

Lo que los empleados de aerolíneas, contratistas de aerolíneas y pasajeros aéreos con discapacidad deben saber sobre el acceso al viaje aéreo para las personas con discapacidad

Guía para la ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act o ACAA por sus siglas en inglés) así como sus reglamentos de implementación, 14 CFR parte 382 (parte 382)

Contenido

Capítulo 1: Comprender cómo servirse de este manual

- A. Introducción
- B. Información de fondo
- C. Definiciones de palabras clave

Capítulo 2: Aprender los puntos básicos sobre la ley que protege a los pasajeros aéreos con discapacidad

Capítulo 3: Ayudar a los viajeros aéreos con discapacidad en la planificación de un viaje

- A. Notificación anticipada
- B. Información sobre la aeronave
- C. Dispositivos de movilidad y dispositivos de asistencia
- D. Animales de servicio
- E. Acomodaciones para viajeros aéreos sordos, hipoacúsicos o sordo-ciegos
- F. Enfermedades transmisibles
- G. Certificados médicos ¿Cuándo se permiten?
- H. Su obligación ante la provisión de servicios y de equipo
- I. Auxiliares

Capítulo 4: Ayudar a los viajeros aéreos con discapacidad en el aeropuerto

- A. Accesibilidad a las instalaciones y terminales de aeropuertos
- B. Inspecciones de seguridad para viajeros aéreos con discapacidad
- C. Viajeros aéreos con discapacidad que cambian de avión
- D. Acomodaciones para viajeros aéreos sordos, hipoacúsicos o sordo-ciegos
- E. Auxiliares

Capítulo 5: Ayudar a viajeros aéreos con discapacidad con el embarque, el desembarque y el vuelo

- A. Accesibilidad a la aeronave
- B. Acomodaciones y asignaciones de asientos
- C. Ayuda con el embarque y el desembarque
- D. Transporte y trato de equipo personal
- E. Servicios en cabina
- F. Sesiones informativas de protección

Capítulo 6: Ayudar a los viajeros aéreos con discapacidad que tienen quejas

- A. Procedimientos para quejas y representantes de resolución de quejas (CRO)
- B. Proceso para resolver quejas
- C. Consejos generales para la resolución de quejas
- D. Anotación, clasificación e informe de quejas relacionadas con la discapacidad que reciban los transportistas

Capítulo 7: Interacción con personas con discapacidad

Índices

Índice alfabético

Índice Parte 382

Anexos

I. Consejos para viajeros aéreos con discapacidad

II. Temas asociados con la gerencia de aerolíneas

III. Preguntas frecuentes

IV. Órdenes de implementación recientes de DOT relacionadas con la ley ACAA

V. 14 CFR parte 382

VI. Directrices de DOT en torno a los animales de servicio en el transporte aéreo

Capítulo 1: Comprender cómo servirse de este manual

A. Introducción

B. Información de fondo

C. Definiciones de palabras clave

A. Introducción

Propósito del manual

El presente manual es una guía para la ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA por sus siglas en inglés) así como sus reglamentos de implementación, 14 CFR parte 382 (parte 382). Ha sido elaborado para servir de fuente breve pero fehaciente con respecto a los servicios, las instalaciones y las acomodaciones que requiere la ley ACAA así como las provisiones de la parte 382. Este manual no pretende ampliar las obligaciones legales de los transportistas aéreos ni establecer nuevos requisitos de conformidad a la ley. Sugiere prácticas y procedimientos que los transportistas pueden optar por utilizar a la hora de implementar la parte 382.

El propósito principal del manual es el de ayudarle a Ud., los empleados o contratistas de transportistas aéreos y a los empleados o contratistas de transportistas aéreos indirectos que brinden servicios o instalaciones a pasajeros con discapacidad y ayuden a dichos pasajeros conforme a la ley. El hecho de conocer sus responsabilidades legales permitirá acatar la ley de manera uniforme y proteger los derechos civiles de viajeros aéreos con discapacidad cuando se les brinde servicios, instalaciones y acomodaciones.

A lo largo del manual, en vez de hablar de los empleados y contratistas de transportistas aéreos o de transportistas aéreos indirectos, tales como usted, en la tercera persona, hemos optado por utilizar “Ud.” o “usted”. En la mayoría de veces, la palabra “Ud.” se refiere al personal que tenga un trato directo con el público viajante. Además, las obligaciones y responsabilidades conforme a la ley, que se establezcan en el presente manual, deben leerse en el contexto de los deberes profesionales de cada empleado particular.

Un segundo propósito de este manual es de ofrecer a los viajeros aéreos con discapacidad información sobre sus derechos conforme a la ley ACAA y las provisiones de la parte 382. Por lo tanto, además de la otra información útil de este manual, el anexo I presenta una lista de "Consejos para viajeros aéreos con discapacidad" cuyo fin es el de lograr un viaje ameno y cómodo. Además, el anexo III presenta una lista de “Preguntas frecuentes” con sus respuestas, mientras que el anexo IV expone una lista de “Órdenes de implementación recientes de DOT relacionadas con la ley ACAA”.

Estas órdenes de implementación de DOT son útiles ya que proponen ejemplos en los que DOT ha interpretado algunas de las provisiones de la ley ACAA y la parte 382 según circunstancias particulares.

B. Información de fondo

Transportistas aéreos estadounidenses

En 1986, el Congreso aprobó la ley ACAA, que prohíbe la discriminación por parte de transportistas aéreos estadounidenses en contra de individuos calificados con discapacidad. 49 U.S.C. 41705. En 1990, el Departamento de Transporte (Department of Transportation, o DOT por sus siglas en inglés) emitió la parte 382, reglamento que define los derechos de pasajeros con discapacidad, así como las obligaciones de los transportistas aéreos estadounidenses en virtud de la ley ACAA. Desde entonces, este reglamento ha sido enmendado varias veces. DOT también ha emitido directrices a los transportistas aéreos con respecto a la ley ACAA y la parte 382 en formas diversas: preámbulos a enmiendas reglamentarias, cartas de la industria, correspondencia con transportistas o denunciantes individuales, acciones de ejecución, publicaciones por Internet así como diálogos informales con el público y los transportistas aéreos.

Transportistas aéreos extranjeros

El 5 de abril de 2000, la ley Wendell H. Ford de Reforma e Inversión en la Aviación para el Siglo XXI (Wendell H. Ford Aviation Investment and Reform Act for the 21st Century, o AIR-21 por sus siglas en inglés), enmendó la ley ACAA con el fin de detenerse en los transportistas extranjeros. Aunque un reglamento final que modifique la parte 382 con el fin de incluir a transportistas extranjeros sigue sin emitirse, en mayo del 2000 la Oficina del Consejero General Adjunto para la Implementación y los Procedimientos de Aviación (Assistant General Counsel for Aviation Enforcement and Proceedings, u Oficina de Implementación) emitió un aviso informando al público de su intención de usar las disposiciones de la parte 382 como directrices en el curso de investigaciones de quejas que radiquen en la falta de conformidad con la ley ACAA por parte de transportistas extranjeros. Además, en julio del 2003, DOT enmendó la parte 382 agregando una sección nueva, 382.70, que exige que ambos transportistas estadounidenses y extranjeros anotasen e informasen a DOT de toda queja escrita que hubieren recibido en torno a la discapacidad. Al presente, la sección 382.70 es la única provisión de la parte 382 que manifiesta específicamente que se aplica a los transportistas extranjeros. Para finalizar, se publicó el 4 de noviembre, un aviso de reglamentación propuesta (Notice of Proposed Rulemaking, o NPRM por sus siglas en inglés) proponiendo extender las demás disposiciones de la parte 382 a transportistas extranjeros. Por consiguiente, mientras que la mayor parte de este manual no se detiene explícitamente en los transportistas extranjeros, se debería de consultar el presente documento y la parte 382 con el fin de cumplir con las obligaciones de no discriminación general conforme a AIR-21 y las directrices de DOT en fecha de Mayo de 2000.

Elaboración del manual de asistencia técnica

En 2000, el Congreso requirió de DOT que creara un manual de asistencia técnica que pudiera servir de guía a los individuos y a las entidades con derechos y responsabilidades al amparo de la ley ACAA. Este manual es el resultado de dicho mandato. Durante la creación del manual, DOT celebró reuniones con representantes de la comunidad de personas con discapacidad, los transportistas aéreos y las organizaciones que contratan a transportistas aéreos para que brinden servicios relacionados con la discapacidad. Los que

acudieron a las reuniones propusieron sugerencias para este manual. Todas estas sugerencias han sido minuciosamente examinadas por DOT e incorporadas cuando ha sido indicado.

ACCESO

Un proceso paulatino para resolver temas que impliquen a pasajeros con discapacidad aparece más tarde en este manual. Trate o no trate el tema de una cuestión de ley, del servicio a la clientela, o de ambos, la lista de verificación ACCESS es una forma útil de identificar las necesidades de los pasajeros con discapacidad y de determinar las acomodaciones que deben brindar los transportistas aéreos como cuestión de derecho. Véase el capítulo 6, sección B.

Cómo servirse de este manual

La estructura de este manual obedece la misma secuencia que la de un pasajero durante un viaje, es decir, los requisitos en torno a:

- La planificación de un viaje,
- La experiencia en el aeropuerto,
- Embarque, desembarque y trasbordo,
- Servicios durante un vuelo, y
- Reacción ante las quejas relacionadas con la discapacidad

Este manual contiene las siguientes herramientas para ayudarle a encontrar rápida y fácilmente la respuesta a sus preguntas:

- Contenido al inicio del manual;
- Índice alfabético al final del manual; e
- Índice de la parte 382 enumerando las citas de la parte 382 al final del manual

Asimismo, los siguientes anexos se hallan al final del manual:

- Anexo I: “Consejos para viajeros aéreos con discapacidades” conforme se relacionen con las acomodaciones, las instalaciones y los servicios de uso más común que los transportistas deben ofrecer a estos pasajeros.
- Anexo II: una lista de dilemas que se desprenden principalmente a nivel de la gerencia de transportistas aéreos en vez del personal de primera línea de servicio al cliente.
- Anexo III: una lista de “Preguntas frecuentes” y sus respuestas.
- Anexo IV: una lista de “Órdenes de implementación recientes de DOT relacionadas con la ley ACAA”.
- Anexo V: el texto completo de la parte 382; y
- Anexo VI: el documento de DOT titulado “Directrices en torno a los animales de servicio en el transporte aéreo”.

Temas de este manual

Requisitos legales y servicio al cliente

El presente manual hace hincapié en la diferencia entre las acciones que Ud. debe emprender conforme a la ley establecida en la parte 382 y las acciones que usted puede optar por emprender al procurar de atender a los pasajeros con discapacidad. Los requisitos legales suelen designarse con palabras tales como “debe” o “se obligará” en el manual. Las palabras tales como “debería” o “podría” indican adaptaciones que no exige la parte 382 pero que DOT recomienda y que Ud. puede optar por ofrecer por cuestión de buen servicio al cliente.

Protección

Cuando aplique, este manual trata de cómo tomar en cuenta de manera apropiada y legal la protección de la aeronave y del pasajero cuando se brinde transporte a los pasajeros con discapacidades. La parte 382 no le exige ni le autoriza a hacer caso omiso de los reglamentos de seguridad de la FAA. Cuando el reglamento de seguridad de la FAA dicta un trato diferente de los pasajeros con discapacidad, u otras restricciones, la parte 382 le permite cumplir con el reglamento de seguridad de la FAA. Por ejemplo, si una regla de seguridad de la FAA indica que únicamente las personas capaces de realizar ciertas funciones pueden sentarse en la fila de salida, Ud. puede entonces solicitar que el individuo que no pueda realizar dichas funciones (sin que importe si el individuo tiene o no una discapacidad) se sienta en otra fila. Si se niega el pasajero, entonces usted puede optar por denegar el transporte a dichos pasajeros.

No obstante, cuando una acción opcional del transportista que no esté exigida por las reglas de la FAA resultaría en un trato diferente del pasajero con discapacidad, u otras restricciones, entonces la ley ACAA y las disposiciones de la parte 382 le prohíben que implementen dicha acción opcional del transportista inclusive en el contexto de la seguridad. Por ejemplo, supongamos que Aerolíneas ABC requiere únicamente que los pasajeros con discapacidad – y no todos los pasajeros – brinden las respuestas correctas a un cuestionario sobre el contenido de la sesión de seguridad y que el pasajero con discapacidad se niegue a, o no logre, contestar dicho cuestionario. No sería apropiado denegar transporte al pasajero con discapacidad por dicha razón a menos que las políticas y los procedimientos del transportista traten a todos los pasajeros en forma similar e uniforme.

En breve, la parte 382 coincide con los requisitos de seguridad de la FAA ya que le permite seguir las reglas de seguridad de la FAA y de proteger la realización segura del vuelo o la salud y seguridad de los demás pasajeros. Poder determinar si una regla de la FAA requiere un trato diferente de un pasajero con discapacidad por razones de seguridad suele depender de las circunstancias existentes. Por lo tanto, es importante indagar información de los pasajeros con discapacidad y de sus compañeros de viaje antes de formar una opinión razonable que tome en cuenta todos los hechos disponibles.

Los mandatos de protección de la FAA pueden hallarse en el Código de Reglamentos Federales (14 CFR partes 60 a 139 incl.), en las directrices de la FAA que interpretan dichos reglamentos y en las Directrices de aeronavegabilidad (véase www.faa.gov, haga clic en “Directrices de aeronaves” y haga clic en “Directrices de aeronavegabilidad”).

Seguridad

Este manual aborda procedimientos de seguridad, particularmente los que se promulgaron después de los secuestros y de los trágicos eventos del 11 de septiembre de 2001, que afectan, o pueden afectar, los tipos de acomodaciones y de servicios que se brindan a los pasajeros con discapacidad. En forma similar a la situación que implica los requisitos de seguridad de la FAA, la parte 382 coincide con los requisitos de seguridad decretados por la Administración de Seguridad en el Transporte (Transportation Security Administration, o TSA por sus siglas en inglés). Por ejemplo, la TSA tiene reglas estrictas acerca de qué personas pueden cruzar las estaciones de control de verificación del inspector, aunque estas reglas de TSA coinciden con la parte 382 y no invalidan la obligación que Ud. tiene de prestar ayuda con el embarque y desembarque conforme lo soliciten los pasajeros con discapacidad, incluyendo ayuda para pasar por los puestos de control de los inspectores. Usted sí tiene discreción sobre cómo se brinda dicha ayuda. Usted puede (i) entregar un “pase” que permita que el individuo que debe ayudar al pasajero con discapacidad pueda pasar por el puesto de control del inspector sin tener billete; (ii) ayudar directamente al pasajero o (iii) ambos.

Contratistas

Este manual reconoce la importante función que desempeñan los contratistas a la hora de brindar servicios, equipo y otras acomodaciones a los pasajeros con discapacidad. Un contratista es una entidad que celebra un convenio comercial con un transportista aéreo para realizar funciones que la ley ACAA y la parte 382 requerirían del transportista aéreo mediante sus propios empleados. Los contratistas brindan una serie de servicios a nombre de los transportistas aéreos que brindan ayuda a las personas con discapacidad. Por ejemplo, los contratistas suelen brindar servicio de silla de ruedas, ayudan a que los pasajeros con discapacidad embarquen y desembarquen, transportan a pasajeros con discapacidad entre puertas de embarque y desempeñan las funciones de porteros encargados de sillas de ruedas y demás dispositivos de asistencia. Los contratistas deben brindar los mismos servicios, equipo y otras acomodaciones que se requieran de un transportista aéreo y de sus empleados conforme a la ley ACAA y la parte 382. En tanto que empleado del contratista, Ud. debe por consiguiente acatar los mandatos de la ley ACAA y de la parte 382 cuando brinde servicios, equipo y otras acomodaciones a los pasajeros con discapacidad. Si no cumple con los mandatos de la ley ACAA y la parte 382, el transportista aéreo se hallará sujeto a una acción de implementación por parte de DOT como resultado de su incumplimiento.

C. Definiciones de palabras clave

La siguiente lista enumera las palabras clave cuyas definiciones le ayudarán a comprender plenamente este manual.

Aeropuerto de transportista aéreo:

Un aeropuerto de servicio público y comercial que embarca anualmente a 2500 ó más pasajeros y que recibe servicio aéreo regular. [Sec. 382.5]

Administración de Seguridad en el Transporte (TSA):

Una organización administrativa al seno del Departamento de Seguridad Nacional (Department of Homeland Security) cuya responsabilidad es la protección de los sistemas de transporte de la nación con el fin de asegurar la libertad de movimiento para la población y el comercio. Ley de Seguridad de la Aviación y el Transporte (Aviation and Transportation Security Act), ley que se aprobó el 19 de noviembre de 2001, asentó la seguridad de aeropuertos (inclusive la responsabilidad de contratar, capacitar, dirigir y disciplinar a los inspectores de seguridad) bajo la autoridad directa de la TSA.

Animal de servicio:

Cualquier animal que esté adiestrado individualmente o que pueda prestar ayuda a la persona calificada con una discapacidad, o cualquier animal cuya documentación demuestre ser necesario para el bienestar emocional del pasajero. Con respecto a los animales de apoyo emocional, aunque es posible que los transportistas exijan documentos que comprueben que dicho animal es un animal de apoyo emocional, este tipo de documentación no es un requisito conforme a la ley.

Los perros, los gatos y los monos forman parte de los que han sido adiestrados individualmente y que actúan como animales de servicio. Los animales de servicio pueden ayudar a personas con discapacidad, por ejemplo:

- guiando a personas con impedimentos de la vista;
- alertando a personas que no pueden oír sonidos precisos;
- alertando a personas con epilepsia de que el inicio de una convulsión es inminente;
- jalando de una silla de ruedas;
- contribuyendo al equilibrio de personas con impedimentos de movilidad; y
- ofreciendo apoyo emocional a personas con discapacidad. [Sec. 382.55]

Contratista:

Un contratista es una entidad que celebra un convenio comercial con un transportista aéreo para desempeñar las funciones que de otra manera le incumbirían al transportista aéreo mediante sus empleados conforme a la ley ACAA y la parte 382. Por ejemplo, los transportistas suelen celebrar convenios comerciales con empresas que brindan servicio de sillas de ruedas a los pasajeros con discapacidad o porteros de equipaje. [Sec. 382.7]

Departamento o DOT o Departamento de Transporte de Estados Unidos:

La agencia federal que procura asegurar que se brinde un sistema de transporte rápido, seguro, eficaz, accesible y cómodo que cumpla con los intereses nacionales vitales de la nación y que mejora la calidad de vida del pueblo estadounidense. DOT cuenta con nueve administraciones operadoras, además de la Oficina de la Secretaría de Transporte (Office of the Secretary of Transportation, u OST por sus siglas en inglés): Oficina de Estadísticas de Transporte (Bureau of Transportation Statistics), Administración Federal de Aviación (Federal Aviation Administration), Administración Federal de Autopistas (Federal Highways Administration), Administración Federal de Ferrocarriles (Federal Railroad Administration), Administración Federal de Tránsito (Federal Transit Administration), Administración Marítima (Maritime Administration), Administración de

Seguridad de Transporte de las Autopistas Nacionales (National Highway Transportation Safety Administration), Administración de Programas Especiales y de Investigación (Research and Special Programs Administration) y la Corporación de Desarrollo de la Ruta Marítima del San Lorenzo (St. Lawrence Seaway Development Corporation). [Sec. 382.5] La responsabilidad por implementar la ley ACAA recae en la OST.

Dispositivo de asistencia:

Todo elemento de equipo que asiste al pasajero con discapacidad en realizar una importante actividad de vida. Los dispositivos de asistencia son aquellos dispositivos o equipos que sirven para ayudar al pasajero con discapacidad a cuidarse a sí mismo/a, realizar tareas manuales, andar, ver, oír, hablar, respirar, aprender, trabajar o realizar otras funciones de la vida diaria. Los dispositivos de asistencia pueden incluir dispositivos médicos, medicamentos y bolsas o estuches que transporten los mismos.

Empleado contratista:

Un individuo que trabaja para una organización que celebra un convenio comercial con uno o varios transportistas aéreos para brindar servicios, instalaciones y otras acomodaciones a pasajeros con discapacidad. [Sec. 382.7]

FAA:

La administración federal que supervisa la seguridad del sistema de aviación civil de nuestra nación. La seguridad es la primera y más importante misión de la FAA e incluye la emisión y la ejecución de reglamentos y normas referentes a la fabricación, la operación, la certificación y el mantenimiento de aeronaves. [Sec. 382.5]

Individuo calificado con una discapacidad:

Un individuo con una discapacidad que:

- acompañe o se reúna con un viajero que se sirva de las instalaciones del aeropuerto;
- busque información sobre horarios, tarifas o políticas;
- intente valerse de las instalaciones o de los servicios que un transportista aéreo ofrezca al público general;
- tenga un billete o que de buena fe intente comprar un billete válido para un vuelo,
- llegue con un billete válido para el vuelo; y
- cumpla con requisitos razonables y no discriminatorios aplicables a los demás pasajeros. [Sec. 382.5]

Individuo con una discapacidad:

Todo individuo que:

- tenga un impedimento físico o mental que, en forma permanente o transitoria;
- limite esencialmente una o más actividades vitales;
- tenga un historial de dicho impedimento;
- se considere que tiene dicho impedimento. [Sec. 382.5]

Instalación:

Toda o cualquier porción de la aeronave, los edificios, las estructuras, el equipo, las carreteras, las vías, los estacionamientos y cualquier otra propiedad raíz o personal que suelen utilizar los pasajeros, o los pasajeros posibles, que visiten o se sirvan del aeropuerto, en la medida que el transportista ejerza algún control sobre la selección, el diseño, la construcción o la alteración de la propiedad. [Sec. 382.5]

Línea directa de DOT para discapacidad o línea directa:

El sistema de línea de acceso directo de teléfonos gratis brinda información general sobre los derechos de los viajeros aéreos con discapacidad, responde a las solicitudes de información y ayuda a los viajeros aéreos en temas relacionados con la discapacidad y de mayor apremio. Los miembros del público pueden marcar el 1- 800-778-4838 (voz) ó el 1-800-455-9880 (teletipo o TTY) de las 7 de la mañana a las 11 de la noche, hora de la costa este, siete días a la semana para recibir ayuda con respecto a los viajes aéreos de individuos con discapacidad.

Representantes de resolución de quejas (CRO):

Uno o varios individuos designados por todo transportista aéreo quienes deben estar plenamente familiarizados con los requisitos de la parte 382 y las políticas y los procedimientos del transportista aéreo en torno a la parte 382 y la provisión de servicios, instalaciones y acomodaciones a pasajeros con discapacidad. Un representante de resolución de quejas (Complaints Resolution Official, o CRO por sus siglas en inglés) debe disponer de la autoridad que requiere resolver quejas relacionadas con la discapacidad a nombre del transportista aéreo. Un CRO debe hallarse disponible para solventar las quejas relacionadas con la discapacidad que presenten los pasajeros y otros individuos. Un CRO debe hallarse disponible [1] en persona en el aeropuerto ó [2] por teléfono o teletipo (TTY) en todo momento que opere el transportista aéreo. [Sec. 382.65]

Teléfonos teletipo (TTY) o dispositivos de telecomunicación para sordos (TDD):

Los teletipos, también conocidos como TTY o TDD, son dispositivos que permiten que los individuos que no pueden utilizar un teléfono corriente hagan y reciban llamadas telefónicas mediante conversaciones tecleadas. Los teletipos son útiles para las personas sordas, hipoacúsicas o con impedimentos del habla y para las personas deseosas de comunicarse con ellas. Se teclaea la conversación en ambos sentidos, la misma que aparece en una pantalla iluminada, en una hoja de papel impresa en el dispositivo TTY/TTD o en una pantalla de ordenador que se sirve de un software especial de TTY. Un TTY puede igualmente utilizarse para efectuar una llamada de retransmisión mediante un teléfono corriente. Véase el capítulo 4, sección D.

Transporte aéreo:

Transporte aéreo interestatal, de ultramar o extranjero, o transporte de correo por aeronave, en la forma que lo define la Ley de Aviación Federal (Federal Aviation Act, recodificado como 49 U.S.C. 40101 *et seq.*). [Sec. 382.5]

Transportista aéreo:

Toda empresa estadounidense que brinde transporte aéreo, sea directa o indirectamente o mediante un contrato de arrendamiento o cualquier otro convenio. [Sec. 382.5]

Transportista aéreo indirecto:

Una empresa que no esté directamente implicada en la operación de una aeronave y que vende servicios de transporte aéreo al público general, tales como los organizadores de viajes en grupo u operadores de vuelos chárter. [Sec. 382.5]

Capítulo 2: Aprender los puntos básicos sobre la ley que protege a los pasajeros aéreos con discapacidad

- **¿Qué dice la ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (ACAA)?** La ley ACAA prohíbe que los transportistas extranjeros y estadounidenses hagan prueba de discriminación en contra de un viajero aéreo con discapacidad por motivo de la misma (49 U.S.C. 41705).
- **¿Qué es 14 CFR parte 382 (la parte 382)?** La parte 382 es un conjunto de reglas detalladas que define las responsabilidades de los transportistas aéreos conforme a la ley ACAA y asegura que los individuos con discapacidad reciban un trato libre de discriminación que corresponda al transporte sin peligro de todos los pasajeros.
- **¿Quién tiene que acatar la parte 382?** Las organizaciones y los individuos a continuación deben atenerse a la parte 382: (1) transportistas aéreos y sus empleados (*por ejemplo*, agentes de billetes y de puertas de embarque, porteros de maletas, pilotos, etc.); (2) agentes autorizados de un transportista aéreo (*por ejemplo*, agentes de viaje); (3) organizaciones y empleados de las mismas que celebren convenios comerciales con transportistas aéreos para brindar servicios relacionados con discapacidades (*por ejemplo*, servicio de silla de ruedas, porteros de maletas, etc.); y (4) transportistas aéreos indirectos y sus empleados (*por ejemplo*, organizadores de viajes) que proporcionan instalaciones, servicios y otras acomodaciones para los pasajeros con discapacidad.
- **¿Quién se halla protegido por la parte 382?** La parte 382 protege a tres categorías de individuos con discapacidad: (i) individuos que tengan un impedimento físico o mental que, en forma permanente o provisorio, limite esencialmente una o varias actividades importantes de la vida; (2) individuos con un expediente de dicho impedimento; y (3) individuos que sean percibidos como que tienen dicho impedimento, esté presente o no dicho impedimento.
- **¿Qué es un impedimento físico o mental?**

Los impedimentos físicos incluyen (1) condiciones o desórdenes fisiológicos; (2) desfiguraciones cosméticas, ó (3) pérdidas anatómicas que afecten uno o más de los siguientes sistemas del cuerpo: neurológicos, óseo-musculares, órganos de los sentidos especiales, órganos respiratorios que incluyan el habla, cardiovasculares, reproductivos, digestivos, genitourinarios, hematológicos y linfáticos, dérmicos y endocrinos.

Ejemplos de impedimentos físicos incluyen impedimentos ortopédicos, visuales, del habla, auditivos, de parálisis cerebral, epilépticos, de distrofia muscular, de esclerosis múltiple, de cáncer, de cardiopatía, de diabetes, de enfermedad del SIDA, de adicción a las drogas y de alcoholismo.

Los impedimentos mentales incluyen los desórdenes mentales o psicológicos, como el retraso mental, el síndrome orgánico cerebral, la enfermedad emocional o mental y las discapacidades específicas de aprendizaje.

Las características físicas tales como el color de ojos, de cabello, de piel o la calvicie o el ser zurdo no constituyen impedimentos físicos. De forma similar, ni la edad ni la obesidad en sí forman un impedimento físico. Las desventajas que radiquen en factores culturales o económicos no se hallan cubiertas por la parte 382. Además, la definición de “impedimento físico o mental” no incluye características de personalidad como los errores de juicio o el mal genio, cuando no existen síntomas de un desorden mental o psicológico.

- **¿Qué es una limitación esencial de las actividades importantes de la vida?**
Para calificar en tanto que “discapacidad” conforme a la parte 382, una condición o enfermedad debe seriamente limitar una actividad importante de la vida. Las actividades importantes de la vida comprenden funciones tales como las de cuidarse a uno mismo, efectuar tareas manuales, andar, ver, oír, hablar, respirar, aprender y trabajar.
- **¿Cuándo es que un impedimento “limita esencialmente” una actividad importante de la vida?** No existe una norma absoluta que determine cuándo un impedimento es una limitación de seria envergadura. Obviamente que algunos impedimentos limitan la capacidad de un individuo a la hora de emprender una actividad importante de la vida.

***Ejemplo 1:** Una persona sorda se halla esencialmente limitada en la actividad importante de la vida que es la de escuchar.*

***Ejemplo 2:** Una persona con una lesión traumática del cerebro se halla esencialmente limitada en las actividades importantes de la vida que son: (a) cuidarse a uno mismo y (b) trabajar, por motivos de deficiencias de memoria, confusión, dificultades contextuales y la imposibilidad de razonar debidamente.*

***Ejemplo 3:** Una persona parapléjica se halla esencialmente limitada en la actividad importante de la vida que es la de andar.*

- **¿Cubre la parte 382 los impedimentos mentales o físicos provisorios? Sí.**

***Ejemplo:** Durante un viaje de esquí, Elena se rompe la pierna que luego escayolan de tal forma que no se puede plegar y que impide caminar sin el uso de muletas. Elena recuperará eventualmente el uso completo de su pierna pero entretanto ella está esencialmente limitada en la actividad importante de la vida que es la de caminar. Debido a que la pierna rota de Elena limitará seriamente una importante actividad de la vida, Elena será considerada como persona discapacitada conforme a la parte 382 durante dicho periodo de tiempo. Se exigirá que Ud. brinde ciertos servicios y equipo conforme a la parte 382 si se le*

solicita (por ejemplo, ayuda al embarcar y al desembarcar, ayuda con la silla de ruedas para la conexión, asiento con espacio de piernas adicional en la misma clase de servicio y en la medida requerida por la parte 382, almacenamiento seguro de sus muletas en la cabina de la aeronave y a proximidad cercana del pasajero).

- **¿Quién es una persona con un “expediente” de una discapacidad conforme a la parte 382?** La parte 382 protege de la discriminación a individuos con un “expediente” (un historial) de un impedimento físico o mental que limite seriamente una o varias de las actividades importantes de la vida, o que hayan sido clasificados, o erróneamente clasificados, como poseedores de dicho tipo de impedimento. Por lo tanto, los individuos que no tengan un impedimento presente actual que seriamente limite una importante actividad de la vida, seguirían contando con la protección de la parte 382 según una diagnosis anterior (o diagnosis errónea) de un impedimento que limite esencialmente una importante actividad de la vida. Los individuos con un historial de cáncer o de epilepsia son ejemplos de personas con un historial de impedimento.

***Ejemplo:** El personal de la aerolínea le niega el transporte a Adán, un pasajero que sufrió serias convulsiones epilépticas en el pasado que imposibilitaron que trabajara, por temor a que ocurra una convulsión a bordo de la aeronave. Esta denegación de transporte sería ilegal si se basara únicamente en el hecho de que Adán tuvo convulsiones en el pasado ya que la epilepsia puede controlarse con medicamentos. El personal de la aerolínea puede denegar legalmente el transporte a Adán únicamente si tienen motivos razonables de creer, en base a la información disponible, que su desorden de convulsiones presenta un verdadero riesgo a él mismo o una amenaza directa a los demás pasajeros.*

- **¿Cuándo “se considera” que una persona tiene una discapacidad?** La parte 382 también protege al individuo que “se considere” como poseedor de un impedimento físico o mental que limite seriamente una importante actividad de la vida, sin que importe si la persona actualmente tiene o no un impedimento. Es posible “considerar” que las personas son discapacitadas si: (1) sus impedimentos presentan limitaciones leves o inexistentes que estén percibidas por los demás como limitaciones esenciales; (2) no tienen impedimentos pero que los demás perciban como poseedores de limitaciones esenciales; ó (3) sus impedimentos se vuelven en impedimentos con limitaciones esenciales debido a la actitud de las demás personas.

***Ejemplo 1:** El personal de la aerolínea deniega el transporte a Juan, persona cuya leve condición cardíaca se controla con medicamentos, porque el personal cree que el vuelo puede crear problemas cardíacos para Juan que resulten en la desviación de la aeronave durante el vuelo. Juan no se halla seriamente limitado en ninguna importante actividad de la vida por motivo de su condición. Juan ha indicado al personal del transportista aéreo que su condición cardíaca se halla controlada por medicamentos y que en los últimos cinco años él ha volado casi*

todas las semanas sin incidente alguno. Aunque Juan no tiene en la actualidad ningún impedimento que limite seriamente una importante actividad de la vida, él cuenta con la protección de las disposiciones de la parte 382 porque se le está tratando como si lo fuera. La denegación de transporte de Juan por parte del personal de la aerolínea debe ser razonable conforme a los hechos y las circunstancias presentadas. Se puede señalar que el hecho de excluir a Juan del vuelo no era razonable ya que Juan había indicado al empleado de la aerolínea que él tomaba medicamentos y que había viajado en avión con frecuencia hace poco tiempo y sin ningún incidente. La sensatez de la decisión depende de la credibilidad de Juan y de toda información adicional provista. A pesar de la sensatez de la decisión, el empleado de la aerolínea tiene la obligación legal, conforme a la sección 382.31(e) de proveer una explicación escrita a Juan en los 10 días calendarios siguientes explicando la razón de seguridad específica, u otras razones, por la cual se excluyó a Juan del vuelo.

***Ejemplo 2:** A Karina, persona que tiene una desfiguración facial prominente, se le ha denegado el transporte por motivo de que su presencia molestaría a los demás pasajeros que se han quejado de su apariencia ante los agentes de la puerta de embarque. La desfiguración física de Karina se vuelve en una limitación esencial únicamente debido a las actitudes de los demás y ella cuenta con la protección de las disposiciones de la parte 382. Denegarle el transporte a Karen sería una infracción de la sección 382.31 porque Ud. no puede denegar transporte a una persona calificada con una discapacidad, como lo es Karen, únicamente porque su apariencia podría ofender o molestar a los demás pasajeros. Así como en el ejemplo anterior, y sin que importe si la decisión de denegar transporte es correcta, Ud. tiene la obligación de proveer a Karina una explicación escrita del fundamento específico de la denegación en los 10 días calendarios que sigan al incidente.*

- **¿Cómo determino yo si una persona es un individuo con una discapacidad?** Permita que el pasajero se identifique a sí mismo/a preguntando cómo es la mejor forma de ayudarlo.
- **¿Cómo ayudo a un pasajero con discapacidad?** Pregunte al pasajero cómo es la mejor forma de brindarle ayuda. Un pasajero con una discapacidad es quien más información tiene sobre sus capacidades, sus limitaciones, su nivel de familiaridad con el aeropuerto y la aerolínea, así como las necesidades referentes a un viaje aéreo.
- **¿Puedo preguntarle al individuo cuál es su discapacidad?** Únicamente a fin de determinar si un pasajero tiene derecho a un asiento en particular conforme a la sección 382.38. En general, usted no puede hacer preguntas que traten de la discapacidad del individuo o de la naturaleza o severidad de la discapacidad. No obstante, usted puede hacer preguntas que traten de la capacidad del individuo en torno a ciertas funciones precisas asociadas con los viajes aéreos, tales como el embarque, el desembarque, el tránsito a través del aeropuerto, etc.

Ejemplo 1: *Usted no puede preguntarle a una persona, “¿Cuál es su discapacidad?”. No puede preguntar, “¿Tiene diabetes?”.*

Ejemplo 2: *Sí que puede preguntar, “¿Puede caminar desde el área de la puerta de embarque hasta su asiento en la aeronave?”. Puede preguntar, “¿Puede trasladarse desde la silla del pasillo por encima de un apoyabrazos fijo en el asiento?”. Sí que puede preguntar, “¿Puede caminar desde esta puerta de embarque hasta la puerta de embarque de conexión?”. Puede preguntar (mediante una nota si es necesario), “¿Necesita que le avise si me comunico con los viajeros mediante el altavoz del sistema de comunicación pública?”.*

Ejemplo 3: *Susana solicita un asiento de partición o tabique porque el estado de su pierna requiere un mayor espacio de piernas. Usted puede preguntar, “¿No puede plegar la pierna o está su pierna fusionada o inmovilizada?”. [Sec. 382.38]*

- **¿Cuáles son algunos de los requisitos de la parte 382 de los que Ud. debe ser consciente?** A continuación se hallan los requisitos principales de la parte 382. Cabe destacar que los requisitos de la parte 382 indicados a continuación no pretenden ser todos los requisitos. Sino que es una lista de requisitos que gobiernan situaciones que probablemente surjan en forma diaria.
- Usted no puede discriminar en contra de individuos calificados con una discapacidad. [Sec. 382.7(a)(1)] Ud. no puede *requerir* que un pasajero calificado con una discapacidad acepte servicios especiales (inclusive, pero sin limitarse, el pre-embarque) si el individuo no los solicita. [Sec. 382.7(a)(2)] Sino que Ud. puede *preguntar* al pasajero con discapacidad si él o ella prefieren un servicio, una instalación u otra acomodación particular. Además, usted no debe excluir a individuos calificados con una discapacidad, o denegar al individuo el beneficio, de cualquier transporte aéreo o servicio relacionado que esté disponible a los demás pasajeros. [Sec. 382.7(a)(3)] Por ejemplo, si usted opta por brindar transporte terrestre y acomodaciones durante la noche a pasajeros, por cancelarse un vuelo, usted debe asegurarse de que dicho transporte terrestre al hotel, así como el hotel en sí, estén disponibles al pasajero con discapacidad.
- Usted no debe denegar transporte a un pasajero únicamente en base a una discapacidad. [Sec. 382.31(a)]
- Ud. debe brindar transporte al individuo con una discapacidad con un impedimento que afecte su apariencia o que resulte de un comportamiento involuntario, a excepción de las circunstancias limitadas que se enumeran a continuación. Ud. debe brindar transporte a dichos individuos con discapacidad inclusive si la discapacidad puede ofender, molestar o incomodar a la tripulación o los demás pasajeros. [Sec. 382.31(b)] No obstante, si la discapacidad de la persona resulta en un comportamiento involuntario que resultaría, o podría

resultar, adverso a la seguridad del vuelo, entonces es posible denegar el transporte a la persona. [Sec. 382.31(d)]

- Ud. no puede limitar el número de pasajeros con discapacidad en un vuelo particular. [Sec. 382.31(c)]
- Si el transporte de un pasajero con una discapacidad arriesgaría la seguridad de la aeronave o la salud o seguridad de sus pasajeros o representaría una infracción de un reglamento de seguridad de la FAA, usted puede denegar el transporte a la persona con una discapacidad. [Sec. 382.31(d)]
- Ud. no podrá exigir que un pasajero con una discapacidad viaje con un auxiliar o presente un certificado médico *a excepción* de circunstancias sumamente restringidas. [Secs. 382.35(a) y 382.53(a)]
- Ud. no podrá excluir a un pasajero con una discapacidad de cualquier asiento en una fila de salida, o cualquier otra fila, únicamente en base a su discapacidad excepto en la medida que se deba cumplir con las reglas de seguridad de la FAA. Las reglas de seguridad de la FAA establecen criterios con los que se debe cumplir antes de que un pasajero pueda ocupar un asiento en las filas de salida de urgencia. [14 CFR 121.585] Si un pasajero con una discapacidad cumple con estos criterios establecidos por la FAA, él o ella deben poder sentarse en una fila de salida de emergencia. Al igual que con cualquier otro pasajero, Ud. debe poder mirar al pasajero individual con una discapacidad y evaluar razonablemente si él o ella cumple con los requisitos establecidos por la FAA en torno a los asientos en la fila de salida. [Sec. 382.37(a)]
- Ud. debe prestar ayuda oportuna con el embarque, el desembarque y el trasbordo a los pasajeros con discapacidad que soliciten dicha ayuda. Como parte de este deber, Ud. debe proveer equipo (*por ejemplo*, sillas de ruedas, carritos eléctricos y sillas de pasillo) así como personal (*por ejemplo*, individuos que empujen las sillas de ruedas y sillas de pasillo e individuos que ayuden a los pasajeros con discapacidad con el transporte y almacenamiento de su equipaje). [Secs. 382.39(a)(1) y 382.39(b)(5)]
- Ud. debe permitir que el pasajero con discapacidad estibe su bastón y otros dispositivos de asistencia dentro de la cabina de la aeronave cerca de su asiento, si es que cabe, de conformidad con las reglas de seguridad de la FAA sobre los artículos de mano. [Sec. 382.41(c)]
- Ud. debe permitir que los pasajeros estiben en seguridad sus sillas de ruedas, o piezas de sillas de ruedas (*por ejemplo*, ruedas, asientos, etc.) en el compartimento superior o debajo de los asientos. [Sec. 382.41(e)(1)]
- Ud. debe asegurarse de que exista espacio suficiente para que por lo menos un pasajero con discapacidad pueda guardar una silla de ruedas plegable en la cabina

de la aeronave si es que la aeronave se halla concebida para una capacidad de 100 ó más asientos y que la aeronave ha sido pedida después del 5 de abril de 1990 o entregada después del 5 de abril de 1992. [Sec. 382.21(a)(2)]

- Si existe algún armario u otra zona de almacenamiento autorizada para equipaje de mano de los pasajeros cuyo tamaño pueda acomodar una silla de ruedas que se pueda plegar, colapsar o desmontar, el transportista debe asignar dicha zona como almacenamiento prioritario para por lo menos una silla de ruedas en dicha zona. Un pasajero con discapacidad que se valga de la oferta de pre-embarque puede guardar su silla de ruedas en dicha zona con prioridad sobre los artículos de mano que los demás pasajeros o que la tripulación traigan dentro de la aeronave en un mismo aeropuerto. Un pasajero con discapacidad que no se valga del pre-embarque puede utilizar dicho espacio para estibar su silla de ruedas conforme al orden de llegada entre los demás pasajeros que también guardan sus artículos de mano. [Sec. 382.41(e)(2)]
- Usted debe tener una copia de la parte 382 disponible en cada uno de los aeropuertos en los que brinde servicio. A solicitud del pasajero en el aeropuerto, usted debe tener una copia a disposición para examen. [Sec. 382.45(d)]
- Ud. debe proveer a los pasajeros invidentes o con impedimentos de vista y a los pasajeros sordos, hipoacúsicos o sordo-ciegos, un acceso oportuno a la misma información que se brinde a los demás pasajeros en el aeropuerto o en el avión. Esto incluye, pero sin limitarse, información sobre las puertas de embarque asignadas, los vuelos demorados, y la seguridad. [Secs. 382.45(c) y 382.47]
- Ud. debe permitir que los animales de servicio acompañen a los pasajeros con discapacidad en la cabina de conformidad con los requisitos de seguridad de la FAA. Debe permitir que los animales de servicio se sienten en proximidad cercana de su usuario, siempre que dicho animal de servicio no bloquee el pasillo u otra ruta de evacuación de urgencia como infracción del reglamento de seguridad de la FAA. A menudo esto significa que el animal de servicio deberá sentarse debajo del asiento en frente del pasajero discapacitado con el fin de evitar de obstruir el pasillo u otro espacio. A veces los animales de servicio están cargados a brazos de sus usuarios de la misma forma que un adulto carga con un niño pequeño (se limita a bebés de menos de dos años) de aproximadamente el mismo tamaño. [Sec. 382.55]
- Ud. debe asegurarse de que un representante de resolución de quejas (Complaints Resolution Official, o CRO por sus siglas en inglés) se halle disponible en el aeropuerto –sea en persona o por teléfono o teletipo – con el fin de resolver las quejas relacionadas con la discapacidad que puedan surgir durante el viaje en todo momento en que sus vuelos operen en el aeropuerto en cuestión. Debe ofrecer un CRO al pasajero inclusive cuando el pasajero no utilice el término “representante de resolución de quejas”, “Complaints Resolution Official” o “CRO”. Cuando un pasajero con una discapacidad utilice palabras tales como “supervisor”, “gerente”,

“jefe” o “experto en discapacidades” en conexión con la resolución de un tema que trate de la discapacidad, usted debe ofrecer un CRO. [Sec. 382.65]

- Ud. no debe cobrar honorarios por los servicios que se requieran conforme a la parte 382. Esto significa, por ejemplo, que no debe solicitar una propina cuando brinde un servicio de silla de ruedas al pasajero. Usted puede, no obstante, imponer un cargo razonable por servicios que *no* se requieran conforme a la parte 382. *es decir*, servicios opcionales. Los ejemplos de dichos servicios opcionales incluyen el oxígeno médico para uso a bordo de la aeronave o el servicio de camilla. [Sec. 382.57]
- **¿Cuándo debo ofrecer acomodaciones relacionadas con la discapacidad a un individuo?** Ud. debe brindar este tipo de acomodación cuando: (1) un individuo con una discapacidad o una persona que actúe a su nombre, como un compañero de viaje, un miembro de la familia o una amistad, solicite una acomodación conforme a la parte 382; ó (2) usted ofrezca la acomodación solicitada al pasajero con discapacidad y que él o ella acepte dicha acomodación.

