas instalaciones de propiedad privada deben también ser accesibles.

En general, los aeropuertos bajo construcción o los que se están renovando deben cumplir con las Directrices de Accesibilidad de la Ley de Ciudadanos Estadounidenses con discapacidad (Americans with Disabilities Act Accessibility Guidelines, o ADAAG por sus siglas en inglés) de la ley ADA y con otros reglamentos que rigen la accesibilidad conforme al cronograma establecido por la ley ADA. Las directrices ADAAG se hallan en <http://www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm>. Tome nota en particular de la sección 10.4, "Aeropuertos". Por lo tanto, aunque siguen siendo muchos los cambios pendientes, es cierto que siempre mejora la accesibilidad de la mayoría de los aeropuertos. Salvo pocas excepciones, los servicios que se detallan a continuación deben hallarse disponibles en todas las terminales de los transportistas dentro de los próximos años:

Estacionamiento accesible cerca de la terminal.

Avisos que señalen la ubicación de estacionamiento accesible con un acceso óptimo desde dicho estacionamiento a la terminal.

Instalaciones accesibles de atención médica y estaciones accesibles de asistencia para viajeros.

Baños accesibles.

Fuentes de agua accesibles.

Sistemas de billetes automatizados accesibles en las zonas principales de colección de pasajes.

Teléfonos amplificadores y TT (teléfonos de texto) para el uso de personas con impedimentos de audición y del habla (debe haber por lo menos un TT en cada terminal en un lugar accesible y claramente marcado).

Zonas accesibles para la facturación y el retiro de equipaje.

Puentes rápidos y salones móviles accesibles (en los aeropuertos que cuenten con tales instalaciones).

Rampas de embarque de entrada a nivel, elevadores u otros medios que ayuden a subir y bajar de la aeronave a las personas con discapacidad.

Sistemas de información que utilicen palabras, letras o símbolos visuales con luz y codificación a color, y sistemas de información oral.

Señales que indiquen la ubicación de instalaciones y servicios específicos.

Transitar por el aeropuerto

Para allanar el viaje de una persona con discapacidad, se exigirá que los aeropuertos principales ofrezcan los siguientes servicios en forma accesible conforme a las nuevas reglas que entrarán en vigencia durante los próximos años:

Transporte de enlace, de propiedad o bajo operación de los aeropuertos, que trasladen a las personas entre las zonas de estacionamiento y los edificios de la terminal.

Transportadores de personas y pasarelas móviles dentro de las terminales y entre las puertas de embarque.

Todas las instalaciones del transportista deben incluir actualmente una ruta accesible desde una entrada del aeropuerto hasta los mostradores de billetes, las zonas de embarque y las zonas de despacho del equipaje. Estas rutas deben minimizar cualquier distancia adicional que tengan que transitar los usuarios de sillas de ruedas para llegar a dichas instalaciones en relación a los demás pasajeros. Las instalaciones de equipaje que entrada y salida deben poder despachar el equipaje con eficacia para las personas con discapacidad, asimismo dichas instalaciones deben estar diseñadas y operadas de

manera a ser accesibles. Debe haber una señalización adecuada que indique la ubicación de los servicios accesibles.

Los transportistas no podrán restringir el movimiento de las personas con discapacidad en las terminales o exigir que se queden en una zona de espera u otro lugar mientras aguardan transporte y otro tipo de ayuda.

La facturación de equipaje en la acera (disponible únicamente para los vuelos nacionales) puede ser útil para los pasajeros con discapacidad.

Información para pasajeros

Los transportistas deben cerciorarse de que las personas con discapacidad, inclusive aquellas con impedimentos de visión y de audición, tengan acceso oportuno a la misma información que se imparta a los demás pasajeros, incluyendo, pero sin limitación, toda la información sobre lo siguiente:

- La emisión de billetes.

- Las horas y las puertas de embarque de las salidas previstas.

- Los cambios en la asignación de puertas de embarque.

- Los estados de las demoras de vuelos.

- Los cambios de horario.

- La facturación de vuelos.

- La facturación y el retiro de equipaje.

Esta información debe proporcionarse cuando se solicite. No es necesario que un miembro de la tripulación interrumpa sus funciones inmediatas de seguridad con el fin de impartir dicha información.

Los transportistas deben tener una copia de las reglas de Accesibilidad en el Transporte Aéreo a disposición de los pasajeros en cada aeropuerto una vez se soliciten.