Capítulo 3: Ayudar a los viajeros aéreos con discapacidad en la planificación de un viaje

- A. Notificación anticipada
- B. Información sobre la aeronave
- C. Dispositivos de movilidad y dispositivos de asistencia
- D. Animales de servicio
- E. Acomodaciones para viajeros aéreos sordos, hipoacúsicos o sordo-ciegos
- F. Enfermedades transmisibles
- G. Certificados médicos ¿Cuándo se permiten?
- H. Su obligación ante la provisión de servicios y de equipo
- I. Auxiliares

A. Notificación anticipada

Ud. no puede exigir que los pasajeros con discapacidad notifiquen de antemano cuando tienen la intención de viajar o que tengan una discapacidad a excepción de las circunstancias siguientes. [Sec. 382.33(a)]

Notificación anticipada únicamente para servicios y equipo particulares

Ud. puede requerir que un pasajero con una discapacidad realice la notificación anticipada de 48 horas y la facturación una hora antes cuando dicho pasajero con una discapacidad desea recibir los siguientes servicios:

- Transporte de una silla de ruedas a pilas en una aeronave con menos de 60 asientos;
- Provisión por el transportista de empaquetamiento para materiales peligrosos para la pila de una silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia;
- Acomodaciones para 10 pasajeros o más con discapacidad que viajen en grupo; y
- Provisión de una silla de ruedas a bordo en una aeronave que no disponga de baños accesibles para pasajeros con discapacidad que puedan utilizar un baño no accesible pero que necesiten una silla de ruedas a bordo para hacerlo. [Secs. 382.33(b)(5)-(8)]

Ejemplo: Cuando hace su reserva, un pasajero con discapacidad comunicó al agente de reservas notificación con 48 horas de anticipación indicando que necesitaría una silla de pasillo para poder acceder al baño durante su próximo vuelo. El vuelo es en una aeronave con más de 60 asientos que no dispone de baño accesible. Durante la llamada, al pasajero se le indica que el baño no es accesible pero se le explica que puede utilizar el baño no accesible siempre que tenga acceso con silla de pasillo provista por el transportista. Debido a que el pasajero ha cumplido con el requisito de notificación anticipada, esta información estaría normalmente introducida en el expediente de reservas del pasajero (que también se conoce como registro de nombre de pasajero [Passenger Name Record, o PNR por sus siglas en inglés]) por el transportista y la solicitud de una silla de pasillo habría sido tramitada por dicho proceso de notificación. Ud. es un agente de puerta de embarque nuevo y cuando el pasajero se le acerca en la

puerta de embarque más de una hora antes de la hora prevista de salida del vuelo y le pregunta acerca de la silla de pasillo, no sabe qué contestar. ¿Qué debería hacer Ud.?

Para empezar, como medida de servicio al cliente de calidad, Ud. debería decirle al pasajero que no está seguro pero que averiguará. Debe concertar con un colega y si es necesario ponerse en contacto con un CRO. Cuando hable con su colega, se le dice que todas las aeronaves con más de 60 asientos en la flota de su transportista tienen una silla de pasillo en la cabina. Una vez que reciba la información debe asegurar al pasajero que hay una silla de pasillo disponible para que pueda utilizar el baño inaccesible de la aeronave.

Notificación anticipada para servicios y equipo opcionales

Aunque no se exija que los transportistas brinden los siguientes servicios y equipos, si optan por brindarlos, Ud. puede requerir una notificación anticipada de 48 horas así como la facturación anticipada de una hora para:

- Oxígeno médico a bordo de la aeronave
- Transporte de una incubadora
- Conexión de un respirador con la fuente de alimentación eléctrica de la aeronave
- Acomodación para un pasajero que tenga que viajar en camilla [Secs. 382.33(b)(1)-(4)]

Si se brinda la notificación anticipada apropiada y que el servicio solicitado se halla disponible en dicho vuelo particular, debe asegurarse de que se brinde dicho servicio o equipo.

Esforzarse en la medida de lo razonable en brindar acomodaciones inclusive sin notificación anticipada

Además, inclusive si un pasajero con discapacidad *no* cumple con los requisitos de notificación o facturación anticipada, Ud. debe esforzarse en la medida de lo razonable en brindar el servicio o equipo solicitado, siempre que la provisión de dicha acomodación no retrase el vuelo. [Secs. 382.33 (c) y (e)]

Ejemplo 1: *El Sr. Tomás utiliza una silla de ruedas a pilas. Él viaja con frecuencia entre Washington, DC y Nueva York para su trabajo. En un día particular averigua que tiene una importante reunión de trabajo en Nueva York donde debe viajar esa misma tarde. No tiene tiempo para comunicar la notificación anticipada con respecto al transporte de su silla de ruedas a pila y llega a la puerta de embarque 45 minutos antes de que su vuelo esté previsto salir. La aeronave para dicho vuelo tiene menos de 60 asientos de pasajeros. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Los transportistas pueden exigir 48 horas de notificación anticipada y una hora de facturación anticipada para el transporte de sillas de ruedas a pilas en vuelos previstos en aeronaves con menos de 60 asientos. Los transportistas pueden exigir la misma notificación anticipada para la provisión de empaquetamiento de materiales peligrosos para una pila. No obstante, el personal de la aerolínea tiene la obligación de esforzarse en la medida de lo razonable y acomodar al pasajero que no brinde la notificación

requerida siempre que no demore el vuelo. Por lo tanto, Ud. debe esforzarse en la medida de lo razonable en acomodar al Sr. Tomás siempre que ello no demore el vuelo.

El Sr. Tomás es un viajero frecuente de dicha ruta particular y sabe que es factible cargar, almacenar, proteger y descargar su silla de ruedas a pilas y su pila derramable en posición vertical [Sec. 382.41(g)(2)] así como desmontar, empaquetar y almacenar la pila derramable [Sec. 382.41(g)(3)] en unos 20 a 25 minutos. Si así es dicho caso, Ud. debe acomodar al Sr. Tomás, su silla de ruedas a pilas, y la pila derramable inclusive si el Sr. Tomás no comunicó una notificación anticipada, ya que ello no demoraría el vuelo.

Ejemplo 2: *La Sta. Domínguez debe viajar con oxígeno médico y llega al aeropuerto sin haber comunicado una notificación anticipada indicando que necesita oxígeno médico. Conforme a su política, el transportista no ofrece oxígeno médico en ninguno de sus vuelos. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Para empezar, debe confirmar que su transportista no ofrece el servicio opcional de oxígeno médico para uso a bordo de un vuelo. Si el servicio de oxígeno médico no se halla disponible con su transportista, debe explicarlo a la Sta. Domínguez y decirle que el transportista no la puede acomodar.

Como parte del servicio al cliente, usted puede referir la Sta. Domínguez a otro transportista que sí ofrece oxígeno médico en dicho mercado. No obstante, el pasajero debe tener conciencia de que la provisión de oxígeno médico implica la coordinación con el doctor del pasajero a fin de determinar el caudal y el volumen de oxígeno necesario y para coordinar la entrega del oxígeno por el transportista al punto de origen del viaje del pasajero. Por lo tanto, normalmente, no suele ser posible acomodar a un pasajero que necesita oxígeno médico en un vuelo a menos de proveerse la notificación anticipada ya que la acomodación no puede realizarse sin demorar el vuelo.

Si se reemplaza la aeronave, esfuércese en proveer acomodación

Inclusive si un pasajero con una discapacidad comunica una notificación anticipada, a veces el clima o los problemas de mecánica requieren la cancelación del vuelo entero o el reemplazo con otra aeronave. En estas circunstancias, Ud. debe, en la medida de lo factible, ayudar a brindar la acomodación solicitada en un principio por el pasajero con discapacidad. [Sec. 382.33(f)]

B. Información sobre la aeronave

Ud. debe familiarizarse con, y proveer información sobre, la accesibilidad a la aeronave para los pasajeros con discapacidad cuando soliciten dicha información. [Secs. 382.21 y 382.45] En la medida de lo posible, debería proveer información sobre una aeronave precisa que se vaya a usar para un vuelo particular. Por lo general, Ud. debe tomar en cuenta la seguridad y la factibilidad cuando se trate de sentar a pasajeros con discapacidad. [Secs. 382.37(a) y 382.38(j)]

Si se le pide, debe poder proveer información sobre lo siguiente:

- Toda limitación en torno a la capacidad de la aeronave con respecto a la acomodación de un individuo con una discapacidad;
- La ubicación de los asientos, si es que hay, que tengan un apoyabrazos móvil de pasillo que el transportista no pone a la disposición de los pasajeros con discapacidad (por ejemplo, filas de salida);
- Toda limitación sobre la disponibilidad de áreas de almacenamiento en la cabina o en la bodega de carga para los dispositivos de asistencia u otro equipo comúnmente utilizado por un individuo con discapacidad; y
- Si la aeronave tiene o no un baño accesible para los pasajeros con discapacidad.

C. Dispositivos de movilidad y dispositivos de asistencia

Si, al ayudar a un pasajero con una discapacidad, un empleado o contratista del transportista desmonta el dispositivo de asistencia o de movilidad (*por ejemplo*, una silla de ruedas), otro empleado o contratista del transportista debe volverlo a montar y asegurar que se entregue prontamente al pasajero con discapacidad en el mismo estado en que lo recibió el transportista. [Secs. 382.43(a) y (b)] Ud. debe permitir que los pasajeros con discapacidad entreguen instrucciones escritas con respecto al desmontaje y montaje de sus sillas de ruedas. [Sec. 382.41(h)] Ud. no puede exigir que los pasajeros con discapacidad firmen una exención de responsabilidad por daños o pérdida de sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia. [Sec. 382.43(c)] No obstante, usted sí que puede tomar nota de daños preexistentes en las sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia.

D. Animales de servicio¹

Un animal de servicio es (i) un animal capacitado individualmente para el desempeño de funciones cuyo fin son el de ayudar a una persona con discapacidad; (ii) un animal que demuestra poseer un talento innato que ayuda a la persona con discapacidad, *por ejemplo*, un animal de alerta de convulsiones; ó (iii) un animal de apoyo emocional. Ud. debe ser consciente de que existen muchos tipos diferentes de animales de servicio que desempeñan una serie de tareas para las personas con discapacidad.

Animal de servicio con permiso de acompañar al pasajero durante el vuelo y en el asiento asignado

Ud. debe permitir que los perros y otros animales de servicio de los que se valgan las personas con discapacidad acompañen a las personas durante sus vuelos. Además, debe permitir que un perro u otro animal de servicio acompañen al pasajero con discapacidad en el asiento asignado del pasajero y que se quede allí siempre que el animal no obstruya el pasillo u otras áreas que deben permanecer desocupadas por motivos de seguridad. [Sec. 382.55(a)] El animal de servicio debe poder acompañar al pasajero a menos que represente una amenaza directa a la salud y protección de los demás o que pueda disturbar el servicio en cabina de la aerolínea. *Véase también* el anexo VI, Directrices de DOT referentes a los animales de servicio en el transporte aéreo; Boletín informativo de la FAA de normas de vuelo en el transporte aéreo (Flight Standards for Air

¹ *Véase también* el Anexo VI.

Transportation, o FSAT por sus siglas en inglés) Número 04-01 A “Posición y situación de animales de servicio en aeronaves dedicadas al transporte público aéreo”
<http://www.faa.gov/avr/afs/fsat/fsatl.htm>.

Si no es posible acomodar al animal de servicio en el asiento asignado

Si no es posible acomodar un animal de servicio en la ubicación del asiento de la persona con discapacidad y si existe otro asiento de la misma clase de servicio en el que se puedan acomodar al pasajero y al animal, Ud. debe ofrecer la oportunidad al pasajero de desplazarse al otro asiento con su animal de servicio. Es necesario averiguar si es posible cambiar de asiento en una misma clase de servicio antes de exigir que el animal de servicio viaje en la bodega de carga. [Sec. 382.37(c)]

Verificación de animales de servicio

En ciertas circunstancias particulares, es posible que Ud. tenga que verificar si el animal que acompaña al pasajero con discapacidad califica como animal de servicio conforme a la ley. Debe aceptar lo siguiente como evidencia de que el animal es efectivamente un animal de servicio:

- Aseveraciones verbales creíbles por parte del pasajero con discapacidad que utilice al animal;
- La presencia de arneses o de marcas en los arneses;
- Etiquetas; o
- Tarjetas de identificación y otra documentación escrita [Sec. 382.55(a)(1)]

Tenga en mente que los pasajeros que estén acompañados de animales de servicio pueden no tener identificación o documentación escrita con respecto a los animales de servicio. Véase también el anexo VI, directrices de DOT referentes a los animales de servicio en el transporte aéreo.

Es posible que los transportistas exijan que los pasajeros que viajen con *animales de apoyo emocional* presenten documentación actualizada (*es decir*, con fecha en el año anterior al día del viaje) emitida por un profesional de la salud mental que indique lo siguiente:

- El pasajero tiene una discapacidad asociada con la salud mental;
- El pasajero necesita al animal para su condición mental; y
- La persona que emite dicha carta es un profesional de la salud mental (o doctor médico) homologado y *que* el pasajero se halla bajo su atención profesional.

Inclusive si Ud. recibe suficiente verificación comprobando que el animal que acompaña al pasajero es efectivamente un animal de servicio, si el comportamiento del animal de servicio en un ambiente público es inapropiado o inconveniente para los demás pasajeros o el personal del transportista, Ud. puede prohibir el acceso al animal durante el vuelo y ofrecer al pasajero otras alternativas conforme a la parte 382 y a las políticas de su transportista (*por ejemplo*, aceptar al animal en la bodega de carga).

Ejemplo 1: *Llega un pasajero a la puerta de embarque acompañado de un cerdito vietnamita. La pasajera asevera que su cerdito vietnamita es un animal de servicio. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Aunque en general Ud. debe permitir que un pasajero con discapacidad pueda viajar en compañía de su animal de servicio, si por algún motivo razonable Ud. siente que debe averiguar si el animal es realmente un animal de servicio, Ud. puede solicitar algún tipo de comprobante. No se suele requerir un comprobante escrito.

Puede empezar por preguntar acerca del animal de servicio, por ejemplo, “¿Cuáles son las funciones que desempeña el animal para Ud.?” o bien “¿Qué tipo de adiestramiento ha recibido el animal?”. Si no está satisfecho de la credibilidad de las respuestas a estas preguntas o si el animal de servicio es una animal de apoyo emocional, Ud. puede solicitar mayor verificación. Debería también llamar al CRO si siguen habiendo dudas en su mente acerca del estatus de animal de servicio del cerdito vietnamita con el que viaja la pasajera.

Por terminar, si Ud. determina que el cerdito vietnamita es un animal de servicio, debe entonces permitir que el animal de servicio acompañe a la pasajera en su asiento siempre que el animal no obstruya el pasillo o represente un dilema de seguridad y que el animal se comporte debidamente en un ambiente público.

Ejemplo 2: *Un pasajero sordo piensa embarcar a bordo de la aeronave con su animal. El animal de servicio es un perro oyente y es lo suficientemente chiquito para caber en las rodillas del pasajero. Mientras que está esperando a embarcar el vuelo, el perro oyente salta de las rodillas del pasajero y empieza a ladrar y a mordisquear los demás pasajeros en la zona de espera. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Puesto que ya hizo la determinación de que el perro oyente es un animal de servicio y que puede acompañar al pasajero sordo durante el vuelo, Ud. puede reconsiderar su decisión si el perro se comporta de tal manera que molesta e irrumpe en la seguridad de los demás pasajeros. Debe observar atentamente el comportamiento del perro oyente y describirlo en detalle al CRO (si se está comunicando con el CRO por teléfono). Si, tras consideración metódica de todos los hechos presentados, el CRO decide no tratar al perro como si fuera un animal de servicio, Ud. tendrá que explicar la política de su transportista con respecto a los animales de viaje que no se permiten en la cabina de pasajeros como animales de servicio.

Solicitud de asignaciones de asientos por un pasajero acompañado de un animal de servicio

Para un pasajero con discapacidad que viaje con un animal de servicio, usted debe proveer, conforme lo solicite el pasajero con discapacidad, un asiento de partición o un asiento que no sea de partición. [Sec. 382.38(a)(3)]

Si los transportistas brindan información especial sobre el transporte de animales fuera de Estados Unidos continental a cualquier pasajero, Ud. debe proveer dicha información a

todos los pasajeros con discapacidad que viaje con un animal de servicio en los vuelos. [Sec. 382.55(a)(3)]

E. Acomodaciones para viajeros aéreos sordos, hipoacúsicos o sordociegos

Si su transportista ofrece al público un servicio de información y reservación por teléfono, Ud. debe ofrecer un teléfono con teletipo (TTY) para que los individuos sordos o hipoacúsicos puedan hacer reservaciones y obtener información. El dispositivo de teletipo debe hallarse disponible durante las mismas horas que el servicio telefónico y los mismos tiempos de espera y recargos deben aplicarse al teletipo que los del servicio telefónico del público general. [Secs. 382.47(a) y (b)]

F. Enfermedades transmisibles

Los pasajeros con una enfermedad transmisible pueden viajar en un vuelo

A excepción de los casos descritos a continuación, usted no puede (i) denegar el transporte; (ii) exigir que se entregue un certificado médico por parte de; o (iii) imponer cualquier condición, restricción o requisito que no se impongan a los demás pasajeros, a un pasajero con una enfermedad transmisible o una infección. [Sec. 382.51(a)]

Si existe una amenaza directa a la salud y protección de los demás, pueden imponerse limitaciones

Únicamente si un pasajero con una enfermedad transmisible o una infección presenta una *amenaza directa a la salud y protección* de los demás, puede Ud. emprender cualquiera de las acciones anteriores. [Sec. 382.51(b)(1)] Una *amenaza directa* significa un riesgo grave a la salud o la seguridad de los demás que no se pueda eliminar modificando políticas, prácticas o procedimientos, ni mediante la dotación de ayudas o servicios auxiliares.

Si Ud. se enfrenta a circunstancias particulares en las que tenga que determinar si un pasajero con una enfermedad transmisible o una infección, presenta una amenaza directa a la salud y protección de los demás, Ud. tendrá que realizar una evaluación individualizada que se fundamente en una opinión prudente, **conforme a los conocimientos médicos vigentes o la mejor evidencia objetiva disponible**. Si la presentación de un certificado médico aliviaría los temores que se desprendan de la condición del pasajero, o si una modificación razonable de las políticas, las prácticas o los procedimientos aminorarían el riesgo que corren los demás pasajeros, entonces Ud. debería pensar en hacer esta evaluación individualizada. Debería también conferir con el personal médico apropiado y con el CRO cuando haga dicha evaluación.

Si el pasajero representa una amenaza directa a la salud y protección de los demás

Si, en su opinión, el pasajero con una enfermedad transmisible o infección representa una amenaza directa a la salud y protección de los demás pasajeros, Ud. puede (i) denegar el transporte a dicha persona; (ii) requerir que la persona presente un certificado médico que declare que la enfermedad en este estado actual no sería transmisible durante el curso normal de un vuelo [Sec. 382.53(c)]; o (iii) imponer al pasajero una condición o restricción especial (llevar una mascarilla puesta, *por ejemplo*). Ud. puede **optar por la**

menos restrictiva de las tres opciones anteriormente indicadas que logre el objetivo deseado. [Sec. 382.51(b)(4)]

En todo momento y como parte de un servicio de calidad a la clientela, Ud. debe comportarse con cortesía y respeto hacia el pasajero.

G. Certificados médicos ¿Cuándo se permiten?

Un certificado médico es una declaración escrita por el doctor del pasajero que indique que el pasajero es capaz de realizar el viaje entero sin riesgo y sin necesidad de asistencia médica extraordinaria durante el vuelo. A excepción de las circunstancias descritas a continuación, Ud. no debe exigir un certificado médico de un pasajero con una discapacidad como condición previa al transporte.

Ud. puede solicitar un certificado médico únicamente si el pasajero con una discapacidad es un individuo que:

- Viaja en camilla o en incubadora (cuando se ofrezca dicho servicio);
- Necesita oxígeno médico durante el vuelo (cuando se ofrezca dicho servicio); o
- Tiene una condición médica tal que el transportista tiene una duda razonable con respecto a la capacidad del individuo en terminar el viaje sin riesgo y sin requerir asistencia médica extraordinaria durante el vuelo. [Sec. 382.53 (a) y (b)]

Certificado médico y un pasajero con una enfermedad transmisible o una infección

Además, si Ud. determina que un pasajero con una enfermedad transmisible o una infección, presenta una amenaza directa a la salud y protección de los demás, Ud. puede requerir un certificado médico por parte del pasajero. [Sec. 382.53(c)(1)] La fecha del certificado médico no puede exceder 10 días anteriores a la fecha del vuelo. [Sec. 382.53(c)(2)]

En caso de que Ud. determine que un certificado médico es necesario, debe comunicar al pasajero con una discapacidad el motivo de dicha necesidad. Debe basar su solicitud en los motivos establecidos conforme a la ley y en la manera delineada anteriormente.

En todo momento, Ud. debe comportarse en forma cortés y respetuosa hacia el pasajero de quién desea obtener el certificado médico.

Ejemplo: *Llega una pasajera a la puerta de embarque acompañado de su hija de seis años de edad. La cara y los brazos de la niña están cubiertos de lesiones rojas que se parecen a la varicela. ¿Qué debería hacer Ud.?*

En general, Ud. no debe denegar el transporte a, ni exigir un certificado médico de, o imponer condiciones especiales al pasajero con una enfermedad transmisible o una infección. No obstante, si parece que el pasajero tiene una enfermedad transmisible o una infección que representa una amenaza directa a la salud y protección de los demás, es posible que Ud. tenga que decidir cual es la mejor forma de actuar conforme a la seriedad del riesgo a la salud y la facilidad de transmisión de la enfermedad. En el caso

de una enfermedad transmisible o infección que represente una amenaza directa, la condición debe transmitirse fácilmente en condiciones de vuelo y tener serias consecuencias para la salud (por ejemplo, SARS). Las condiciones médicas fácilmente transmisibles al interior de las cabinas de aeronaves pero cuyas consecuencias a la salud son limitadas (por ejemplo, un simple resfriado) así como las condiciones que son difíciles de transmitirse en las cabinas de aeronaves pero cuyas consecuencias a la salud son graves (el SIDA, por ejemplo) no representan una amenaza directa a la salud y protección de los pasajeros.

Lo primero que debe hacer es entrevistar al pasajero y a su madre con el fin de obtener la información de base con respecto a la condición de la niña. Dicho intercambio debe transcurrir discretamente, con cortesía y respeto. Si sigue teniendo dudas acerca de la naturaleza de la condición de la niña que impacte las decisiones acerca del transporte, Ud. debe ponerse en contacto con el CRO y explicar la situación.

En este caso, la madre le dice a Ud. y al CRO que la niña tiene varicela pero que ya no es contagiosa. Lo más probable es que el CRO consulte al personal médico apropiado con el fin de verificar si la niña es contagiosa conforme a la declaración de la madre.

Si existe una base razonable para creer que la pasajera representa una amenaza directa a la salud y protección de los demás, Ud. debe seleccionar la alternativa menos restrictiva entre las siguientes opciones: (i) denegar el transporte a la persona; (ii) requerir un certificado médico; o (iii) imponer una condición o limitación especial a la persona. Si el personal de apoyo médico indica que existe una posibilidad de que la niña ya no es contagiosa aunque únicamente si han transcurrido un cierto número de días desde que se manifestaron las lesiones, Ud. puede requerir un certificado médico antes de permitir que viaje la niña.

Tras dialogar sobre la situación con la pasajera y su madre y haber conferido con el CRO y el personal de apoyo médico, la solicitud de un certificado médico parece ser razonable bajo las circunstancias además de ser la alternativa menos restrictiva entre las tres opciones.

Tenga en mente que la sección 382.53(c)(2) especifica que el certificado médico debe provenir del médico de la niña y declarar que la varicela de la niña no sería transmisible a los demás pasajeros del vuelo. El certificado médico debe también enumerar las condiciones o precauciones que se deban observar con el fin de prevenir la transmisión de la enfermedad o infección a las demás personas durante el curso normal del vuelo y tener una fecha dentro de los diez días antes del vuelo. Si el certificado médico no está completo o si la pasajera pretende viajar antes de la fecha indicada en el certificado médico o sin implementar las condiciones delineadas para evitar la transmisión, no se permitiría que la niña vuele.

H. Su obligación ante la provisión de servicios y de equipo

Cuando el pasajero con discapacidad solicita, o el personal del transportista ofrece y el pasajero con discapacidad acepta, ayuda con el embarque o desembarque del avión, con

los trasbordos o con el transporte entre puertas de embarque, Ud. debe proveerla. [Sec. 382.39(a)] Más precisamente, Ud. debe brindar, conforme sea necesario, lo siguiente:

- Personal de servicio
- Sillas de rueda de tierra
- Sillas de rueda de embarque
- Rampas y elevadores mecánicos [Sec. 382.39(a)(1)]

Las aeronaves con más de 60 asientos de pasajeros que tengan un baño accesible deben estar dotadas de una silla de ruedas a bordo operativas. [Sec. 382.21(a)(4)] Las sillas de ruedas a bordo deben comprender apoyapiés, apoyabrazos movibles o removibles, sistemas de amarre del ocupante adecuados, un alto de respaldo que permita ayudar al pasajero durante el traslado, mangos estructuralmente sólidos para maniobrar la silla ocupada y frenos de ruedas u otro método adecuado que evite que se mueva la silla durante el traslado o la turbulencia. La silla de ruedas a bordo debe ser concebida para adaptarse al espacio de maniobra, al ancho del pasillo y al alto del asiento en la aeronave en que se utilice; debe ser también fácil de impulsar, remolcar y girar en el perímetro de la cabina. [Sec. 382.21(a)(4)(iii)]

Ud. debe permitir que el pasajero con discapacidad entregue instrucciones escritas, y debe aceptar consejos verbales por parte del pasajero, con respecto al desmontaje y montaje de su silla de ruedas. [Sec. 382.41(h)] Además, Ud. debe saber (i) como el pasajero accede y utiliza un servicio o elemento de equipo particular; (ii) cuales son las necesidades del pasajero que necesiten el servicio o elemento de equipo; y (iii) cómo se debe prestar el servicio o cómo se opera, desmonta, estiba y vuelve a montar el equipo en forma debida. Para terminar, y como parte de un servicio de calidad a la clientela, Ud. debería comportarse hacia el pasajero de forma cortés y respetuosa en todo momento comunicando al pasajero todo problema o retraso que pueda surgir con la provisión de personal o de equipo en conexión con una acomodación en particular.

Ejemplo: *Un pasajero que se sirve de una silla de ruedas a pilas llega a la puerta de embarque y solicita que se desmonte los apoyapiés y la palanca de mando. Expresa un poco de temor ya que en el último vuelo el personal de la aerolínea en un principio había extraviado uno de los componentes de la silla de ruedas cuando la desmontaron y estibarón durante el vuelo. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Suponiendo que la aeronave es del tipo que pueda acomodar el transporte de una silla de ruedas a pilas, Ud. deberá estibar dicha silla de ruedas debidamente a bordo y podrá, si es necesario, brindar una silla de pasillo. Como etapa preliminar, Ud. debería recibir capacitación por parte de su transportista sobre el uso del equipo y los servicios provistos a pasajeros con discapacidad, incluyendo el tema de sillas de ruedas a pilas. Además de la capacitación formal, merece la pena concertar con el pasajero cómo mejor resolver sus necesidades. Por ejemplo, Ud. debería preguntarle al pasajero repasar el procedimiento de desmontaje de la silla de ruedas, del almacenamiento de los componentes durante el vuelo y el montaje de la silla de ruedas. Una vez que haya entendido bien el proceso, Ud. debería comunicarse con los empleados pertinentes para asegurarse de que comprenden lo que necesita el pasajero con respecto a su silla de ruedas a pila. Su transportista debería establecer una política y un proceso que aseguren

que la silla de ruedas a pilas se devuelve al pasajero en su destino en el mismo estado en el que fue recibido por el transportista. Pueden minimizarse los problemas referentes al ensamblaje de sillas de ruedas a pila de alto costo cuando se observa la sección 382.41(g)(2) que gobierna el almacenamiento apropiado de estas sillas de ruedas. Véase también el capítulo 5, sección D.

I. Auxiliares

A excepción de circunstancias muy restringidas, Ud. no puede requerir que una persona con una discapacidad viaje en compañía de un auxiliar. [Sec. 382.35(a)] Véase el capítulo 4, sección E para un tratado sobre los requisitos referentes a un auxiliar conforme a la ley.

Capítulo 4: Ayudar a los viajeros aéreos con discapacidad en el aeropuerto

- A. Accesibilidad a las instalaciones y terminales de aeropuertos**
- B. Inspecciones de seguridad para viajeros aéreos con discapacidad**
- C. Viajeros aéreos con discapacidad que cambian de avión**
- D. Acomodaciones para viajeros aéreos sordos, hipoacúsicos o sordo-ciegos**
- E. Auxiliares**

A. Accesibilidad a las instalaciones y terminales de aeropuertos

Todas las instalaciones y todos los servicios bajo propiedad de, o arrendados por, la terminal, o que estén operados por un transportista en un aeropuerto de servicio comercial, inclusive el estacionamiento y el transporte sobre tierra, debe cumplir con las Normas de diseño accesible conforme a la Ley de Ciudadanos Estadounidenses con Discapacidad (Americans with Disabilities Act o ADA por sus siglas en inglés). [Sec. 382.23(e)] Estas instalaciones y estos servicios de terminales deben ser fácilmente accesibles y utilizables por las personas con discapacidad, inclusive las personas que se valgan de sillas de ruedas. [Sec. 382.23(b)] Por ejemplo, las terminales deben proveer sistemas de transporte accesibles entre terminales, como los vehículos de enlace o los sistemas de transporte de personas automatizados, entre otros. [Sec. 382.23(d)]

Conforme a sus responsabilidades y deberes particulares cuando Ud. trata al público viajante y de conformidad con la obligación que tiene el transportista de asegurar una capacitación experta [Sec. 382.61(a)], Ud. debería comprender cómo funcionan estos servicios y estas instalaciones así como las diferentes formas en que los usan los pasajeros con discapacidad. Debería también saber donde se hallan ubicados al interior o exterior de la terminal.

Los transportistas deben también cerciorarse de que existe una vía accesible entre la puerta de embarque y la zona desde la cual se embarca la aeronave. [Sec. 382.23(c)]

Los transportistas no deberán (i) restringir los movimientos de las personas con discapacidad en las terminales; (ii) requerir que permanezcan en una zona de espera u otra ubicación a fin de recibir ayuda; o (iii) prescribir un trato separado para las personas con discapacidad a excepción de lo que se requiera o permita conforme a la parte 382. [Sec. 382.55(c)]

B. Inspecciones de seguridad para viajeros aéreos con discapacidad¹

Inspección de seguridad para los pasajeros con discapacidad igual a la de los demás pasajeros

Ud. debe emprender la inspección de seguridad del pasajero con discapacidad en la misma forma que lo haría para cualquier otro pasajero. No debe someter al pasajero con discapacidad que tenga un dispositivo de asistencia para viajar en forma independiente a un proceso de inspección especial si el pasajero y su dispositivo de asistencia pasan por la inspección sin activar el sistema de seguridad. [Sec. 382.49(a)]

Inspección de los dispositivos de movilidad y dispositivos de asistencia

La declaración de la ley anteriormente indicada no debería, sin embargo, impedirle de examinar el dispositivo de movilidad o de asistencia si, en su opinión, es posible que esconda una arma u otro artículo prohibido inclusive si dicho dispositivo de movilidad o de asistencia no activa el sistema de seguridad.

En caso de que un dispositivo de movilidad o de asistencia active el sistema de seguridad, Ud. deberá realizar un registro del pasajero con discapacidad en la misma forma en que lo haría por cualquier otro pasajero que activara el sistema.

Si el pasajero con discapacidad solicita una inspección privada

Ud. no puede requerir que se efectúe la inspección de seguridad privada de un pasajero con discapacidad por cualquier razón diferente a la razón por la cual los demás pasajeros tendrían que someterse a una inspección de seguridad privada. No obstante, si un pasajero con una discapacidad solicita una inspección de seguridad privada en forma oportuna, debe otorgársela a tiempo para que el pasajero pueda embarcar el vuelo. [Sec. 382.49(b)] No obstante, si Ud. logra realizar la inspección de seguridad de un pasajero con una discapacidad *sin* necesidad de registrar físicamente a la persona, *no* es necesario que usted brinde una inspección privada. [Sec. 382.49(c)]

Para terminar, en ciertos casos, es posible que las consideraciones de seguridad exijan que Ud. haga prueba de discreción cuando efectúe las decisiones anteriores. Debe siempre pedir ayuda del personal designado apropiado cuando tome una decisión de este tipo.

C. Viajeros aéreos con discapacidad que cambian de avión

Como empleado del transportista que realiza la prestación, cuando se le solicite, Ud. debe prestar ayuda al pasajero con una discapacidad que desea realizar un trasbordo y debe

¹ Como consecuencia de los eventos del 11 de septiembre del 2001, en la mayoría de casos, la Administración de Seguridad en el Transporte (Transportation Security Administration, o TSA por sus siglas en inglés), ha reemplazado a los transportistas en el desempeño de las inspecciones de seguridad de los pasajeros. En caso de que los transportistas se vuelvan a hacer cargo de dicha función o si los transportistas siguen participando en el proceso de inspección de seguridad, la presente sección se aplicaría a los transportistas y contratistas que desempeñen dicho cargo.

brindar transporte entre las puertas de embarque. [Sec. 382.39(a)] Tal es el caso sin que importe si el transportista prestatario celebra o no un acuerdo interlínea con el otro transportista. En la medida de lo necesario y de lo prescriba la ley, Ud. debe proveer personal de servicio, sillas de ruedas y rampas o elevadores mecánicos. [Sec. 382.39(a)(1)] **NOTA:** Los transportistas no deben dejar a un pasajero con una discapacidad sin atender en una silla de ruedas de tierra u otro dispositivo en el que el pasajero no tenga independencia en la movilidad por un periodo que exceda 30 minutos. [Sec. 382.39(a)(3)]

***Ejemplo:** Un pasajero en quien se ha propagado el comienzo progresivo de debilidad en sus piernas durante el vuelo solicita una silla de ruedas cuando desembarca para ayudarlo a realizar el trasbordo a la otra puerta de embarque de su vuelo de conexión. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Debido a que el transportista prestatario tiene la obligación de brindar transporte al pasajero con una discapacidad hasta la puerta de embarque de su vuelo de conexión, Ud. debe ofrecerle transporte terrestre accesible y oportuno para que pueda llegar a su vuelo de conexión. Además, Ud. debe tener en mente que una vez que se ofrezca el servicio de silla de ruedas, Ud. no puede dejar al pasajero desatendido durante más de 30 minutos si dicho pasajero no puede moverse independientemente. En todo momento y como parte de un servicio de calidad a la clientela, Ud. debe comportarse con cortesía y respeto hacia el pasajero.

D. Acomodaciones para viajeros aéreos sordos, hipoacúsicos o sordo-ciegos

Los transportistas tienen la responsabilidad de asegurarse de que los pasajeros con discapacidad, inclusive los que tengan impedimentos de visión o audición, reciban la misma información en forma oportuna que dichos transportistas brindan a los demás pasajeros en la terminal o en la aeronave, incluyendo, pero sin limitación, la información sobre la emisión de billetes, los cambios en los horarios, las conexiones, la facturación del vuelo, las asignaciones de puertas de embarque y la facturación y el retiro de maletas. [Sec. 382.45(c)] Los pasajeros con discapacidad que no puedan obtener dicha información desde el sistema audio o visual que utilicen los transportistas en los aeropuertos o en las aeronaves deben solicitar que esta información sea provista en forma accesible.

Teletipo (TTY)

Ud. debe poner un teletipo a disposición de los individuos sordos o hipoacúsicos para que puedan obtener la información de los transportistas. *Véase también*, el capítulo 3, sección E. El dispositivo de teletipo debe hallarse disponible durante las mismas horas que el servicio telefónico se halle disponible al público general, y los mismos tiempos de espera y recargos deben aplicarse al teletipo que los que se aplican al servicio telefónico del público general. [Secs. 382.47(a) y (b)] El teletipo debe también hallarse disponible si el pasajero sordo o hipoacúsico desea ponerse en contacto con un representante CRO. [Sec. 382.65(a)(2)] Asimismo, Ud. debería comunicar al individuo la información sobre la

línea directa de DOT a la que se puede acceder mediante un teletipo. Debe familiarizarse con el uso de un teletipo y con sus ubicaciones a través de la terminal.

Además, debe estar consciente de que existe una opción en la que operador de retransmisión conecta a una parte que se sirve de teletipo con la parte que se sirve del teléfono operado por la voz. Al marcar el 711 en cualquier teléfono (de teletipo o de voz) Ud. puede comunicarse con un operador de retransmisión que asegure el enlace entre la persona que utiliza el teletipo (o TTY) y la persona que utiliza el teléfono de voz.

Ejemplo: *Una pasajera que es sorda se queja con usted a propósito de otro empleado cuyo comportamiento cree haber sido grosero y degradante cuando le solicitó otro método de comunicación porque no podía oír lo que se decía a los demás pasajeros que esperaban embarcar el vuelo. ¿Qué debería hacer Ud.?*

En todo momento y como parte de un servicio de calidad a la clientela, Ud. debe comportarse con cortesía y respeto hacia el pasajero. En general, Ud. debe prestar gran atención y evaluar cómo se comunica la pasajera que es sorda. Cuando se comunique, intente valerse del mismo método, por ejemplo, hable pausadamente, comuníquese por escrito o con la ayuda de un dispositivo, etc. Comuníquese de manera accesible e intente averiguar qué ocurrió y qué información no logró obtener la pasajera.

También puede conferir con un CRO para indagar acerca del idioma de señas u otros servicios de ayuda que puedan hallarse a disposición de la pasajera. Si el CRO se halla disponible por teléfono y la pasajera lo solicita, el servicio de teletipo se debe ofrecer a la pasajera para que ella pueda comunicarse directamente con el CRO. Debe también notificar a la tripulación del vuelo en cuestión para asegurar que el pasajero tenga acceso a la transmisión de información a bordo de la aeronave.

E. Auxiliares

Ud. debe tener en mente que no suele ser procedente requerir que un pasajero con una discapacidad esté acompañado de una auxiliar de atención personal. [Sec. 382.35(a)] Inclusive si Ud. no está del todo seguro que el pasajero pueda acceder al baño o teme que el pasajero requiera una ayuda extensa especial que no le incumbe brindar la tripulación de la aerolínea, *por ejemplo*, ayuda con la comida, ayuda dentro del baño o la administración de servicios médicos [Sec. 382.39(c)], Ud. no debe exigir que el pasajero con una discapacidad viaje con un auxiliar de atención personal a excepción de las circunstancias descritas a continuación.