Tal y como mencionado anteriormente, todo transportista que ofrezca un servicio telefónico con el fin de hacer reservaciones o de proveer información general deberá también ofrecer servicio telefónico de texto. Este servicio para personas con impedimentos de audición y del habla debe hallarse disponible durante las mismas horas en que el público general tiene acceso al servicio telefónico corriente, y su tiempo de respuesta y sus cargos deben ser equivalentes.

Inspección de seguridad

Una persona con discapacidad debe pasar por las mismas inspecciones de seguridad que cualquier otro miembro del público que viaja.

Si una persona con discapacidad puede pasar por el sistema de seguridad sin activarlo, la persona no se hallará sujeta a procedimientos de inspección especiales. El personal de seguridad puede con toda libertad revisar un dispositivo de ayuda que considere capaz de ocultar un arma u otro artículo prohibido. Si una persona con discapacidad no puede pasar por el sistema sin activarlo, la persona se hallará sujeta a una inspección más detallada en la misma forma que lo estaría cualquier otro pasajero que hubiere activado el sistema.

En algunos aeropuertos, es posible que el personal de inspección de seguridad se valga de un dispositivo portátil que le permita realizar la inspección sin necesidad de tener que registrar a la persona físicamente. Si inclusive con este método sigue siendo necesario registrar físicamente a la persona con discapacidad, dicho registro, a solicitud del pasajero, deberá realizarse en privado.

Si el pasajero solicita oportunamente que la inspección se realice en privado, el transportista tendrá la obligación de asegurar que dicha inspección se brinde con suficiente tiempo para que el pasajero pueda embarcar la aeronave. Estas inspecciones privadas, no obstante, no se exigirán con mayor afán o por razones diferentes de lo que se aplique en el caso de los demás pasajeros. Sin embargo, es posible que exijan más tiempo.

Certificados médicos

Un certificado médico es una declaración escrita por el doctor del pasajero, que declara que el pasajero puede realizar el vuelo sin riesgo y sin necesidad de atención médica extraordinaria.

Una discapacidad no es motivo suficiente para que el transportista solicite un certificado médico. Los transportistas no podrán exigir certificados médicos de los pasajeros, salvo que la persona:

Esté viajando en una camilla o en una incubadora (cuando se ofrezca dicho servicio).

Necesite oxígeno médico durante el vuelo (cuando se ofrezca dicho servicio).

Tenga una condición médica tal que el transportista puede con toda razón dudar

que la persona pueda realizar el viaje sin riesgo y sin necesidad de atención médica extraordinaria durante el vuelo; o

Padezca de una infección o enfermedad transmisible que, conforme a las autoridades de salud pública federales, se considere ser generalmente contagiosa durante un vuelo.

Si en caso de una enfermedad contagiosa llegará a ser necesario un certificado médico, (véase la siguiente sección), dicho certificado deberá indicar que la enfermedad o infección no es transmisible a otras personas durante el curso normal de un vuelo o deberá establecer las condiciones o medidas de precaución que se deberán tomar para evitar que se transmita la enfermedad o la infección a terceros.

Los transportistas no pueden exigir un trato distinto a la persona con discapacidad, salvo cuando así lo requiera la seguridad o la necesidad de evitar la transmisión de una infección o de una enfermedad transmisible.

Enfermedades transmisibles

Como parte de su responsabilidad hacia los pasajeros, los transportistas deben intentar de prevenir que se propaguen infecciones o enfermedades transmisibles a bordo de las aeronaves. Si la persona que quiere viajar tiene una infección o una enfermedad que pudiera transmitirse durante el curso normal de un vuelo y que dicha condición haya sido establecida por una autoridad de salud pública federal perita en dicha enfermedad o infección, el transportista podrá entonces:

Denegar el transporte a la persona.

Requerir que la persona proporcione un certificado médico que indique que la enfermedad en la etapa actual no puede transmitirse durante el curso normal de un vuelo, o que detalle las medidas a seguir para evitar la transmisión de dicha enfermedad durante el vuelo.

Imponer a la persona una condición o un requisito que no se imponga a los demás pasajeros (por ejemplo, llevar una mascarilla puesta).

Si la persona tiene una enfermedad transmisible pero presenta un certificado médico que detalle las condiciones o las precauciones propias a la prevención de la transmisión de la enfermedad durante el vuelo, el transportista aéreo se verá obligado a ofrecer el transporte salvo que no sea factible tomar las medidas indicadas en cuanto a las condiciones detalladas en el certificado cuyo fin sea el evitar la transmisión de la enfermedad.

Entrar y salir del avión

Sesión informativa de seguridad

LAS NORMATIVAS DE LA FAA REQUIEREN QUE el personal del transportista imparta una sesión informativa de seguridad a todos los pasajeros antes de despegar. Dicha sesión tiene como único propósito la protección de los mismos pasajeros.

El personal del transportista puede ofrecer una sesión informativa individual para el beneficio de la persona cuya discapacidad le impida recibir la información provista en el curso de la sesión informativa general. La sesión informativa individual debe impartirse de la manera más inconspicua y discreta posible. La mayoría de los transportistas optan por impartir dicha sesión informativa antes de que los demás pasajeros suban a bordo cuando dicho pasajero con discapacidad opta por preembarcar. El transportista puede también impartir la sesión informativa especial en todo momento que preceda al despegue siempre que no interfiera con las demás tareas de seguridad.

Los transportistas aéreos no pueden comprobar con preguntas lo que la persona con discapacidad haya captado del material presentado en la sesión informativa, salvo si dichas preguntas también se hacen a todos los demás pasajeros con respecto a la sesión informativa. Un transportista no puede emprender ninguna medida adversa al pasajero por motivo de que, en la opinión del transportista, el pasajero no ha comprendido la sesión informativa.

Las sesiones informativas de seguridad que se presenten a los pasajeros en pantallas de vídeo deben incorporar subtítulos o una ventana con un intérprete de lengua de señas, a menos de interferir con el vídeo o de no ser lo suficientemente grande para verse. Este requisito entra en vigencia conforme se van reemplazando los vídeos antiguos en el curso normal de las operaciones.

Trato de los dispositivos de movilidad y de los dispositivos de asistencia

En la medida que coincida con los reglamentos de seguridad de la FAA, los pasajeros pueden traer a bordo y utilizar respiradores que usen pilas a prueba de derrames. Los dispositivos de asistencia traídos dentro de la cabina por una persona con discapacidad no contarán hacia el límite de equipaje de mano permitido a bordo.

Las personas que se valgan de bastones y de otros dispositivos de asistencia pueden guardar dichos artículos a bordo de la aeronave, de conformidad con los reglamentos de seguridad. Los transportistas deberán permitir que los pasajeros guarden sus sillas de

ruedas o los componentes de un dispositivo de movilidad debajo de sus asientos o en los compartimientos superiores.

Los transportistas deben permitir que se estibe una silla de ruedas plegable en un armario de la cabina u otra zona de almacenamiento prioritario autorizada, toda vez que la aeronave cuente con dichas facilidades y que se puedan estibar de conformidad con los reglamentos de seguridad de la FAA. Si el pasajero que la utilice realiza el preembarque, el almacenamiento de la silla de ruedas tendrá prioridad sobre el equipaje de mano que traigan los demás pasajeros que embarquen en un mismo aeropuerto (inclusive los pasajeros en otra cabina, como ser la de Primera Clase), pero no sobre el equipaje de mano de los pasajeros que hayan embarcado en una escala anterior.

Cuando se estiben en la bodega de carga, las sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia tendrán la prioridad sobre la carga y el equipaje y deberán ser de los primeros artículos que se descarguen. Los dispositivos de movilidad serán devueltos a su dueño lo más cerca posible de la puerta de la aeronave (conforme a los reglamentos de DOT con respecto a materiales peligrosos) o en la zona de retiro de equipaje, según la solicitud que haya realizado el pasajero antes de embarcar.

Si la prioridad de almacenamiento otorgada a los dispositivos de movilización impide que se transporte el equipaje de otro pasajero, el transportista tendrá la obligación de hacer todo lo posible para asegurar que el equipaje descartado llegue a su destino en las próximas cuatro horas.

En algunas aeronaves, el transporte de ciertos dispositivos de asistencia requerirá que se desmonten (por ejemplo, las sillas de ruedas eléctricas así como otros dispositivos cuyo tamaño no permite que se estiben en la cabina o en la bodega de carga sin antes desmontarse). Cuando se desmonten dispositivos de asistencia, los transportistas tendrán la obligación de devolverlos a los pasajeros en la misma condición en que el transportista los recibió (por ejemplo, ensamblados).