Consideraciones de seguridad que puedan requerir un auxiliar

No obstante, en beneficio de la seguridad, Ud. puede requerir que un pasajero con una discapacidad viaje con una auxiliar como condición del transporte aéreo si el pasajero está:

- Viajando en camilla o en incubadora (cuando se ofrezca dicho servicio);

- Mentalmente incapacitado y sin posibilidad de comprender o reaccionar apropiadamente ante las instrucciones de seguridad;
- Seriamente incapacitado con respecto a la movilidad y no podría *ayudar en la* propia evacuación del pasajero fuera de la aeronave; o
- Sordo y seriamente incapacitado en cuanto a la visión de tal manera que el pasajero no podría comunicarse adecuadamente con los empleados de la aerolínea y facultar la transmisión de la sesión informativa de protección. [Secs. 382.35(b)(1) – (4)]

Si el transportista insiste en que se requiere un auxiliar por motivos de seguridad y el pasajero no concurre

Si, tras una consulta metódica con el CRO y cualquier otro miembro del personal con el que deba conferir el transportista, Ud. determina que el pasajero con una discapacidad debe viajar con una auxiliar por una de las razones descritas en la sección 382.35(b) (véase supra), entonces el transportista puede exigir que el pasajero viaje acompañado de un auxiliar. Si su decisión contradice la propia evaluación del pasajero con una discapacidad, entonces el transportista no puede cobrar por transportar al auxiliar. [Sec. 382.35 (c)] Además, si no hay asiento disponible en el vuelo para el auxiliar que el transportista ha determinado ser necesario y por lo tanto el pasajero con una discapacidad y con una reserva confirmada no puede viajar en dicho vuelo, el pasajero con una discapacidad será elegible a una indemnización por embarque denegado. [Sec. 382.35 (d)] A fines de poder determinar si un asiento se halla disponible para el auxiliar, se debe considerar que el auxiliar ha realizado su facturación al mismo tiempo que el pasajero con la discapacidad. [Sec. 382.35(e)]

En caso de que Ud. opte por reclutar un auxiliar que acompañe al pasajero con una discapacidad, aunque los transportistas no se hallan bajo obligación de hacerlo, Ud. puede preguntar si está dispuesto a viajar como auxiliar (i) a un empleado de la aerolínea que esté libre de servicio y viajando en el mismo vuelo; (ii) a un voluntario entre los demás clientes que viajen en el mismo vuelo si se le ofrece un billete gratis por su ayuda; o (iii) al pasajero con una discapacidad que seleccione un auxiliar a quién se le ofrecerá un billete gratis.

Si el auxiliar está acompañando al pasajero que viaja en camilla o en incubadora, el auxiliar debe poder atender a las necesidades médicas del pasajero durante el vuelo. [Sec. 382.35(b)(1)] Por lo demás, el propósito del auxiliar es el de ayudar al pasajero con una discapacidad en una evacuación de emergencia. Aparte de la situación anteriormente aludida cuando un auxiliar acompaña a un pasajero que está en una camilla o incubadora, el auxiliar no se halla bajo la obligación de brindar servicios personales al pasajero con una discapacidad como sería ayudar con la comida o con el acceso al baño.

Ejemplo: *Un pasajero cuadripléjico que viaja solo se acerca al mostrador de facturación. A Ud. le preocupa que el impedimento de movilidad del pasajero sea de tal gravedad que él no pueda ayudar en su propia evacuación fuera de la aeronave. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Ud. debería empezar por comunicarse con el pasajero con el fin de determinar cuán extenso es su impedimento de movilidad. En todo momento y como parte de un servicio de calidad a la clientela, Ud. debe comportarse con cortesía y respeto hacia el pasajero. En este tipo de circunstancias Ud. debe ponerse en contacto con el CRO y discurrir de la situación con el fin de determinar si es necesario que un auxiliar acompañe al pasajero. Ud. y el CRO deberían empezar por preguntarle al pasajero acerca de su impedimento de movilidad y si él es capaz de ayudarse a sí mismo durante una evacuación en caso de emergencia. Más precisamente, Ud. debe determinar si el pasajero tiene la capacidad funcional que le permita avanzar hacia la salida durante una evacuación. Si el pasajero le indica que su capacidad de ayuda propia durante una evacuación se limita a gritar “¡Ayuda!”, Ud. y el CRO debe explicarle que la cuestión se torna alrededor de si él puede físicamente ayudarse a sí mismo durante una evacuación. De lo contrario, tendrá que viajar con un auxiliar.

Si, después de hablar con el pasajero, Ud. y el CRO determinan que debe viajar acompañado de un auxiliar debido a su grave impedimento de movilidad, Ud. debe explicar este requisito al pasajero. A continuación, Ud. debe explicar que él puede optar por elegir a alguien que le sirva de auxiliar o que Ud. lo puede ayudar a él mediante la selección de un empleado libre de servicio o algún otro pasajero que se preste como auxiliar. Usted no debe cobrar por el transporte del auxiliar. Además, Ud. debe explicar que el propósito del auxiliar es el de ayudar en caso de una evacuación de emergencia.

Capítulo 5: Ayudar a viajeros aéreos con discapacidad con el embarque, el desembarque y el vuelo

- A. Accesibilidad a la aeronave**
- B. Acomodaciones y asignaciones de asientos**
- C. Ayuda con el embarque y el desembarque**
- D. Transporte y trato de equipo personal**
- E. Servicios en cabina**
- F. Sesiones informativas de protección**

A. Accesibilidad a la aeronave

Con el fin de ayudar a los pasajeros con discapacidad, es importante que Ud. comprenda cómo una aeronave se vuelve accesible para acomodar a dichos pasajeros. Las siguientes características son obligatorias para las aeronaves *pedidas antes del 5 de abril de 1990* por el transportista o *entregadas después del 5 de abril de 1992* al transportista. Además, diferentes tamaños de aeronaves deben contar con diferentes características conforme a la ley. Por ejemplo:

- Las aeronaves con 30 o más asientos de pasajeros deben tener apoyabrazos de pasillo móviles en por lo menos la mitad de los asientos de pasillo, siempre que sea factible y que no interfiera con la seguridad. [Secs. 382.21(a)(i) y (ii)] (Los apoyabrazos móviles no son factibles cuando se han instalado mesas de bandeja y sistemas de vídeo.).
- Las aeronaves de 100 ó más asientos de pasajeros deben tener espacio prioritario de almacenamiento en la cabina en el que se pueda estibar por lo menos una silla de ruedas plegable del pasajero [Sec. 382.21(a)(2)] y DOT ha interpretado que las mediciones de este espacio son de por lo menos 13 pulgadas (33 cm) de ancho por 36 pulgadas (91,4 cm) de alto por 42 pulgadas (106,6 cm) de largo.
- Las aeronaves con más de un pasillo que dispongan de baños deben incluir por lo menos un baño al que puedan acceder los pasajeros con discapacidad con una silla de ruedas a bordo. [Sec. 382.21(a)(3)];
- Las aeronaves con más de 60 asientos de pasajeros que tengan un baño accesible deben estar dotadas de una silla de ruedas a bordo. [Sec. 382.21(a)(4)(i)]; y
- Las aeronaves con más de 60 asientos de pasajeros sin baño accesible deben estar equipadas de una silla de ruedas a bordo cuando el pasajero informe al transportista (notificación anticipada conforme a la sección 382.33(b)(8)) que el pasajero puede utilizar en el baño no accesible pero que no puede alcanzar la taza desde el asiento sin una silla de ruedas a bordo. [Sec. 382.21(a)(4)(ii)]

Las aeronaves en servicio el 5 de abril de 1990 no tienen que estar readaptadas con el único fin de mejorar la accesibilidad. [Sec. 382.21(b)(1)] No obstante, con respecto a todas las aeronaves con más de 60 asientos de pasajeros que operen de conformidad con 14 CFR parte 121, sin que importe la edad de la aeronave, los transportistas deben proveer sillas de ruedas a bordo si (i) la aeronave dispone de un baño accesible; o (ii) si el

pasajero con una discapacidad notifica con 48 horas de anticipación que el pasajero puede utilizar un baño no accesible. [Sec. 382.21(b)(2)] Toda vez que en una aeronave que opere conforme a 14 CFR parte 121 y que no disponga de las funciones de accesibilidad establecidas anteriormente se reemplacen (i) elementos del interior de la cabina o baños, o (ii) asientos existentes con asientos de fabricación reciente (*es decir*, sin previo uso), el transportista debe cumplir con las características de accesibilidad establecidas anteriormente con respecto a la característica que se esté reemplazando. [Sec. 382.21(c)]

Cuando la parte 382 requiera que una aeronave particular tenga una silla de ruedas a bordo y espacio para estibar en la cabina por lo menos una silla de ruedas plegable del pasajero, dicha aeronave debe contar con espacio de almacenamiento para *ambas* sillas de ruedas y acomodar *ambas* sillas conforme lo requiera la ley. [Secs. 382.21(a)(4)(i) y 382.21(a)(2)]

Cualquier reemplazo o retroadaptación en la cabina de la aeronave no debe disminuir el nivel de accesibilidad a un nivel menor del que se especifique conforme a la ley. [Sec. 382.21(e)] Los transportistas deben mantener todas las funciones de accesibilidad de la aeronave en orden operacional apropiado. [Sec. 382.21(f)]

B. Acomodaciones y asignaciones de asientos

La seguridad es lo único que afecta las asignaciones de asientos

Ud. no debe excluir a ningún pasajero con una discapacidad de cualquier asiento en una fila de salida o exigir que un pasajero con una discapacidad se siente en un asiento particular, por motivo de la discapacidad, salvo para cumplir con los requisitos de seguridad de la FAA. [Sec. 382.37(a)] Si la discapacidad de un pasajero resulta en un comportamiento involuntario que conllevaría la denegación del transporte de la persona conforme a la Sección 382.31, y que el pasajero podría ser transportado sin riesgo si se sentara en otra ubicación, Ud. debe ofrecer la posibilidad al pasajero de sentarse en dicha ubicación como alternativa a la denegación del transporte. [Sec. 382.37(b)]

Ejemplo: *Un pasajero con el síndrome de “Gilles de la Tourette” – una incapacidad neurológica que se manifiesta en temblores, tics musculares y/o espasmos o alaridos, ladridos, gritos, palabrotas o idioma abusivo – se acerca del mostrador, se auto identifica como pasajero con una discapacidad y presenta folletos que explican su discapacidad al agente. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Siempre que la seguridad no quede afectada, Ud. no puede impedir que el pasajero se siente en un asiento particular, inclusive una fila de salida. Si la discapacidad del pasajero lo incita a tocar físicamente a los demás pasajeros o a la tripulación del vuelo en contra de su voluntad, es posible que las consideraciones de seguridad exijan que se siente en su propia fila si es posible, como alternativa a verse denegado el transporte. No obstante, si las manifestaciones físicas o verbales producidas por el síndrome de “Gilles de la Tourette” son tales que arriesgaría la seguridad de los demás, por ejemplo, si el

pasajero con dicho síndrome tocara o golpeará involuntariamente a otros pasajeros o a miembros de la tripulación, es posible que surja un problema de seguridad. Por lo tanto, denegar el transporte sería apropiado en este caso.

De lo contrario, aunque el comportamiento del pasajero pueda ser una experiencia embarazosa para los demás pasajeros, si su comportamiento involuntario solamente equivale a una molestia y no a un riesgo para la seguridad, Ud. no debe impedir que el pasajero con el síndrome de “Gilles de la Tourette” pueda tomar su asiento.

Cuatro situaciones específicas en las que se debe brindar un asiento

Si el pasajero se identifica a sí mismo como persona con una discapacidad, existe cuatro situaciones precisas en las que Ud. debe ofrecer un asiento particular, si se solicita. Las cuatro situaciones son las siguientes:

- Si el pasajero utiliza una silla de pasillo para acceder a la aeronave y no puede fácilmente trasladarse encima de un apoyabrazos de pasillo fijo, Ud. debe proveer un asiento en una fila dotada de apoyabrazos de pasillo móviles, si existe. [Sec. 382.38(a)(1)]
- Si el pasajero es (i) un pasajero que viaja con un auxiliar que desempeñará varias funciones durante el vuelo que no se requieran del personal de la aerolínea, *por ejemplo*, ayuda con la comida [Sec. 382.38(a)(2)(i)]; (ii) un pasajero con un impedimento visual que viaja con un auxiliar/lector que desempeñará varias funciones para el pasajero durante el vuelo [Sec. 382.38(a)(2)(ii)]; o (iii) un pasajero que es sordo, hipoacúsico o sordo-ciego y que viaja con un auxiliar que desempeñará varias funciones para el pasajero durante el vuelo, usted debe proveer un asiento para el auxiliar que esté al lado del asiento del pasajero con la discapacidad. [Sec. 382.38(a)(2)(iii)]
- Si el pasajero está acompañado de un animal de servicio, Ud. debe proveer un asiento de partición si existe o un asiento que no sea de partición, conforme a lo que solicite el pasajero. [Sec. 382.38(a)(3)]
- Si el pasajero tiene una pierna fusionada o inmovilizada, usted debe proveer un asiento de partición u otro asiento que ofrezca mayor espacio para las piernas que los otros asientos, del lado del pasillo que mejor se ajuste al pasajero. [Sec. 382.38(a)(4)]

Sin que importe el tipo de sistema que utilice el transportista para la gestión de asignaciones de asientos, Ud. debe proveer el asiento solicitado en las cuatro situaciones específicas anteriormente descritas, si se solicitan. El tipo de sistema de asignación de asientos determinará cómo un transportista cumple con su obligación de proveer estas asignaciones de asientos. Ud. debe familiarizarse con el método que sigue su transportista en la gestión de asignaciones de asientos y poder explicarlo a los pasajeros con discapacidad y a la población general de pasajeros conforme a las circunstancias.

Asignación de asientos anticipada

Los transportistas que ofrezcan asignación de asientos anticipada pueden utilizar el método de “bloqueo” de asientos o el método de “prioridad” de asientos.

Método de “bloqueo” de asientos

Los transportistas pueden “bloquear” un número de asientos apropiado para brindar las acomodaciones de asientos descritas anteriormente. Si los transportistas optan por el método de “bloqueo” no deben asignar estos asientos “bloqueados” a pasajeros que no formen parte del tipo de pasajeros con derecho a la acomodación de asientos anteriormente descrita 24 horas antes de la salida prevista del vuelo. En cualquier momento en las 24 horas anteriores al vuelo, los transportistas que se valgan del sistema de “bloqueo” deben asignar un asiento bloqueado a cualquier pasajero que necesite un asiento particular conforme a las cuatro situaciones precedentes.

Si un pasajero con una discapacidad que cumpla con los requisitos anteriores *no* solicita un asiento particular por lo menos 24 horas antes de la salida prevista del vuelo, el transportista que se valga del sistema de “bloqueo” debe brindar el asiento solicitado en la medida de lo posible, no obstante ello no implica que sea necesario reasignar un asiento reservado a otro pasajero. [Secs. 382.38(b)(1)(i), (ii) y (iii)]

Ejemplo: *Un pasajero con un animal de servicio lo llama a Ud., un agente de reservaciones, varios días antes de la fecha prevista de salida de su vuelo y solicita un asiento de partición. ¿Qué debería hacer Ud.?*

La aeronave dispone de cuatro asientos de partición, dos de los cuales están “bloqueados” conforme al sistema de reservaciones de su transportista para pasajeros que viajen con un animal de servicio o pasajeros con una pierna inmovilizada. Dado que el pasajero solicitó el asiento más de 24 horas antes de la salida prevista de vuelo, Ud. debe asignar uno de los asientos de partición “bloqueados” para este pasajero y su animal de servicio.

Si por otra parte, el pasajero con un animal de servicio solicita un asiento de partición en las 24 horas que precedan a la salida prevista del vuelo, Ud. debe brindar dicho asiento de partición al pasajero y a su animal de servicio en la medida de lo posible, pero no se exige que Ud. reasigne un asiento que ya se había reservado para otro pasajero.

Método de “prioridad” de asientos

Los transportistas pueden designar un número adecuado de asientos “prioritarios” para pasajeros con discapacidad que cumplan los requisitos anteriores y que soliciten un asiento. En este caso, el transportista debe avisar a todo pasajero a quién se le asigne un asiento “prioritario” (que no sea un pasajero con una discapacidad con derecho a un asiento conforme a las cuatro situaciones anteriormente descritas) de que es posible que dicho pasajero deba cambiar de asiento si llegará a ser necesario reasignar dicho asiento

conforme lo requiera la ley. El transportista debe comunicar esta notificación mediante su sistema informático de reservas, información verbal impartida por el personal de reservaciones, avisos en los mostradores, tarjetas o avisos en los asientos, material de programas de millas frecuentes u otro método apropiado. [Sec. 382.38(b)(2)(i)] El transportista debe proveer un asiento “prioritario” al pasajero con discapacidad que tenga derecho a dicha acomodación si el pasajero solicita dicha acomodación y se presenta para la facturación por lo menos una hora antes de la salida prevista del vuelo. Si todos los asientos “prioritarios” han sido asignados a pasajeros que no tienen discapacidades, el transportista tendrá que reasignar los asientos de los demás pasajeros con el fin de acomodar al pasajero con una discapacidad con derecho al asiento conforme al texto anterior. [Sec. 382.38(b)(2)(ii)]

Si un pasajero con una discapacidad que cumpla con los requisitos anteriores *no* se presenta para la facturación por lo menos una hora antes de la salida prevista del vuelo, el transportista que se valga del sistema de “prioridad” debe brindar el asiento solicitado en la medida de lo posible, no obstante ello no implica que sea necesario reasignar un asiento reservado a otro pasajero. [Sec. 382.38(b)(2)(iii)]

Ejemplo: *Un pasajero con una pierna inmovilizada solicita un asiento de partición y realiza la facturación dos horas antes de la salida prevista del vuelo. Su transportista se sirve del método de “prioridad” al asignar asientos y ha designado cuatro asientos de partición en la aeronave como asientos “prioritarios”. Tres de los asientos de partición ya han sido asignados a tres pasajeros que viajan con animales de servicio pequeños que han solicitado dichos asientos y que realizaron la facturación por lo menos una hora antes de la salida prevista del vuelo. El cuarto asiento “prioritario” ha sido asignado a un pasajero que también realizó la facturación dos horas antes del vuelo, que se sirve de una silla de pasillo para embarcar y que prefiere un asiento de partición en vez de uno con apoyabrazos movable. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Se debe haber notificado al pasajero que se sirve de una silla de pasillo para embarcar de que se le ha asignado un asiento “prioritario”. Debido a que no es un pasajero con una pierna inmovilizada o un pasajero que viaje con un animal de servicio, dicho pasajero no tiene derecho automáticamente a un asiento de partición “prioritario”. (No obstante, el pasajero sí que tendría derecho a un asiento “prioritario” en una fila con apoyabrazos movable si es que lo ha solicitado y si se presentó para la facturación por lo menos una hora antes de la salida prevista del vuelo.) Se debería haber notificado al pasajero que utiliza una silla de pasillo para embarcar de que es posible que su asiento quede reasignado a otro pasajero que viaje con un animal de servicio o a un pasajero que tenga una pierna inmovilizada, que solicite un asiento de partición “prioritario” y que realice la facturación por lo menos una hora antes de la salida prevista del vuelo. En consecuencia, el pasajero que se sirve de una silla de pasillo quedaría reasignado a un asiento en una fila que tenga apoyabrazos movibles mientras que el pasajero con la pierna inmovilizada quedaría asignado al cuarto asiento de partición “prioritario”.

Acomodaciones de asientos para pasajeros con una discapacidad que no pertenezca a uno de los cuatro tipos anteriormente enumerados

Los pasajeros con discapacidad – otros que los tipos de pasajeros con discapacidad que tengan derecho a un asiento en una de las cuatro situaciones específicas de las que hemos tratado anteriormente – pueden auto identificarse como pasajeros con discapacidad y solicitar un asiento. [Sec. 382.38(c)]

En este caso, el transportista que utilice el método de “bloqueo” *no se halla* obligado a ofrecer unos de los asientos “bloqueados” cuando el pasajero con una discapacidad realiza una reservación 24 horas antes de la salida prevista del vuelo. No obstante, el transportista debe asignar un asiento al pasajero que ya no esté asignado a otro pasajero y que se ajuste a las necesidades del pasajero, inclusive si dicho asiento no se halla disponible para estar asignado a la población general de pasajeros en el momento en que se haga la solicitud. [Secs. 382.38(c)(1)(i) y (ii)]

Ejemplo: *Un pasajero con artritis en la columna vertebral lo cual hace que su espalda quede seriamente entumecida, llama una semana antes del vuelo y le pide a Ud., el agente de reservas, un asiento de partición. Él explica que le resulta mucho más fácil acceder a un asiento de partición porque necesita la ayuda de otra persona para sentarse. La aeronave dispone de seis asientos de partición, dos de los cuales están “bloqueados” conforme al sistema de reservaciones de su transportista para pasajeros que viajen con un animal de servicio o pasajeros con una pierna inmovilizada. Uno de los cuatro asientos de partición todavía no está asignado cuando él llama. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Aunque su transportista suele reservar estos asientos para sus pasajeros frecuentes, Ud. debe asignar el asiento de partición que quede al pasajero con artritis en la columna vertebral que lo solicite.

En una situación similar, un transportista que utilice el método de asientos “prioritarios” debe asignar al pasajero con una discapacidad todo asiento que ya no esté asignado a otro pasajero y que se ajuste a las necesidades del pasajero, inclusive si dicho asiento no se halla disponible para estar asignado a la población general de pasajeros en el momento en que se haga la solicitud. Si se le asigna un asiento de partición “prioritario” a dicho pasajero con una discapacidad, este asiento podrá ser reasignado si es necesario brindar un asiento a un pasajero cuya discapacidad le da derecho al asiento de conformidad con la ley y en la manera descrita anteriormente. [Sec. 382.38(c)(2)(i) y (ii)]

Ejemplo: *Suponga que el mismo pasajero, con artritis en la columna vertebral, igual que en el ejemplo 1 anterior, llama a su transportista solicitando un asiento de partición, pero que su transportista se sirve del método de “prioridad” de asientos. La aeronave dispone de seis asientos de partición, dos de los cuales son de “prioridad” para los pasajeros que viajen con un animal de servicio o los pasajeros con una pierna inmovilizada. Cuando se realizó la llamada, los cuatro asientos “no prioritarios” restantes habían sido asignados a otros pasajeros mientras que los dos asientos “prioritarios” no han sido asignados. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Ud. debería asignar al pasajero con artritis en la columna vertebral uno de los dos asientos “prioritarios” aunque debe advertirle que es posible que su asiento “prioritario” quede reasignado a un pasajero que tenga derecho a un asiento “prioritario” cuando lo solicite. En el día del vuelo, se presentan para el mismo vuelo un pasajero con un animal de servicio y un pasajero con una pierna fusionada que solicitan asientos de partición. En esta instancia, se le informará al pasajero con artritis en la columna vertebral que su asiento “prioritario” ha sido asignado a uno de esos dos pasajeros y que es necesario que se desplace a otro asiento. A fines de la calidad del servicio al cliente, se le debería asignar un asiento de pasillo porque ello simplificaría el acceso.

Asignación de asientos no anticipada

Si un transportista no brinda asignaciones anticipadas de asientos, Ud. debe permitir que los pasajeros que se identifiquen como pasajeros con discapacidad que necesiten un asiento particular puedan realizar el pre-embarque – inclusive antes de los demás pasajeros con derecho al pre-embarque – y que seleccionen la asignación de asiento que mejor convenga. [Sec. 382.38(d)] Si un transportista desea cumplir con este requisito de otra manera, es necesario que reciba primero la aprobación escrita por parte de DOT. [Sec. 382.38(e)]

Otros temas relacionados con las asignaciones de asientos

Ud. debe asignar un asiento cuando lo solicite un pasajero con discapacidad inclusive si el asiento no se halla otramente disponible para el público general cuando se presente la solicitud. [Sec. 382.38(f)] Ud. no puede reasignar el asiento de un pasajero con discapacidad que ha recibido dicha asignación de asiento con el fin de acomodar una discapacidad en caso de solicitarse ese mismo asiento a menos de que el pasajero con discapacidad consienta a dicha reasignación. [Sec. 382.38(g)]

Ud. no debe denegar el transporte en un vuelo a cualquier individuo con el fin de poder acomodar al pasajero con una discapacidad. [Sec. 382.38(h)] No se exige que usted brinde más de un asiento por billete o que brinde un asiento en una clase de servicio que no sea la que el pasajero compró con el fin de acomodar a un pasajero con una discapacidad que solicite un asiento. [Sec. 382.38(i)] Ud. debe cumplir con todos los requisitos de *seguridad* de la FAA cuando responda a las solicitudes de individuos con discapacidad en torno a las acomodaciones de asientos. [Sec. 382.38(j)]

Ejemplo: *Un pasajero con un billete de clase turista o económica y una pierna inmovilizada (con una escayola de pierna entera) llega más de una hora antes de la hora de salida prevista para el vuelo. Él llega al mostrador de facturación, explica su incapacidad e insiste que tiene derecho a un asiento en primera clase con el fin de acomodar su pierna extendida. Su transportista utiliza el método de asiento “prioritario” para las asignaciones anticipadas de asientos. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Dado que el pasajero se ha identificado como pasajero con una discapacidad y que ha solicitado la asignación de un asiento que lo acomode, Ud. debe proveer un asiento de partición u otro asiento que ofrezca mayor espacio para las piernas que los otros asientos, del lado del pasillo que mejor se ajuste al pasajero. Mientras que la primera clase suele tener más espacio para las piernas que la clase turista o económica, Ud. no tiene la obligación de proveer un asiento en una clase que no sea la clase por la cual el pasajero ha comprado un billete con el único fin de acomodar a dicho pasajero. Debe explicar con educación y respeto que, conforme a la ley, Ud. tiene que ofrecerle un asiento de (i) partición o (ii) pasillo en la clase turista o económica del lado del avión que mejor convenga a su pierna. Cuando solicite entonces un asiento de partición, Ud. deberá hacer lo necesario para desplazar al pasajero en el asiento de partición y ofrecérselo al pasajero con la pierna inmovilizada. Aunque no lo requiera la ley, Ud. tiene la opción de sentarlo en primera clase.

B. Ayuda con el embarque y el desembarque

Si un pasajero con una discapacidad solicita ayuda embarcando o desembarcando o si Ud. ofrece ayuda y el pasajero acepta el tipo de ayuda con el embarque y el desembarque que usted ofrece, Ud. tiene la obligación de brindar dicha ayuda. [Sec. 382.39(a)] El tipo de ayuda que debe ofrecer incluye, conforme sea necesario, personal de servicio y el uso de sillas de ruedas, rampas o elevadores mecánicos. [Sec. 382.39(a)(1)]

No obstante, tenga en mente, que una silla de ruedas no es siempre necesaria o idónea. Es posible que una silla de ruedas no sea un dispositivo de asistencia apropiado en una situación particular. Por ejemplo, un pasajero con un impedimento de visión puede necesitar un guía vidente y no una silla de ruedas.

Los transportistas deben brindar una capacitación experta a los empleados en el uso del equipo de asistencia de embarque y en los procedimientos referentes a la seguridad y dignidad de los pasajeros que reciben ayuda con el embarque. [Secs. 382.40(d) y 382.40a(d)] Por lo tanto, sin que importe el tamaño de la aeronave, Ud. debe saber cómo utilizar los dispositivos mecánicos de asistencia con el embarque así como los procedimientos apropiados para prestar ayuda con el embarque.

Además, Ud. debe estar consciente de que cuando el embarque de entrada a nivel no sea necesario o si un elevador no funciona provisoriamente, debe entonces obtener permiso del pasajero con una discapacidad con respecto al tipo de ayuda de embarque. [Sec. 382.40(c)(5)] Por lo tanto, en este tipo de situaciones, Ud. debe proponer diferentes alternativas y proveer únicamente el tipo de ayuda de embarque al que consienta el pasajero. Si el pasajero no acepta los métodos disponibles de ayuda de embarque, entonces Ud. debe ponerse en contacto con un representante CRO.

Ud. no puede dejar a un pasajero en una silla de ruedas de embarque u otro dispositivo en el que el pasajero no tenga independencia en la movilidad por un periodo que exceda 30 minutos. [Sec. 382.39(a)(3)]

Los transportistas deben brindar acceso al avión para el pasajero con una discapacidad mediante un puente de carga de entrada de nivel o mediante salones de pasajeros accesibles que ofrezcan estos medios. [Sec. 382.39(a)(2)] Sin embargo, conforme al tamaño de la aeronave, los transportistas tienen diferentes obligaciones en torno a la provisión de ayuda con el embarque para individuos con discapacidad; provisión que puede valerse de elevadores mecánicos, rampas u otros dispositivos apropiados que no exijan que Ud. tenga que físicamente cargar o transportar al pasajero para subir las escaleras. [Secs. 382.40 y 382.40a]

Ayuda con el embarque y desembarque cuando el embarque de entrada a nivel no se halla disponible

En el caso de aeronaves con 19 ó más asientos que operen en aeropuertos con 10 000 ó más embarques anuales para las que no haya un embarque de entrada a nivel disponible [Secs. 382.40(a) y 382.40a(a)], los transportistas deben prestar ayuda con el embarque a los pasajeros con discapacidad mediante el uso de elevadores mecánicos, rampas u otros dispositivos apropiados que no exijan que Ud. tenga que físicamente cargar o transportar al pasajero para subir las escaleras. [Secs. 382.40(b) y 382.40a(b)] Además, los transportistas pueden exigir que un pasajero que solicite ayuda con el embarque mediante un elevador, se presente para la facturación una hora antes de la hora prevista para la salida del vuelo. [Secs. 382.40(c)(3) y 382.40a(c)(3)] Ud. debe esforzarse en la medida de lo posible en acomodar al pasajero y proveer ayuda con el embarque con un elevador inclusive si el pasajero no se factura una hora antes de la salida prevista del vuelo, siempre que dicha acción no retrase el vuelo.

No se requiere ayudar en el embarque mediante un elevador mecánico en las siguientes situaciones:

- Aeronaves de menos de 19 asientos;
- Hidroaviones;
- Los siguientes modelos de aeronaves de 19 asientos que no sean aptos para ayuda en el embarque mediante un elevador: Fairchild Metro, Jetstream 31 y Beech 1900 (Modelos C y D);
- Cualquier otro modelo de aeronave de 19 asientos que DOT determine no ser apto para la ayuda en embarque mediante un elevador [Sec. 382.40(c)(4)]; ó
- Cualquier otra aeronave de fuselaje ancho que DOT determine no ser apto para la ayuda en el embarque mediante un elevador, una rampa u otro dispositivo.

Si no se requiere ayuda mediante un elevador (conforme a lo anterior) o si dicha ayuda no puede ser provista por motivos fuera del control del transportista, *por ejemplo*, si el elevador mecánico no funciona, entonces la ayuda con el embarque debe ser provista en cualquier forma disponible a excepción del transporte manual del pasajero. Se define el transporte manual como la carga directa del cuerpo del pasajero en los brazos de uno o varios miembros del personal del transportista con el fin de modificar el nivel que necesita el pasajero para entrar o salir de la aeronave. [Sec. 382.39(a)(2)]

El transporte manual de pasajeros debe realizarse únicamente en casos de evacuación de emergencia

Bajo ninguna circunstancia – salvo en el caso de evacuaciones de emergencia – puede Ud. físicamente cargar con un pasajero con una discapacidad para ayudar con el embarque o el desembarque. [Sec. 382.39(a)(2)]

Ejemplo: *Una mujer le pide ayuda para embarcar un vuelo con 30 asientos. El embarque general de los pasajeros se efectúa mediante unas escaleras en la pista. Cuando ella llega a la puerta de embarque y solicita ayuda con el embarque, se le ofrece una silla de ruedas de embarque pero Ud. le advierte que el elevador mecánico está fuera de servicio. La pasajera le pide que Ud. cargue físicamente con ella y la transporte para subir las escaleras y acceder al avión porque es imperativo que ella esté en ese vuelo. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Conforme a la ley, Ud. no debe cargar físicamente a la pasajera para que entre al avión. El transporte manual puede realizarse únicamente en casos de evacuación de emergencia. Aunque la ley establece que la pasajera debe consentir al tipo de ayuda de embarque que se ofrezca y que ella ha solicitado el transporte manual, Ud. no debe transportarla manualmente dentro de la aeronave. Sino que Ud. debería ponerse en contacto con un representante CRO para obtener consejo sobre las diferentes opciones disponibles para que embarque la pasajera, por ejemplo, transportar la silla de ruedas, con la pasajera dentro, para subir las escaleras y embarcar la aeronave. A continuación, usted y el representante CRO deberían explicar a la pasajera que, conforme a la ley, usted no puede físicamente cargar con ella para subir al avión. Además, Ud. debería indagar qué otras opciones existen para ayudar a que embarque en el avión esta pasajera, incluyendo transportar a la pasajera al avión en una silla de ruedas de embarque o tramitar otro vuelo que tenga un elevador que funcione o una pasarela para aviones. Si la pasajera acepta que se la transporte al avión dentro de la silla de ruedas, entonces Ud. lo puede hacer. No obstante, Ud. debe notificar al personal que corresponda que no funciona el elevador mecánico y tramitar su revisión en cuanto antes.

C. Transporte y trato de equipo personal

Ud. debe familiarizarse con los requisitos legales referentes al transporte y trato de equipo personal utilizado por los pasajeros con discapacidad, incluyendo ventiladores/respiradores, pilas a prueba de derrames, bastones, sillas de ruedas y otros dispositivos de ayuda. [Sec. 382.41]

Almacenamiento de dispositivos de ayuda en la cabina de la aeronave

Ud. debe permitir que los pasajeros con discapacidad puedan traer sus ventiladores/respiradores personales, incluyendo las pilas a prueba de derrames, a bordo de la aeronave siempre que se cumplan con los reglamentos de seguridad de la FAA. [Sec. 382.41(b)] Ud. debe permitir que los pasajeros puedan estibar sus bastones y otros dispositivos de asistencia en la cabina y cerca de sus asientos, de conformidad con los reglamentos de seguridad de la FAA con respecto al equipaje de mano. [Sec. 382.41(c)]

Ejemplo: Debido a que una pasajera con discapacidad llegó tarde al aeropuerto, las limitaciones de tiempo y espacio a bordo de la aeronave exigen que Ud. guarde su dispositivo de asistencia de movilidad en primera clase aunque su asiento está al fondo del avión en clase turista o económica. Ella insiste que tiene derecho a tener su dispositivo de asistencia de movilidad cerca de su persona. Explica además que necesitará dicho dispositivo para acceder y utilizar el baño. ¿Qué debería hacer Ud.?

Debe permitir que la pasajera discapacitada traiga sus dispositivos de ayuda en la cabina siempre y cuando se cumpla con los reglamentos de seguridad de la FAA. [Sec. 382.41(b)] Además, el reglamento requiere en general que Ud. permita que un pasajero estibe su dispositivo de asistencia cerca de su asiento, de conformidad con los reglamentos de seguridad de la FAA con respecto al equipaje de mano. [Sec. 382.41(c)] En este caso particular, Ud. tendrá que volver a examinar el espacio disponible y pensar en trasladar a la pasajera más cerca de su andador o el andador más cerca de la pasajera.

Ud. no debe contar los dispositivos de ayuda que el pasajero con una discapacidad traiga a bordo hacia el límite de equipaje de mano del pasajero. [Sec. 382.41(d)] Las sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia que no se puedan guardar en la cabina deben estibarse en la bodega de carga con prioridad sobre la carga y el equipaje restantes. [Sec. 382.41(f)(3)] Además, debido a que los transportistas no pueden cobrar honorarios por las instalaciones, el equipo o los servicios que la ley exige que se ofrezcan a individuos calificados como discapacitados, no se impondrá ningún cargo si una silla de ruedas o un dispositivo de asistencia exceden el límite de peso del equipaje facturado. [Sec. 382.57]

Ejemplo: Un pasajero con esclerosis múltiple es uno entre varios pasajeros de un vuelo a quien se le advierte que no despegará el vuelo debido a problemas mecánicos. Es tarde de noche y el transportista ha anunciado que los pasajeros pasarán la noche en un hotel y que saldrán en un vuelo de la mañana siguiente. El pasajero con esclerosis múltiple se acerca a Ud. cuando escucha el anuncio y explica que necesita acceder a su equipaje facturado ya que contiene la jeringa y la medicina que debe tomar a diario por motivo de su esclerosis múltiple. ¿Qué debería hacer Ud.?

Conforme a la ley, la jeringa y la medicina del pasajero son consideradas como dispositivos de asistencia. En virtud de la sección 382.41(f)(1), debido a que el pasajero solicitó la devolución de su dispositivo de asistencia Ud. tiene la obligación de entregárselo. Como parte del servicio al cliente, Ud. debe también aconsejar a estos pasajeros (por ejemplo, mediante el sitio Internet del transportista u otro medio de información al consumidor) que el transportista recomienda que todos sus pasajeros que requieran este tipo de medicina, u otro artículo de necesidad médica, traigan a bordo una bolsa de mano que contenga la medicina u otro artículo. Estas bolsas de mano para medicinas no deben contarse hacia el límite permitido de equipaje a mano.

Sillas de ruedas

Los transportistas deben permitir que se estiben en la cabina las sillas de ruedas o los componentes de las sillas de ruedas inclusive sillas de ruedas motorizadas a pila plegables o desmontables [Sec. 382.41(e)] de la forma siguiente:

- En el compartimento superior o debajo del asiento de conformidad con los reglamentos de seguridad de la FAA con respecto al equipaje de mano. [Sec. 382.41(e)(1)]
- Si la aeronave dispone de algún armario u otra zona de almacenamiento cuyo tamaño permita acomodar una silla de ruedas plegable o desmontable, el transportista deberá asignar dicha zona como almacenamiento prioritario para por lo menos una silla de ruedas en dicha zona. Si un pasajero con una discapacidad decide pre-embarcar, el pasajero podrá estibar la silla de ruedas en el espacio designado a dicho efecto con prioridad sobre el equipaje de mano traído a bordo por los demás pasajeros o miembros de la tripulación que embarque el avión en el mismo aeropuerto. Por otra parte, si un pasajero con una discapacidad opta por no realizar el pre-embarque, el pasajero podrá utilizar dicho espacio para estibar su silla de ruedas conforme al orden de llegada entre los demás pasajeros que también deseen guardar su equipaje de mano en dicho espacio. [Sec. 382.41(e)(2)]
- Si la cabina de la aeronave no dispone de algún armario u otra zona de almacenamiento cuyo tamaño permita acomodar una silla de ruedas plegable o desmontable, Ud. deberá guardar la silla de ruedas en la bodega de carga con prioridad sobre el equipaje restante. [Sec. 382.41(e)(3)]

Sillas de ruedas que no se puedan almacenar en la cabina de la aeronave como equipaje de mano

Cuando una silla de ruedas plegable o desmontable no pueda estibarse en la cabina como equipaje de mano, Ud. deberá cerciorarse de que la silla de ruedas u otro dispositivo de ayuda del pasajero se facture y devuelva en forma oportuna lo más cerca posible de la puerta de la aeronave, a fin de que el pasajero con una discapacidad pueda valerse de su propio equipo, siempre que sea posible y de conformidad con los reglamentos de DOT con respecto al transporte de materiales peligrosos. [Sec. 382.41(f)]

Si, por otra parte, un pasajero con una discapacidad así lo solicita, Ud. debería devolver la silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia en la zona de retiro de equipaje en vez de la puerta de la aeronave. [Sec. 382.41(f)(1)]

La silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia de un pasajero deben estibarse en la bodega de carga con prioridad sobre los demás artículos y equipaje. [Sec. 382.41(f)(3)] A fin de asegurar que la silla de ruedas, u otro dispositivo de asistencia, se devuelvan en forma oportuna al pasajero, deben estar entre los primeros artículos que se recuperen de la bodega de carga. [Sec. 382.41(f)(2)] Si el hecho de dar la prioridad a las sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia resulta en que el equipaje – no relacionado a dispositivos de asistencia – de los pasajeros no pueda transportarse en el vuelo, Ud. deberá hacer todo lo posible para que dicho equipaje llegue al destino de los pasajeros en las cuatro horas que sigan la llegada prevista del vuelo.

Sillas de ruedas motorizadas a pilas

Ud. debe aceptar la silla de ruedas motorizada a pilas del pasajero, inclusive la pila, como equipaje facturado a menos de que lo prohíban el tamaño de la bodega de carga y las consideraciones de navegabilidad de la aeronave. [Sec. 382.41(g)]

Los transportistas pueden requerir que el pasajero con una discapacidad que desee transportar una silla de ruedas motorizada a pilas en un vuelo (inclusive en la cabina cuando sea necesario) realice la facturación una hora antes de la salida prevista del vuelo. [Sec. 382.41(g)(1)] Ud. debe también esforzarse en la medida de lo posible en acomodar al pasajero y transportar la silla de ruedas inclusive si el pasajero no se factura una hora antes de la salida prevista del vuelo, siempre que dicha acción no retrase el vuelo.

Si (i) la pila de la silla de ruedas del pasajero ha sido etiquetada a *prueba de derrames* por el fabricante o (ii) si es posible cargar, almacenar, amarrar y descargar en posición vertical una silla de ruedas motorizada a pilas que se *puedan derramar*, usted *no debe exigir* que se desmonte la pila y que se empaque por separado. Usted puede desmontar y empacar por separado cualquier pila que parezca estar dañada o tener un escape. [Sec. 382.41(g)(2)]

Cuando sea necesario desmontar la pila de una silla de ruedas, Ud. debe proveer el embalaje para la pila y empaquetar la pila conforme al reglamento adecuado a materiales peligrosos. [Sec. 382.41(g)(3)] Ud. no debe cobrar un cargo adicional por dicho empaquetamiento. [Sec. 382.57]

No debe purgar las pilas. [Sec. 382.41(g)(4)]

Si el pasajero con una discapacidad lo solicita, Ud. debe estibar en la cabina la silla de ruedas motorizada a pilas plegable o desmontable conforme a los requisitos anteriormente indicados. Si es posible estibar la silla de ruedas en la cabina sin extraer la pila, se ruega no desmonte la pila. Si no es posible estibar la silla de ruedas en la cabina sin extraer la pila, se ruega desmonte la pila y guárdela en la bodega de carga en el embalaje apropiado tal y como se indica anteriormente. En este caso, Ud. debe permitir que la silla de ruedas, una vez extraída la pila, se guarde en la cabina. [Sec. 382.41(g)(5)]

Ud. debe permitir que los pasajeros con discapacidad entreguen instrucciones escritas con respecto al desmontaje y montaje de sus sillas de ruedas. [Sec. 382.41(h)]

Cuando Ud. desmonte las sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia para estibarlos, deberá volverlos a ensamblar y asegurar que se devuelvan prontamente al pasajero discapacitado. Debe devolver la silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia al pasajero en la misma condición que cuando se recibió. [Sec. 382.43(a)]

En el caso de vuelos nacionales, los límites de responsabilidad para equipaje corriente no se aplican a la pérdida, al daño o al retraso con respecto a las sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia. Sino que el criterio que se utilice para calcular la

indemnización por la pérdida, el daño o la destrucción de una silla de ruedas, u otro dispositivo de asistencia, deberá ser el precio de adquisición original del dispositivo. [Sec. 382.43(b)] Asimismo, Ud. no debe requerir que un pasajero con una discapacidad firme exenciones de responsabilidad por daño o extravío de sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia, aunque sí que puede anotar todo daño o estado preexistente en las sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia. [Sec. 382.43(c)]

***Ejemplo:** Un pasajero con una silla de ruedas motorizada a pilas que no estén a prueba de derrames llega a su puerta de embarque para su vuelo nacional, el personal de la aerolínea en dicha ubicación determina que no es posible cargar, estibar, amarrar y descargar la silla de ruedas en posición vertical. Por lo tanto, dicho personal encargó al personal apropiado extraer y guardar la pila mientras que se facture la silla de ruedas en la puerta de embarque. Cuando el pasajero llega a su destino, se vuelve a encajar la pila, aunque incorrectamente, dañando seriamente todo el tablero de circuitos electrónicos de la silla de ruedas, imposibilitando su uso provisoriamente. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Cuando se solicite, Ud. debe permitir que los pasajeros con discapacidad entreguen instrucciones escritas con respecto al desmontaje y montaje de sus sillas de ruedas. En todo momento y como parte de un servicio de calidad a la clientela, Ud. debe presentar sus excusas al pasajero por el problema y el inconveniente creado. Además, Ud. debería explicar al pasajero que el transportista lo indemnizará por la silla de ruedas dañada por un monto que alcance el precio de adquisición de origen del dispositivo. Si, por ejemplo, el pasajero le entrega documentación que indique que el costo original de la silla de ruedas era \$10 000 y se comprueba que el costo de la reparación es \$2 900, el transportista deberá pagar al pasajero o la empresa de reparación la suma de \$2 900 con el fin de cubrir el costo de la reparación de la silla de ruedas. Asimismo, todo costo razonable que radique en el alquiler de una silla de ruedas por el pasajero mientras se revise la silla de ruedas podría también ser indemnizado por el transportista.

D. Servicios en cabina

En el interior de la cabina de la aeronave, cuando lo solicite un pasajero con una discapacidad o cuando se ofrezca al pasajero con una discapacidad y este lo acepte, usted debe prestar ayuda al pasajero cuando:

- Se desplace hacia o desde su asiento con el embarque y desembarque [Sec. 382.39(b)(1)];
- Prepare la comida, como abrir embalajes e identificar alimentos [Sec. 382.39(b)(2)];
- Utilice la silla de ruedas a bordo (si hay una a bordo) para desplazarse hacia y desde el baño, si se solicita, lo cual puede requerir que se traspase al pasajero desde su asiento a una silla de pasillo [Sec. 382.39(b)(3)];
- Entre y salga del baño, si es que el pasajero es semi-ambulatorio, y que no se requiera levantar o cargar con la persona [Sec. 382.39(b)(4)]; y

- Guarde y recupere equipaje de mano, inclusive dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia que estén estibados en la cabina [Sec. 382.39(b)(5)].

Ejemplo 1: *Un pasajero que utiliza una silla de ruedas de embarque solicita ayuda para guardar su equipaje de mano en el compartimento superior debido a que, es obvio, que su discapacidad le impide alcanzar el compartimento superior. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Ud. debe ayudar al pasajero directamente o indicarle que encontrará al empleado que lo podrá ayudar a guardar su equipaje de mano en el compartimento superior.

Ejemplo 2: *Un pasajero embarca en el avión de un vuelo de noche con una maleta de mano sobre ruedas y le pide ayuda en alzar la maleta y guardarla en el compartimento superior. ¿Qué debería hacer Ud.?*

Visto que dicho pasajero no se ha identificado como pasajero con una discapacidad, Ud. puede solicitar mayor información. Debido a que, conforme a la ley, Ud. no puede normalmente preguntar a un pasajero si tiene una discapacidad, es posible preguntar "¿Existe alguna razón particular por la cual necesita ayuda?" o "¿Podría explicarme un poco por qué necesita ayuda?" o sino "¿No puede usted levantarla solo?". Si, por ejemplo, el pasajero le explica que tiene esclerosis múltiple y que sus músculos están especialmente fatigados al final del día y que necesita ayuda levantando objetos, Ud. puede ayudar al pasajero directamente o indicarle que encontrará al empleado que lo podrá ayudar a guardar su equipaje de mano. Si, por otra parte, el pasajero dice solamente que está cansado y prefiere no tener que levantar la maleta, el pasajero no es un individuo calificado con una discapacidad y por lo tanto Ud. no se halla obligado a prestarle ayuda. Ud. puede negarse cortésmente, según las políticas establecidas por el transportista, a la asistencia provista para el equipaje de mano de los pasajeros.

Ud. no tiene que brindar una asistencia especial extensa a los individuos calificados con una discapacidad, como por ejemplo:

- Ayuda con la comida, por ejemplo, cortar alimentos y dar de comer al pasajero [Sec. 382.39(c)(1)];
- Asistencia en el baño o en el asiento del pasajero con las funciones de eliminación [Sec. 382.39(c)(2)]; o
- Administración de servicios médicos. [Sec. 382.39(c)(3)]

Ud. no puede exigir que un pasajero con una discapacidad se siente encima de una manta. [Sec. 382.55(b)]

F. Sesiones informativas de protección

Sesiones informativas de protección individual

Bajo ciertas circunstancias, Ud. debe proveer sesiones informativas de protección a un pasajero con una discapacidad. Los reglamentos federales de seguridad exigen que usted lleve a cabo una sesión informativa individual para cada pasajero que pueda requerir

ayuda en desplazarse con rapidez a una salida de emergencia. Ud. debe informar al pasajero y al auxiliar, si hay uno, cuales son las direcciones de la salida que les corresponde y cuando es el mejor momento para desplazarse a la salida en caso de emergencia. Asimismo, debe pedirles al pasajero y al auxiliar, si hay uno, cual es la mejor forma de ayudar al pasajero. [14 CFR 121.571(a)(3)] Ud. puede ofrecer sesiones informativas similares a los demás pasajeros. [Sec. 382.45(b)(2)]

En caso de una sesión informativa de protección privada para pasajeros con discapacidad:

- Ud. debe realizar la sesión informativa con un máximo de discreción y recato. [Sec. 382.45(b)(3)]
- Ud. no debe requerir que un pasajero con una discapacidad demuestre que él o ella ha escuchado, leído o entendido la información presentada, excepto en la medida en que Ud. o los demás empleados impongan dicho requisito a todos los pasajeros con respecto a la sesión informativa de protección general.
- Ud. no debe emprender ninguna acción adversa hacia un pasajero con una discapacidad por motivo de que la persona no ha “aceptado” la sesión informativa. [Sec. 382.45(b)(4)]

Acomodaciones para pasajeros sordos o hipoacúsicos

Si se presenta la sesión informativa de protección en pantallas de vídeo, los transportistas deben cerciorarse de que la presentación vídeo sea accesible a los pasajeros sordos o hipoacúsicos. [Sec. 382.47(b)] Mejor dicho, los transportistas deben implementar este requisito mediante el modo subtulado o un inserto con un intérprete del idioma de señas integrado en la presentación vídeo. [Sec. 382.47(b)(1)] Un transportista puede utilizar una alternativa equivalente sin vídeo para este requisito únicamente cuando no sea posible integrar el modo subtulado o el inserto con un intérprete del idioma de señas en el vídeo sin que interfiera e invalide dicho vídeo o integrar subtítulos legibles. [Sec. 382.47(b)(2)] Los transportistas deben implementar estos requisitos reemplazando vídeos sin subtítulos con vídeos que incorporen subtítulos a medida que se reemplacen los antiguos vídeos en el curso normal de las operaciones de los transportistas. [Sec. 382.47(b)(3)]

Acceso completo y oportuno a la información

Los transportistas deben asegurarse de que, cuando se solicite, los pasajeros con discapacidad, inclusive los pasajeros (i) con impedimentos de visión o audición, o (ii) sordos, hipoacúsicos o sordo-ciegos, tengan acceso en forma oportuna a la información que se esté brindando a los demás pasajeros, incluyendo, pero sin limitación, la información sobre la emisión de billetes, los retrasos de vuelos, los cambios en los horarios, las conexiones, la facturación del vuelo, las asignaciones de puertas de embarque, la facturación y el retiro de equipaje y los cambios de aeronave que puedan afectar el viaje de los pasajeros con discapacidad. [Sec. 382.45(c)] Los pasajeros que no puedan obtener dicha información desde los sistemas auditivos o visuales en los aeropuertos o a bordo de las aeronaves deben solicitar esta información de parte de Ud. Es decir, en términos prácticos, es posible que los pasajeros tengan que identificarse a sí mismos como (i) ciegos o con impedimentos visuales o (ii) sordos, hipoacúsicos o sordo-ciegos, a fin de obtener la información. Véase el capítulo 7 en general así como

“Consejos para ayudar a personas ciegas o con impedimentos visuales” y “Consejos para ayudar a personas sordas, hipoacúsicas o sordo-ciegas” en particular.

Capítulo 6: Ayudar a los viajeros aéreos con discapacidad que tienen quejas

- A. Procedimientos para quejas y representantes de resolución de quejas (CRO)**
- B. Proceso para resolver quejas**
- C. Consejos generales para la resolución de quejas**
- D. Anotación, clasificación e informe de quejas relacionadas con la discapacidad que reciban los transportistas**

A. Procedimientos para quejas y representantes de resolución de quejas (CRO)

Los transportistas deben (i) establecer un procedimiento para resolver quejas referentes a la discapacidad presentadas por pasajeros con discapacidad y (ii) designar por lo menos un representante CRO que esté disponible para tramitar quejas referentes a la discapacidad en cada uno de los aeropuertos en que opere el transportista. [Sec. 382.65(a)] Cada representante CRO debe haber sido capacitado y poseer serios conocimientos peritos en el campo de los derechos de los pasajeros con discapacidad conforme a la ley ACAA y a los reglamentos conexos. [Secs. 382.61(a)(7) y 382.65(a)(3)] El transportista debe tener un representante CRO disponible para toda persona que presente una queja referente a la discapacidad todo el tiempo que el transportista opere en un aeropuerto y debe también notificar a dicha persona que el Departamento de Transporte tiene una línea telefónica directa de asistencia para el viajero aéreo con discapacidades con el fin de resolver asuntos relacionados con las acomodaciones relacionadas a la discapacidad. El número gratis para la línea telefónica de asistencia es 1-800-778-4838 (voz) ó 1-800-455-9880 (TTY-teletipo).

Disponibilidad del representante CRO

Los transportistas deben tener un representante CRO disponible todas las veces que el transportista desempeñe sus funciones en cada uno de los aeropuertos en los que opere. [Secs. 382.65(a)(1) y (2)] El representante CRO puede hallarse disponible en persona o por teléfono. Si el representante CRO se halla disponible por teléfono, la llamada no podrá correr a cargo del pasajero. El representante CRO debe hallarse disponible vía teletipo para los pasajeros sordos o hipoacúsicos. Si un pasajero con una discapacidad, o una persona que actúe en nombre del pasajero con una discapacidad, se queja por motivo de una infracción, o posible infracción, de la ley, Ud. debe poner al cliente en contacto con el representante CRO de turno. [Sec. 382.65(a)(1)] El representante CRO tiene la autoridad que requiere resolver las quejas de los pasajeros con discapacidad a nombre del transportista. [Sec. 382.65(a)(4)]

Quejas presentadas durante el viaje

Cuando un pasajero con una discapacidad se queje ante un representante CRO durante el curso de un viaje (*por ejemplo*, por teléfono o en persona en el aeropuerto), el representante CRO debe emprender lo necesario para resolver el problema en cuanto antes de la siguiente manera:

- Si todavía no ha ocurrido ninguna infracción de la ley, el representante CRO debe emprender, o asegurarse de que los otros empleados emprendan, lo necesario para lograr la conformidad. Solamente el piloto al mando de la aeronave tiene la autoridad final en la toma de decisiones con respecto a la seguridad y el representante CRO no podrá contradecir las decisiones del piloto en el tema de la seguridad. [Sec. 382.65(a)(5)(i)]
- Si se queja un pasajero por una razón referente a la discapacidad o si alega que ha ocurrido una infracción de la ley y que el representante CRO reconoce que sí ha ocurrido dicha infracción, el representante CRO debe entregar al demandante una explicación escrita con un resumen de los hechos y las acciones, si es que hay, que el transportista propone realizar en respuesta a la infracción. [Sec. 382.65(a)(5)(ii)] Dicha declaración debe ser entregada en persona al pasajero en el aeropuerto, si es posible, de lo contrario, deberá ser enviada al pasajero en los 10 días calendarios que sigan la fecha en que se realizó la queja. [Sec. 382.65(a)(5)(iv)]
- Si un pasajero alega una infracción de la ley pero que el representante CRO determina que no existe tal infracción, el representante CRO debe entregar una declaración escrita que incluya un resumen de los hechos además de los motivos tras dicha determinación. [Sec. 382.65(a)(5)(iii)] Dicha declaración debe ser entregada en persona al pasajero en el aeropuerto, si es posible, de lo contrario, deberá ser enviada al pasajero en los 10 días calendarios que sigan la fecha en que se realizó la queja. [Sec. 382.65(a)(5)(iv)]

La declaración escrita que se entregue al pasajero demandante deberá incluir información referente al derecho que tiene el pasajero de solicitar una acción de implementación por parte de DOT en virtud de la ley. [Sec. 382.65(a)(5)(iv)]

Quejas escritas que se reciban después del viaje

Ud. debe conocer cuáles son los procedimientos que sigue su transportista a la hora de resolver quejas escritas por parte de pasajeros con discapacidad. [Sec. 382.65(b)] Asimismo, conforme a la ley, no es necesario que un transportista conteste una queja escrita si el sello postal de dicha queja es de una fecha que sobrepase 45 días después de la fecha de la infracción alegada. [Sec. 382.65(b)(1)] Su transportista debe dar una respuesta escrita en los 30 días que sigan la fecha en que se recibió la queja escrita que describe la situación que representa una infracción de la ley. [Sec. 382.65(b)(3)]

Ud. debe proveer toda la información con respecto a quejas escritas – y en general – en forma cortés y respetuosa por simple cuestión de alta calidad de servicio a la clientela.

Conforme a la determinación por la que opte su transportista, la respuesta a la queja escrita debe incluir lo siguiente:

- Si el transportista reconoce que ocurrió una infracción, el transportista tendrá que entregar al demandante una declaración escrita que comprenda un resumen de los hechos y que indique que acciones, si las hay, se emprenderán en respuesta a la infracción. [Sec. 382.65(b)(3)(i)]

- Si el transportista deniega que ocurrió una infracción, la respuesta escrita deberá incluir un resumen de los hechos y los motivos que tiene el transportista, conforme a la ley, por dicha determinación. [Sec. 382.65(b)(3)(iii)]

La declaración escrita que se entregue al pasajero demandante deberá incluir información referente al derecho que tiene el pasajero de solicitar una acción de implementación por parte de DOT en virtud de la ley. [Sec. 382.65(b)(3)(iii)]

Responsabilidades del empleado que no sea un representante CRO

Ud. debe estar consciente de que todo personal que trate con el público viajante debe haber recibido una capacitación experta con respecto a los requisitos legales y las políticas del transportista en el campo de la provisión de viajes aéreos a personas con discapacidad. [Sec. 382.61(a)(1)] Dichos empleados deben estar capacitados con respecto a las reacciones apropiadas frente a personas con discapacidades físicas, sensoriales, mentales y emocionales. [Sec. 382.61(a)(2)]

Ud. debe haberse familiarizado con los procedimientos establecidos de su transportista y con los deberes y las responsabilidades del representante CRO con respecto a la resolución de quejas presentadas por un pasajero con una discapacidad. Usted debe comunicar dicha información a los pasajeros con discapacidad cuándo y cómo lo dicten las circunstancias.

Cuando intente resolver las quejas que presente un pasajero con una discapacidad, Ud. debe tener lo siguiente en mente:

- Solicitar la ayuda de un representante CRO de inmediato o ayudar a que lo haga el pasajero con una discapacidad, si el pasajero pide hablar con un “supervisor” o un “gerente”.
- Ponerse en contacto con un representante CRO si tiene *cualquier* dificultad en brindar una acomodación que requiera la ley o la política del transportista a un pasajero con una discapacidad.
- Tener la información de contacto con un representante CRO en su persona en todo momento. Acuérdesse de que un representante CRO puede hallarse disponible en persona o por teléfono pero que un representante CRO debe hallarse disponible todas las horas que el transportista desempeñe sus funciones en el aeropuerto.

B. Proceso para resolver quejas

Cuando Ud. reciba la queja de un pasajero con una discapacidad, existen ciertos requisitos que Ud., su transportista y el representante CRO deben cumplir de conformidad con la ley. Inclusive si usted llama a un representante CRO, es importante poder evaluar la situación directamente mediante la observación, la comunicación y la reunión de información porque no siempre está disponible un representante CRO “in situ” y es posible que tenga que resolver la situación por teléfono.

Establecer un proceso uniforme a la hora de tramitar estas quejas le ayudará a cumplir con las obligaciones legales aplicables y a brindar un servicio de calidad al cliente. Comprender cuál es el problema particular, encontrar la regla aplicable, el reglamento o la política que resuelva la situación y remediar dicha situación mediante una acción afirmativa son aspectos importantes del proceso.

La lista de verificación ACCESO que se establece a continuación ofrece un método sencillo para acordarse de cómo reaccionar ante estas quejas: Piense en ACCESO como en un proceso metódico y útil que le permitirá tramitar una queja o referirla al representante CRO conforme sea necesario.

ACCESO

Averigüe por parte del pasajero con una discapacidad cómo puede ayudarlo en su apuro. Preste atención y escuche con cuidado lo que le dice el pasajero y pida mayor clarificación cuando ello sea necesario.

Convoque a un representante CRO y refiera la queja si Ud. no logra resolver el dilema. Si un pasajero con una discapacidad desea ponerse en contacto directamente con un representante CRO, Ud. debe ayudar al pasajero a hacerlo. Si su transportista dispone de un procedimiento interno para documentar quejas que requiere la participación de un representante CRO o para documentar otros tipos de quejas de pasajeros, Ud. debe rellenar los formularios que correspondan, si existen, e indicar la información pertinente y en detalle de conformidad con dicha política interna del transportista.

Compare este manual (y el anexo V que contiene el texto integral de la parte 382) y las políticas de su transportista (con respecto a la ley y al servicio de calidad al cliente) con el fin de identificar el tema en cuestión. Si necesita ayuda, pídasela al representante CRO de turno.

Evalúe las disposiciones pertinentes de este manual (y el anexo V que contiene el texto integral de la parte 382) y las políticas de su transportista para determinar cuáles son las opciones apropiadas para resolver el problema en consideración de los siguientes factores:

- ¿Cumple la solución con la ley?
- ¿Cumple la solución con las políticas del transportista?
- ¿Existe alguna cuestión de seguridad para la aerolínea o el pasajero? (No se olvide que el piloto a mando de la aeronave es quien debe emitir la decisión final cuando se trate de la seguridad.)
- ¿Solventa la solución las necesidades del pasajero con una discapacidad?
- ¿Puede implementarse la solución en forma oportuna, *por ejemplo*, ayuda al pasajero con una discapacidad a realizar su viaje o a recibir la acomodación?

Solucione el problema brindando al pasajero con una discapacidad la información, los servicios o la acción que correspondan conforme lo requiere la ley.

Obre en la medida de lo posible para satisfacer al pasajero con una discapacidad cuando cumpla con la ley. Es esencial comunicar el fundamento de la acción emprendida (o no emprendida) al pasajero con una discapacidad. Agradezca al pasajero por haberle comunicado el problema y pregunte al pasajero si tiene más preguntas acerca de la solución provista por Ud. o por el representante CRO. Pregunte si puede ayudar con cualquier otra cosa.

C. Consejos generales para la resolución de quejas

- Debe familiarizarse con este manual (y el anexo V que contiene el texto integral de la parte 382) y con las políticas de su transportista (con respecto a la ley y al servicio de calidad al cliente). Es imperativo no infringir en los derechos civiles de pasajeros con discapacidad. Además, Ud. debe tratar a los pasajeros de manera que concuerda con la política de servicio de calidad al cliente.
- Deber esforzarse en ofrecer un servicio oportuno en cuanto antes a la par de mantener el respeto por las necesidades de los pasajeros con discapacidad.
- Debe estar consciente de los procedimientos de su transportista para tramitar quejas. Debe dedicar el tiempo que requiere solventar la queja sin olvidarse de mantener los horarios del vuelo. Si se presenta una situación desconocida o si tiene cualquier duda o pregunta, debe ponerse en contacto con su supervisor directo o con un representante CRO para poder resolver dicha situación en cuanto antes.
- Debe hacer lo posible para mantener informado al pasajero discapacitado con respecto a las gestiones que Ud., o el personal del transportista, estén realizando con el fin de resolver su queja.
- Debe evitar todo argumento con un pasajero con una discapacidad que presente una queja.
- Debe prestar atención y escuchar con cuidado, evaluar las opciones apropiadas conforme a la ley y a la política de su transportista, y comunicar el fundamento de la acción emprendida (o no emprendida) al pasajero con una discapacidad en forma cortés y respetuosa con el fin de lograr la resolución eficaz de la queja.
- Inclusive si Ud. llama a un representante CRO, es importante poder evaluar la situación directamente mediante la observación, la comunicación y la reunión de información porque no siempre está disponible un representante CRO “in situ” y es posible que tenga que resolver la situación por teléfono.

D. Anotación, clasificación e informe de quejas relacionadas con la discapacidad que reciban los transportistas

Los transportistas estadounidenses y extranjeros homologados¹ cuyos vuelos entran y salen de Estados Unidos en por lo menos una aeronave de más de 60 asientos de pasajeros deben anotar y clasificar las quejas referentes a las discapacidades que hayan recibido dichos transportistas. Estos transportistas deben además presentar a DOT un informe escrito de dichas quejas en base anual. [Secs. 382.70(b) y (c)] El primer informe anual cubre el año calendario 2004 y debería haberse presentado a DOT el 25 de enero de 2005. [Sec. 382.70(d)] Asimismo, los transportistas deben utilizar el formulario especificado en el anexo A de la parte 382 cuando se presente el informe anual a DOT. Véase el anexo V. Los transportistas deben elaborar un sistema de anotación y de recopilación de datos con respecto a categorías precisas de quejas referentes a la discapacidad que reciban dichos transportistas conforme al tipo de discapacidad y a la naturaleza de la queja. [Sec. 382.70(c)]

¹ Los transportistas extranjeros están cubiertos por esta sección únicamente con respecto a las quejas relacionadas con las discapacidades referentes a cualquier segmento de vuelo que se inicie o finalice en Estados Unidos. [Sec. 382.70(b)]

Capítulo 7: Interacción con personas con discapacidad

Cuando ayude o se entretenga con personas con discapacidad, Ud. debe utilizar un idioma concreto y positivo. Debe enfocar la persona primero en vez de la discapacidad y debe evitar un vocabulario que afirme los mitos, los estereotipos y la discriminación.

El cuadro a continuación enumera la terminología aceptable en la actualidad así como la terminología que se debe evitar cuando se hable a, o de, personas con discapacidad.

<i>A utilizar</i>	<i>A evitar</i>
Persona con una discapacidad	Disminuido o deformado
Persona que es sorda	Los sordos
Persona invidente o con impedimento visual	Los ciegos, los que tienen limitaciones visuales
Señora con un desorden emocional, una enfermedad o una discapacidad psiquiátrica	Loca, demente, lunática, desequilibrada o maniática
Persona que se sirve de una silla de ruedas, usuario de una silla de ruedas	Confinado a una silla de ruedas, limitado por la silla de ruedas o lisiado
Persona con SIDA o que vive con SIDA	Afligido por el SIDA, víctima del SIDA o que padece del SIDA
Discapacidad congénita	Tara de nacimiento
Señor que tiene parálisis cerebral	Afligido por la parálisis cerebral o que padece parálisis cerebral
Señora que tiene el síndrome de Down	Mongoloide, retrasada mental
Persona con un trauma del cráneo, personas que han sostenido una lesión cerebral o una señora que tiene una lesión traumática del cráneo	Cerebro dañado
Persona con un desorden del habla o señora sin habla	Mudo
Señor con cuadriplejía o señora que está paralizada	Lisiado/a
Persona de estatura pequeña o menuda	Enano
Sin discapacidad	Normal, físicamente apto, sano o entero

Es posible que no se vea a primera vista si una persona es un individuo con una discapacidad. Ud. debe darle la oportunidad al pasajero de identificarse a sí mismo como persona con una discapacidad preguntando si la persona necesita ayuda y, si así es, cómo es la mejor forma de prestarle ayuda. Tenga en mente que Ud. no puede exigir que una persona con discapacidad acepte servicios especiales, inclusive el pre-embarque.

Algunos ejemplos de impedimentos físicos [Sec. 382.5(a)(1)]:

- Impedimento ortopédico
- Sordera (profundo déficit de audición)
- Hipoacusia (déficit de audición de leve a profundo)
- Impedimento visual e invidencia
- Desorden del habla
- Parálisis cerebral
- Epilepsia
- Distrofia muscular
- Esclerosis múltiple
- Cáncer
- Cardiopatía; y
- Diabetes

Algunos ejemplos de impedimentos mentales o psicológicos [Sec. 382.5(a)(2)]:

- Deficiencia mental
- Depresión
- Desordenes de ansiedad
- Problemas de aprendizaje precisos; y
- Trauma cerebral

La lista a continuación propone consejos generales que pueden ser útiles cuando trate a las personas con discapacidad seguido de consejos para el trato de personas con uno o varios de los cinco tipos básicos de discapacidades. Estos consejos pretenden asegurar que los servicios, las instalaciones y demás acomodaciones son provistos a los pasajeros con discapacidad en forma respetuosa y provechosa.

Algunos de estos consejos se refieren a requisitos legales específicos, aunque la mayoría son consejos para un trato que radique en un servicio de calidad al cliente y que demuestre un cierto nivel de sensibilidad en torno a los temas de mayor importe para los pasajeros con discapacidad. Se deben leer y utilizar los siguientes consejos con esto en mente.

Consejos generales para el trato hacia personas con discapacidad

- **Siempre pregunte.** El paso más eficaz y sencillo que Ud. pueda emprender cuando tenga dudas acerca de la necesidad de un pasajero consiste en preguntar “¿Puedo serle de ayuda?” o “No dude en dirigirse a mí si necesita ayuda”. Un pasajero con una discapacidad es quién tiene más información sobre sus capacidades, su nivel de familiaridad con el aeropuerto y la aerolínea, así como las necesidades referentes a un viaje aéreo.

- **Aprecie la perspectiva del pasajero.** Tenga en mente el tiempo y la energía adicionales que requiere viajar para una persona con una discapacidad. Por ejemplo, es importante que Ud. comprenda que es posible que la persona con una discapacidad no disponga de la flexibilidad y espontaneidad necesarias para reaccionar en situaciones imprevistas. Comprenda que los cambios requieren más tiempo y posiblemente más atención o servicios para los pasajeros con discapacidad.
- **Actúe en forma genuina y natural y tenga consciencia de Ud. mismo.** Es importante no estar tenso, ser uno mismo y mantener un estilo de conversación que no difiera del que mantiene para con los demás cuando hable con una persona con una discapacidad. Tenga en mente la posibilidad de que su expresión corporal puede comunicar el malestar o la impaciencia, intente evitarlo. Además, debe respetar la privacidad de las personas con discapacidad. Las preguntas sobre la discapacidad de una persona pueden interpretarse como intrusivas y faltas de tacto. Podría verse como si la discapacidad cobrara mayor importancia que el ser humano.
- **Evite las presunciones.** No debe suponer que es necesario ayudar automáticamente a todas las personas con discapacidad. Tenga en mente que si el acceso es posible, las personas con discapacidad suelen preferir desenvolverse por su propia cuenta.
- **Las emociones son importantes.** Reconozca las emociones de la persona en situaciones estresantes, *por ejemplo*, la frustración o la decepción. Cuando se reconocen las emociones de los demás, es posible que la palabra “usted” tenga mejor efecto que la palabra “yo”, como en la siguiente oración por ejemplo, “*Usted* debe sentirse muy frustrado teniendo que esperar a que llegue la silla de ruedas que facturó”. En vez de “*Yo* comprendo exactamente lo que Ud. siente, ayer tuve que esperar una eternidad a la cajera del supermercado”.
- **Enfoque la persona y no la discapacidad.** El énfasis es en la persona primero y no la discapacidad.
- **Mantenga informado al pasajero.** Cuando esté ofreciendo una acomodación al pasajero con una discapacidad, mantenga informado al pasajero con respecto al progreso o al tiempo de espera de dicha acomodación.
- **Saber es poder.** Conozca los servicios, la información y los recursos disponibles para la persona con una discapacidad que solicite una acomodación particular. Si no sabe la respuesta a una pregunta, compórtese con respeto y cortesía y diga "Permítame averiguarlo para Ud.". No intente adivinar acerca de las acomodaciones o de los servicios que debe prestar a una persona con una discapacidad. Cuando explique los requisitos conforme a la ley a un pasajero con

una discapacidad, evite emitir consejos legales o asesorar a la persona en cualquier forma.

- **El pasajero es el experto.** Ofrezca ayuda únicamente si parece que el pasajero la necesita. Si el pasajero pide ayuda, pregunte cuál es la mejor forma de prestar ayuda y escuche las respuestas y las instrucciones del pasajero antes de actuar. Si tiene cualquier duda sobre cómo ayudar al pasajero con una discapacidad, Ud. debería pedirle consejo al pasajero antes de actuar. Evite ser excesivamente entusiasta en querer ayudar y reflexione siempre antes de hablar y de actuar cuando esté ofreciendo ayuda.
- **Respete el espacio personal.** Preste atención cuando se trate del contacto físico. Evite dar palmaditas a una persona con una discapacidad o tocar la silla de ruedas o el bastón de la persona. Las personas con discapacidad consideran que sus dispositivos de asistencia forman parte de su espacio personal.
- **Diríjase directamente al pasajero cuando hable.** Mantenga el contacto visual y hable directamente con la persona con una discapacidad en vez de al compañero, auxiliar o intérprete de la persona.
- **Trate a cada pasajero como a un individuo.** Es importante reconocer que la capacidad de las personas con discapacidad puede diferir a la hora de realizar ciertas tareas. Los pasajeros con discapacidad son las que mejor pueden evaluar y determinar qué es lo que pueden y no pueden hacer en una situación particular.

Es importante guardar siempre en mente los consejos anteriores cuando ayude y se comunique con pasajeros con discapacidad. No obstante, desde un punto de vista práctico, Ud. deberá ser consciente de diferentes consideraciones que dependen del tipo de discapacidad que el pasajero indique tener.

A continuación se enumeran los cinco tipos básicos de discapacidad junto con una lista de consideraciones a tener en mente cuando se comunique con y acomode a pasajeros con cada tipo de discapacidad. Aunque estos cinco tipos de discapacidad están enumerados aquí, cada pasajero con una discapacidad debe ser visto como una persona individual con necesidades individuales. Es importante que Ud. se comunique con cada pasajero sobre sus necesidades particulares según dicten las circunstancias actuales en vez de presumir que Ud. las conoce de antemano. Los cinco tipos básicos de discapacidades enumeradas a continuación son: Las personas que son invidentes o que tienen impedimentos visuales; las personas que son sordas, hipoacúsicas o sordo-ciegas; las personas con discapacidades de movilidad; las personas que tienen dificultades con el habla; y las personas con discapacidades no evidentes (*por ejemplo*, la discapacidad cognitiva o emocional, diabetes, etc.)

Consejos para ayudar a personas que son invidentes o que tienen impedimentos visuales

Comunicación

- Ofrezca ayuda únicamente cuando parezca ser apropiado. Pregunte a la persona si se le puede prestar ayuda y si así es, cual es la mejor forma.
- Identifíquese por su nombre y su cargo profesional primero.
- Comuníquese siempre mediante palabras en vez de gestos, expresiones faciales u otro método de comunicación no verbal. Por ejemplo, indique al pasajero el número de la puerta de embarque y cómo llegar a la puerta de embarque. Si está entregando la tarjeta de embarque a un pasajero invidente, explique que Ud. tiene la tarjeta de embarque y que la colocará directamente en la mano del pasajero. Siempre comunique sus acciones con palabras, *por ejemplo*, explique que está esperando la confirmación de la reserva o bien identifique los artículos que está entregando al pasajero, es decir, la tarjeta de crédito, los billetes o un cupón, entre otros.
- Asegúrese de que el pasajero invidente esté al corriente de toda la información procedente a medida que ésta se comunique a los demás pasajeros. Por ejemplo, si cambia la hora de embarque y que se transmite la nueva hora mediante un aviso visual en la zona de la puerta de embarque, Ud. debe notificar a dicho pasajero verbalmente. Notifique al pasajero si usted tiene que salir de la zona de embarque y conteste toda pregunta que le haga el pasajero antes de irse.
- Si se requiere una sesión informativa de protección individual, impártala en forma discreta y con respeto hacia la privacidad de la persona invidente o con impedimento visual.
- Si una persona se sirve de un término relacionado con el estado de invidencia o impedimento visual que Ud. no conozca o no comprenda, pida que la persona le indique a Ud. qué es lo que necesita. Si Ud. necesita mayor información, póngase en contacto con el representante CRO para conferir sobre la mejor forma de proceder. Asimismo, tenga en mente que es posible que su transportista brinde mayor capacitación para que Ud. aprenda más sobre los diferentes tipos de discapacidad y así mejorar cómo comunicarse con los pasajeros con discapacidad.
- No se olvide que el campo de Solicitud de servicio especial (Special Service Request, o SSR por sus siglas en inglés) en el Registro del nombre del pasajero (Passenger Name Record, o PNR por sus siglas en inglés) puede incluir información que trate del pasajero invidente o con impedimento visual.

Guiar a una persona

- Nunca tome el brazo de una persona invidente sin pedir permiso primero ya que la persona podría perder el equilibrio. Además, si no pide permiso primero la persona invidente podría percibir tal gesto como falta de respeto porque no se le dio la opción de recibir ayuda. Una vez que Ud. ofrezca su brazo permita que sea la persona invidente quien lo agarre. Ud. puede dirigir el brazo de la persona a una barandilla o al respaldo de una silla cuando este ayudando a que se siente.
- Camine más o menos a medio paso delante de la persona si es que la está guiando a través de la terminal del aeropuerto. En el caso de escaleras, escaleras

mecánicas, pasillos rodantes, puertas giratorias y etc., permita que la persona invidente sea quién decide si quiere utilizar la instalación o la modalidad de transporte. Ud. podría decir, por ejemplo, “Podemos seguir andando o podemos ir por el pasillo rodante. ¿Qué prefiere Ud.?” No presunta nunca que una persona invidente no puede utilizar este tipo de dispositivo porque no puede ver. Sino que permita que la persona tenga la libertad y la flexibilidad de elegir la modalidad o la instalación que ella prefiere utilizar. Describa el entorno con todo detalle a medida que transiten ustedes y pregunte a la persona si ella quiere que Ud. le indique ciertas amenidades como restaurantes, tiendas, cajeros automáticos, baños, salones de clubs de aerolíneas o mostradores entre otras instalaciones de la terminal. Observe todo obstáculo así como su ubicación en su camino. Si llegara a ser necesaria una advertencia, comuníquese con todo el detalle que sea posible. Proponga orientar la persona hacia la puerta de embarque u otra zona de la terminal en caso de que ella desee pasarse, Ud. podría decir, *por ejemplo*, “Todas las puertas de embarque pares están a nuestra derecha cuando se camina desde la zona de inspección de seguridad mientras que todas las puertas de embarque impares están a nuestra izquierda”.

- Cuando termine de guiar a la persona hasta su destino, pregúntele si necesita algo más. Solamente cuando la persona invidente lo solicite puede usted indicar a los demás pasajeros o al personal del transportista que dicha persona necesita una ayuda adicional.
- Tenga en mente que gran número de personas invidentes prefiere caminar en vez de utilizar sillas de ruedas, carritos eléctricos, etc. Ud. no puede exigir que una persona invidente se sirva de una silla de ruedas y, si se solicita, Ud. debe ofrecer un guía que camine con la persona invidente.

Animales de servicio y dispositivos de asistencia

- Nunca acaricie o distraiga a un animal de servicio que acompañe a una persona con una discapacidad. No separe a los pasajeros invidentes de sus animales de servicio.
- No mueva el bastón o dispositivo de ayuda de una persona si ella la ha puesto en el suelo cerca del asiento. Si lo pide, y se le permite, Ud. puede ayudar al pasajero a reunir sus cosas según sea necesario, *por ejemplo*, el equipaje de mano o el abrigo.

Consejos para ayudar a personas sordas, hipoacúsicas o sordo-ciegas

Comunicación

- No se olvide que las personas que son sordas, hipoacúsicas o sordo-ciegas pueden disponer de varios métodos de comunicación, como el idioma de señas, la lectura de los labios o del habla, los teletipos, los audífonos o los implantes entre otros. Es posible que no se note la sordera de una persona a menos que dicha persona se identifique a sí misma como persona sorda, hipoacúsica o sordo-ciega.
- Cuando Ud. hable mire directamente a la persona sorda o hipoacúsica. Es posible que la persone esté leyendo labios o el habla para poderse comunicar. Mueva sus labios de forma normal. Utilice un tono normal de voz cuando Ud. hable con la persona sorda o hipoacúsica. No grite porque los tonos altos distorsionan el sonido, las palabras y el movimiento de los labios. Es posible que Ud. tenga que reformular su frase ya que muchas palabras comparten un mismo movimiento de labios, *por ejemplo*, ‘los’ y ‘dos’ o ‘aquí’ y ‘allí’ tienen movimientos de labios similares. Si está escribiendo un mensaje, asegúrese de que sea breve y sencillo.
- Identifíquese por su nombre y su cargo profesional primero.
- Si se requiere una sesión informativa de protección individual, impártala en forma discreta y con respeto hacia la privacidad de la persona sorda, hipoacúsica o sordo-ciega.
- Asegúrese de que el pasajero sordo, hipoacúsico o sordo-ciego esté al corriente de toda la información procedente a medida que ésta se comunique a los demás pasajeros. Por ejemplo, si cambia la hora de embarque y que la nueva hora se anuncia por altavoz, Ud. debe notificar a dicho pasajero mediante una modalidad de comunicación accesible.
- Si una persona se sirve de un término relacionado con el estado de sordera, de hipoacusia o de sordera-invidencia que Ud. no conozca o no comprenda, pida que la persona le indique a Ud. qué es lo que necesita. Si Ud. necesita mayor información, póngase en contacto con el representante CRO para conferir sobre la mejor forma de proceder.
- Una persona sordo-ciega puede comunicarse trazando letras en la palma de la mano, que es una alternativa al idioma de señas. Este método implica “escribir” con su dedo en la palma de la mano de la persona sordo-ciega. Utilice la parte carnosa del dedo y no la uña. Escriba siempre con mayúsculas y siga el mismo punto de referencia para cada letra. En particular, mantenga la mano de la persona sordo-ciega en la misma posición cada vez, para que el alto y bajo de la letra ocupe el mismo sitio. Cerciórese de que las palabras que usted esboce sigan una orientación vertical para la persona que recibe el mensaje. Escriba lo más grande posible y empiece la letra en la esquina superior izquierda para la letra “V”, por ejemplo, terminado en las esquina superior derecha. Utilice la palma entera para cada letra. Trace una raya vertical para la letra “I” y la cifra “1”. La diferencia será evidente debido al contexto de lo que esté deletreando. Cuando termine una palabra “borre” con la palma de su mano. Esta acción indica que ha terminado una palabra y que pasa a la siguiente.
- No se olvide que el campo de Solicitud de servicio especial (Special Service Request, o SSR por sus siglas en inglés) en el Registro del nombre del pasajero

(Passenger Name Record, o PNR por sus siglas en inglés) puede incluir información que trate del pasajero sordo, hipoacúsico o sordo-ciego.