Los transportistas tienen la obligación de transportar las sillas de ruedas motorizadas a pilas, salvo cuando el tamaño de la bodega de carga o diversas consideraciones de aeronavegabilidad no permita hacerlo. Las sillas de ruedas eléctricas deberán tratarse de conformidad con los reglamentos de DOT con relación al trato de materiales peligrosos y con los reglamentos de Accesibilidad en el Transporte Aéreo de DOT, que establecen la diferencia entre pilas a prueba de derrame y pilas que se pueden derramar:

Pilas que se pueden derramar. Si la silla funciona con una pila que se puede derramar, es necesario extraer la pila excepto cuando la silla de ruedas pueda cargarse, estibarse y descargarse siempre en posición vertical. Cuando sea posible cargar, estibar y descargar la silla de ruedas siempre en posición vertical

y que la pila esté bien sujeta a la silla de ruedas, el transportista no podrá extraer la pila de la silla.

Pilas a prueba de derrames. Conforme a los reglamentos de DOT con respecto a materiales peligrosos, no es nunca necesario extraer una pila etiquetada a prueba de derrames de una silla de ruedas antes de estibarla. DOT emitió reglas que exigen que las pilas nuevas a prueba de derrames estén etiquetadas como tal a partir del mes de septiembre de 1995.

El transportista podrá extraer una pila que no esté etiquetada a prueba de derrames del dispositivo de movilidad, si no es posible cargar, estibar, sujetar y descargar la silla de ruedas siempre en posición vertical. Una presunción general que dicte que todas las pilas pueden derramarse no concuerda con las reglas de Accesibilidad al Transporte Aéreo.

Es posible extraer una pila a prueba de derrame cuando parezca estar dañada y cuando es posible que haya un escape del líquido de la pila.

He aquí otras estipulaciones con respecto a las sillas de ruedas:

No se debe purgar la pila de una silla de ruedas.

Cuando los reglamentos de DOT con respecto a materiales peligrosos requiera que se extraiga la pila de la silla de ruedas, el transportista, cuando se solicite, deberá proveer un embalaje para la pila que cumpla con los requisitos de seguridad.

Los transportistas no pueden cobrar cargos adicionales por empaquetar las pilas de las sillas de ruedas.

Los transportistas podrán requerir que los pasajeros con sillas de ruedas eléctricas realicen la facturación una hora antes de la salida prevista del vuelo.

Si un pasajero no realiza la facturación con por lo menos una hora de anterioridad antes de la salida prevista del vuelo, el transportista deberá esforzarse, en la medida de lo razonable, en transportar la silla del pasajero, siempre que ello no demore el vuelo.

Los transportistas deberán permitir que los pasajeros brinden instrucciones escritas con respecto a la manera de desmontar y ensamblar su silla de ruedas.

Los transportistas no podrán exigir que un pasajero con discapacidad firme una exención o dispensación de responsabilidad civil por daños o por pérdida de silla de

ruedas o de otros dispositivos de asistencia. No obstante, el transportista sí podrá tomar nota de cualquier defecto preexistente del dispositivo.

En el caso de viajes nacionales, las aerolíneas podrán limitar su responsabilidad por pérdida, daño o demora del equipaje facturado hasta una suma de US\$3 000 por pasajero. No obstante, este límite no aplica a las sillas de ruedas u a otros dispositivos de asistencia. En caso de perderse o destruirse un dispositivo de asistencia en el curso de un viaje nacional, el criterio para el cálculo de la indemnización será el precio original de adquisición del dispositivo.

Esta responsabilidad ampliada con respecto a los dispositivos de asistencia no se extienden a los viajes internacionales, en cuyo caso aplica la Convención de Montreal. Para la mayoría de los viajes internacionales (inclusive los segmentos nacionales de un viaje internacional) la responsabilidad actual es 1 000 Derechos Especiales de Giro o DEG (Special Drawing Rights, o SDR por sus siglas en inglés). El valor del DEG (o SDR) fluctúa, el tipo de cambio entre el DEG (o SDR) y el dólar se halla en www.imf.org. En los últimos años su valor ha fluctuado entre \$1,30 y \$1,60 por un DEG.¹

Embarque y desembarque

Un personal de servicio debidamente capacitado que sepa como ayudar a individuos con discapacidad con el embarque y desembarque debe hallarse disponible cuando se necesite. El equipo que se utilice para ayudar a los pasajeros debe mantenerse en buenas condiciones de funcionamiento.

El embarque y desembarque de la mayoría de aeronaves a reacción medianas y de gran tamaño casi siempre se realiza mediante rampas de embarque de nivel o salones móviles que deben ser accesibles. Si no se utilizan rampas o salones móviles, la mayoría de vuelos que se sirvan de aeronaves de 19 asientos o más deberá proveer un elevador (que no sea el que utilice para la carga) que ayuda a las personas con impedimentos de movilidad a embarcar y desembarcar de la aeronave. En el caso de vuelos en aeronaves pequeñas, los pasajeros con discapacidad de movilidad suelen ser subidas y bajadas por las escaleras de embarque de la aeronave con una “silla de embarque”. Las aerolíneas no pueden transportar físicamente a un pasajero para entrar y salir de una aeronave, es decir cargando personalmente con el cuerpo de un pasajero en brazos de un miembro del personal de la aerolínea.

Con el fin de ofrecer algo de asistencia personal y de tiempo adicional, el transportista podrá proponer al pasajero con discapacidad, o a todo pasajero que pueda necesitar

¹ Como con cualquier equipaje de un pasajero, este límite puede incrementarse mediante la cobertura de Valuación en Exceso adquirida a través de la aerolínea individual. El pasajero debe también examinar su seguro residencial de propiedad o arriendo con el fin de determinar si brinda cobertura adicional.

ayuda, el preembarque a la aeronave. El pasajero tiene la opción de aceptar o rechazar dicha opción.

En los vuelos con conexión, el transportista que entrega será responsable de prestar a la persona con discapacidad la ayuda que requiera para llegar a su vuelo de conexión.

Los transportistas no pueden dejar a un pasajero desatendido por más de 30 minutos en una silla de ruedas de tierra, una silla de embarque u otro dispositivo en el cual el pasajero no pueda moverse independientemente.

En el avión

Accesibilidad de la aeronave

ANTES DE LA PROMULGACIÓN DE LA Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo de 1986, los requisitos de accesibilidad para las aeronaves eran muy restringidos. Las reglas que implementa dicha ley exigen que las nuevas aeronaves entregadas después de abril de 1992 comporten las siguientes características de accesibilidad:

Para aeronaves con 30 o más asientos para pasajeros:

Por lo menos la mitad de los apoyabrazos de los asientos de pasillo deben ser móviles con el fin de facilitar el traslado de pasajeros desde la silla de ruedas a bordo al asiento de pasillo.

Los transportistas establecerán procedimientos que aseguren que las personas con discapacidad puedan fácilmente conseguir asientos en las filas con apoyabrazos móviles de pasillo.

No se exige que un asiento de pasillo tenga un brazo móvil si no es factible o si impide que la persona con discapacidad pueda sentarse en dicho asiento conforme a las reglas de seguridad de la FAA (por ejemplo, una fila de salida).

Para aeronaves de 100 asientos o más:

Se deberá proporcionar espacio prioritario en la cabina para estibar por lo menos la silla de ruedas plegable de un pasajero. (Esta norma también aplica a las aeronaves de menor tamaño, si existe un armario cuyo tamaño permita

estibar una silla de ruedas plegable).

Para aeronaves con más de un pasillo:

Deberá haber por lo menos un baño accesible (con puertas que tengan cerrojo, botones de llamada, barras de apoyo y grifos de palanca) cuyo espacio sea suficiente para permitir que un pasajero use una silla de ruedas a bordo para ingresar, maniobrar y usar las instalaciones con el mismo grado de privacidad que los demás pasajeros.

Las aeronaves con más de 60 asientos deberán tener una silla de ruedas a bordo que opere si

Hay un baño accesible, o

Un pasajero brinda notificación anticipada indicando que puede usar un baño inaccesible pero que necesita una silla de ruedas a bordo para acceder al mismo, aún si la aeronave antedata la regla y no ha sido retroadaptada (véase más adelante).

Una aeronave entregada antes de abril de 1992 no tiene que hacerse accesible salvo que se proceda a la retroadaptación de su interior. En ese momento, se añadirán las características de accesibilidad pertinentes.