Guiar a una persona sordo-ciega

- Toque a la persona con delicadeza y ofrezca su brazo. Deje que la persona agarre la parte superior de su brazo cerca de su cuerpo, de esta forma ella puede percibir si hay un cambio en el modo de andar a medida que se acerquen a diferentes obstáculos o barreras y se preparen. No sujete o agarre el brazo de una persona sordo-ciega (en particular el brazo con el que la persona utilice el bastón o el arnés del perro guía) y no tire de la persona para que la siga. Si la persona tiene un perro guía, diríjase al lado opuesto del animal de servicio y ofrezca su brazo (suele ser del lado derecho de la persona). No se olvide que la persona sordo-ciega no lo puede oír a Ud. Por lo tanto, la información que trate de obstáculos, escaleras y demás debe comunicarse por la vía táctil. Las personas sordo-ciegas suelen tener dificultades con su equilibrio y conviene ofrecerles una mano firme que les ayuda a orientarse. Nunca deje a una persona sordo-ciega en un espacio abierto, coloque su mano contra una pared, una columna, una barandilla o lo que se encuentre disponible.

Animales de servicio

- Nunca acaricie o distraiga a un animal de servicio que acompañe a una persona con una discapacidad. No separe a los pasajeros sordos, hipoacúsicos o sordo-ciegos de sus animales de servicio.

Consejos para ayudar a las personas con discapacidades de movilidad

Comunicación

- Si una persona se sirve de un término relacionado con la discapacidad de movilidad que Ud. no conozca o no comprenda, pida que la persona le indique a Ud. qué es lo que necesita. Si Ud. necesita mayor información, póngase en contacto con el representante CRO para conferir sobre la mejor forma de proceder.
- Si se requiere una sesión informativa de protección individual, impártala en forma discreta y con respeto hacia la privacidad de la persona con la discapacidad de movilidad.
- Cuando se entretenga largamente con una persona que esté en una silla de ruedas, agáchese o siéntese al lado para poder estar a altura de los ojos.

Sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia

- Sea consciente de los diferentes tipos de silla de ruedas y de dispositivos de asistencia que utilicen las personas con discapacidad de movilidad al viajar. Ud. debe poder brindar información a la gente sobre los diferentes tipos de silla de ruedas, de servicios y de equipo que su transportista brinde o acomode en un vuelo particular.
- Comprenda cómo funcionan y cómo guardar los diferentes tipos de silla de ruedas y de dispositivos de asistencia. Pregunte a la persona con la discapacidad de movilidad cuál es la mejor forma de operar el dispositivo.
- Piense en tener información disponible con respecto a las empresas que puedan reparar sillas de ruedas en caso de que una persona con una discapacidad de movilidad lo solicite.

Ayuda con los trasbordos y el tránsito a través de la terminal

- Si Ud. debe trasladar a una persona con una discapacidad de movilidad desde una silla de pasillo al asiento de la aeronave, o para cualquier otro tipo de traslado, explique el procedimiento de traslado y escuche las instrucciones o las preferencias de la persona antes de emprender el traslado.
- Tenga en mente que, de acuerdo con la ley, Ud. no debe nunca transportar físicamente a la persona con una discapacidad de movilidad (inclusive si los dos están de acuerdo) salvo en casos de evacuación de emergencia.
- Cuando preste el servicio de transporte entre puertas de embarque, pregunte a la persona con la discapacidad de movilidad si ella prefiere que la empujen o no. Si la respuesta es afirmativa, utilice los ascensores y evite las escaleras mecánicas y los pasillos rodantes. Cuando transite por la terminal, diga “Perdónenos” o “Con perdón”. Nunca, “Perdóneme”.
- Tenga en mente que, de conformidad con la ley, los transportistas no pueden cobrar cargos adicionales a los pasajeros con discapacidad por servicios o equipo exigidos por la parte 382. No obstante, si un pasajero con una discapacidad le ofrece a usted una propina por haberle prestado servicio, Ud. debe consultar la política de su transportista antes de determinar si la puede o no aceptar.

Animales de servicio

- Nunca acaricie o distraiga a un animal de servicio que acompañe a una persona con una discapacidad de movilidad. No separe a los pasajeros con una discapacidad de movilidad de sus animales de servicio.

Consejos para ayudar a las personas que tienen dificultades con el habla

Comunicación

- Pregunte a la persona de que manera prefiere comunicarse.
- Es posible que convengan papel y lápiz para conversaciones breves.
- Si usted no comprende lo que se ha dicho, explique a la persona que no lo ha entendido y pídale que lo repita.
- Tenga paciencia, es posible que la comunicación exija un tiempo.
- Permita que hable la persona sin intentar determinar sus oraciones.
- Para obtener información con mayor rapidez, haga preguntas breves que se contesten por un “sí” o por un “no”.
- No grite.
- El hecho de tener dificultades con el habla no significa que falte inteligencia.

Consejos para ayudar a las personas con discapacidades que no son evidentes

Comunicación

- No presuma saber cuáles son las necesidades de la persona cuyo comportamiento le parezca inusitado. Las discapacidades cognitivas pueden hacer que las personas razonen, se pronuncien o reaccionen más lentamente. Es posible que las personas con una discapacidad cognitiva parezcan distraerse con facilidad. Según la discapacidad, es posible que la persona comprenda las comunicaciones por escrito o si se explican verbalmente. Es posible que el ruido de fondo en un aeropuerto con mucha actividad no le permita prestar atención.
- No preste atención a los impedimentos del habla o a los tics físicos, tenga paciencia y sea consciente de su propio lenguaje corporal así como de sus expresiones faciales que podrían revelar su malestar.
- Si se requiere una sesión informativa de protección individual, impártala en forma discreta y con respeto hacia la privacidad de la persona con la discapacidad que no es evidente. Similarmente, si existe alguna duda, desde un punto de vista médico, de que la persona no se halle suficientemente estable para un viaje aéreo, lleve a cabo su indagación con discreción y confiera con un representante CRO si es necesario.
- Si una persona con una discapacidad no evidente se sirve de un término para describir una discapacidad que Ud. no conozca o no comprenda, pida que la persona le indique a Ud. qué es lo que necesita. Si Ud. necesita mayor información, póngase en contacto con el representante CRO para conferir sobre la mejor forma de proceder.

Animales de servicio y de apoyo emocional

- Tenga en mente de que es posible que las personas con discapacidades que no sean evidentes viajen con animales de apoyo emocional u otros animales de servicio. Nunca acaricie o distraiga a un animal de servicio que acompañe a una persona con una discapacidad que no sea evidente. No separe a los pasajeros de sus animales de servicio o de apoyo emocional.

Índice alfabético

Aeronave

Accesibilidad

- Aeronave con 30 ó más asientos de pasajeros
- Aeronave con más de 60 más asientos de pasajeros
- Aeronave con menos de 60 asientos de pasajeros
- Aeronave con 100 ó más asientos de pasajeros

Apoyabrazos de pasillo movable

- Fijo
- Movable

Información acerca de

- Baños
- Mantenimiento de
- Reemplazo de elementos interiores, etc.
- Retroadaptación
- Espacio de almacenamiento
- Substitución

Administración Federal de Aviación (FAA)

- Directrices de aeronavegabilidad

Administración para la seguridad en el transporte (TSA)

Agentes de viaje

Animales de servicio

- Animales de apoyo emocional
- Asignaciones de asientos y acomodaciones
- Verificación

Almacenamiento y trato del equipo personal

- Dispositivos de asistencia
 - En la bodega de carga
 - En la cabina
- Sillas de ruedas
 - En la bodega de carga
 - En la cabina

Asignaciones de asientos y acomodaciones

- Acomodación de asientos específica que requiera la ley
- Acomodación de asientos para viajeros aéreos con discapacidad otra de la que requiera la ley
- Asientos en la fila de salida de emergencia
- Asignación de asientos anticipada

- Método de “bloqueo”
- Método de “prioridad”
- Asignación de asientos no anticipada
- Otros
- Pre-embarque

Protección

Asistencia médica extraordinaria

Auxiliar

- Asignación de asientos
- Cuidado personal
- Decisión contraria a la auto-evaluación del pasajero
- Intérprete
- Lector/asistente
- Propósito de
- Reclutamiento
- Requisito
- Seguridad como motivo del requisito

Ayuda con el embarque y desembarque

- Personal y equipo de servicios
 - Embarque de entrada a nivel
 - Rampas o elevadores mecánicos
- Prohibición contra el transporte manual

Ayuda con la conexión *véase* Cambiar de avión o trasbordo

Baños en la aeronave

- Accesibles
- Inaccesibles

Bodega de carga

Camilla

Capacitación

- Empleados y contratistas

Cargos por servicios y acomodaciones

- Cargos razonables por servicios en opción
- Prohibición general en contra

Carritos eléctricos

Certificado médico

Enfermedad transmisible o infección

Comportamiento involuntario, *véase* Discapacidad

Contratista o empleado del contratista

Definiciones

Denegación de transporte

Departamento de Transporte (DOT)

Acción de implementación

Línea telefónica directa para discapacitados

Derechos civiles de viajeros aéreos con discapacidades

Desembarque *véase* Embarque

Discapacidad

Individuo con

Auto-identificación como persona con

Comportamiento involuntario

“Historial de”

Impedimento físico o mental

Individuo calificado con

Limitación esencial de una actividad importante de la vida

Provisoria

“Que se considere como” tener

Dispositivos de asistencia

Bastones

Dispositivos de movilidad

Sillas de ruedas, *véase* Silla de ruedas

Dispositivos médicos y medicinas

Equipaje de mano

Equipaje facturado

Responsabilidad aferente a la pérdida o el daño

Exención de responsabilidad

Observación de daño preexistente

Dispositivo de movilidad

Dispositivos de telecomunicación para personas sordas (TDD)

Embarque *véase* Desembarque

Enfermedad transmisible o infección

Si es una amenaza directa a la salud y protección de los demás

Denegar el transporte

Imponer una condición o restricción especial

Requerir un certificado médico

Equipaje

De mano

Facturado

Porteros

Factible y factibilidad

Incubadora

Individuo calificado con una discapacidad, *véase* Discapacidad

Individuos invidentes o con impedimentos visuales

Acomodaciones

Consejos para ayudar

Individuos sordos, hipoacúsicos o sordo-ciegos

Acomodaciones

Consejos para ayudar

Información

Accesibilidad a la aeronave

Acceso oportuno y completo

Fuentes de

Sitios Internet del transportista

Agente de reservaciones

Sesiones informativas de protección

Interacción con personas con discapacidad

Consejos generales

Consejos para ayudar

Individuos con discapacidades de movilidad

Individuos con discapacidades no evidentes

Individuos invidentes o con impedimentos visuales

Individuos que tienen dificultades con el habla

Individuos sordos, hipoacúsicos o sordo-ciegos

Instalaciones en un aeropuerto o aeropuerto

Accesibilidad de instalaciones y servicios de una terminal

Copia de 14 CFR parte 382

Normas de diseño accesible conforme a la ADA
Zona de retiro de equipaje

Instalaciones de la terminal *véase* Instalaciones de un aeropuerto o aeropuerto

Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo

Llamada de retransmisión u operador

Notificación anticipada

Servicios y equipo en opción

Servicios y equipo

Viajeros aéreos con discapacidad que viajan en grupo

Obesidad

Oxígeno médico

Notificación anticipada

Pre-embarque

Protección

Auxiliares

Autoridad del piloto a mando de la aeronave

Reglamentos de la FAA

Sesiones informativas de protección individual

Quejas referentes a la discapacidad

Consejos generales para la resolución de quejas

Quejas escritas que se reciban después del viaje

Anotación, clasificación e informe

Quejas presentadas durante el viaje

Proceso de resolución

ACCESO

Representante de resolución de quejas (CRO)

Disponibilidad

En persona

Por teléfono o TTY

Responsabilidades de empleados del transportista otros que representantes CRO

Reservaciones

Respirador

Silla de ruedas

A bordo

Almacenamiento, *véase* Almacenamiento y trato de equipo personal

Ayuda

De tierra

Embarque

Montaje y desmontaje

Motorizada a pilas

Materiales peligrosos

Pila a prueba de derrames

Pila que se puede derramar

Plegable

Silla de pasillo

Seguridad

Administración para la seguridad en el transporte (TSA)

Aeropuerto

Dispositivo de movilidad o dispositivo de asistencia

Inspecciones de seguridad

Privadas

Servicio al cliente

Servicios y equipo

Notificación anticipada para servicios y equipo particulares

Servicios y equipo en opción

Camilla

Cargo razonable

Conexión del respirador

Incubadora

Oxígeno médico a bordo

Servicios y equipo requeridos

Teléfonos de texto (TTY)

Llamada de retransmisión u operador

Toma de conciencia y sensibilidad

Capacitación

Transporte aéreo

Transportista

Contratistas de

Empleados o personal de

Extranjeros

Indirectos

Nacionales o estadounidenses

Políticas y procedimientos de

Transportista aéreo, *véase* Transportista

Transportista aéreo indirecto

Trasbordo de aviones o transporte entre puertas de embarque
Ayuda
Obligación del transportista de entrega

Ventiladores

Vuelo
Cancelación
Retraso

Índice parte 382

382.5 Definiciones

382.5

382.5(a)(1)

382.5(a)(2)

382.7 Prohibición general en contra de la discriminación

382.7

382.7(a)(1)

382.7(a)(2)

382.7(a)(3)

382.21 Accesibilidad a la aeronave

382.21

382.21(a)(2)

382.21(a)(3)

382.21(a)(4)

382.21(a)(4)(i)

382.21(a)(4)(ii)

382.21(a)(4)(iii)

382.21(a)(i)

382.21(a)(ii)

382.21(b)(1)

382.21(b)(2)

382.21(c)

382.21(e)

382.21(f)

382.23 Instalaciones del aeropuerto

382.23(b)

382.23(c)

382.23(d)

382.23(e)

382.31 Transporte denegado

382.31

382.31(a)

382.31(b)

382.31(c)

382.31(d)

382.31(e)

382.33 Requisitos de notificación anticipada

382.33(a)

382.33(b)(1)

382.33(b)(5)

382.33(b)(6)

382.33(b)(7)

382.33(b)(8)

382.33(c)

382.33(e)

382.33(f)

382.35 Auxiliares

382.35(a)

382.35(b)

382.35(b)(1)

382.35(b)(2)

382.35(b)(3)

382.35(b)(4)

382.35(c)

382.35(d)

382.35(e)

382.37 Asignaciones de asientos

382.37(a)

382.37(b)

382.37(c)

382.38 Acomodaciones de asientos

382.38

382.38(a)(1)

382.38(b)(1)(i)(ii)(iii)

382.38(a)(2)(i)

382.38(a)(2)(ii)

382.38(a)(2)(iii)

382.38(a)(3)

382.38(a)(4)

382.38(b)(2)(i)

382.38(b)(2)(ii)

382.38(b)(2)(iii)

382.38(c)

382.38(c)(1)(i)

382.38(c)(2)(i)

382.38(c)(2)(ii)

382.38(d)

382.38(e)

382.38(f)

382.38(g)

382.38(h)

382.38(i)

382.38(j)

382.39 Provisión de servicios y equipo

382.39(a)

382.39(a)(1)

382.39(a)(2)

382.39(a)(3)

382.39(b)(1)

382.39(b)(2)

382.39(b)(3)

382.39(b)(4)

382.39(b)(5)

382.39(c)

382.39(c)(1)

382.39(c)(2)

382.39(c)(3)

382.40 Ayuda con el embarque en aeronaves pequeñas

382.40

382.40(a)

382.40(b)

382.40(c)(3)

382.40(c)(4)

382.40(c)(5)

382.40(d)

382.40a Ayuda con el embarque en aeronaves grandes

382.40a

382.40a(a)

382.40a(b)

382.40a(c)(3)

382.40a(d)

382.41 Almacenamiento de equipo personal

382.41

382.41(b)

382.41(c)

382.41(d)

382.41(e)

382.41(e)(1)

382.41(e)(2)

382.41(e)(3)

382.41(f)

382.41(f)(1)

382.41(f)(2)

382.41(f)(3)

382.41(g)

382.41(g)(1)

382.41(g)(2)

382.41(g)(3)

382.41(g)(4)

382.41(g)(5)

382.41(h)

382.43 Trato de dispositivos de movilidad y dispositivos de asistencia

382.43(a)

382.43(b)

382.43(c)

382.45 Información para pasajeros

382.45

382.45(b)(2)

382.45(b)(3)

382.45(b)(4)

382.45(c)

382.45(d)

382.47 Acomodaciones para personas con impedimentos de audición

382.47

382.47(a)

382.47(b)

382.47(b)(1)

382.47(b)(2)

382.47(b)(3)

382.49 Inspección de seguridad de los pasajeros

382.49(a)

382.49(c)

382.51 Enfermedades transmisibles

382.51(a)

382.51(b)(1)

382.51(b)(4)

382.53 Certificados médicos

382.53(a)

382.53(b)

382.53(c)

382.53(c)(1)

382.53(c)(2)

382.55 Disposiciones diversas

382.55

382.55(a)

382.55(a)(1)

382.55(a)(3)

382.55(b)

382.55(c)

382.57 Se prohíben los cargos por acomodaciones

382.57

382.61 Capacitación

382.61(a)

382.61(a)(1)

382.61(a)(2)

382.61(a)(7)

382.65 Procedimientos para la conformidad

382.65

382.65(a)

382.65(a)(1)

382.65(a)(2)

382.65(a)(3)

382.65(a)(4)
382.65(a)(5)(i)
382.65(a)(5)(ii)
382.65(a)(5)(iii)
382.65(a)(5)(iv)
382.65(b)
382.65(b)(1)
382.65(b)(3)
382.65(b)(3)(i)
382.65(b)(3)(iii)

382.70 Quejas aferentes a la discapacidad recibidas por los transportistas

382.70
382.70(b)
382.70(c)
382.70(d)

ANEXO I

Consejos para viajeros aéreos con discapacidad

Consejos para viajeros aéreos con discapacidad

Existen ciertas acomodaciones, instalaciones y prestaciones de servicios que los transportistas se hallan obligados a ofrecer a los pasajeros con discapacidad. El anexo I enumera los consejos o las directrices generales que conviene a los viajeros aéreos con discapacidad tener en mente y que tratan de estas acomodaciones, instalaciones y prestaciones de servicios corrientes. Por lo tanto, el término “Ud.” al que se refiere en el presente texto trata de un viajero aéreo con una discapacidad o de los viajeros aéreos con discapacidad. A continuación siguen diversos consejos específicos:

Haga preguntas y ofrezca instrucciones

Sepa qué es lo que debe preguntarle al personal del transportista. Ud. puede pedir, y el personal del transportista debe poder brindar, información sobre la accesibilidad a la aeronave, los asientos y apoyabrazos móviles, la accesibilidad a los baños, las opciones de embarque y las posibilidades de almacenamiento, entre otros.

Aunque no se suele requerir notificación anticipada, comprenda que cuando usted comunica claramente qué acomodaciones necesita antes de la fecha del viaje, el personal del transportista podrá brindarle las acomodaciones que requiere de manera más avisada y oportuna.

Si es necesario realizar un trasbordo de aviones sería aconsejable indagar si son varios los transportistas de su viaje. Si así es, póngase en contacto con cada uno de ellos para determinar si cada transportista podrá acomodarlo plenamente a Ud. Tenga en mente que es posible que los transportistas brinden las acomodaciones en opción únicamente en los vuelos “principales” y no en los vuelos de código compartido que operen sus afiliadas de menor envergadura. Por ejemplo, algunos transportistas no ofrecen oxígeno médico a bordo. No presuma que cuando se comunique con el transportista de la primera parte del vuelo, los demás transportistas del resto de su viaje están plenamente al tanto de sus necesidades y dispuestos a resolverlas. Asimismo, cuando Ud. haga sus reservaciones en línea, debería pensar en contactar a todo transportista por teléfono con el fin de determinar cuáles son las políticas individuales del transportista y para intercambiar información precisa con respecto a sus necesidades durante cada parte de su viaje.

Si Ud. recibe ayuda cuando se desplace entre puertas de embarque mediante una silla de ruedas de tierra, no se olvide de indicar al personal que le esté ayudando, qué es lo que necesita exactamente, *por ejemplo*, si es que prefiere que el empleado o contratista de la aerolínea empuje la silla de ruedas de tierra y a Ud. a través de la terminal. Aunque la mayoría de veces no es necesario que Ud. se identifique a sí mismo como pasajero con una discapacidad, tenga en mente que el hecho de compartir información y recomendaciones permitirá que el personal de la aerolínea lo ayude mejor.

Si Ud. indica al personal del transportista que es mejor desmontar los apoyapiés (si es posible) u otros elementos desmontables de la silla de ruedas personal para estibarla en la cabina, la silla de ruedas correrá menos riesgo de daños cuando se estibe en la cabina o en la bodega de carga.

Asistencia con el embarque

Cuando Ud. se comunique con el personal del transportista porque necesita ayuda con el embarque, hágalo con un máximo de precisión con respecto al tipo o al nivel de ayuda que Ud. requiera. Mejor dicho, si, por ejemplo, usted se halla completamente inmóvil, pida que el personal del transportista le ofrezca una silla de ruedas para transportarle a Ud. a y desde la puerta de embarque, un elevador (si es necesario) y ayuda con el traslado desde la silla de pasillo al asiento. Si, por ejemplo, Ud. puede caminar distancias cortas, pero que no puede subir o bajar escaleras, pida que el personal del transportista le brinde una silla de ruedas para las distancias más largas a y desde la aeronave así como un elevador (si es necesario). Si, por ejemplo, Ud. puede subir y bajar escaleras y puede caminar distancias cortas pero que le es más difícil andar distancias más grandes, pida que el personal del transportista le brinde una silla de ruedas o un carrito eléctrico para las distancias más grandes a y desde la aeronave.

Al personal del transportista se le prohíbe cargar físicamente con un pasajero con una discapacidad al embarcar o desembarcar de un avión, salvo en casos de evacuación de emergencia. No se olvide que si ninguna de las opciones de embarque en un vuelo particular le conviene a Ud., es posible que deba esperar otro vuelo o modificar sus planes de viaje.

Transporte de dispositivos de asistencia y guardarlos cerca de su persona

Puede ser útil llevar la medicina u otros dispositivos de asistencia, como las jeringas, en su equipaje de mano en caso de cancelarse o perderse un vuelo. A veces los pasajeros y el equipaje facturado siguen trayectorias diferentes. Si Ud. opta por transportar su medicina u otro dispositivo de asistencia con su equipaje de mano, dichos artículos no serán contados hacia el límite de equipaje de mano permitido.

Ud. tiene derecho a guardar su dispositivo de asistencia cerca de su persona cuando esté a bordo siempre que no interfiera con los requisitos de seguridad.

Tenga consigo información y documentación útil

Es buena idea traer fotocopias de las instrucciones para el montaje y desmontaje de las sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia cuando usted viaje por transporte aéreo. Ud. podrá compartir dicha información con el personal del transportista que estibe y facture su silla de ruedas o dispositivo de asistencia. Puede también ser útil fijar una lista de instrucciones sencillas en la silla de rueda misma en caso de que la silla de ruedas deba montarse y desmontarse en una zona de seguridad a la que Ud. no tenga acceso.

Las fotocopias de recibos, garantía u otra información sobre el producto con respecto a una silla de ruedas o un dispositivos de asistencia pueden ser útiles si se pierda o dañe el artículo durante el viaje. Puede ayudar a determinar las opciones de reparaciones o a procesar una demanda de responsabilidad en contra del transportista por motivo de pérdida o daño.

Quejas

Tenga en mente que un representante de resolución de quejas (Complaints Resolution Official, o CRO por sus siglas en inglés) debe hallarse disponible si Ud. pide hablar con un gerente o un supervisor con respecto a una queja relacionada con la discapacidad. El representante CRO puede hallarse disponible en persona o por teléfono. Los pasajeros que sean sordos o hipoacúsicos deben poder comunicarse con un representante CRO mediante un teléfono de teletipo (TTY) cuando lo soliciten.

Si Ud. presenta una queja escrita, debe indicar si un representante CRO fue contactado con respecto al tema y si así fue incluir el nombre del representante CRO así como la fecha en que tuvo el contacto, si es posible, así como cualquier respuesta escrita que haya enviado el representante CRO.

Familiarícese con la ley

Ud. podrá hacer las preguntas idóneas y compartir información oportuna con los transportistas si se familiariza con la Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA por sus siglas en inglés) y sus reglamentos de implementación (14 CFR parte 382). Algunos pasajeros con discapacidad traen una copia de los reglamentos cuando realizan viajes aéreos con el fin de poder consultar el texto directamente. Los transportistas deben conservar una copia de los reglamentos en cada uno de los aeropuertos que utilicen. Por lo tanto, si Ud. está en un aeropuerto y tiene alguna duda acerca de los reglamentos, puede pedir consultarlos y el transportista los debe entregar.

Sesiones informativas de protección individual

Es posible que se le imparta una sesión informativa de protección individual en ciertos casos. Si es así, Ud. debe recibir la sesión informativa de protección en forma accesible y discreta. No se olvide que es posible que Ud. deba impartir información al personal del transportista con el fin de verificar que se le imparte la sesión informativa de protección individual en forma accesible.

Limitaciones con respecto a las acomodaciones

Al personal del transportista se le prohíbe expresamente realizar ciertas tareas. Por ejemplo, el personal del transportista no puede cargar con Ud. físicamente para subir o bajar de un avión salvo en caso de evacuación de emergencia. Además, mientras esté a bordo de la aeronave, el personal del transportista no tiene la obligación de administrarle medicina, darle de comer o acompañarle al baño para ayudarle.

Opción de pre-embarque

Aunque no se exige que Ud. pre-embarque, si opta por aprovechar la posibilidad de pre-embarcar, es posible que Ud. logre obtener un asiento en particular cuando el transportista no ofrece asignación de asientos anticipada. En este caso, en tanto que pasajero con una discapacidad, Ud. puede optar por pre-embarcar antes de los demás pasajeros. Ud. puede seleccionar el asiento que mejor le convenga cuando aproveche la opción de pre-embarque.

El pre-embarque también puede permitirle aprovechar el espacio asignado para estibar su silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia o darle acceso a los compartimentos superiores si necesita estibar un dispositivo de asistencia o componentes de su silla de ruedas a bordo.

Siempre se considera la protección

Debe tener en mente que los transportistas están obligados a tomar en consideración la protección de todos los pasajeros cuando tomen decisiones con respecto a las acomodaciones de los pasajeros con discapacidad. En ciertas ocasiones, la protección o seguridad exige imponer ciertos límites en las acomodaciones, *por ejemplo*, un animal de servicio que no puede bloquear un pasillo o una salida.

Asignaciones de asientos

Cuando se solicite la asignación particular de un asiento, es útil ser lo más preciso posible con respecto al tipo de asiento que mejor cumpla con las necesidades del pasajero con una discapacidad. Por ejemplo, en vez de tan sólo pedir un asiento “accesible” es más útil comunicar unos cuantos detalles sobre sus necesidades precisas, *es decir*, un asiento de partición o un asiento de pasillo con apoyabrazos movable. De esta forma, el personal del transportista puede determinar el mejor asiento para Ud.

Animales de servicio

La ley no exige que se comunique de antemano si se viajará con un animal de servicio. No obstante, para poder garantizar la asignación de un asiento, Ud. debe estar consciente de que, conforme a si el transportista ofrece asignación de asientos anticipada o al tipo de método de asignación de asiento que utilice, es posible que el transportista haya establecido una política que requiera que los pasajeros con discapacidad (i) soliciten la asignación de un asiento en particular 24 horas antes de la salida prevista del vuelo y (ii) realicen la facturación por lo menos una hora antes de la salida prevista del vuelo. Los transportistas están obligados a esforzarse de buena fe en acomodarlo a usted y a su animal de servicio sin tomar en cuenta si Ud. cumplió con la política de asignación de asientos del transportista o con su requisito de facturación anticipada. Tenga en mente que cuando Ud. solicite la asignación de su asiento mucho antes de la fecha del vuelo, será posible obtener el asiento preciso que desee con un mínimo de espera, inconveniente y molestia.

Recursos para viajeros aéreos con discapacidad

Sitio Internet de DOT

El Departamento de Transporte publica información de gran utilidad para todos los consumidores, inclusive los viajeros aéreos con discapacidad, en su sitio Internet <http://airconsumer.ost.dot.gov>. Haga clic en “Travel Tips and Publications” (Consejos y publicaciones para viajes). Las siguientes publicaciones son útiles para los viajeros aéreos con discapacidad: Plane Talk – Passengers with Disabilities, Fly Rights, and New Horizons: Information for the Air Traveler with a Disability (Hablando de aviones – Pasajeros con discapacidad, Derechos en el vuelo y Nuevos horizontes: Información para el viajero aéreo con una discapacidad).

Los viajeros aéreos con discapacidad pueden también acceder a las más recientes órdenes de implementación con el fin de examinar las determinaciones de DOT que impliquen la ley ACAA y la parte 382 dirigiéndose a www.dot.gov y haciendo clic sobre “Dockets and Regulations” (Expedientes y reglamentos). Véase el anexo III para más instrucciones sobre la exploración de esta base de datos de órdenes de implementación de DOT y para obtener un cuadro que enumere dichas órdenes de implementación con relación a la ley ACAA.

Línea telefónica directa de DOT

El sistema de línea de acceso directo de teléfonos gratis brinda información general sobre los derechos de los viajeros aéreos con discapacidad, responde a las solicitudes de información y ayuda a los viajeros aéreos en temas relacionados con la discapacidad de mayor apremio. Los miembros del público pueden marcar el 1- 800-778-4838 (voz) ó el 1-800-455-9880 (teletipo o TTY) de las 7 de la mañana a las 11 de la noche, hora de la costa este, siete días a la semana, con el fin de obtener ayuda con respecto a los viajes aéreos de individuos con discapacidad.

Páginas Internet de los transportistas y del personal de reservaciones

Consulte siempre estos recursos cuando busque información sobre los servicios y el equipo cuando acceda al transporte aéreo.

ANEXO II

Temas asociados con la gerencia de aerolíneas

Temas asociados con la gerencia de aerolíneas

El anexo II hace hincapié en las disposiciones de la ley ACAA y de los reglamentos incluidos que delinean las responsabilidades específicas de la gerencia del transportista, *es decir*, los requisitos que deben implementar los empleados de la gerencia al contrario del personal que trata con el público viajante, inclusive con los pasajeros con discapacidad. En ciertos lugares, estas responsabilidades se complementan y se indicarán referencias recíprocas en secciones precisas de este manual.

Se prohíbe la discriminación

Es necesario que la gerencia de los transportistas verifique que el transportista (sea de manera directa o indirecta mediante sus convenios contractuales, de licencia, u otros, para la provisión de transporte aéreo) no discrimine en contra de individuos calificados con una discapacidad por motivo de esta misma discapacidad. [Sec. 382.7(a)(1)] Además, la gerencia de los transportistas debe estar consciente de que es responsable de cumplir con la ley ACAA y la Parte 382 no solamente por parte de sus *propios* empleados, sino también por parte de los empleados de cualquier empresa o entidad que desempeñe una función a nombre del transportista.

Para mayor precisión, los transportistas no pueden requerir que un pasajero con una discapacidad acepte servicios especiales, *por ejemplo*, el pre-embarque, si no los solicita dicho pasajero. [Sec. 382.7(a)(2)] Los transportistas no pueden excluir de, ni denegar, a un individuo calificado con una discapacidad el beneficio de transporte aéreo u otro servicio relacionado que se halle disponible para los demás individuos, inclusive si existen servicios separados o diferentes disponibles a los pasajeros con una discapacidad, salvo conforme lo disponga la ley ACAA y la parte 382. [Sec. 382.7(a)(3)] Los transportistas no pueden emprender acciones adversas hacia los pasajeros con discapacidad una vez que dichos pasajeros se valgan de sus derechos conforme a la ley ACAA y la parte 382. [Sec. 382.7(a)(4)]

Los transportistas no pueden limitar el número de pasajeros con discapacidad en un vuelo particular. [Sec. 382.31(c)] Los transportistas deberán modificar sus políticas, prácticas e instalaciones de forma a evitar actos de discriminación de conformidad con las normas de la sección 504 de la ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act), con enmiendas. Los transportistas no se hallan obligados a realizar modificaciones que impliquen una carga indebida o que cambie fundamentalmente su programa. [Sec. 382.7(c)]

Transporte denegado

Los transportistas no pueden denegar transporte a un individuo calificado con una discapacidad por único motivo de que la discapacidad de la persona resulta en una apariencia o un comportamiento involuntario que podría ofender, molestar o incomodar a los demás. [Sec. 382.31(b)] Los transportistas no pueden denegar el transporte a un pasajero con una discapacidad por motivo de su discapacidad, salvo en la forma específicamente permitida por la ley ACAA y la parte 382. [Sec. 382.31(a)]

Consideraciones de protección

La ley ACAA no exige que los transportistas aéreos hagan caso omiso de los reglamentos aplicables de seguridad de la FAA. [Sec. 382.3(d)]

Los transportistas pueden denegar el transporte a *cualquier* pasajero por motivo de seguridad y si dicho transporte infringiría los reglamentos de la FAA. No obstante, cuando los transportistas se valgan de dicha autoridad, no deben discriminar en contra de un pasajero con una discapacidad por motivo de la discapacidad. [Sec. 382.31(d)]

Explicación escrita por denegar transporte

Cuando un transportista se niega a transportar a un pasajero por un motivo que se relacione con la discapacidad, el transportista deberá explicar por escrito al pasajero el razonamiento de dicha determinación en los 10 días que sigan la fecha en que se denegó el transporte. [Sec. 382.31(e)] En caso de que la denegación del transporte se deba a motivos de seguridad, la explicación escrita debe incluir el fundamento razonable y específico del transportista cuando este determinó que el transporte del pasajero arriesgaría la seguridad del vuelo.

Acomodación de pasajeros con discapacidad sin cargo adicional

Los transportistas no pueden imponer cargos adicionales por las instalaciones, el equipo o los servicios que la ley ACAA y sus reglamentos conexos requieran que se brinden a los pasajeros con discapacidad. [Sec. 382.57]

Transportistas aéreos indirectos

Si un transportista indirecto provee instalaciones o servicios para los pasajeros cubiertos para otros transportistas conforme a las secciones 382.21 a 382.55 inclusive, el transportista aéreo indirecto debe hacerlo de conformidad con dichos reglamentos. [Sec. 382.7(b)]

Contratistas y agentes de viaje

Los transportistas deben obtener confirmaciones por parte de sus contratistas que brinden servicios, inclusive los agentes de viaje (a excepción de ciudadanos que no sean estadounidenses y que brinden servicios fuera de Estados Unidos), de que no discriminarán por motivo de discapacidad cuando brinden dichos servicios y deben incluir una cláusula con dicha aseveración en sus contratos. [Sec. 382.9(a)] Asimismo, sus contratos deben contener una cláusula que indique que los empleados del contratista cumplirán con las directrices emitidas por los representantes CRO. [Sec. 382.9(b)]

Accesibilidad a las instalaciones de los aeropuertos

Todas las instalaciones y todos los servicios bajo propiedad de, o arrendados por, la terminal, o que estén operados por un transportista en un aeropuerto de servicio comercial, inclusive el estacionamiento y el transporte sobre tierra, deben cumplir con las Normas de diseño accesible conforme a la Ley de Ciudadanos Estadounidenses con Discapacidad (Americans with Disabilities Act, o ADA por sus siglas en inglés). [Sec. 382.23(e)] *Véase también* 49 CFR parte 37, anexo A. Los transportistas deben asegurarse de que las instalaciones y los servicios en los aeropuertos son accesibles y pueden ser

utilizados por un individuos con discapacidad, inclusive individuos que utilicen sillas de ruedas.¹ [Sec. 382.23(b)] Por ejemplo, los transportistas deben verificar que exista un camino accesible entre la puerta de embarque y la zona de embarque. [Sec. 382.23(c)]

Los contratos o los arriendos entre transportistas y operadores de aeropuertos en conexión con el uso de las instalaciones del aeropuerto deben establecer las diferentes responsabilidades de las partes frente a la provisión de instalaciones y de servicios accesibles a individuos con discapacidad de conformidad con la ley. [Sec. 382.23(f)]

Los transportistas no deben (i) restringir los movimientos de las personas con discapacidad en las terminales; (ii) requerir que permanezcan en una zona de espera u otra ubicación a fin de recibir ayuda; o (iii) prescribir un trato separado para las personas con discapacidad a excepción de lo que se requiera o permita conforme a la parte 382. [Sec. 382.55(c)]

Notificación anticipada y sistema de reservaciones

Los sistemas de reservaciones, así como otros sistemas administrativos del transportista deben asegurar que cuando el pasajero con una discapacidad brinde notificación anticipada, conforme a la ley ACAA y sus reglamentos de implementación (*véase* el capítulo 3, sección A), dicha notificación quede inscrita y debidamente transmitida a los empleados operadores que tengan la responsabilidad de proveer la acomodación por la cual se brindó la notificación anticipada. [Sec. 382.33(d)]

Animales de servicio

Sin que importe las políticas del transportista con respecto a los animales domésticos, los transportistas deben, de conformidad con la ley, permitir que los pasajeros con discapacidad estén acompañados de sus animales de servicio en cabina. [Sec. 382.55] *Véase también* el capítulo 3, sección D y el anexo VI.

Accesibilidad a la aeronave

Cuando se considere el pedido, la adquisición o el arrendamiento de aeronaves, la gerencia de los transportistas debe tener en mente que las siguientes características son obligatorias para las aeronaves *pedidas antes del 5 de abril de 1990* o *entregadas después del 5 de abril de 1992*. Además, diferentes tamaños de aeronaves deben contar con diferentes características conforme a la ley. Por ejemplo, aeronaves con:

- 30 ó más asientos de pasajeros deben tener apoyabrazos de pasillo movibles en por lo menos la mitad de los asientos de pasillo, siempre que sea factible y que no interfiera con la seguridad [Sec. 382.21(a)(i) and (ii)];
- 100 ó más asientos de pasajeros deben tener espacio prioritario de almacenamiento en la cabina en el que se pueda estibar por lo menos una silla de ruedas plegable del pasajero [Sec. 382.21(a)(2)] y DOT ha interpretado que las

¹ La conformidad con los requisitos que se apliquen a lugares de acomodaciones públicas conforme a los reglamentos del Departamento de Justicia (DOJ) que implementen el Título III de la ley de Ciudadanos Estadounidenses con discapacidad (Americans with Disabilities Act, o ADA por sus siglas en inglés) es suficiente para demostrar conformidad con la ley ACAA y la parte 382 con respecto a las instalaciones y los servicios de terminales de aeropuertos. [Sec. 382.23(b)]

- mediciones de este espacio son 13 pulgadas (33 cm) de ancho por 36 pulgadas (91,4 cm) de alto por 42 pulgadas (106,6 cm) de largo;
- más de un pasillo que dispongan de baños deben incluir por lo menos un baño al que puedan acceder los pasajeros con discapacidad con una silla de ruedas a bordo [Sec. 382.21(a)(3)];
 - más de 60 asientos de pasajeros que tengan un baño accesible deben estar dotadas de una silla de ruedas a bordo [Sec. 382.21(a)(4)(i)]; y
 - más de 60 asientos de pasajeros sin baño accesible deben estar equipadas de una silla de ruedas a bordo cuando el pasajero informe al transportista (notificación anticipada conforme a la sección 382.33(b)(8)) que él puede utilizar el baño no accesible pero que no puede alcanzar la taza desde el asiento sin una silla de ruedas a bordo. [Sec. 382.21(a)(4)(ii)]

Los requisitos asociados con la retroadaptación y el reemplazo de ciertas funciones para asegurar la accesibilidad y para proveer sillas de ruedas a bordo se hallan cubiertos por disposiciones específicas. [Secs. 382.21(b) y (c)] No obstante, cualquier reemplazo o retroadaptación en la cabina de la aeronave no debe disminuir el nivel de accesibilidad a un nivel menor del que se especifique conforme a la ley. [Sec. 382.21(e)] Los transportistas deben mantener todas las funciones de accesibilidad a la aeronave en orden operacional apropiado. [Sec. 382.21(f)]

Acomodaciones de los asientos

En ciertos casos, si un pasajero se identifica a sí mismo como pasajero con una discapacidad, los transportistas deben ofrecer acomodaciones de asientos. [Sec. 382.38(a)] Con el fin de proveer estas acomodaciones de asientos además de otras solicitudes de asignaciones de asientos por parte de pasajeros con discapacidad, los transportistas pueden implementar un sistema de reservaciones que permita la asignación de asientos anticipada. Si un transportista ofrece asignación de asientos anticipada, podrá utilizar el método de “bloqueo” de asientos o el método de “prioridad” de asientos. Cada método exige notificación anticipada por parte del pasajero con una discapacidad con el fin de garantizar la disponibilidad del asiento. [Secs. 382.38(b) y (c)]

La gerencia de los transportistas debería seleccionar el sistema de reservaciones adecuado que mejor cumpla con sus necesidades, asegurar la gestión apropiada del sistema de reservaciones y capacitar a los empleados con respecto al sistema de reservaciones y a los requisitos conforme a la ley en materia de acomodaciones de asientos para pasajeros con discapacidad.