Los asientos de las aeronaves de una flota comercial suelen reemplazarse conforme a diferentes calendarios que dependen del transportista. Una vez que se reemplacen todos los asientos en una aeronave con 30 asientos de pasajeros o más, la mitad de los asientos de pasillo deberán estar equipados con brazos de pasillo movibles. Esto se hará en las aeronaves más pequeñas siempre que ello coincida con las restricciones estructurales del peso, del equilibrio, de las operaciones o del interior.

De igual manera, toda aerolínea que esté reemplazando elementos interiores de la cabina o de los baños deberá cumplir con los requisitos de accesibilidad de las características afectadas, incluyendo el espacio reservado para una silla de ruedas plegable en la cabina así como una silla de ruedas a bordo toda vez que haya un baño accesible (salvo que lo prohíban las limitaciones estructurales, de peso, de equilibrio o de configuración).

Asignaciones de los asientos

No se podrá exigir que una persona con discapacidad se siente en un asiento particular o que quede excluida de un asiento, salvo lo dispuesto por las reglas de seguridad de la FAA, tales como la regla de la FAA con respecto a los asientos en las filas de salida. Por motivos de seguridad, dicha norma exige que los asientos en las filas de salida debieran

asignarse a las personas más capaces de operar la salida de emergencia y de ayudar en la evacuación de una aeronave. El transportista no podrá denegar el transporte pero sí podrá denegar ciertos asientos a los viajeros que son menores de 15 años de edad, o que no puedan actuar sin un adulto, o que no tengan la suficiente movilidad, fortaleza, destreza, visión, audición, habla, destreza de lectura o comprensión para poder desempeñar las funciones necesarias en una evacuación de emergencia. El transportista también puede negar asientos precisos a las personas cuya dolencia o cuyas responsabilidades (el cuidado de niños pequeños, por ejemplo) pudieren impedir el desempeño de las funciones necesarias en una evacuación de emergencia o pudieren resultar en que se dañe a si misma en el desempeño de las mismas.

Es posible también denegar ciertos asientos a un viajero con discapacidad si:

El comportamiento involuntario del pasajero es tal que podría comprometer la seguridad del vuelo y si se puede mitigar dicho problema de seguridad en forma aceptable cuando se asigne un asiento específico al pasajero en vez de denegarle transporte.

El asiento deseado no puede acomodar a perros guías o animales de servicio.

En cada situación, los transportistas tendrán la obligación de ofrecer otras opciones de asiento.

Animales de servicio

Los transportistas deberán permitir que los perros guías u otros animales de servicio con una identificación adecuada acompañen a una persona con discapacidad en un vuelo. Dicha identificación puede incluir tarjetas u otra documentación, la presencia de un arnés o marcas en un arnés, placas de identificación o la garantía verbal creíble del pasajero que utilice el animal.

Si los transportistas proveen información especial a los pasajeros con respecto al transporte de animales fuera del territorio continental de los Estados Unidos de América, deberán ofrecer dicha información a todos los pasajeros con animales en dichos vuelos, no sólo a los pasajeros con discapacidad que están viajando con animales de servicio.

Los transportistas deben permitir que un animal de servicio acompañe a un viajero con discapacidad en cualquier asiento donde la persona se siente, salvo que el animal obstruya un pasillo u otra área que deba mantenerse libre para facilitar una evacuación de emergencia. En este caso se le asignará otro asiento al pasajero.

Servicio en cabina

El personal del transportista aéreo ayudará a un pasajero con discapacidad para:

Desplazarse desde un asiento a otro como parte del proceso de embarque y desembarque.

Abrir paquetes e identificar comida (no se requiere ayudar a comer).

Usar una silla de ruedas a bordo cuando esté disponible para que el pasajero pueda desplazarse hacia y desde el baño.

Desplazarse hacia y desde el baño, en el caso de una persona semi-ambulatoria (siempre y cuando no sea necesario que el empleado de la aerolínea cargue o transporte a dicha persona).

Cargar y recoger el equipaje de mano, inclusive los dispositivos de movilidad u otros dispositivos de asistencia estibados a bordo de la aeronave.

No se requiere que el personal del transportista preste ayuda dentro del baño o en el asiento del pasajero con respecto a las funciones de eliminación. Tampoco se requiere que el personal del transportista brinde atención médica a una persona con discapacidad.

Se prohíben los cargos por acomodaciones

Los transportistas no podrán imponer cargos por proveer instalaciones, equipo o servicios a una persona con discapacidad que sean requeridos por los reglamentos de Accesibilidad en el Transporte Aéreo de DOT. Sin embargo, sí podrán cobrar cargos adicionales por servicios opcionales tales como el oxígeno y la acomodación de camillas.

Capacitación del personal

Los transportistas deberán proveer capacitación en el tema de pasajeros con discapacidad a todo el personal que trate con el público que viaja. Dicha capacitación deberá proveerse en función de las tareas de cada empleado y será diseñada para ayudar al empleado a comprender las necesidades especiales de esos viajeros y cómo atenderlos en forma oportuna, segura y digna. La capacitación debe familiarizar a los empleados con lo siguiente:

Las reglas del Departamento de Transporte sobre la prestación de servicio aéreo a una persona con discapacidad.

Los procedimientos del transportista con respecto a la provisión de transporte a personas con discapacidad, inclusive el uso adecuado y seguro de todo equipo que se utilice al atender a dichas personas.

Cómo reaccionar en forma apropiada ante las personas con discapacidades diferentes, inclusive las personas con discapacidades de movilidad, sensorial, mental y emocional.

Procedimientos de conformidad

CADA TRANSPORTISTA DEBE TENER POR LO MENOS un representante de resolución de quejas (Complaints Resolution Officer, o CRO por sus siglas en inglés) disponible en cada aeropuerto durante las horas de operación previstas del transportista. El representante CRO puede también hallarse disponible por teléfono.

Todo pasajero con una queja que radique en una supuesta infracción de las reglas de Accesibilidad en el Transporte Aéreo tendrá derecho a ponerse en contacto con un representante CRO, quien dispondrá de la autoridad necesaria para resolver quejas a nombre del transportista.

Si un representante CRO recibe una queja antes de que la actuación del personal del transportista haya resultado en una infracción de las reglas de Accesibilidad en el Transporte Aéreo, el representante CRO deberá tomar medidas o indicar a otro miembro del personal del transportista que tome medidas para asegurar el cumplimiento de la norma. No obstante, el representante CRO no dispondrá de la autoridad que le permita revocar una decisión que se base en la seguridad y que haya emitido el piloto al mando de una aeronave.

Si el representante CRO está de acuerdo con el pasajero y determina que sí ha ocurrido una infracción de la regla, deberá entregar un informe escrito al pasajero que resuma los hechos y las medidas, si las hubiere, que el transportista propone emprender para resolver dicha infracción.

Si el representante CRO establece que no ha ocurrido una infracción, deberá entregar un informe escrito al pasajero que resuma los hechos y los motivos de la decisión o de la conclusión.

El informe escrito deberá indicar a la parte interesada que tiene derecho de proseguir con las medidas de implementación de DOT si el pasajero todavía no está satisfecho con la respuesta. De ser posible, el informe escrito del representante CRO deberá entregarse al pasajero en el aeropuerto, de lo contrario, dicho informe deberá enviarse al pasajero en un plazo de 10 días contados a partir del incidente.

Los transportistas establecerán un procedimiento para resolver quejas escritas que aleguen infracciones de toda disposición de las reglas de Accesibilidad en el Transporte Aéreo. Si un pasajero decide presentar una queja por escrito, la queja deberá mencionar si el pasajero se comunicó con un CRO en el momento de la supuesta infracción e incluir el nombre de dicho representante CRO así como la fecha en que hubo el contacto, de ser posible. La queja deberá también incluir toda respuesta escrita que se haya recibido de parte del representante CRO. El transportista no tendrá la obligación de responder a una queja cuya fecha de matasellos exceda 45 días después de la fecha de la supuesta infracción.

El transportista deberá responder una queja escrita en los 30 días que sigan la fecha en que se recibió. La respuesta deberá indicar la posición de la aerolínea en cuanto a la infracción alegada y puede también mencionar si y por qué no ocurrió dicha infracción, o lo que la aerolínea piensa hacer con respecto al dilema. El transportista deberá también informar al pasajero que tiene derecho de insistir en obtener una medida de implementación por parte de DOT.

Toda persona que considere que un transportista ha infringido cualquiera de las disposiciones de la regla puede entregar una queja mediante el formulario en nuestro sitio Internet en: <http://airconsumer.dot.gov/spanish/escomplaint/es.cfm>

Si lo prefiere puede escribir a:

Department of Transportation
Aviation Consumer Protection
Division, C-75
1200 New Jersey Ave., S.E.
Washington DC 20590