Si los transportistas no utilizan un sistema para la asignación de asientos anticipada, si un pasajero con una discapacidad se identifica como tal, el pasajero debe tener derecho a pre-embarcar la aeronave y seleccionar un asiento que acomode su discapacidad. [Sec. 382.38(d)]

No se exige que los transportistas brinden más de un asiento por billete, o que ofrezcan un asiento en una clase de servicio que no sea la que el pasajero compró, con el fin de

acomodar a un pasajero con una discapacidad que necesite un asiento que acomode su discapacidad. [Sec. 382.38(i)]

Los transportistas deben cumplir con todos los requisitos de seguridad de la FAA cuando respondan a las solicitudes de individuos en torno a las acomodaciones de asientos. [Sec. 382.38(j)]

Servicios y equipo

Ayuda general con el embarque

Si un pasajero con una discapacidad solicita ayuda embarcando o desembarcando o si el personal del transportista ofrece ayuda, y el pasajero la acepta, el transportista tiene la obligación de brindar dicha ayuda con el embarque. [Sec. 382.39(a)] El tipo de ayuda que deben ofrecer los transportistas incluye, conforme sea necesario, a personal de servicio y el uso de sillas de ruedas, rampas o elevadores mecánicos. [Sec. 382.39(a)(1)]

Los transportistas deben brindar acceso al avión para los pasajeros con discapacidad mediante un puente de carga de entrada de nivel o mediante salones de pasajeros accesibles que ofrezcan estos medios. [Sec. 382.39(a)(2)] Conforme al tamaño de la aeronave, los transportistas tienen diferentes obligaciones en torno a la provisión de ayuda con el embarque para individuos con discapacidad; provisión que puede valerse de elevadores mecánicos, rampas u otros dispositivos apropiados que no exijan físicamente cargar o transportar pasajeros para subir las escaleras. [Secs. 382.40 y 382.40a] *Véase también* el capítulo 5, sección C.

Los transportistas deben brindar una capacitación experta en el uso del equipo de asistencia de embarque y en los procedimientos referentes a la seguridad y dignidad de los pasajeros que reciben ayuda con el embarque. [Secs. 382.40(d) y 382.40a(d)]

Sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia en la cabina

Los transportistas deben permitir que los pasajeros con discapacidad que utilicen ventiladores/respiradores personales puedan traer su equipo, incluyendo las pilas a prueba de derrames, a bordo de la aeronave siempre que se cumplan con los reglamentos de seguridad de la FAA. [Sec. 382.41(b)] Los transportistas deben permitir que los pasajeros puedan estibar sus bastones y otros dispositivos de asistencia en la cabina y cerca de sus asientos, de conformidad con los reglamentos de seguridad de la FAA con respecto al equipaje de mano. [Sec. 382.41(c)]

Los transportistas no deben contar los dispositivos de asistencia hacia el límite de equipaje de mano cuando un pasajero con una discapacidad traiga un dispositivo de asistencia a bordo de la aeronave. [Sec. 382.41(d)] Las sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia que no se puedan guardar en la cabina deben estibarse en la bodega de carga con prioridad sobre la carga y el equipaje restantes. [Sec. 382.41(f)(3)] Además, debido a que los transportistas no pueden cobrar honorarios por las instalaciones, el equipo o los servicios que la ley exige se ofrezcan a individuos calificados como discapacitados, no se impondrá ningún cargo si una silla de ruedas o un

dispositivo de asistencia exceden el límite impuesto en el equipaje facturado. [Sec. 382.57] Los transportistas deben permitir que se estiben en la cabina las sillas de ruedas o los componentes de las sillas de ruedas inclusive sillas de ruedas motorizadas a pilas plegables o desmontables. [Sec. 382.41(e)] Asimismo, las aeronaves con 100 ó más asientos de pasajeros (que se pidan después del 5 de abril de 1990, ó que se entreguen después del 5 de abril de 1992) deben disponer de un espacio prioritario en la cabina diseñado para estibar por lo menos una silla de ruedas plegable del pasajero. [Sec. 382.21(a)(2)]

Sillas de ruedas a bordo

Cuando se requieran, las sillas de ruedas a bordo deben incluir funciones específicas y ser concebidas para adaptarse el espacio de maniobra, al ancho del pasillo y al alto del asiento en la aeronave en que se utilice; además el personal del transportista debe poder impulsar, remolcar y girar sin dificultad las sillas de ruedas en el perímetro de la cabina. [Sec. 382.21(a)(4)(iii)]

Sillas de ruedas que no se pueden almacenar en la cabina como equipaje de mano

Si resulta imposible estibar una silla de ruedas plegable o desmontable en la cabina como equipaje de mano, los transportistas deben cerciorarse de que la silla de ruedas, u otros dispositivos de asistencia del pasajero se facturan y devuelven en forma oportuna y lo más cerca posible de la puerta de la aeronave. [Sec. 382.41(f)]

Con el fin de asegurar que se devuelva la silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia de forma oportuna al pasajero, los transportistas deben implementar un sistema de transporte del equipaje que permita que la silla de ruedas, u otros dispositivos de asistencia, sean de los primeros artículos en sacarse de la bodega de carga con prioridad sobre el resto del equipaje. [Sec. 382.41(f)(3)]

Sillas de ruedas motorizadas a pilas

Los transportistas deben aceptar la silla de ruedas motorizada a pilas del pasajero, incluyendo la pila, como equipaje facturado a menos de que lo prohíban el tamaño de la bodega de carga y las consideraciones de navegabilidad de la aeronave. [Sec. 382.41(g)]

Los transportistas pueden requerir que el pasajero con una discapacidad que desee transportar una silla de ruedas motorizada a pilas en un vuelo (incluyendo en la cabina) realice la facturación una hora antes de la salida prevista del vuelo. [Sec. 382.41(g)(1)]

Si (i) la pila de la silla de ruedas del pasajero ha sido etiquetada a *prueba de derrames* por el fabricante o (ii) si es posible cargar, almacenar, amarrar y descargar en posición vertical una silla de ruedas motorizada a pilas que se *puedan derramar*, los transportistas *no pueden exigir* que se desmonte la pila y que se empaque por separado. El personal del transportista puede desmontar y empaquetar por separado cualquier pila que parezca estar dañada o tener un escape. [Sec. 382.41(g)(2)]

Cuando sea necesario desmontar la pila de una silla de ruedas, los transportistas deben proveer el embalaje para la pila y empaquetar la pila conforme al reglamento adecuado a materiales peligrosos. [Sec. 382.41(g)(3)]

Responsabilidad por pérdida o daño

En el caso de vuelos nacionales, los límites de responsabilidad para equipaje corriente no se aplican a la responsabilidad por pérdida, daño o retraso con respecto a las sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia. Sino que el criterio que se utilice para calcular la indemnización por la pérdida, el daño o la destrucción de una silla de ruedas, u otro dispositivo de asistencia, deberá ser el precio de adquisición original del dispositivo. [Sec. 382.43(b)] El personal del transportista no puede exigir que un pasajero con una discapacidad firme una exención de responsabilidad por daño o pérdida de sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia. [Sec. 382.43(c)] No obstante, el personal del transportista sí que puede tomar nota de daños o condiciones preexistentes en las sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia.

Sesiones informativas de protección individual y acceso completo a la información

Los transportistas deben cerciorarse de que, cuando se solicite, los pasajeros con discapacidad, inclusive los pasajeros invidentes, con impedimentos de visión, sordos, hipoacúsicos o sordo-ciegos, tengan acceso oportuno a la información que se imparta a los demás pasajeros, inclusive pero sin limitarse, las sesiones informativas de protección [Secs. 382.45 y 382.47] y a la información referente a la emisión de billetes, las demoras en los vuelos, los cambios de horarios, las conexiones, la facturación para el vuelo, las puertas de embarque, la facturación y el retiro de equipaje y los cambios de aeronaves que afecten el viaje de los pasajeros con discapacidad. [Sec. 382.45(c)] *Véase también* el capítulo 5, sección F. Si se presenta la sesión informativa de protección en pantallas de vídeo, los transportistas deben cerciorarse de que la presentación vídeo sea accesible a los pasajeros sordos o hipoacúsicos. [Sec. 382.47(b)]

Procedimientos para quejas

Los transportistas que ofrezcan un servicio programado deben establecer e implementar un mecanismo de resolución de quejas que incluya la designación de uno o varios representantes de resolución de quejas (Complaints Resolution Officials, o CRO por sus siglas en inglés). [Sec. 382.65(a)] El transportista debe tener un representante CRO disponible *en todo momento* en que el transportista opere en un aeropuerto. [Sec. 382.65(a)(1)] *Véase también* el capítulo 6.

Los transportistas estadounidenses y extranjeros homologados¹ que operen hacia y desde Estados Unidos utilizando por lo menos una aeronave con más de 60 asientos de pasajeros deben anotar y clasificar las quejas referentes a las discapacidades que hayan recibido los transportistas. Además dichos transportistas debe presentar un informe escrito de dichas quejas a DOT en base anual. [Secs. 382.70(b) y (c)] El primer informe anual para el año calendario 2004 debería haberse presentado a DOT el 25 de enero de

¹ Los transportistas extranjeros están cubiertos por esta sección únicamente con respecto a las quejas relacionadas con la discapacidad referente a cualquier segmento de vuelo que se inicie o finalice en Estados Unidos. [Sec. 382.70(b)]

2005. [Sec. 382.70(d)] Asimismo, los transportistas deben utilizar el formulario especificado en el anexo A de la parte 382 cuando se presente el informe anual a DOT. Los transportistas deben elaborar un sistema de anotación y de recopilación de datos con respecto a categorías precisas de quejas referentes a la discapacidad que reciban dichos transportistas conforme al tipo de discapacidad y a la naturaleza de la queja. [Sec. 382.70(c)]

Capacitación del empleado

La gerencia de los transportistas debe ser consciente de que la capacitación apropiada del personal del transportista es un elemento fundamental de la conformidad con la ley ACAA y la parte 382.

Los transportistas que operen aeronaves con más de 19 asientos de pasajeros, deben proveer capacitación a todo el personal que se relacione con el público viajante, en la medida que corresponda con los deberes de cada empleado. [Sec. 382.61(a)]

Los transportistas deben brindar una capacitación experta con respecto a los requisitos de la ley ACAA y sus reglamentos de implementación así como cualquier otro reglamento de DOT o de la FAA que afecte la provisión de transporte aéreo a pasajeros con discapacidad, inclusive el uso apropiado y seguro de cualquier equipo que se utilice para acomodar a pasajeros con discapacidad. [Sec. 382.61(a)(1)(i) y (ii)]

Los transportistas deben también capacitar a los empleados que traten al público viajante con respecto al recato y a las reacciones apropiadas en torno a individuos con discapacidad, inclusive individuos con discapacidades físicas, sensoriales, mentales y emocionales, incluyendo cómo distinguir entre las diferentes discapacidades de los individuos con discapacidad. [Sec. 382.61(a)(2)]

Los transportistas deben conferir con las organizaciones que representen a personas con discapacidad cuando elaboren sus programas de capacitación y sus políticas con respecto a quienes de los empleados del transportista deban recibir dicha capacitación. [Sec. 382.61(a)(3)]

Los transportistas deben proveer, o exigir que sus contratos brinden, capacitación a los empleados de los contratistas que se relacionen con el público viajante con respecto a la provisión de transporte aéreo a pasajeros con discapacidad.

Programas de transportistas

Los transportistas que operen aeronaves de más de 19 asientos de pasajeros deben establecer e implementar un programa escrito para la ejecución de los requisitos de la ley. [Sec. 382.63(a)] Este programa debe incluir: (i) un calendario de capacitación para el personal del transportista que trate de la conformidad; y (ii) las políticas y los procedimientos del transportista con respecto a la acomodación de individuos con discapacidad que concuerden con los requisitos establecidos por la ley. [Sec. 382.63(b)] DOT tiene la autoridad de solicitar y examinar dichos programas conforme sea apropiado. [Secs. 382.63(c) y (d)]

Inspecciones de seguridad

Los transportistas deben emprender la inspección de seguridad del pasajero con discapacidad en la misma forma que lo haría para cualquier otro pasajero. Véase el capítulo 4, sección B. Como consecuencia de los eventos del 11 de septiembre del 2001, no obstante, en la mayoría de casos la Administración de Seguridad en el Transporte (Transportation Security Administration, o TSA por sus siglas en inglés), ha reemplazado a los transportistas en el desempeño de las inspecciones de seguridad de los pasajeros. En caso de que los transportistas se vuelvan a hacer cargo de dicha función o si los transportistas siguen participando en el proceso de inspección de seguridad, la presente sección se aplicaría a los transportistas y contratistas que desempeñen dicho cargo.

ANEXO III

Preguntas frecuentes

Preguntas frecuentes

PREGUNTA: ¿Cuál es la diferencia entre la ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA por sus siglas en inglés) y la ley de Ciudadanos Estadounidenses con discapacidad (Americans with Disabilities Act, o ADA por sus siglas en inglés)?

RESPUESTA: La ley ACAA, que fue aprobada por el entonces Presidente Reagan en 1986, prohíbe la discriminación por parte de *aerolíneas* en contra de individuos con discapacidades en el transporte aéreo comercial. La ley ADA, que fue aprobada después de la ley ACAA en 1990 por el entonces Presidente Bush, prohíbe la discriminación en contra de individuos con discapacidades en el empleo, las acomodaciones públicas, las instalaciones comerciales, las telecomunicaciones y el *transporte otro que el de las aerolíneas comerciales* (por ejemplo, metro y autobuses). [Sec. 382.1]

PREGUNTA: ¿Se aplican la ley ACAA y sus reglamentos de implementación (14 CFR parte 382 ó parte 382) a los transportistas estadounidenses y extranjeros?

RESPUESTA: Cuando se aprobó inicialmente en 1986, la ley ACAA y la parte 382 (que se emitió después en marzo de 1990) aplicaba únicamente a los transportistas estadounidenses. Sin embargo, el 5 de abril de 2000, el Congreso extendió la envergadura de aplicación de la ley ACAA para cubrir a los transportistas extranjeros. Aproximadamente al mismo tiempo, DOT emitió un aviso a los transportistas extranjeros indicándoles que el Departamento tenía la intención de aplicar las provisiones de la parte 382. que por sus términos no impone requisitos a los transportistas aéreos extranjeros, como guía para investigar toda queja que se recibe alegando la falta de conformidad con la ley ACAA por parte de transportistas extranjeros. La única provisión de la parte 382 que se aplica en la actualidad a los transportistas extranjeros es la sección 382.70(b), que requiere expresamente que los transportistas extranjeros anoten, clasifiquen y presenten un informe anual a DOT de las quejas referentes a las discapacidades asociadas con cualquier segmento de vuelo que se inicie o finalice en Estados Unidos. En un futuro cercano DOT emitirá la parte 382 revisada y de aplicación a los transportistas estadounidenses y extranjeros. [Sec. 382.3]

PREGUNTA: Hace poco, se me rompió la pierna. La tengo escayolada y caminaré con muletas durante varias semanas. ¿Estoy cubierto por la ley ACAA?

RESPUESTA: Sí. La ley ACAA y la parte 382 se aplican a los individuos con impedimentos físicos o mentales que, de manera permanente o *provisoria*, limitan seriamente una importante actividad de la vida. Dado que su impedimento provisorio restringe la importante actividad de la vida que es caminar, Ud. será considerado como un individuo calificado con una discapacidad. Por lo tanto, su persona está cubierta por la ley ACAA y la parte 382. [Sec. 382.5]

PREGUNTA: ¿Tengo derecho a los servicios y a las acomodaciones que exige la parte 382 si soy un individuo calificado con una discapacidad pero *no* soy un pasajero sino que me dirijo al aeropuerto para citarme con una amistad que está viajando?

RESPUESTA: Sí. Los transportistas tienen la obligación, cuando lo dicten circunstancias apropiadas, de brindar servicios y acomodaciones conforme lo gobierna la parte 382. cuando se soliciten, a todo individuo calificado con discapacidades, sin que importe si dichos individuos son pasajeros o simplemente utilizan la instalación del aeropuerto por diferentes razones (*por ejemplo*, encontrarse con una amistad, comprando un billete de avión para un vuelo futuro, etc.).

PREGUNTA: Comprendo que la parte 382 requiere que las aerolíneas ofrezcan ayuda para embarcar con una silla de ruedas, cuando se solicite. Necesito ayuda con la silla de ruedas desde la acera, a la entrada del aeropuerto hasta el avión. ¿Tienen la obligación los transportistas de proveer servicio de silla de ruedas desde la acera hasta el avión o solamente desde el mostrador de billetes hasta el avión?

RESPUESTA: La parte 382 exige que los transportistas ayuden a embarcar con la silla de ruedas, cuando se solicite, desde la acera hasta el avión de salida y desde el avión hasta la acera cuando se llegue a su destino. Sin embargo, los transportistas no se hallan obligados a ubicar empleados en la acera para que esperen la llegada de pasajeros con discapacidad. Por lo tanto, se recomienda que pida a una amistad o al taxista que le ayude a obtener la atención del personal del transportista en la terminal para conseguir la ayuda que necesite si el transportista no dispone de personal encargado en la acera. Si lo solicita, una vez que su vuelo llegue a su destino, el transportista deberá también ayudarlo a retirar su equipaje facturado antes de ayudarlo con la silla de ruedas hasta la acera. [Sec. 382.39]

PREGUNTA: ¿Pueden las aerolíneas cobrar un cargo adicional por brindar servicios a pasajeros con discapacidad?

RESPUESTA: Las aerolíneas no tienen derecho de cobrar cargos adicionales a los pasajeros por brindar los servicios o las acomodaciones que *exige* la parte 382. pero sí pueden cobrar otros cargos por servicios o acomodaciones *opcionales*. Algunos ejemplos de servicios por los que los transportistas *no* pueden cobrar otros cargos son la ayuda con el embarque, el desembarque, el trasbordo entre vuelos y el transporte de dispositivos de asistencia (inclusive la provisión de embalaje de material peligroso para las pilas de sillas de ruedas, cuando sea apropiado). Algunos ejemplos de servicios opcionales por los que los transportistas pueden cobrar otros cargos son el oxígeno médico y el servicio de camilla. [Sec. 382.57]

PREGUNTA: Viajé en avión con un transportista estadounidense desde Nueva York a California y dañaron mi silla de ruedas motorizada a pilas cuyo costo es elevado. Compré esta silla de ruedas el año pasado por \$10 000. El costo de la reparación fue \$3000. ¿Puede el transportista limitar la suma de dinero que me pagará a un monto de \$2800, como lo hacen en la actualidad para las indemnizaciones de equipaje nacional?

RESPUESTA: No. En el caso de quejas que impliquen daños perpetrados a dispositivos de asistencia en vuelos nacionales, los transportistas no pueden invocar el límite de responsabilidad que se aplica a las indemnizaciones para equipaje. El criterio que se utiliza para calcular la indemnización por la pérdida o el daño de sillas de ruedas, u otros dispositivos de asistencia, es el precio de adquisición original del dispositivo. En este caso, el transportista tendrá que pagarle a Ud. o a la empresa de reparaciones la suma de \$3000, siempre que Ud. tenga un comprobante del precio original de adquisición de la silla y del costo de la reparación. Es posible que también tenga Ud. derecho a un reembolso por el costo de una silla de ruedas prestada o alquilada mientras se repara la suya. [Sec. 382.43]

PREGUNTA: Viajaré desde Cleveland a Chicago en Aerolíneas ABC con una conexión con Aerolíneas XYZ en un vuelo desde Chicago a Seattle. Necesitaré ayuda con la silla de ruedas para llegar a la puerta de embarque de mi conexión. ¿Cuál de los transportistas tendrá la obligación de ayudarme con la silla de ruedas hasta la puerta de embarque del vuelo de conexión?

RESPUESTA: En tanto que transportista de entrega, Aerolíneas ABC deberá brindarle la ayuda que ha solicitado con la silla de ruedas para llegar a la puerta de embarque de su conexión. A partir de dicho punto, Aerolíneas XYZ tendrá la obligación de ayudarle a embarcar en su vuelo de conexión. El transportista de entrega deberá ayudarle a desplazarse hasta su puerta de embarque de conexión inclusive si está viajando con dos billetes de avión separados y si el vuelo de conexión despega desde una terminal diferente en un mismo aeropuerto. No obstante, Ud. debería explicar claramente dicha necesidad a las Aerolíneas ABC antes del vuelo, si es posible. [Sec. 382.39]

PREGUNTA: En el caso de aeronaves que deben reservar un espacio de almacenamiento prioritario en la cabina para mi silla de ruedas personal plegable, ¿sigo teniendo la prioridad en dicho espacio para mi silla plegable si el piloto ha estibado su propiedad personal en dicho espacio cuando yo pre-embarque?

RESPUESTA: Sí. Su silla de ruedas personal plegable tiene la prioridad sobre el equipaje de mano personal del piloto y de la tripulación. [Sec. 382.41(e)(2)]

PREGUNTA: Viajo con mi animal de servicio y suelo pedir un asiento de partición ya que me permite un poco más de espacio para mi perro de servicio. En un vuelo reciente, el transportista no me permitió sentarme en la fila de partición con mi animal de servicio porque la fila de partición era también la fila de la salida de emergencia. ¿Hizo bien el transportista asignándome a un asiento que no era uno de partición en la fila de la salida de emergencia?

RESPUESTA: Sí. El transportista tenía derecho a denegarle un asiento de partición con su animal de servicio, ya que el animal de servicio hubiera podido bloquear el acceso a la salida de emergencia. Los transportistas deben cumplir con todas las reglas de seguridad aplicables de la FAA, inclusive cuando se esfuercen en acomodar las necesidades de los

pasajeros con discapacidad. En estos casos, el transportista debería permitir que Ud. y su animal de servicio se desplazaran a otro asiento en la cabina que no estuviera en una fila de la salida de emergencia y que mejor pudiera acomodar sus necesidades. [Sec. 382.37]

PREGUNTA: ¿Se considera que la obesidad es una discapacidad conforme a la ley ACAA? y si así es, ¿tiene derecho un pasajero obeso a dos asientos por el precio de uno si él o ella necesita más de un solo asiento?

RESPUESTA: La obesidad en sí no es *necesariamente* una discapacidad calificadora. No obstante, la obesidad sí podría ser una discapacidad calificadora si, por ejemplo, limitara seriamente una importante actividad de la vida, como caminar. Si un pasajero obeso – sin que importe si el pasajero es un individuo calificado con una discapacidad o no – ocupa más de un solo asiento, las aerolíneas pueden cobrar al pasajero por el número de asientos que ocupe dicho pasajero. Asimismo, es posible que ciertas personas obesas sean demasiado pesadas para poder acomodarse con seguridad en ciertas aeronaves, *por ejemplo*, debido a las limitaciones de seguridad de los cinturones de seguridad. [Secs. 382.5 y 382.38(i)]

PREGUNTA: Necesito oxígeno médico cuando viajo en avión. ¿Tienen las aerolíneas la obligación de proveer oxígeno médico a bordo y, si así es, pueden cobrar cargos adicionales a los pasajeros por brindar oxígeno médico?

RESPUESTA: Aunque en la actualidad la mayoría de los transportistas estadounidenses proveen oxígeno médico a bordo mediante un honorario, la parte 382 no exige que lo hagan. Los transportistas que opten por ofrecer oxígeno médico a bordo pueden cobrar cargos adicionales a los pasajeros por dicho servicio, en la misma forma que lo hacen por otros servicios opcionales, como el servicio de camilla. [Sec. 382.33]

PREGUNTA: Tengo paraplejía y viajo con mi silla de ruedas manual personal. ¿Pueden las aerolíneas exigir que yo viaje con un auxiliar?

RESPUESTA: Las aerolíneas no pueden exigir que un pasajero con un impedimento de movilidad viaje con un auxiliar si dicho pasajero puede físicamente *ayudar* durante una evacuación. Dado que en la mayoría de los casos los parapléjicos pueden utilizar sus brazos y torsos, les es posible físicamente participar a una evacuación y en general no se debería exigir que viajen con un auxiliar. Por otra parte, es posible que las personas parapléjicas que no pueden utilizar sus brazos o piernas deban viajar con un auxiliar. [Sec. 382.35]

PREGUNTA: Estoy sordo y deseo estar seguro de recibir información importante acerca de los cambios de horario, de puertas de embarque, etc. ¿Deben las aerolíneas comunicarme dicha información?

RESPUESTA: Sí. La parte 382 exige que los transportistas brinden a los pasajeros sordos, hipoacúsicos o sordo-ciegos, o que tienen impedimentos de visión, un acceso oportuno a la misma información que impartan a los demás pasajeros en la terminal de un

aeropuerto o en la aeronave. Es posible que las personas que no puedan obtener dicha información por parte de los sistemas audio o visuales que utilicen los transportistas deban notificar al transportista con respecto al tipo de discapacidad que tengan, en cuyo momento el transportista deberá cerciorarse de que estas personas reciben la información necesaria de manera accesible. [Sec. 382.45]

PREGUNTA: ¿Pueden ser los dispositivos de asistencia otros artículos que sillas de ruedas o bastones? ¿Qué quiere decir exactamente la parte 382 cuando se refiere a dispositivos de asistencia?

RESPUESTA: Los dispositivos de asistencia conforme a la parte 382 no se limitan únicamente a dispositivos de movilidad tales como sillas de ruedas, andadores o bastones. Un dispositivo de asistencia puede ser todo elemento de equipo que asiste al pasajero con discapacidad en realizar una importante actividad de vida. Estos dispositivos son aquellos dispositivos o equipos que sirven para ayudar al pasajero con discapacidad en cuidarse a sí mismo/a, realizar tareas manuales, andar, ver, oír, hablar, respirar, aprender, trabajar o realizar otras funciones de la vida diaria. Los dispositivos de asistencia pueden incluir dispositivos médicos o medicinas.

PREGUNTA: ¿Cómo puedo obtener mayor información sobre el número y los tipos de quejas referentes a la discapacidad que se hayan remitido a DOT contra aerolíneas precisas?

RESPUESTA: La División de Protección de los Pasajeros Aéreos (Aviation Consumer Protection Division, o ACPD por sus siglas en inglés) de DOT publica un informe mensual titulado Informe de Pasajeros Aéreos (Air Travel Consumer Report, o ATCR por sus siglas en inglés) que ofrece información sobre el volumen de quejas relacionadas con la discapacidad que *recibe DOT* cada mes. Es posible acceder el informe ACTR en <http://airconsumer.ost.dot.gov>. Además, una enmienda a la regla de discapacidad de DOT (parte 382) que entró en vigor el 7 de agosto de 2003, requiere que las aerolíneas estadounidenses y extranjeras, que operen vuelos para el transporte de pasajeros a y desde Estados Unidos en aeronaves concebidas para más de 60 asientos, entreguen un informe anual a DOT sobre el volumen y el tipo de quejas escritas relacionadas con la discapacidad que reciban *dichas* aerolíneas. Estos informes redactados por los transportistas individuales incluirán información resumida sobre el número de este tipo de quejas, el tipo de discapacidad y la naturaleza de la queja. El primero de estos informes, que trató de quejas escritas recibidas por las aerolíneas durante el año calendario de 2004, debería haberse entregado el 25 de enero de 2005. DOT tiene la intención de entregar un informe resumido al Congreso que se hallará a disposición del público. [Sección 382.70]

PREGUNTA: Yo viajo con un animal de servicio y suelo pedir un asiento de partición si se halla disponible ya que encuentro que este tipo de asiento es mucho más agradable para mi perro de servicio. ¿Por qué ciertos pasajeros con animales de servicio evitan los asientos de partición?

RESPUESTA: Según entiende DOT, algunos animales de servicio han sido adiestrados para hacerse un ovillo debajo de un asiento en una fila que no sea de partición, mientras que otros animales de servicio prefieren acomodarse en la zona entre el asiento de partición y la partición en sí. Por esta razón, cuando DOT enmendó la parte 382 para requerir que las acomodaciones de asientos para los pasajeros que viajen con animales de servicio, exigió que los transportistas ofrecieran un asiento de partición o un asiento de otro tipo, conforme a la preferencia del pasajero individual.

PREGUNTA: ¿Pueden las aerolíneas exigir que los pasajeros que son sordos y ciegos viajen con un auxiliar?

RESPUESTA: No. Las aerolíneas no pueden establecer una política que exija que *todos* los pasajeros que son sordos y ciegos viajen con un auxiliar. No obstante, si un pasajero individual tiene impedimentos de audición y de visión de tal severidad que el individuo no puede establecer algún tipo de comunicación con el personal de la aerolínea que permita recibir la sesión informativa de protección anterior al vuelo (*por ejemplo*, mediante el método de "letras en la palma" con el que se "escribe" con la punta del dedo en la palma de la mano del pasajero o mediante una tarjeta que tenga las letras del alfabeto en relieve), la aerolínea podrá entonces requerir que el individuo viaje con un auxiliar. DOT reconoce que son muchas las situaciones en las que el personal del transportista tenga dificultades en comunicarse con un pasajero sordo y ciego. Estas determinaciones deberán hacerse caso por caso mediante una evaluación individualizada de las capacidades precisas del pasajero.

ANEXO IV

Órdenes de implementación recientes del Departamento de Transporte relacionadas con la ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (ACAA)

Órdenes de implementación recientes del Departamento de Transporte relacionadas con la ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (ACAA)

La lista siguiente de órdenes trata de acciones de implementación administrativas realizadas por, o presentadas a, la Oficina de Implementación y Procedimientos de Aviación (Aviation Enforcement and Proceedings, o AEP por sus siglas en inglés) del Departamento de Transporte (Department of Transportation, o DOT por sus siglas en inglés). Estas determinaciones administrativas tratan en su mayor parte de las decisiones que radican en las acciones de implementación entablada en contra de transportistas aéreos en virtud de la ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA por sus siglas en inglés), 49 U.S.C. 41705, y sus reglamentos de implementación, 14 CFR parte 382. que prohíben la discriminación por parte de transportistas estadounidenses en contra de individuos calificados con una discapacidad. Estas órdenes pueden ser explicativas y ayudar al lector a comprender como la ley ACAA y sus reglamentos de implementación han sido interpretados por DOT y aplicados en sus acciones de implementación en contra de transportistas.

La jurisdicción legal de la Oficina AEP se extiende sobre una gran gama de temas legales reglamentarios incluyendo los derechos civiles y la protección del consumidor, entre otros. La Oficina AEP emite numerosos y diversos tipos de órdenes en el ámbito de su autoridad. Las órdenes enumeradas en el presente anexo se dirigen únicamente a las más recientes acciones de implementación de derechos civiles conforme a la ley ACAA, desde marzo de 2000, y no pretenden ser una lista completa de todas las órdenes de la ley ACAA emitidas por DOT a través de su Oficina AEP.

Para acceder a estas órdenes, diríjase a www.dot.gov. Haga clic en “Dockets and Regulations” (Expedientes y reglamentos), seguido de “Docket Management System” (Sistema de gestión de expedientes) y seguido de “Simple Search” (Búsqueda simple). Teclee las últimas cinco cifras del número de expediente de la orden que le interesa. Utilizando la fecha en que se emitió la orden y/o el número de orden, desfile por el índice del expediente hasta identificar la orden que desea examinar y haga clic en el formato en que Ud. desee extraer la información.

TEMAS	FECHA DE EMISIÓN	NÚMERO DE ORDEN	NÚMERO DE EXPEDIENTE
Falta de ayuda oportuna y apropiada con el embarque, el trasbordo y el desembarque principalmente a pasajeros con discapacidades de movilidad.	8/18/04	2004-8-19	OST- 2004-16943
“Marihuana de receta médica”.	5/27/04	2004-5-25	OST- 2003-14808
Falta de espacio prioritario para estibar por lo menos una silla de ruedas plegable del pasajero en la cabina.	4/30/04	2004-4-22	OST- 2004-16943
Falta de espacio prioritario para estibar por lo menos una silla de ruedas plegable del pasajero en la cabina.	3/9/04	2004-3-4	OST-2004-16493
Falta de ayuda oportuna y apropiada con el embarque, el trasbordo y el desembarque principalmente a pasajeros con discapacidades de movilidad.	12/5/03	2003-12-6	OST-2003-14194
Falta de espacio prioritario para estibar por lo menos una silla de ruedas plegable del pasajero en la cabina.	11/13/03	2003-11-5	OST- 2003-14194
Falta de ayuda oportuna y apropiada con el embarque, el trasbordo y el desembarque principalmente a pasajeros con discapacidades de movilidad.	11/10/03	2003-11-4	OST- 2003-16507

Falta de espacio prioritario para estibar por lo menos una silla de ruedas plegable del pasajero en la cabina.	10/8/03	2003-10-11	OST- 2003-14194
Falta de ayuda adecuada con el transporte, el embarque y desembarque, falta de almacenamiento de la silla de ruedas y daños.	9/8/03	2003-9-4	OST-2003-14194
Falta de espacio prioritario para estibar por lo menos una silla de ruedas plegable del pasajero en la cabina.	8/28/03	2003-8-30	OST- 2003-14194
Falta de espacio prioritario para estibar por lo menos una silla de ruedas plegable del pasajero en la cabina.	8/28/03	2003-8-29	OST- 2003-14194
Falta de espacio prioritario para estibar por lo menos una silla de ruedas plegable del pasajero en la cabina.	8/28/03	2003-8-28	OST- 2003-14194
Ayuda oportuna y adecuada con el embarque y desembarque.	7/11/03	2003-7-12	OST- 2003-14194
Ayuda oportuna y adecuada con el embarque y desembarque.	6/2/03	2003-6-3	OST- 2001-10598
Ayuda oportuna y adecuada con el embarque y desembarque.	3/26/03	2003-3-19	OST- 2003-14194
Ayuda oportuna y adecuada con el embarque y desembarque.	3/4/03	2003-3-1	OST- 2003-14194
Acomodaciones de asiento especiales para personas altas.	3/19/02	2002-7-36	OST - 2001-8991
Ayuda adecuada con la silla de ruedas y otra ayuda solicitada.	2/11/02	2002-3-15	OST-2002-10598

Denegación de transporte a una persona con una discapacidad.	8/2/01	2001-8-17	OST- 2001-19598
Sensibilidad al humo del tabaco.	3/12/01	2001-3-9	OST- 2000- 7891
Almacenamiento de la silla de ruedas en la cabina.	2/7/2001	2001-2-6	OST-2000- 7591
Denegación de transporte a una persona con una discapacidad.	8/22/00	2000-8-18	OST- 2000 – 19597
Ayuda oportuna y adecuada con el embarque y desembarque; almacenamiento de la silla de ruedas.	3/27/00	2000-3-24	OST- 99-6111

ANEXO V

14 CFR Parte 382

**La no discriminación por motivo de
discapacidad en el transporte aéreo**

Departamento de Transporte EE.UU.

14 CFR Parte 382

La no discriminación por motivo de discapacidad en el transporte aéreo

Incluye enmiendas emitidas hasta julio 2003 incluido (por ejemplo, incluye la enmienda con respecto a los informes de quejas relacionados con la discapacidad)

TÍTULO 14 – AERONÁUTICA Y ESPACIO
CAPÍTULO II -- OFICINA DE LA SECRETARIA
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE

Parte 382

NO DISCRIMINACIÓN POR MOTIVO DE DISCAPACIDAD EN EL TRANSPORTE AÉREO

Subpartado A – Disposiciones generales

- 382.1 Propósito.
- 383.3 Campo de aplicación
- 382.5 Definiciones
- 382.7 Prohibición general en contra de la discriminación
- 382.9 Aseveraciones por parte de los contratistas.

Subpartado B—Requisitos con respecto a instalaciones

- 382.21 Accesibilidad a la aeronave.
- 382.23 Instalaciones del aeropuerto.

Subpartado C – Requisitos con respecto a servicios

- 382.31 Transporte denegado.
- 382.33 Requisitos de notificación anticipada.
- 382.35 Auxiliares.
- 382.37 Asignaciones de asientos.
- 382.38 Acomodaciones de asientos.
- 382.39 Provisión de servicios y equipo.
- 382.40 Ayuda con el embarque en aeronaves pequeñas.
- 382.40a Ayuda con el embarque en aeronaves grandes.
- 382.41 Almacenamiento de equipo personal.
- 382.43 Trato de dispositivos de movilidad y dispositivos de asistencia.
- 382.45 Información para pasajeros.
- 382.47 Acomodaciones para personas con impedimentos de audición.
- 382.49 Inspección de seguridad de los pasajeros.
- 382.51 Enfermedades transmisibles.
- 382.53 Certificados médicos.
- 382.55 Disposiciones diversas.
- 382.57 Se prohíben los cargos por acomodaciones.

Subpartado D – Disposiciones administrativas

- 382.61 Capacitación.
- 382.63 Programas de transportistas.
- 382.65 Procedimientos para la conformidad.
- 382.70 Quejas aferentes a la discapacidad recibidas por los transportistas.

AUTORIDAD: 49 U.S.C. 41702, 47105 y 41712.

FUENTE: 55 FR 8046, 6 de marzo de 1990 y enmiendas.

SUBAPARTADO A – DISPOSICIONES GENERALES

§382.1 Propósito.

Esta parte pretende implementar la Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA, por sus siglas en inglés) de 1986, (49 U.S.C. 41705), que establece que ningún transportista aéreo puede discriminar contra cualquier individuo que de otra manera esté calificado con una discapacidad, por motivo de dicha discapacidad, al proveer transporte aéreo.

§382.3 Campo de aplicación.

(a) A excepción de las disposiciones establecidas en la presente sección, esta parte aplica a todos los transportistas aéreos que brinden transporte aéreo.

(b) Las secciones 382.21-382.63 no aplican a los transportistas aéreos indirectos.

(c) Salvo § 382.70, esta parte no aplica a los transportistas aéreos extranjeros o a las instalaciones de aeropuertos fuera de Estados Unidos, sus territorios, posesiones y mancomunidades.

(d) No existe disposición alguna en la presente parte que autorice o que requiera que el transportista falte en el cumplimiento de cualquier reglamento de seguridad de la FAA.

(e) La fecha de conformidad de las siguientes disposiciones de esta parte es el 4 de junio de 1990:

§ 382.7 (b)

§ 382.21(c)

§ 382.31(e)

§ 382.33(f)

§ 382.35 (d), (e)

§ 382.37 (b), (c)

§ 382.39 (a) (segunda frase del texto de introducción); (a)(1) y (a)(2), con respecto a la adquisición de equipo; (a)(3); (b)(3); (b)(4)

§ 382.41 (d), (e)(2), (f)

§ 382.45 (a), (c)

§ 382.47(a)

§ 382.49 (b), (c)

§ 382.65 (a), (b)(2).

(f) La fecha de conformidad de las siguientes disposiciones de esta parte es el 5 de agosto de 1990:

§ 382.9

§ 382.23(e)

§ 382.33(d)

§ 382.51

§ 382.53(c).

(g) La fecha de conformidad de las siguientes disposiciones de esta parte es el 5 de octubre de 1990:

§ 382.35 (b)(2), (b)(3)

§ 382.41(g), con respecto a la aceptación y al almacenamiento de pilas que requieran embalaje de materiales peligrosos para los transportistas que, a partir del 6 de marzo de 1990, hayan implementado una política para no transportar materiales peligrosos.

§ 382.5 Definiciones.

En la forma utilizada en esta parte --

Aeropuerto del transportista aéreo significa un aeropuerto de servicio público y comercial que embarque anualmente a 2 500 ó más pasajeros y que reciba servicio aéreo regular.

Departamento o DOT significa el Departamento de Transporte de Estados Unidos.

FAA significa Federal Aviation Administration (Administración Federal de Aviación), una agencia administrativa del Departamento.

Individuo calificado con una discapacidad significa un individuo con una discapacidad que –

(a) con respecto a reunirse o acompañar a un viajero, al uso de transporte sobre tierra, al uso de las instalaciones de la terminal, o la obtención de información sobre horarios, tarifas, o políticas, emprende las acciones requeridas para poder hacerse valer de las instalaciones o los servicios ofrecidos por el transportista al público general, con acomodaciones razonables, conforme sea necesario, que brinde el transportista;

(b) con respecto a la obtención de un billete de transporte aéreo con un transportista aéreo, propone o intenta proponer de buena fe, comprar, o de otra forma valida obtener dicho billete;

(c) con respecto a obtener transporte aéreo, u otros servicios o acomodaciones, requerido por esta Parte:

(1) adquiere o posee un billete válido de transporte aéreo con un transportista y se presenta al aeropuerto con el propósito de viajar en dicho vuelo por el cual se adquirió u obtuvo el billete; y cumple con los requisitos razonables y no discriminatorios de transporte que se apliquen a todos los pasajeros; y

(2) cumple con los requisitos del contrato razonables y no discriminatorios que se apliquen a los demás pasajeros.

Individuo con una discapacidad significa todo individuo que tenga un impedimento físico o mental que, en forma permanente o provisoria, limite esencialmente una o varias de las actividades importantes de la vida, que tenga un expediente sobre

dicho impedimento y que sea percibido como que tiene dicho impedimento. De la manera en que se utiliza esta definición, la frase:

(a) *impedimento físico o mental* significa:

(1) cualquier condición o desorden fisiológico, desfiguración cosmética o pérdida anatómica que afecte uno o más de los siguientes sistemas del cuerpo: neurológicos, óseo-musculares, órganos de los sentidos especiales, órganos respiratorios incluyendo órganos del habla, cardiovasculares, reproductivos, digestivos, genitourinarios, hematológicos y linfáticos, dérmicos y endocrinos; o

(2) cualquier desorden mental o psicológico, como retraso mental, síndrome orgánico cerebral, enfermedad emocional o mental y discapacidades específicas de aprendizaje.

El término *impedimento físico o mental* incluye, pero sin limitarse, enfermedades y condiciones como impedimentos ortopédicos, visuales, del habla, de audición; parálisis cerebral, epilepsia, distrofia muscular, esclerosis múltiple, cáncer, cardiopatía, diabetes, retraso mental, enfermedad emocional, adicción a las drogas y alcoholismo.

(b) *Actividades importantes de la vida* comprende funciones como las de cuidarse a uno mismo, efectuar tareas manuales, andar, ver, oír, hablar, respirar, aprender y trabajar.

(c) *Tiene un expediente sobre dicho impedimento* significa que tiene antecedentes sobre, o ha sido clasificado, o clasificado erróneamente, como alguien que tiene un impedimento físico o mental que limita seriamente una o varias de las actividades importantes de la vida.

(d) *Sea percibido como que tiene dicho impedimento* significa:

(1) tiene un impedimento físico o mental que no limita substancialmente las actividades importantes de la vida pero que el transportista considere implicar dicho tipo de limitación.

(2) tiene un impedimento físico o mental que limita substancialmente las actividades importantes de la vida únicamente debido a las actitudes de los demás hacia dicho impedimento; o

(3) no tiene ninguno de los impedimentos enumerados en esta definición pero el transportista lo trata como si tuviere uno de estos impedimentos.

Instalación significa toda o cualquier porción de la aeronave, los edificios, las estructuras, el equipo, las carreteras, las vías, los estacionamientos y cualquier otra propiedad raíz o personal que suelen utilizar los pasajeros, o los pasajeros posibles, que visiten o se sirvan del aeropuerto, en la medida que el transportista ejerza algún control sobre la selección, el diseño, la construcción o la alteración de la propiedad.

Servicio regular significa todo vuelo programado en la edición actual de la Guía Oficial de Aerolíneas (Official Airline Guide, u OAG por sus siglas en inglés), el calendario/horario publicado del transportista, o el sistema de reservaciones informatizado del que se sirve el transportista.

Transporte aéreo significa el transporte aéreo interestatal, internacional o extranjero, o transporte de correo por aeronave, en la forma definida por la ley de Aviación Federal (Federal Aviation Act).

Transportista aéreo o transportista significa cualquier ciudadano de Estados Unidos que emprenda, sea directa o indirectamente, o mediante un arriendo o cualquier otro convenio, la prestación de transporte aéreo.

Transportista indirecto significa una entidad que no esté directamente implicada en la operación de una aeronave y que vende servicios de transporte al público general de otra manera que como agente autorizado del transportista aéreo.

§ 382.7 Prohibición general en contra de la discriminación.

(a) Un transportista no podrá, directamente o mediante contratos, licencias u otros convenios:

(1) discriminar contra un individuo otramete calificado con una discapacidad, por motivo de la discapacidad, al proveer transporte aéreo;

(2) requerir que un individuo calificado con una discapacidad acepte servicios especiales (inclusive, pero sin limitarse, el pre-embarque) que no solicite el pasajero;

(3) excluir a un individuo calificado con una discapacidad, o denegar a una persona el beneficio, de todo tipo de transporte aéreo o de servicios relacionados que se hallen disponibles a las demás personas, inclusive si existen servicios separados o diferentes para individuos con discapacidad, salvo cuando lo permita específicamente otra sección de esta parte; o

(4) emprender cualquier acción adversa en contra de un individuo porque el individuo asevere, por su propia cuenta o a nombre de otros, derechos que cuenten con la protección de esta parte o de la Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA, por sus siglas en inglés).

(b) Si un transportista indirecto provee instalaciones o servicios para los pasajeros cubiertos por otros transportistas conforme a las secciones 382.21 a 382.55 inclusive, el transportista aéreo indirecto debe hacerlo de conformidad con dichos reglamentos.

(c) Los transportistas deberán, además de cumplir con los demás requisitos de esta parte, modificar sus políticas, prácticas e instalaciones de forma a evitar actos de discriminación de conformidad con las normas de la sección 504 de la ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act), con enmiendas. Los transportistas no se hallan obligados a realizar modificaciones que impliquen una carga indebida o que cambien fundamentalmente su programa.

§ 382.9 Aseveraciones por parte de los contratistas.

Los contratos de los transportistas celebrados con contratistas que brinden servicios a pasajeros, inclusive acuerdos de transportistas celebrados con agentes de viaje (a

exclusión de agentes de viaje que no sean ciudadanos de Estados Unidos que brinden servicios a transportistas fuera de Estados Unidos, sus territorios o mancomunidades), deberán incluir una cláusula que asegure que:

(a) No habrá discriminación por motivo de discapacidad, en forma que coincida con esta parte, por los contratistas que realicen actividades a nombre de transportistas; y

(b) los empleados del contratista cumplirán con las directrices emitidas por los representantes de resolución de quejas (Complaints Resolution Officials, o CRO por sus siglas en inglés), conforme a la sección § 382.65.

§§ 382.11--382.19 [Reservado]

SUBPARTADO B—REQUISITOS CON RESPECTO A INSTALACIONES

§ 382.21 Accesibilidad a la aeronave.

(a) Los siguientes requisitos aplican a las aeronaves nuevas que operen de conformidad con 14 CFR parte 121 y que hayan sido pedidas por el transportista después del 5 de abril de 1990 ó entregadas al transportista después del 5 de abril de 1992:

(1)(i) Las aeronaves con 30 ó más asientos de pasajeros en los que los asientos de pasillo tienen apoyabrazos deberá contar con apoyabrazos de pasillo movibles en por lo menos la mitad de los asientos de pasillo de pasajeros.

(ii) No se requiere que estos apoyabrazos movibles se instalen en los asientos de pasillo en los que no sea factible dicha instalación o en las filas en las que una regla de seguridad de la FAA prohíba que se sienta un pasajero con un impedimento de movilidad.

(iii) Para las aeronaves equipadas con apoyabrazos de pasillo movibles, de conformidad a las disposiciones del presente párrafo, es necesario que los transportistas configuren las cabinas, o establezca sistemas administrativos, con el fin de asegurar que los pasajeros con impedimentos de movilidad, u otros pasajeros con discapacidad, puedan fácilmente obtener asientos en las filas con apoyabrazos de pasillo movibles.

(2) Las aeronaves con 100 ó más asientos de pasajeros tendrán un espacio prioritario en la cabina reservado para estibar por lo menos una silla de ruedas plegable.

(3) Las aeronaves con más de un solo pasillo en los que se ofrezcan baños deben incluir un baño accesible como mínimo. Este baño debe permitir que una persona calificada con una discapacidad pueda entrar, moverse al interior conforme lo requiera el uso del baño y salir del mismo utilizando la silla de ruedas a bordo de la aeronave. El baño accesible debe ofrecer el mismo nivel de privacidad a los pasajeros que utilizan la silla de ruedas a bordo que a los pasajeros ambulatorios. El baño debe tener pestillos, botones de llamada accesibles, barras de apoyo, grifos, y demás controles, así como

dispensadores que puedan utilizar las personas calificadas con una discapacidad, inclusive a los usuarios de silla de ruedas y a las personas con impedimentos manuales.

(4)(i) Las aeronaves con más de 60 asientos de pasajeros que tengan un baño accesible, sea o no un requisito dicho baño conforme al párrafo (a)(3) de la presente sección, deberán estar equipadas con una silla de ruedas a bordo servible para el uso de los pasajeros.

(ii) El transportista deberá asegurarse de que una silla de ruedas a bordo servible esté disponible para los vuelos en aeronaves con más de 60 asientos de pasajeros cuando lo solicite (con notificación anticipada de conformidad con 382.33(b)(8)) un individuo calificado con una discapacidad que asevere al transportista que puede utilizar un baño no accesible pero que no puede llegar al baño desde el asiento sin una silla de ruedas a bordo.¹

(iii) Las sillas de ruedas a bordo deben comprender apoyapiés, apoyabrazos movibles o removibles, sistemas de amarre del ocupante adecuados, un alto de respaldo que permita ayudar al pasajero durante el traslado, mangos estructuralmente sólidos para maniobrar la silla ocupada y frenos de ruedas u otro método adecuado que evite que se mueva la silla durante el traslado o la turbulencia. La silla debe ser concebida para adaptarse al espacio de maniobra, al ancho del pasillo y al alto del asiento en la aeronave en que se utilice; debe ser también fácil de impulsar, remolcar y dar la vuelta en el ambiente de la cabina por el personal del transportista.

(b)(1) A excepción de las disposiciones establecidas en el párrafo (b)(2) de la presente sección, no se exigirá que las aeronaves que operen en la fecha de entrada en vigor de la presente parte (5 de abril de 1990) sean retroadaptadas con el único fin de mejorar la accesibilidad.

(2) Antes del 5 de abril de 1992, todo transportista deberá cumplir con las disposiciones del párrafo (a)(4) de la presente sección con respecto a las aeronaves con más de 60 asientos de pasajeros que operen de conformidad con 14 CFR parte 121.

(c) Toda vez que en una aeronave que opere de conformidad con 14 CFR parte 121 y que no disponga de las funciones de accesibilidad establecidas en el párrafo (a) se reemplacen elementos del interior de la cabina o los baños, o que se reemplacen asientos existentes con asientos de fabricación reciente, el transportista deberá cumplir con los requisitos establecidos en el párrafo (a) de la presente sección con respecto a la(s) característica(s) afectada(s) en la aeronave.

(d) Las aeronaves que operen de conformidad con 14 CFR parte 121 con menos de 30 asientos de pasajeros (con respecto a los requisitos del párrafo (a)(1) de la presente

¹ Las aeronaves Aerospatale/Aeritalia ATR-72 y British Aerospace Advanced Turboprop (ATP), con configuraciones de entre 60 y 70 asientos de pasajeros, se hallan exentas de dicho requisito. Véase 57 FR 12872, 14 de abril de 1992.

sección), con menos de 100 asientos de pasajeros (con respecto a los requisitos del párrafo (a)(2) de la presente sección) ó bien 60 ó menos asientos de pasajeros (con respecto a los requisitos del párrafo (a)(4) de la presente sección), y las aeronaves que operen de conformidad con 14 CFR parte 135, deberán cumplir con los requisitos de la presente sección siempre que no se contravengan las limitaciones estructurales, de peso y de equilibrio, operacionales y de configuración del interior.

(e) Cualquier reemplazo o retroadaptación en la cabina de la aeronave no debe disminuir el nivel de accesibilidad a un nivel menor del que se especifique conforme a la presente parte.

(f) Los transportistas deberán mantener las funciones de accesibilidad a la aeronave en buen estado de funcionamiento.

§ 382.23 Instalaciones del aeropuerto.

(a) La presente sección aplica a todas las instalaciones y a todos los servicios de propiedad, arrendados u operados de cualquier forma por un transportista aéreo en un aeropuerto de servicio comercial, incluyendo las instalaciones de estacionamiento y de transporte sobre tierra.

(b) Los transportistas aéreos deben asegurarse de que las instalaciones y los servicios en las terminales que estén gobernados por la presente sección, sean fácilmente accesibles y utilizables por las personas con discapacidad, inclusive las personas que se valgan de sillas de ruedas. Se considerará que los transportistas aéreos cumplen con la presente obligación de la ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACCA, por sus siglas en inglés) si cumplen con los requisitos que se apliquen a los lugares de acomodaciones públicas conforme a los reglamentos del Departamento de Justicia (DOJ) que implementen el Título III de la Ley de Ciudadanos Estadounidenses con discapacidad (Americans with Disabilities Act, o ADA por sus siglas en inglés).

(c) El transportista deberá también cerciorarse de que exista una vía accesible entre la puerta de embarque y la zona desde la cual se embarca la aeronave.

(d) Los sistemas de transporte entre terminales, inclusive, pero sin limitarse, los vehículos de enlace y los sistemas de transporte de personas automatizados cumplan con los requisitos aplicables de las reglas de la ley ADA del Departamento de Transporte.

(e) 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), inclusive las sección 10.4 referente a las instalaciones en los aeropuertos, deberán interpretarse como la norma de accesibilidad conforme a la presente sección.

(f) Los contratos o los arriendos entre transportistas y operadores de aeropuertos en conexión con el uso de las instalaciones del aeropuerto deben establecer las

respectivas responsabilidades de las partes frente a la provisión de instalaciones y de servicios accesibles a individuos con discapacidad conforme lo requiere la presente parte referente a los transportistas, la sección 504 aplicable y las reglas de la ley ADA del Departamento de Transporte y del Departamento de Justicia con respecto a los operadores de aeropuertos.

[Enmienda 6, 61 FR 56423, 1 de noviembre de 1996]

§§ 382.25--382.29 [Reservado]

SUBPARTADO C—REQUISITOS CON RESPECTO A SERVICIOS

§ 382.31 Transporte denegado.

(a) Salvo cuando se permita específicamente en alguna disposición de la presente parte, un transportista no podrá denegar el transporte a un individuo calificado con una discapacidad por motivo de dicha discapacidad.

(b) Un transportista no podrá denegar transporte a un individuo calificado con una discapacidad únicamente por motivo de que la discapacidad de la persona resulta en una apariencia o un comportamiento involuntario que podría ofender, molestar o incomodar a los miembros de la tripulación o a los demás pasajeros.

(c) Un transportista no podrá denegar transporte a individuos calificados con una discapacidad imponiendo límites en el número de personas que pueda viajar en un vuelo particular.

(d) El personal del transportista, conforme lo autoricen las disposiciones de 49 U.S.C. 44902, 14 CFR 91.8 ó 14 CFR 121.533, podrá denegar el transporte a todo pasajero por motivo de seguridad y podrá denegar el transporte a todo pasajero cuyo transporte representaría una infracción de los Reglamento de Aviación Federal. Al ejercer dicha autoridad, el personal del transportista no discriminará en contra de cualquier individuo calificado con una discapacidad por motivo de la discapacidad y sus acciones no contravendrán las disposiciones de la presente Parte. En caso de que dicha acción contravenga las disposiciones de la presente parte, el transportista se hallará sujeto a los remedios establecidos en § 382.65.

(e) Cuando un transportista se niegue a brindar transporte a cualquier persona por un motivo relacionado con la discapacidad de dicha persona, el transportista especificará por escrito a dicha persona el motivo de dicha denegación, inclusive, cuando aplique, el motivo razonable y preciso en el que radicó la opinión del transportista con respecto al peligro que representaría para la seguridad del vuelo transportar a dicha persona. Deberá entregarse esta declaración escrita a la persona en los 10 días calendarios que sigan la fecha en la que se denegó el transporte.

§ 382.33 Requisitos de notificación anticipada.

(a) A excepción de las disposiciones establecidas en el párrafo (b) de la presente sección, un transportista no podrá requerir que un individuo calificado con una discapacidad brinde una notificación anticipada con respecto a su intención de viajar o a su discapacidad como condición del transporte o de los servicios o acomodaciones que se requieran de conformidad con la presente parte.

(b) Un transportista puede requerir la notificación anticipada de 48 horas y la facturación una hora antes cuando un individuo calificado con una discapacidad desee recibir cualquier de los siguientes servicios, tipos de equipo o acomodaciones:

(1) Oxígeno médico de uso a bordo de la aeronave si dicho servicio se halla disponible durante el vuelo;

(2) transporte de una incubadora, si dicho servicio se halla disponible durante el vuelo;

(3) conexión para un respirador a la fuente de energía eléctrica de la aeronave si dicho servicio se halla disponible durante el vuelo;

(4) acomodación para el pasajero que tenga que viajar en camilla si dicho servicio se halla disponible durante el vuelo;

(5) transporte de una silla de ruedas eléctrica en un vuelo realizado en una aeronave con menos de 60 asientos;

(6) provisión por el transportista de empaquetamiento para materiales peligrosos para la pila de una silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia;

(7) acomodaciones para un grupo de diez o más individuos calificados con una discapacidad que hagan reservas y viajen en grupo; y

(8) provisión de una silla de ruedas a bordo en una aeronave que no tenga un baño accesible.

(c) Si un pasajero no cumple con los requisitos de notificación anticipada establecidos por el transportista de conformidad con la presente sección, el transportista deberá no obstante brindar el servicio, el equipo o la acomodación si lo puede hacer mediante esfuerzos razonables, sin retrasar el vuelo.

(d) Los sistemas de reservación y otros sistemas administrativos del transportista deben asegurar que cuando el individuo calificado con una discapacidad brinde notificación anticipada, conforme a las disposiciones establecidas en la presente sección, dicha notificación quede inscrita y debidamente transmitida a los empleados operadores

que tengan la responsabilidad de proveer la acomodación por la cual se brindó la notificación anticipada.

(e) Si el individuo calificado con una discapacidad provee la notificación requerida por el transportista para uno de los servicios indicados en el párrafo (b) de la presente sección, el transportista deberá cerciorarse de que se brinde dicho servicio.

(f) Si un individuo calificado con una discapacidad provee una notificación anticipada al transportista y que el individuo se ve forzado a cambiar de vuelo con un transportista diferente debido a la cancelación del vuelo original o al reemplazo de equipo inaccesible, el primer transportista deberá, en la medida de lo posible, prestar ayuda al segundo transportista con respecto a la acomodación solicitada por el individuo del primer transportista.

§ 382.35 Auxiliares.

(a) A excepción de lo provisto en la presente sección, un transportista no deberá requerir que un individuo calificado con una discapacidad viaje con otra persona como condición de recibir transporte aéreo. La duda por parte del transportista con respecto al posible uso de baños inaccesibles por parte del individuo calificado con una discapacidad, o a la necesidad de ayuda especial que deba prestar el personal que no se hallan obligados a prestar el personal del transportista no es motivo suficiente para que el transportista exija la presencia de un auxiliar acompañante.

(b) Un transportista puede requerir que un individuo calificado con una discapacidad que cumpla con cualquiera de los siguientes criterios viaje con un auxiliar como condición de recibir transporte aéreo si dicho transportista determina que un auxiliar es esencial para la seguridad:

(1) Una persona que viaje en camilla o en una incubadora. El auxiliar para este tipo de persona debe poder atender a las necesidades médicas del pasajero durante el vuelo;

(2) Un pasajero que, debido a una discapacidad mental, no puede comprender o responder apropiadamente a las instrucciones de seguridad impartidas por el personal del transportista, inclusive la sesión informativa de protección que exigen 14 CFR 121.571(a)(3) y (a)(4) ó 14 CFR 135.117(b);

(3) Una persona con un impedimento de movilidad tan severo que la persona no pueda físicamente ayudar en su propia evacuación de la aeronave;

(4) Una persona que tenga serios impedimentos de audición y de visión, si la persona no logra establecer algún método de comunicaciones con el personal del transportista que permite que se imparta la sesión informativa de protección que exigen 14 CFR 121.571(a)(3) y (a)(4) ó 14 CFR 135.117(b).

(c) Si el transportista determina que una persona que cumpla con los criterios de los párrafos (b)(2), (b)(3) ó (b)(4) de esta sección debe viajar con un auxiliar, a diferencia de la autoevaluación del individuo que considere que puede viajar independientemente, el transportista no podrá cobrar un cargo por el transporte del auxiliar.

(d) Si, debido a que no haya asiento disponible para el auxiliar que el transportista ha determinado ser necesario, una persona con una discapacidad y con una reservación confirmada no puede viajar en el vuelo, la persona con una discapacidad deberá ser indemnizada por motivo de embarque denegado de conformidad con 14 CFR parte 250.

(e) A fines de poder determinar si un asiento se halla disponible para el auxiliar, se deberá considerar que el auxiliar ha realizado su facturación al mismo tiempo que la persona con la discapacidad.

§ 382.37 Asignaciones de asientos.

(a) Los transportistas no deberán excluir a ningún individuo calificado con una discapacidad de cualquier asiento o exigir que un individuo calificado con una discapacidad se sienta en un asiento particular, por motivo de la discapacidad, salvo para cumplir con los requisitos de seguridad de la FAA o con las disposiciones de la presente sección.

(b) Si la discapacidad de un pasajero resulta en un comportamiento activo involuntario que conllevaría la denegación apropiada del transporte de la persona conforme a §382.31, y que el problema de seguridad podría resolverse de tal forma que se permitiría el transporte de la persona conforme a la seguridad si dicha persona se sentara en otra ubicación, el transportista deberá ofrecer la posibilidad al pasajero de sentarse en dicha ubicación como alternativa a la denegación del transporte.

(c) Si no es posible acomodar un animal de servicio en la ubicación del asiento del individuo calificado con una discapacidad que acompañe al animal (*véase* § 382.55(a)(2)), el transportista ofrecerá al pasajero la posibilidad de desplazarse con el animal a otro asiento en la misma clase de servicio, si se encuentra en la aeronave, donde se pueda acomodar al animal, en vez de exigir que el animal viaje en la bodega de carga.

§ 382.38 Acomodaciones de asientos.

(a) Cuando lo solicite un individuo que se identifique ante el transportista como individuo con una discapacidad conforme se especifique en el presente párrafo, el transportista deberá ofrecer las siguientes acomodaciones de asientos, sujeto a las disposiciones de la presente sección:

(1) Para un pasajero que utilice una silla de pasillo para acceder a la aeronave y que no puede fácilmente trasladarse encima de un apoyabrazos de pasillo fijo, el transportista deberá proveer un asiento en una fila dotada de apoyabrazos de pasillo móviles.

(2) El transportista deberá brindar un asiento a la persona que ayude al pasajero con una discapacidad un asiento adyacente al mismo en las siguientes circunstancias:

(i) Cuando un individuo con una discapacidad viaje con un auxiliar de cuidado personal que desempeñe funciones para el individuo durante el vuelo que no se requiera que realice el personal de la aerolínea (por ejemplo, ayuda con la comida);

(ii) Cuando un individuo con un impedimento de visión viaje con un asistente/lector que realice funciones para el individuo durante el vuelo; o

(iii) Cuando un individuo con un impedimento de audición viaje con un intérprete que realice funciones para el individuo durante el vuelo.

(3) Para un individuo que viaje con un animal de servicio, el transportista deberá proveer, conforme lo solicite el individuo, un asiento de partición o un asiento que no sea de partición.

(4) Para una persona con una pierna fusionada o inmovilizada, el transportista deberá proveer un asiento de tabique u otro asiento que ofrezca mayor espacio para las piernas que los otros asientos, del lado del pasillo que mejor se ajuste a la discapacidad del individuo.

(b) Un transportista que ofrezca asignación de asientos anticipada deberá cumplir con los requisitos del párrafo (a) de la presente sección mediante cualquiera de las siguientes modalidades:

(1) El transportista podrá “bloquear” un número de asientos apropiado para brindar asientos conforme lo requiera la presente sección.

(i) El transportista no deberá asignar estos asientos a los pasajeros que no necesiten las acomodaciones provistas conforme al presente párrafo hasta 24 horas antes de la salida prevista del vuelo.

(ii) En todo momento hasta las 24 horas antes de la salida prevista del vuelo, el transportista podrá asignar un asiento que cumpla con los requisitos de la presente sección a un individuo que lo solicite.

(iii) Si un individuo con una discapacidad no realiza una solicitud por lo menos 24 horas antes de la salida prevista del vuelo, el transportista deberá cumplir con la solicitud del individuo en la medida de lo posible pero no tendrá la obligación de reasignar un asiento que ya se asignó a otro pasajero.

(2) El transportista podrá designar un número adecuado de asientos que sirvan de acomodaciones conforme lo requiera la presente sección en tanto que “asientos prioritarios” para los pasajeros con discapacidad.

(i) El transportista deberá notificar que todos los pasajeros con estos asientos asignados (que no sean pasajeros con una discapacidad enumerada en el párrafo (a) de la presente sección) están sujetos a la reasignación a otro asiento si es necesario ofrecer un asiento conforme lo requiera la presente sección. El transportista podrá comunicar dicha notificación mediante su sistema de reservas informático, información verbal impartida por el personal de reservaciones, notificantes de billetes, anuncios en la puerta de embarque, avisos en los mostradores, tarjetas o avisos en los asientos, material de programas de millas frecuentes u otro método apropiado.

(ii) El transportista deberá asignar un asiento que cumpla con los requisitos de la presente sección al individuo que solicite dicha acomodación y que realice la facturación por lo menos una hora antes de la salida prevista del vuelo. Si todos los asientos prioritarios designados que acomodarían al individuo ya han sido asignados a otros pasajeros, el transportista tendrá que reasignar los asientos de los demás pasajeros conforme sea necesario para proveer la acomodación solicitada.

(iii) Si el individuo con una discapacidad no realiza la facturación por lo menos una hora antes de la salida prevista del vuelo, el transportista deberá cumplir con la solicitud del individuo en la medida de lo posible pero no tendrá la obligación de reasignar un asiento que ya se asignó a otro pasajero.

(c) A solicitud de un individuo que se identifique a sí mismo ante el transportista como individuo con una discapacidad que no pertenezca a una de las cuatro categorías enumeradas en el párrafo (a) de la presente sección y que indique necesitar un asiento que le permita fácilmente acceder y utilizar los servicios de transporte aéreo del transportista, el transportista que asigne asientos en forma anticipada deberá ofrecer dicha acomodación, en la forma que lo describe este párrafo.

(1) Un transportista que cumpla con el párrafo (a) de la presente sección mediante el mecanismo de "bloqueo" de asientos descrito en el párrafo (b)(1) de la presente sección deberá implementar los requisitos del presente párrafo en la forma siguiente:

(i) Cuando un pasajero, con una discapacidad que no esté descrita en el párrafo (a) de la presente sección, haga una reservación 24 horas antes de la salida prevista del vuelo, el transportista no tendrá la obligación de ofrecer uno de los asientos bloqueados para el uso de los pasajeros con discapacidad enumerados en el párrafo (a) de la presente sección.

(ii) No obstante, si el transportista deberá asignar cualquier asiento al pasajero, que ya no esté asignado a otro pasajero, que se ajuste a las necesidades de dicho pasajero, inclusive si dicho asiento no se halla disponible para estar asignado a la población general de pasajeros en el momento en que se haga la solicitud.

(2) Un transportista que cumpla con la presente sección mediante el mecanismo de "prioridad" de asientos designados descrito en el párrafo (b)(2) de la presente sección deberá implementar los requisitos del presente párrafo en la forma siguiente:

(i) Cuando un pasajero, con una discapacidad que no esté descrita en el párrafo (a) de la presente sección, haga una reservación, el transportista deberá asignar al pasajero todo asiento, que no esté ya asignado a otro pasajero, que se ajuste a las necesidades del pasajero, inclusive si dicho asiento no se halla disponible para estar asignado a la población general de pasajeros en el momento en que se haga la solicitud.

(ii) Si se asigna a dicho pasajero un asiento prioritario designado, él o ella se hallará sujeto a estar reasignado a otro asiento conforme lo disponga el párrafo (b)(2) de la presente sección.

(d) Un transportista que no ofrezca asignación de asientos anticipada deberá proveer acomodaciones de asientos a las personas descritas en los párrafos (a) y (c) de la presente sección permitiéndoles embarcar la aeronave antes de los demás pasajeros, inclusive los demás pasajeros "pre-embarcados", de manera a que el individuo que necesite acomodaciones de asientos pueda seleccionar el asiento que mejor cumpla con sus necesidades si se valen de la oportunidad de pre-embarcar.

(e) Un transportista puede cumplir con los requisitos de esta sección mediante un método alternativo que no se haya especificado en los párrafos (b) a (d) incluido de la presente sección. El transportista que desee seguir dicho método deberá obtener el acuerdo escrito del Departamento de Transporte (Oficina de la Secretaría) antes de implementar el método alternativo.

(f) El transportista deberá asignar un asiento que brinde la acomodación solicitada por un individuo con una discapacidad, en la forma especificada por la presente sección, inclusive si el asiento no se halla de otra forma disponible para el público general cuando se presente la solicitud.

(g) Si el transportista ya ofreció un asiento al individuo con una discapacidad con el fin de proveer una acomodación de conformidad con el párrafo (a) o (c) de la presente sección, el transportista no podrá reasignar dicho individuo a otro asiento tras la solicitud subsiguiente de otro individuo con una discapacidad, sin el consentimiento del primer individuo.

(h) En ningún caso podrá denegarse el transporte a un individuo en un vuelo con el fin de brindar las acomodaciones requeridas de conformidad con la presente sección.

(i) No se exige que los transportistas brinden más de un asiento por billete o que brinden un asiento en una clase de servicio que no sea la que el pasajero compró.

(j) Al responder a las solicitudes de individuos con respecto a las acomodaciones requeridas por la presente sección, los transportistas deberán cumplir con los reglamentos

de seguridad de la FAA, inclusive los que traten de los asientos de salida (*véase* 14 CFR 121.585 y 135.129).

(k) Los transportistas deberán cumplir con la presente sección a partir del 30 de septiembre de 1998.

§ 382.39 Provisión de servicios y equipo.

Los transportistas deberán cerciorarse de que todo individuo calificado con una discapacidad reciba los siguientes servicios y equipo:

(a) Los transportistas deberán brindar la ayuda solicitada por, o a nombre de, todo individuo calificado con una discapacidad, u ofrecida por el personal del transportista y aceptada por todo individuo calificado con una discapacidad, con respecto al embarque y al desembarque. El transportista responsable por la entrega de pasajeros tendrá la obligación de prestar ayuda con las conexiones de vuelos y los trasbordos entre puertas de embarque.

(1) Esta asistencia deberá incluir, según se dé el caso, servicios del personal y uso de sillas de ruedas de tierra, sillas de ruedas de embarque, sillas de ruedas a bordo -- cuando se brinden conforme a la presente parte -- y rampas o elevadores mecánicos.

(2) El embarque deberá realizarse mediante puentes de carga para la entrada a nivel o mediante salones de acceso para pasajeros, cuando estos métodos estén disponibles. Cuando dichos métodos no se hallen disponibles, la ayuda con el embarque en aeronaves de 30 ó menos asientos de pasajeros será provista en la forma establecida en la sección 382.40, mientras que la ayuda con el embarque en aeronaves de 31 ó más asientos será provista en la forma establecida en la sección 382.40a. En ningún caso podrá el personal del transportista transportar manualmente a un pasajero a la hora de prestar ayuda con el embarque y desembarque (es decir, cargando directamente con el cuerpo del pasajero en brazos de uno o más miembros del personal del transportista con el fin de modificar el nivel que necesita el pasajero para entrar o salir de la aeronave). El transporte físico de pasajeros se permite únicamente en el caso de una evacuación de emergencia.

(3) Los transportistas no podrán dejar a un pasajero con una discapacidad sin atender en una silla de ruedas de tierra, una silla de ruedas de embarque u otro dispositivo en el que el pasajero no tenga independencia en la movilidad por un periodo que exceda 30 minutos.

(b) Los transportistas deberán brindar en la aeronave los servicios conforme se soliciten por, o a nombre de, individuos con una discapacidad, o cuando se ofrezcan por el personal del transportista y se acepten por los individuos con una discapacidad, de la forma siguiente:

(1) Asistencia desplazándose a y desde los asientos, como parte de los procesos de embarque y desembarque;

(2) Asistencia en la preparación para la comida, como abrir embalajes e identificar alimentos;

(3) Si hay una silla de ruedas a bordo en la aeronave, asistencia con el uso de la silla de ruedas a bordo que permita a la persona desplazarse a y desde el baño;

(4) Asistencia para una persona semi-ambulatoria cuando se desplaza a y desde el baño, sin necesidad de alzar o cargar con la persona;

(5) Asistencia al guardar y recuperar equipaje de mano, inclusive dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia que estén estibados a bordo de conformidad con la sección 382.41;

(c) Los transportistas no tienen la obligación de brindar una asistencia especial extensa a los individuos calificados con una discapacidad. A fines de esta sección, la asistencia especial extensa incluye las siguientes actividades:

(1) Asistencia con la comida actual;

(2) Asistencia con el baño o asistencia en el asiento del pasajero con las funciones de eliminación;

(3) Administración de servicios médicos.

§ 382.40 Ayuda con el embarque en aeronaves pequeñas.

(a) Los párrafos (b) y (c) de la presente sección aplican a los transportistas aéreos que realicen operaciones para pasajeros con aeronaves de 19 a 30 asientos en aeropuertos con 10 000 ó más embarques anuales.

(b) Los transportistas deberán, en cooperación con los aeropuertos en los que ofrezcan sus servicios, prestar ayuda con el embarque a los individuos con discapacidad mediante el uso de elevadores mecánicos, rampas u otros dispositivos apropiados que no exijan que los empleados deban cargar o transportar físicamente al pasajero para subir las escaleras.

(c)(1) Todo transportista deberá negociar de buena fe con el operador del aeropuerto de cada aeropuerto con respecto a la adquisición y al uso de dispositivos de asistencia de embarque. Los transportistas y el operador del aeropuerto deberán, antes del 2 de septiembre de 1997, firmar un acuerdo escrito que determine quienes de las partes deben cumplir con los requisitos de asistencia con el embarque de conformidad con la presente sección. Dicho acuerdo deberá hallarse disponible, conforme se solicite, a los representantes del Departamento de Transporte.

(2) El acuerdo deberá establecer que todas las acciones requeridas para proveer embarque accesible a los pasajeros con discapacidades se finalicen en cuanto sea posible, pero no más tarde que el 2 de diciembre de 1998 en los aeropuertos de servicio comercial central y de gran y mediana envergadura (con 1 200 000 ó más embarques anuales); 2 de diciembre de 1999 en los aeropuertos de servicio comercial central de pequeña envergadura (con entre 250 000 y 1 199 999 embarques anuales); o el 4 de diciembre de 2000 en los aeropuertos principales de servicio comercial que no sea central (entre 10 000 y 249 999 embarques anuales). Todos los transportistas y los operadores de aeropuertos implicados compartirán la responsabilidad de implementar el acuerdo en forma oportuna y completa.

(3) Conforme al convenio, los transportistas podrán requerir que los pasajeros deseosos de recibir asistencia con el embarque y el desembarque -- que requiera el uso de un elevador para un vuelo en una aeronave de 19 a 30 asientos -- se presenten para la facturación una hora antes de la hora de facturación prevista para el vuelo. Si el pasajero realiza la facturación después de este tiempo, el transportista deberá, no obstante, ofrecer ayuda con el embarque mediante un elevador si es posible hacerlo, en la medida de lo razonable, sin demorar el vuelo.

(4) No se requiere ayuda con el embarque conforme al acuerdo en las siguientes situaciones:

(i) Acceso a aeronaves con una capacidad de menos de 19 ó de más de 30 asientos;

(ii) acceso a hidroaviones;

(iii) acceso a los siguientes modelos de aeronaves de capacidad de 19 asientos: Fairchild Metro, Jetstream 31 y Beech 1900 (Modelos C y D);

(iv) acceso a cualquier otro modelo de aeronave de 19 asientos que el Departamento de Transporte determine no ser adecuado para ayudar con el embarque mediante un elevador por motivo de que existe un gran riesgo de daño serio para la aeronave o debido a la presencia de barreras internas que excluyen la posibilidad de que los pasajeros que utilicen una silla de embarque o de pasillo logren alcanzar un asiento que no sea esté en una fila de salida.

(5) Cuando no se requiera ayuda con el embarque de conformidad a las disposiciones provistas en el párrafo (c)(4) de la presente sección, o cuando no se pueda prestar dicha ayuda en la forma establecida por los párrafos (b) y (c) de la presente sección por motivos fuera del control de las partes del acuerdo (por ejemplo, debido a problemas mecánicos del elevador), la ayuda con el embarque será prestada por cualquier método disponible al que consienta el pasajero, salvo el transporte manual o físico descrito en § 382.39(a)(2) de la presente parte.

(6) El acuerdo debe asegurar que todos los elevadores y demás equipo de accesibilidad se mantengan en estado operacional apropiado.

(d)(1) La capacitación del personal del transportista requerido por § 382.61 deberá incluir, para el personal que brinde asistencia con el embarque, la capacitación experta en el uso del equipo de asistencia de embarque que utilice el transportista así como los procedimientos apropiados de asistencia con el embarque que protejan la seguridad y la dignidad de los pasajeros.

(2) Los transportistas que no operen aeronaves con una capacidad de más de 19 asientos deberán cerciorarse de que el personal que preste ayuda con el embarque cuente con una capacitación experta en el uso del equipo de asistencia de embarque que utilice el transportista así como los procedimientos apropiados de asistencia con el embarque que protejan la seguridad y la dignidad de los pasajeros. [Enmienda 6, 61 FR 56423, 1 de noviembre de 1996]

§ 382.40a Ayuda con el embarque en aeronaves grandes.

(a) Los párrafos (b) y (c) de la presente sección aplican a los transportistas aéreos que realicen operaciones para pasajeros con aeronaves con una capacidad de 31 ó más asientos en aeropuertos con 10 000 ó más embarques anuales, en cualquier situación en la que los pasajeros no embarquen mediante puentes de embarque de entrada a nivel o salones accesibles para pasajeros.

(b) Los transportistas deberán, en cooperación con los aeropuertos en los que ofrezcan sus servicios, prestar ayuda con el embarque a los individuos con discapacidad mediante el uso de elevadores mecánicos, rampas u otros dispositivos apropiados que no exijan que los empleados deban cargar o transportar físicamente al pasajero para subir las escaleras.

(c)(1) Todo transportista que no preste ayuda con el embarque mediante puentes de embarque de entrada a nivel o salones accesibles para pasajeros deberá negociar de buena fe con el operador del aeropuerto de cada aeropuerto con respecto a la adquisición y al uso de dispositivos de asistencia de embarque. Los transportistas y el operador del aeropuerto deberán, antes del 4 de marzo de 2002, firmar un acuerdo escrito que determine quienes de las partes deben cumplir con los requisitos de asistencia con el embarque de conformidad con la presente sección. Dicho acuerdo deberá hallarse disponible, conforme se solicite, a los representantes del Departamento de Transporte.

(2) El acuerdo deberá establecer que se realicen en cuanto sea posible todas las acciones necesarias para asegurar que el embarque sea accesible para los pasajeros con discapacidad, y a una fecha que no exceda el 4 de diciembre de 2002. Todos los transportistas y los operadores de aeropuertos implicados compartirán la responsabilidad conjunta de implementar el presente acuerdo de manera oportuna y completa.

(3) Conforme al convenio, los transportistas podrán requerir que los pasajeros deseados de recibir asistencia con el embarque que requiera el uso de un elevador se presenten para la facturación una hora antes de la hora de facturación prevista para el vuelo. Si el pasajero realiza la facturación después de este tiempo, el transportista deberá, no obstante, ofrecer ayuda con el embarque mediante un elevador si es posible hacerlo, en la medida de lo razonable, sin demorar el vuelo.

(4) La ayuda con el embarque de entrada a nivel conforme al convenio no es un requisito con respecto a los hidroaviones o con respecto a cualquier aeronave de fuselaje ancho que el Departamento de Transporte determine no convenir para la ayuda con el embarque provista mediante un elevador, una rampa u otro dispositivo, debido a que ningún dispositivo de asistencia de embarque que se halle disponible en el mercado puede acomodar la aeronave sin correr un gran riesgo de daño serio a la aeronave o de lesión grave a los pasajeros o a los empleados.

(5) Cuando no se requiera ayuda con el embarque de entrada a nivel de conformidad a las disposiciones provistas en el párrafo (c)(4) de la presente sección, o cuando no se pueda prestar dicha ayuda en la forma establecida por los párrafos (b) y (c) de la presente sección (por ejemplo, debido a problemas mecánicos del elevador), la ayuda con el embarque será prestada por cualquier método disponible al que consienta el pasajero, salvo el transporte manual o físico descrito en § 382.39(a)(2).

(6) El acuerdo debe asegurar que todos los elevadores y demás equipo de accesibilidad se mantengan en estado operacional apropiado.

(d) La capacitación del personal del transportista requerido por la sección 382.61 deberá incluir, para el personal que preste ayuda con el embarque, la capacitación experta en el uso de equipo de asistencia de embarque que utilice el transportista así como los procedimientos apropiados de asistencia con el embarque que protejan la seguridad y la dignidad de los pasajeros.

§ 382.41 Almacenamiento de equipo personal.

(a) Todo almacenamiento de sillas de ruedas u otro equipo de propiedad de individuos calificados con una discapacidad, que cubra la presente parte, en las cabinas de las aeronaves deberá realizarse de conformidad con 14 CFR 121.589 y 14 CFR 121.285(c) ó 14 CFR 135.87, conforme se aplique.

(b) Los transportistas deberán permitir que los individuos calificados con una discapacidad que utilicen ventiladores/respiradores personales puedan traer y utilizar su equipo a bordo de la aeronave, incluyendo las pilas a prueba de derrames que cumplan con los requisitos establecidos por 49 CFR 173.159(d) así como todo reglamento aplicable de seguridad de la FAA.

(c) Los transportistas deberán permitir que todo individuo calificado con una discapacidad pueda estibar su bastón y otro dispositivo de asistencia a bordo de la

aeronave en estrecha proximidad de sus asientos, de conformidad con los reglamentos de seguridad de la FAA con respecto al equipaje de mano.

(d) Los transportistas no deberán, al implementar sus directrices con respecto al equipaje de mano, contar hacia el límite de equipaje de mano todo dispositivo de asistencia que un individuo calificado con una discapacidad haya traído dentro de la cabina.

(e) Los transportistas deberán poder contar con un espacio en el que se puedan estibar las sillas de ruedas de los pasajeros (inclusive sillas de ruedas motorizadas a pilas o desmontables, sujeto a las disposiciones del párrafo (g)(5) de la presente sección) como equipaje de mano, en la forma siguiente:

(1) Los transportistas deberán permitir que se estiben sillas de ruedas o componentes de sillas de ruedas en los compartimentos superiores o debajo de los asientos, de conformidad con los requisitos de los reglamentos de seguridad de la FAA con respecto al equipaje de mano.

(2) En una aeronave cuya cabina esté dotada de un armario u otra zona de almacenamiento autorizada para equipaje de mano de pasajeros cuyo tamaño pueda acomodar una silla de ruedas que se pueda plegar, colapsar o desmontar, el transportista deberá asignar dicha zona como almacenamiento prioritario, en la forma descrita a continuación, para por lo menos una silla de ruedas plegable o desmontable en dicha zona. Un individuo con una discapacidad que se valga de la oferta de pre-embarque del transportista podrá guardar su silla de ruedas en dicha zona con prioridad sobre el equipaje de mano de los demás pasajeros que embarquen la aeronave en un mismo aeropuerto. Un individuo con una discapacidad que no se valga de la oportunidad que ofrezca el transportista para pre-embarcar podrá utilizar dicho espacio para estibar su silla de ruedas conforme al orden de llegada entre los demás pasajeros que también deseen estibar su equipaje de mano.

(3) Si una zona de almacenamiento autorizada en la cabina no se halla disponible para una silla de ruedas plegable o desmontable, se estibará la silla de ruedas en la bodega de carga.

(f) Cuando una silla de ruedas plegable o desmontable no pueda estibarse en la cabina como equipaje de mano, los transportistas deberán cerciorarse de que la silla de ruedas u otro dispositivo de ayuda del pasajero se facture y devuelva en forma oportuna lo más cerca posible de la puerta de la aeronave, a fin de que los pasajeros puedan utilizar su propio equipo, en la medida de lo posible, salvo cuando dicha práctica no concuerde con los reglamentos de DOT que gobiernen al transporte de materiales peligrosos.

(1) Cuando lo solicite el pasajero, el transportista podrá devolver las sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia al pasajero en la zona de retiro de equipaje en vez de la puerta de la aeronave.

(2) A fin de realizar la devolución oportuna de las sillas de ruedas, las sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia deberán ser los primeros artículos que se extraigan de la bodega de carga.

(3) Las sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia deberán estibarse en la bodega de carga con prioridad sobre los demás artículos y equipaje. Cuando esta prioridad resulte en que el equipaje de los demás pasajeros no pueda transportarse en el vuelo, el transportista deberá esforzarse en toda la medida de lo posible en que este otro equipaje llegue al destino del pasajero en las cuatro horas que sigan la hora prevista de la llegada del vuelo.

(g) Toda vez que las medidas de la bodega de carga y las consideraciones de aeronavegabilidad de la aeronave no lo prohíban, los transportistas deberán aceptar la silla de ruedas motorizadas a pilas del pasajero, incluyendo las pilas, como equipaje facturado, de conformidad con los requisitos de 49 CFR 175.10(a)(19) y (20) y las disposiciones del párrafo (f) de la presente sección.

(1) Los transportistas podrán requerir que los individuos calificados con discapacidad que deseen transportar una silla de ruedas motorizada a pilas en un vuelo (inclusive en la cabina) realicen la facturación una hora antes de la salida prevista del vuelo. Si dicho individuo realiza la facturación después de este tiempo, el transportista deberá, no obstante, ofrecer ayuda con el embarque mediante un elevador si es posible hacerlo, en la medida de lo razonable, sin demorar el vuelo.

(2) Si la pila de la silla de ruedas del individuo ha sido etiquetada a prueba de derrames por el fabricante, de conformidad con 49 CFR 173.159(d)(2), ó si se carga, almacena, amarra y descarga en posición vertical la silla de ruedas motorizada a pilas que se puedan derramar, el transportista no podrá exigir que se desmonte la pila y se empaque por separado. No obstante, los transportistas podrán desmontar y empaquetar por separado cualquier pila que parezca estar dañada o tener un escape.²

(3) cuando sea necesario desmontar la pila de la silla de ruedas, el transportista deberá, cuando se solicite, proveer el embalaje de la pila, de conformidad con los requisitos de 49 CFR 175.10(a)(19) y (20), y empaquetar la pila. Los transportistas tendrán derecho a negarse a utilizar materiales o dispositivos de embalaje que no sean los que utilicen normalmente a dicho fin.

(4) Los transportistas no deberán purgar las pilas.

(5) Cuando lo solicite el pasajero, un transportista deberá estibar una silla de ruedas motorizada a pilas plegable, o desmontable en la zona de almacenamiento de la cabina conforme a las disposiciones del párrafo (e) de la presente sección. Si es posible

² NOTA DEL EDITOR: Como ya se indicó en el preámbulo de la presente disposición (63 FR 10534), los transportistas pueden denegar el transporte de la pila si el riesgo posible a la seguridad es lo suficientemente serio.

estibar la silla de ruedas en la cabina sin extraer la pila, el transportista no deberá desmontar la pila. Si no es posible estibar la silla de ruedas en la cabina sin extraer la pila, el transportista deberá desmontar la pila y guardarla en la bodega de carga conforme a las disposiciones del párrafo (g)(3) de la presente sección. En este caso, el transportista deberá permitir que la silla de ruedas, una vez extraída la pila, se guarde en la cabina.

(h) Los individuos con discapacidad deberán poder entregar instrucciones escritas con respecto al desmontaje y montaje de sus sillas de ruedas.

§ 382.43 Trato de dispositivos de movilidad y dispositivos de asistencia.

(a) Cuando el transportista desmonte sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia para estibarlos, el transportista deberá volverlos a ensamblar y asegurar que se devuelvan prontamente al individuo con una discapacidad. Las sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia deberán devolverse al pasajero en el estado en que lo recibió el transportista.

(b) Con respecto al transporte nacional, los límites de responsabilidad para equipaje establecidos por 14 CFR parte 254 no se aplicarán con respecto a la responsabilidad por pérdida, daño o retraso de sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia. El criterio del cálculo de la indemnización por una silla de ruedas, u otro dispositivo de asistencia extraviado, dañado o destruido será el precio de adquisición original del dispositivo.

(c) Los transportistas no podrán exigir que un individuo calificado con una discapacidad firme una exención de responsabilidad por daños o pérdida de sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia.

§ 382.45 Información para pasajeros.

(a) Un transportista deberá impartir la siguiente información, cuando se solicite, con respecto a las instalaciones y los servicios referentes a la prestación de transporte aéreo a individuos calificados con una discapacidad. Esta información tratará del tipo de aeronave y, cuando sea posible, de la aeronave específica prevista para un vuelo en particular:

(1) La ubicación de los asientos que tengan, si los hay, apoyabrazos móviles y cualquier asiento que el transportista, de conformidad con la presente parte, no pone a la disposición de pasajeros con discapacidad;

(2) Cualquier limitación que tenga la aeronave en acomodar a individuos calificados con una discapacidad, inclusive limitaciones con respecto a la disponibilidad de ayuda con el embarque de la aeronave, con respecto a los puntos de salida y de llegada y cualquier otro punto intermedio. El transportista deberá impartir esta información a cualquier pasajero que declare que él o ella utiliza una silla de ruedas para el embarque, inclusive si el pasajero no solicita explícitamente dicho tipo de información;

(3) Toda limitación con respecto a la disponibilidad de áreas de almacenamiento en la cabina o en la bodega de carga para los dispositivos de asistencia u otro equipo comúnmente utilizado por un individuo con discapacidad;

(4) si la aeronave tiene un baño accesible.

(b) Las siguientes disposiciones gobiernan la provisión de sesiones informativas de protección a todo individuo calificado con una discapacidad:

(1) Deberán realizarse sesiones informativas de protección individual para todo pasajero conforme lo requieran 14 CFR 121.571 (a)(3) y (a)(4) ó 14 CFR 135.117(b);

(2) el personal del transportista podrá ofrecer una sesión informativa de protección a cualquier otro pasajero;

(3) se realizarán las sesiones informativas de protección para todo individuo calificado con una discapacidad en forma tan discreta y cautelosa que sea posible;

(4) el personal del transportista no deberá requerir que un individuo calificado con una discapacidad demuestre haber escuchado, leído o entendido la información presentada, excepto en la medida en que el personal del transportista imponga dicho requisito a todos los pasajeros con respecto a la sesión informativa de protección general, asimismo el personal del transportista no emprenderá ninguna acción adversa con respecto al individuo calificado con una discapacidad por motivo de que dicho individuo no ha “aceptado” la sesión informativa de protección.

(c) Todo transportista verificará que todo individuo calificado con una discapacidad, inclusive todo individuo con impedimentos de visión o de audición, tenga acceso oportuno a la información que el transportista brinde a los demás pasajeros en la terminal o en la aeronave (siempre que ello no interfiera con las tareas de seguridad de la tripulación conforme lo establezcan los reglamentos de la FAA) inclusive, pero sin limitación, la facturación del vuelo, las asignaciones de puertas de embarque, la facturación y el retiro de equipaje, siempre que, las personas que no puedan obtener dicha información mediante los sistemas audio o vídeo utilizados por los transportistas en los aeropuertos o en las aeronaves soliciten dicha información del personal del transportista. Los transportistas deberán también impartir información con respecto a los cambios de aeronaves que puedan afectar el viaje de las personas con discapacidad.

(d) En todo aeropuerto que utilicen, los transportistas deberán guardar una copia de la presente parte y tenerla a disposición de toda persona con una discapacidad que la solicite.

[Enmienda 6, 61 FR 56423, 1 de noviembre de 1996]

§ 382.47 Acomodaciones para personas con impedimentos de audición.

(a) Todo transportista que ofrezca servicio aéreo programado, o servicio chárter conforme a la sección 401 de la ley de Aviación Federal (Federal Aviation Act), y que ponga a disposición del público sistemas de reservación y de información por teléfono, deberá también ofrecer un dispositivo de telecomunicaciones para personas sordas (TDD) para que las personas con impedimentos de audición puedan hacer reservaciones y obtener información. El servicio TDD se hallará disponible durante las mismas horas que el servicio telefónico del público general, además, el tiempo de respuesta para las llamadas será equivalente. Los usuarios del servicio TDD no se hallarán sujetos a cargos adicionales que sobrepasen los cargos aplicables a los demás usuarios del servicio de información y reservación por teléfono.

(b) En las aeronaves en las que se imparta la sesión informativa de protección en pantallas de vídeo, el transportista deberá cerciorarse de que la presentación vídeo sea accesible a los pasajeros con impedimentos de audición.

(1) Salvo las disposiciones establecidas en el párrafo (b)(2) de la presente sección, el transportista deberá implementar este requisito mediante el modo subtulado o un inserto con un intérprete del idioma de señas integrado en la presentación vídeo.

(2) Un transportista podrá utilizar una alternativa equivalente sin vídeo para este requisito únicamente cuando no sea posible integrar el modo subtulado o el inserto con un intérprete del idioma de señas en el vídeo sin que interfiera e invalide dicho vídeo o integrar subtítulos legibles.

(3) Los transportistas deberán implementar los requisitos de la presente sección reemplazando vídeos sin subtítulos con vídeos que incorporen subtítulos a medida que se reemplacen los antiguos vídeos en el curso normal de las operaciones de los transportistas.

§ 382.49 Inspección de seguridad de los pasajeros.

(a) Todo individuo calificado con una discapacidad deberá aceptar la inspección de seguridad igual a la, y sujeta a los mismos requisitos de seguridad, de los demás pasajeros. La posesión por parte de un individuo calificado con una discapacidad de un dispositivo de asistencia que se utilice para viajar en forma independiente no implicará procedimientos de inspección especiales si la persona con el dispositivo de asistencia pasa por la inspección sin activar el sistema de seguridad. Siempre que el presente párrafo no prohíba al personal de seguridad que examine un dispositivo de movilidad o de asistencia que pueda, a su parecer, esconder un arma u otro artículo prohibido. Los registros de seguridad de los individuos calificados con una discapacidad cuyo dispositivo active la alarma del sistema de seguridad se llevarán a cabo en la misma forma que se haría para los demás pasajeros. No se exigirán inspecciones de seguridad privadas para los individuos calificados con una discapacidad más amplia o por una razón diferente de lo que se haría para los demás pasajeros.

(b) Salvo las disposiciones del párrafo (c) de la presente sección, si un individuo calificado con una discapacidad solicita una inspección privada en forma oportuna, se deberá otorgar a tiempo para que el pasajero pueda embarcar.

(c) Si el transportista utiliza tecnología que permita realizar la inspección apropiada de un pasajero con una discapacidad sin necesidad de registrar físicamente la persona, no es necesario que el transportista ofrezca una inspección privada.

§ 382.51 Enfermedades transmisibles.

(a) Salvo las disposiciones provistas en el párrafo (b) de la presente sección, un transportista no podrá emprender ninguna de las acciones siguientes con respecto a una persona que de otra manera sea un individuo calificado con una discapacidad, por motivo de que la persona tenga una infección o enfermedad transmisible:

(1) Denegar transporte a la persona;

(2) Requerir que la persona entregue un certificado médico; o

(3) Imponer al pasajero cualquier condición, restricción o requisito que no se imponga a los demás pasajeros.

(b)(1) El transportista deberá realizar las acciones enumeradas en el párrafo (a) de la presente sección con respecto a un individuo con una infección o enfermedad transmisible únicamente si la condición de dicho individuo representar una amenaza directa a la salud y protección de los demás.

(2) A fines de la presente sección, una amenaza directa significa un riesgo grave a la salud o la seguridad de los demás que no se pueda eliminar modificando políticas, prácticas o procedimientos, ni mediante la dotación de ayudas o servicios auxiliares.

(3) Cuando se determine si el individuo implica una amenaza directa a la salud y protección de los demás, el transportista deberá realizar una evaluación individualizada, que se base en un discernimiento razonable según conocimientos médicos razonables o la evidencia más objetiva disponibles, cuyo fin sea determinar: la naturaleza, la duración y la severidad del riesgo; que un daño posible a la salud y seguridad de los demás ocurrirá seguramente; y si existen modificaciones razonables a las políticas, las prácticas o los procedimientos que atenúen el riesgo.

(4) Al emprender las acciones autorizadas de conformidad con el presente párrafo, los transportistas deberán seleccionar la opción, conforme a la salud y seguridad de los demás, que sea la menos restrictiva desde el punto de vista del pasajero con la enfermedad transmisible. Por ejemplo, el transportista no debería denegar el transporte de un individuo si la entrega de un certificado médico o si las modificaciones razonables de

las prácticas, las políticas o los procedimientos atenúan el riesgo de transmisión de la enfermedad a los demás en la medida que el individuo pueda viajar.

(5) Si una acción autorizada conforme al presente párrafo resulta en la demora del viaje del pasajero, el transportista deberá entonces permitir que el pasajero viaje en una fecha ulterior (hasta 90 días a partir de la fecha del viaje postergado) con la misma tarifa que la que se hubiese aplicado para el viaje primeramente previsto del pasajero sin penalidad, o a discreción del pasajero, deberá remitir un reembolso por todo vuelo no utilizado, inclusive cualquier vuelo de regreso.

(6) Cuando lo solicite el pasajero, el transportista deberá entregar al pasajero una explicación escrita con respecto a toda acción emprendida conforme al presente párrafo en los 10 días que sigan dicha solicitud.

(c) Si un individuo calificado con una discapacidad que tenga una infección o enfermedad transmisible del tipo que se describa en el párrafo (b) de la presente sección entrega un certificado médico al transportista, de conformidad con § 382.53(c)(2), el transportista deberá brindar transporte al individuo, a menos de que el transportista no pueda implementar las condiciones establecidas en el certificado médico como sea necesario para evitar la infección o la transmisión de la enfermedad a las demás personas en el curso normal de un vuelo.

[Enmienda 6, 61 FR 56423, 1 de noviembre de 1996]

§ 382.53 Certificados médicos.

(a) A excepción de lo provisto en la presente sección, el transportista no deberá requerir que una persona, que otramete sea un individuo calificado con una discapacidad, presente un certificado médico como condición del transporte.

(b)(1) Un transportista podrá requerir que un pasajero con una discapacidad presente un certificado médico si –

(i) Viaja en camilla o en una incubadora;

(ii) Requiere oxígeno médico durante un vuelo, de conformidad a las disposiciones de 14 CFR 121.574; o

(iii) La condición médica es tal que existe una duda razonable con respecto a si el individuo puede terminar el viaje sin riesgo y sin requerir asistencia médica extraordinaria durante el vuelo.

(2) A fines del presente párrafo, un certificado médico es una declaración escrita por el doctor del pasajero que indique que el pasajero es capaz de realizar el viaje entero sin riesgo y sin necesidad de asistencia médica extraordinaria durante el vuelo.

(c)(1) Si un individuo calificado con una discapacidad tiene una infección o una enfermedad transmisible del tipo descrito en § 382.51(b), el transportista podrá requerir un certificado médico.

(2) A fines del presente párrafo, un certificado médico es una declaración escrita por el doctor del pasajero que indique que la enfermedad o infección no sería, conforme a las condiciones presentes del caso particular del pasajero, transmisible a otras personas durante el curso normal del vuelo. El certificado médico deberá enumerar las condiciones o precauciones que se deban observar con el fin de prevenir la transmisión de la enfermedad o infección a las demás personas durante el curso normal del vuelo. Dicho certificado médico deberá haberse redactado en los 10 días que precedan la fecha en que se presente el mismo.

§ 382.55 Disposiciones diversas.

(a) Los transportistas deberán permitir que los perros y otros animales de servicio de los que se valgan las personas con discapacidad acompañen a las personas durante el vuelo.

(1) Los transportistas deberán aceptar como prueba que un animal es un animal de servicio cédulas de identificación, otra documentación escrita, la presencia de arneses o marcas de arneses, placas de identidad o aseveraciones verbales fiables por parte del individuo calificado con una discapacidad que se valga del animal.

(2) Los transportistas deberán permitir que un animal de servicio acompañe al individuo calificado con una discapacidad en cualquier asiento que ocupe la persona, a menos que el animal obstruya el pasillo u otra zona que deba permanecer sin obstáculos a fin de facilitar una evacuación de emergencia.

(3) En caso de que el transportista requiera o entregue información particular con respecto al transporte de animales fuera de Estados Unidos continentales, dicha información será provista a todos los pasajeros que viajen con animales fuera de Estados Unidos continentales, incluyendo a las personas que viajen con animales de servicio.

(b) Los transportistas no exigirán que un individuo calificado con una discapacidad viaje sentado encima de una manta.

(c) Los transportistas no podrán restringir los movimientos de las personas con discapacidad en las terminales o requerir que permanezcan en una zona de espera u otra ubicación a fin de recibir ayuda; o por otros motivos, prescribir un trato separado para las personas con discapacidad a excepción de lo que se requiera o permita conforme a la presente parte.

§ 382.57 Se prohíben los cargos por acomodaciones.

Los transportistas no impondrán cargos adicionales por brindar instalaciones, equipo o servicios que esta Parte requiera que se brinden a los individuos calificados con una discapacidad.

§§ 382.59 [Reservado]

SUBPARTADO D – DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

§ 382.61 Capacitación.

(a) Todo transportista que opere una aeronave de más de 19 asientos de pasajeros deberá proveer capacitación, de conformidad con los requisitos de este párrafo, a todo el personal que se relacione con el público viajante, en la medida que corresponda con los deberes de cada empleado.

(1) El transportista deberá asegurar una capacitación experta en torno a:

(i) Los requisitos de la presente parte y de otros reglamentos de DOT o FAA que afecten la provisión de transporte aéreo a las personas con discapacidad; y

(ii) Los procedimientos del transportista, que coincidan con la presente parte, con respecto a la provisión de transporte a personas con discapacidad, inclusive la operación apropiada y segura de cualquier equipo que se utilice para acomodar a los pasajeros con discapacidad.

(2) el transportista deberá también capacitar a dichos empleados con respecto al recato y a las reacciones apropiadas en torno a las personas con discapacidad, inclusive las personas con discapacidades físicas, sensoriales, mentales y emocionales e inclusive cómo distinguir entre las diferentes discapacidades de los individuos con discapacidad.

(3) El transportista deberá conferir con las organizaciones que representen a personas con discapacidad cuando elabore su programa de capacitación y sus políticas y procedimientos con respecto a quienes de los empleados del transportista deban recibir dicha capacitación.

(4) El transportista deberá asegurar que el personal que debe recibir la capacitación, complete dicha capacitación antes de los plazos siguientes:

(i) Para la tripulación sujeta a la capacitación requerida de conformidad con 14 CFR parte 121 ó 135, que estén empleados en la fecha en que el programa del transportista se establezca de conformidad con § 382.63, como parte de su próxima sesión de capacitación periódica prevista;

(ii) Para otro personal empleado en la fecha en que se establezca el programa del transportista de conformidad con 382.63, en los 180 días que sigan dicha fecha;

(iii) Para los miembros de la tripulación sujetos a los requisitos conforme a 14 CFR Parte 121 ó 135 cuyo empleo en cualquier posición empiece después de la fecha en que se establezca el programa del transportista de conformidad con § 382.63, antes de asumir sus deberes; y

(iv) Para otro personal cuyo empleo en cualquier puesto empiece después de [insertar la fecha en que se establezca el programa del transportista de conformidad con § 382.63, en los 60 días que sigan la fecha en que asuman sus deberes.

(5) Todo transportista deberá asegurarse de que todo el personal que deba seguir cursos de capacitación, siga también cursos de actualización o perfeccionamiento con respecto a los temas de los que trate esta sección, conforme a las tareas que deba desempeñar cada empleado, y con el fin de mantener un nivel de pericia.

(6) Todo transportista deberá brindar, o asegurar que sus contratistas brinden, capacitación a los empleados de los contratistas con respecto al viaje de las personas con discapacidad. Dicha capacitación se requiere únicamente para aquellos empleados de contratista que tengan un trato directo con el público viajante en los aeropuertos y deberá personalizarse conforme a las tareas de los empleados. La capacitación para los empleados de contratistas deberá cumplir con los requisitos de los párrafos (a)(1) a (a)(5) inclusive de la presente sección.

(7) Los empleados actuales de todo transportista que se hallan designados como representantes de resolución de quejas, a fines de las disposiciones establecidas en § 382.65 de la presente parte, deberán ser capacitados de conformidad con los requisitos de la presente parte y con los deberes que deba desempeñar un representante de resolución de quejas en los 60 días que sigan la fecha de vigencia de la presente parte (es decir, el 4 de junio de 1990). Los empleados que queden afectados al puesto de representante de resolución de quejas ulteriormente deberán recibir dicha capacitación antes de desempeñar las funciones de su puesto de conformidad con § 382.65. Todos los empleados que desempeñen las funciones de un representante de resolución de quejas deberán recibir una capacitación actualizada de perfeccionamiento con respecto a sus deberes y a las disposiciones del presente reglamento.

(b) Todo transportista que opere únicamente aeronaves con 19 ó menos asientos de pasajeros, tendrá que proveer capacitación a los miembros de la tripulación y al personal apropiado con el fin de asegurar que estén familiarizados con los temas enumerados en los párrafos (a)(1) y (a)(2) de la presente sección y que cumplan con los requisitos de la presente parte.

§ 382.63 Programas de transportistas.

(a)(1) Todo transportista que opere una aeronave con más de 19 asientos de pasajeros deberá establecer e implementar, en los 180 días que sigan la fecha de vigencia de la presente parte (es decir, el 2 de octubre de 1990) un programa escrito para la implementación de los requisitos de la presente parte.

(2) Los transportistas deberá acatar con las disposiciones de la presente parte durante los 180 días que precedan la implementación requerida de los programas de los transportistas.

(b) El programa deberá incluir los siguientes elementos:

(1) El calendario del transportista con respecto a la capacitación de su personal de conformidad con § 382.61; y

(2) Las políticas y los procedimientos para acomodar a pasajeros con discapacidad en forma que concuerde con los requisitos de la presente parte.

(c)(1) Los transportistas mayores y nacionales (en la forma definida por la publicación de estadísticas de tráfico de transportistas aéreos de DOT) así como todo transportista estadounidense que comparta el código de designación de transportista mayor o nacional (en la forma descrita en 14 CFR 399.88), deberá entregar su programa al Departamento para que éste lo examine en los 180 días que sigan la fecha de vigencia de la presente parte (es decir, el 2 de octubre de 1990).

(2) El Departamento deberá examinar cada uno de los programas del transportista, que implementará el transportista sin necesidad de acción adicional por parte de DOT una vez que dicho programa haya sido entregado al Departamento.

(3) Si el Departamento determina que cualquier porción del plan del transportista debe modificarse, o necesita que se añada o elimine ciertas disposiciones, para que el transportista logre cumplir con la presente parte, DOT indicará al transportista que debe realizar los cambios necesarios. El transportista deberá incorporar dichas modificaciones en su programa e implementarlas.

(d) Otros transportistas deberán mantener sus programas en un expediente y tenerlos a disposición del Departamento cuando lo solicite dicho Departamento. Si, en el curso de dicho examen, el Departamento determina que cualquier porción del plan del transportista debe modificarse, o necesita que se añadan o eliminen ciertas disposiciones, para que el transportista logre cumplir con la presente parte, DOT indicará al transportista que debe realizar los cambios necesarios. El transportista deberá incorporar dichas modificaciones en su programa e implementarlas.

§ 382.65 Procedimientos para la conformidad.

(a) Todo transportista que ofrezca un servicio programado deberá establecer e implementar un mecanismo de resolución de quejas que incluya la designación de uno o varios representantes de resolución de quejas (Complaints Resolution Officials, o CRO por sus siglas en inglés) disponible en cada uno de los aeropuertos en los que opere el transportista.

(1) El transportista deberá tener un representante CRO disponible para toda persona que presente una queja que alegue una infracción de la presente parte en todo momento en que el transportista opere en un aeropuerto.

(2) El transportista deberá tener un representante CRO disponible por teléfono, sin costo alguno para el pasajero, si dicho representante CRO no puede estar en persona en el aeropuerto en el momento en que se presente la queja. Si se utiliza un enlace telefónico al representante CRO, será necesario que un servicio de TDD se halle disponible para que las personas con impedimentos de audición puedan fácilmente comunicarse con el representante CRO.

(3) Cada representante CRO deberá conocer perfectamente los requisitos de la presente parte así como los procedimientos del transportista con respecto a los pasajeros con discapacidad.

(4) Todo representante CRO deberá disponer de suficiente autoridad para tomar decisiones en nombre del transportista con respecto a la resolución de quejas.

(5) Cuando se presente una queja ante el representante CRO, el representante CRO deberá emprender prontamente una acción con el fin de resolver la queja de la siguiente manera:

(i) Si la queja se hace ante el representante CRO antes de que la acción, o acción propuesta, del personal del transportista que conlleva la infracción de una de las disposiciones de esta parte, el representante CRO deberá realizar, o deberá instar que el personal del transportista realice, toda acción necesaria para asegurar la conformidad con esta parte. Siempre que el representante CRO no contravenga la decisión tomada por el piloto a mando de la aeronave que radique en la seguridad.

(ii) Si ya ha ocurrido una infracción alegada de una de las disposiciones de esta parte, y el representante CRO reconoce que ha ocurrido dicha infracción, el representante CRO deberá entregar al demandante una explicación escrita con un resumen de los hechos y las acciones, si es que hay, que el transportista propone realizar en respuesta a la infracción.

(iii) Si el representante CRO determina que la acción del transportista no representa una infracción de una de las disposiciones de esta parte, el representante CRO

deberá entregar al demandante una explicación escrita con un resumen de los hechos y los motivos, de conformidad con esta parte, de dicha determinación.

(iv) Las declaraciones que se requieran proveerse en el párrafo (a)(5) de la presente sección deberán comunicar al demandante sus derechos en solicitar que DOT interponga una acción ejecutoria de conformidad a la presente sección. Dicha declaración deberá ser entregada en persona al pasajero en el aeropuerto, si es posible, de lo contrario, deberá ser enviada al pasajero en los 10 días calendarios que sigan la fecha en que se realizó la queja.

(b) Todo transportista deberá establecer un procedimiento de resolución de quejas escritas que aleguen infracción de las disposiciones de la presente parte.

(1) No es necesario que un transportista conteste una queja escrita si el sello postal de dicha queja sobrepasa 45 días después de la fecha de la infracción alegada.

(2) Una queja escrita deberá declarar si hubo contacto con un representante CRO con respecto al tema, e indicar el nombre del representante CRO así como la fecha en que hubo contacto, e incluir cualquier respuesta escrita que haya enviado el representante CRO.

(3) El transportista deberá entregar una respuesta dispositiva ante una queja escrita que alegue una infracción de la disposición de la presente parte en los 30 días que sigan la fecha de su recepción.

(i) Si el transportista reconoce que ocurrió una infracción, el transportista tendrá que entregar al demandante una declaración escrita que comprenda un resumen de los hechos y que indique qué acciones, si las hay, se emprenderán en respuesta a la infracción.

(ii) Si el transportista deniega que ocurrió una infracción, la respuesta deberá incluir un resumen de los hechos y los motivos que tiene el transportista, conforme a la presente parte, por dicha determinación.

(iii) Las declaraciones que se requieran proveerse en el párrafo (b)(3) de la presente sección deberán comunicar al demandante sus derechos en solicitar que DOT interponga una acción ejecutoria de conformidad a la presente sección.

(c) Toda persona que crea que un transportista ha infringido cualquier disposición de la presente parte podrá ponerse en contacto con la siguiente oficina para obtener ayuda: Department of Transportation, Aviation Consumer Protection Division, 400 7th Street, SW., Washington, DC 20590, (202) 366-2220.

(d) Toda persona que crea que un transportista ha infringido cualquier disposición de la presente parte podrá también presentar una queja formal conforme a los procedimientos aplicables de 14 CFR parte 302.

§ 382.70 Quejas aferentes a la discapacidad recibidas por los transportistas.

(a) A fines de esta sección, una queja referente a la discapacidad significa una expresión específica escrita de incomodidad enviada por, a nombre de, un individuo con una discapacidad que trata de una dificultad relacionada con la discapacidad de la persona, que la persona sufrió cuando utilizó, o intento utilizar, los servicios de un transportista aéreo o de un transportista aéreo extranjero.

(b) La presente sección se aplica a los transportistas estadounidenses y a los transportistas extranjeros homologados que realicen vuelos a y desde Estados Unidos, realizando operaciones para pasajeros con por lo menos una aeronave diseñada para una capacidad de más de 60 asientos de pasajeros. Los transportistas extranjeros están cubiertos por esta sección únicamente con respecto a las quejas relacionadas con la discapacidad referente a cualquier segmento de vuelo que se inicie o finalice en Estados Unidos.

(c) Los transportistas deberán clasificar las quejas relacionadas con la discapacidad que reciban conforme al tipo de discapacidad y la naturaleza de la queja. Los datos referentes a la discapacidad del pasajero deben ser anotados conforme a uno de los tipos siguientes: impedimento visual, impedimento auditivo, impedimento visual y auditivo, impedimento mental, enfermedad transmisible, alergias (alergias alimenticias, sensibilidad química, entre otros), parapléjico, cuadripléjico, otro tipo de silla de ruedas, oxígeno, camilla, otro dispositivo de ayuda (bastón, respirador, entre otros) y otro tipo de impedimento. Los datos referentes a la presunta discriminación o al problema de servicio relacionado con la discapacidad deben ser anotados separadamente conforme a las siguientes categorías: embarque denegado, embarque denegado sin un auxiliar, temas de seguridad relacionados con la discapacidad, aeronave no accesible, aeropuerto no accesible, disputa sobre la notificación previa, acomodación del asiento, falta de ayuda adecuada u oportuna, daño al dispositivo de ayuda, almacenamiento o retraso con el dispositivo de ayuda, problema con el animal de servicio, información no satisfactoria, y otros.

(d) Los transportistas deberán entregar un informe anual que compendie las quejas relacionadas con la discapacidad que hayan recibido durante el año calendario anterior utilizando el formulario especificado en el anexo A de la presente parte. El primer informe deberá tratar de las quejas relacionadas con la discapacidad que recibieron los transportistas durante el año calendario 2004 y deberá entregarse al Departamento de Transporte el 25 de enero de 2005. Se requiere que los transportistas entreguen todo informe posterior el último lunes del mes de enero de dicho año para el periodo del año calendario anterior. Estas entregas deberán realizarse por la red mundial Internet salvo en situaciones en las que el transportista logre demostrar que sufriría una carga indebida si no se le permite realizar dicha entrega entre mediante copias de papel impreso, discos o correo electrónico y si DOT ha autorizado dicha exención. Se deben completar todos los campos del formulario; los transportistas deben poner "0" cuando no se presentó una queja en dicha categoría. Cada informe anual debe comprender la siguiente certificación firmada por un representante autorizado del transportista: "Yo, el

suscrito, por las presentes certifico que este informe ha sido preparado bajo mi dirección y de conformidad con los reglamentos de 14 CFR parte 382. Afirmo, que a mi mejor entender y saber, las presentes son un informe verdadero, correcto y completo." Se aceptarán firmas electrónicas.

(e) Los transportistas deberán conservar toda correspondencia y comprobante de acción emprendida con respecto a toda queja relacionada con la discapacidad durante tres años después de recibirse la queja o crearse el registro de la acción emprendida. Los transportistas deberán poner estos expedientes a disposición de los funcionarios del Departamento de Transporte, conforme lo soliciten.

(f)(1) En caso de convenio de código compartido, todo transportista deberá cumplir con los párrafos (c) a (e) inclusive, de esta sección para:

(i) Quejas referentes a la discapacidad que reciba el transportista de, o a nombre de, los pasajeros con respecto a dificultades que hayan surgido en torno al servicio provisto;

(ii) Quejas referentes a la discapacidad que reciba el transportista de, o a nombre de, los pasajeros cuando no sea posible llegar a un acuerdo con los socios de código compartido con respecto a si la queja implica el servicio prestado por el transportista o por el socio de código compartido; y

(iii) Quejas referentes a la discapacidad que el transportista reciba de otro transportista o de una agencia gubernamental con respecto a dificultades que hayan surgido en torno al servicio que brinde el transportista.

(2) Todo transportista deberá también transmitir a su socio de código compartido las quejas referentes a la discapacidad que reciba el transportista de, o a nombre de, los pasajeros con respecto a dificultades que hayan surgido en torno al servicio provisto por el socio de código compartido.

(g) Todo transportista, salvo los transportistas en situaciones de código compartido, deberá cumplir con los párrafos (c) a (e) inclusive de esta sección para las quejas referentes a la discapacidad recibidas de, o nombre de, pasajeros así como quejas referentes a la discapacidad que el transportista reciba de otro transportista o de una agencia gubernamental con respecto a dificultades que hayan surgido en torno al servicio que brinde el transportista.

(h) Los transportistas que no entreguen sus datos por Internet utilizarán el formulario de datos para las quejas relacionadas con la discapacidad especificada en el anexo A de esta parte cuando entreguen su informe anual que compendie las quejas relacionadas con la discapacidad que hayan recibido. El informe será enviado por correo en la fecha que se especifica en el párrafo (d) de esta sección, a la siguiente dirección: U.S. Department of Transportation, Aviation Consumer Protection Division, 400 7th Street, SW., Room 4107, C-75, Washington, DC 20590.

[Fuente: 68 FR 40488, 8 de julio de 2003]

Anexo A – Formulario para informes de quejas relacionadas con la discapacidad

Nombre del transportista: _____ Fecha de entrega: _____

Contacto: _____ Periodo de recopilación de datos: _____

Nombre: _____

No. Teléfono (incluir el código del país que no sea EE.UU.): _____

Correo electrónico: _____

Dirección postal: _____

Número total de quejas (es decir, incidentes): _____

INFORME SOBRE LOS DATOS DE LA QUEJA RELACIONADA CON LA DISCAPACIDAD

	Impedi- mento de visión	Impedi- mento de audición	Impedi- mento de audición y visión	Para- pléjico	Cuadri- pléjico	Otro tipo de silla de ruedas	Oxígeno	Camilla	Otra disca- paci- dad	Otro dispo- siti- vo de asistencia	Impedi- mento mental	Enferme- dad transmi- sible	Alergias
Embarque denegado al pasajero													
Embarque denegado sin un auxiliar													
Temas de seguridad relacionados con la discapacidad													
Aeronave no accesible													
Aeropuerto no accesible													
Disputa sobre la notificación anticipada													
Acomodación de asientos													
Asistencia no provista													
Daño al dispositivo de ayuda													
Almacenamiento y retraso del dispositivo de asistencia													
Problema con el animal de servicio													
Información no satisfactoria													
Otro													

Declaración de certificación: Yo, el suscrito, por las presentes certifico que este informe ha sido preparado bajo mi dirección y de conformidad con los reglamentos de 14 CFR Parte 382. Afirmo, que a mi mejor entender y saber, las presentes son un informe verdadero, correcto y completo.

Firma: _____

ANEXO VI

Directrices de DOT en torno a los animales de servicio en el transporte aéreo

68 FR 24875, 9 de mayo de 2003

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE

Oficina de la Secretaría
14 CFR Parte 382
Expediente Número OST-2003-15072

Directrices de DOT en torno a los animales de servicio en el transporte aéreo

AGENCIA: Departamento de Transporte (DOT), Oficina de la Secretaría.

ACCIÓN: Directrices de DOT en torno a los animales de servicio en el transporte aéreo

RESUMEN: La presente notificación publica una revisión de las Directrices de DOT en torno a los animales de servicio en el transporte aéreo, cuya publicación original fue en el Registro Federal con fecha del 1 de noviembre de 1996 (61 FR 56409, 56420). Es el resultado del examen por parte del Departamento de una entrega realizada el 19 de septiembre de 2002 con respecto a mejoras sugeridas a las directrices existentes por parte de representantes de la comunidad de personas con discapacidad y de la industria de aerolíneas.

DIRECCIONES: El presente documento de directrices se halla disponible en el sitio Internet del Departamento en <http://airconsumer.ost.dot.gov/> y toda actualización o revisión futura se hallará publicada en dicho sitio. Las preguntas referentes a la presente notificación podrán dirigirse a Office of Aviation Enforcement and Proceedings C-70, 400 7th Street, SW, Washington, DC 20590.

PARA MAYOR INFORMACIÓN PÓNGASE EN CONTACTO CON: Damon P. Whitehead, Office of the General Counsel, Office of Aviation Enforcement and Proceedings, 400 Seventh Street, SW, Washington, DC 20590; (202) 366-1743; fax: (202) 366-7152; e-mail: damon.whitehead@ost.dot.gov.

ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE
OFICINA DE LA SECRETARIA
WASHINGTON, DC

**DIRECTRICES DE POLÍTICAS EN TORNO A LOS ANIMALES DE SERVICIO
EN EL TRANSPORTE AÉREO
TRANSPORTE**

En 1990, el Departamento de Transporte (Department of Transportation, o DOT por sus siglas en inglés) promulgó los reglamentos oficiales de implementación de la Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA, por sus siglas en inglés). Estas reglas se titulan No discriminación por motivo de discapacidad en el transporte aéreo (14 CFR parte 382). Desde entonces el número de personas con discapacidad que viajan por la vía aérea ha crecido paulatinamente. Este crecimiento ha aumentado la demanda de transporte aéreo accesible a todas las personas con discapacidad así como la importancia que tiene comprender el reglamento de DOT y su implementación. Este documento amplifica el documento guía anterior de DOT que se publicó en 1996³, y que se desprende de una guía anterior sobre animales de servicio de la Ley de Ciudadanos Estadounidenses con discapacidad (Americans with Disabilities Act, o ADA por sus siglas en inglés) que emitió el Departamento de Justicia (DOJ) en julio de 1996. El propósito de este documento es el de ayudar a los empleados de aerolíneas y a las personas con discapacidad a comprender e implementar la ley ACAA así como las disposiciones de la parte 382 con respecto a los animales de servicio a la hora de determinar:

- (1) si un animal es un animal de servicio y si su usuario es un individuo calificado con una discapacidad;
- (2) cómo acomodar a la persona calificada con una discapacidad con un animal de servicio en la cabina; y
- (3) cuándo es necesario denegar legalmente el transporte en la cabina al animal de servicio.

³ 61 FR 56409, 56420 (1 de noviembre de 1996).

Antecedentes

La guía de DOT de 1996 define un animal de servicio como “cualquier perro guía, perro de señal y otro animal individualmente adiestrado para brindar asistencia a un individuo con una discapacidad. Si el animal cumple con la definición, se considera que es un animal de servicio sin que importe si está homologado o certificado por un gobierno local o estatal”. Este documento perfecciona la definición anterior de DOT con respecto al animal de servicio⁴ despuntando que los animales que ayuden a personas con discapacidad al brindar un apoyo emocional son animales de servicio y asegurando que, en situaciones en que se trate de animales de servicio emocional, se comprende que el personal de la aerolínea dispone de la autoridad necesaria para requerir documentación sobre la discapacidad del individuo y la necesidad médica del pasajero que viaja con el animal.

Hoy en día, el público general y las personas con discapacidad se sirven de varios términos diferentes para identificar animales que cumplan con la definición legal de “animal de servicio”. Estos términos abarcan términos globales como “animal de asistencia” y etiquetas precisas como animal de “audición”, de “seña”, de “alerta de convulsiones”, de “apoyo emocional” etc. que describe cómo el animal ayuda a la persona con discapacidad.

Cuando se promulgó la parte 382, la mayoría de animales de servicio eran perros guía o perros oyentes. Desde entonces, una mayor variedad de animales (por ejemplo, gatos, monos, etc.) han sido adiestrados individualmente para ayudar a personas con discapacidad. Los animales de servicio también realizan una variedad de funciones mucho mayor que antes (por ejemplo, alertar a una persona que se acerca un ataque de epilepsia inminente, remolcar una silla de ruedas, ayudar con el equilibrio de una persona con impedimentos de movilidad). Estos desarrollos pueden resultar confusos para los empleados de las aerolíneas que tienen que hacer la distinción entre animales de servicio y animales domésticos, especialmente cuando no parece que el pasajero tenga una discapacidad o que el animal indique en forma obvia que es un animal de servicio. Los pasajeros pueden alegar que sus animales son animales de servicio con el fin de esquivar las políticas de las aerolíneas que restringen el transporte de animales domésticos. Se requiere directrices claras que ayuden al personal de las aerolíneas y a las personas con discapacidades saber a qué atenerse y qué se debe hacer cuando se realicen estas evaluaciones. Dado que se exige que las aerolíneas brinden todas las acomodaciones de conformidad con el reglamento de seguridad de la FAA (*véase* la sección 382.3(d)), los consumidores comedidos pueden ayudar a asegurar que las aerolíneas brinden acomodaciones que coincidan con los deberes y las responsabilidades del transportista en torno a la seguridad. Los consumidores percatados también ayudarán a la aerolínea a proveer los servicios que deseen, inclusive las acomodaciones tan rápida y eficazmente sea posible.

Requisitos generales de la parte 382

En resumidas cuentas, los requisitos principales de la parte 382 con respecto a los animales de servicio son:

⁴ *Véase* el glosario para obtener la definición de éste y otros términos.

- Los transportistas deben permitir que los perros y otros animales de servicio de los que se valgan las personas con discapacidad acompañen a las personas durante el vuelo. Véase la sección 382.55(a)(1-2).
 - Los transportistas deberán aceptar como prueba que un animal es un animal de servicio a identificadores tales como cédulas de identificación, otra documentación escrita, la presencia de arneses, placas de identidad o aseveraciones verbales fiables por parte del individuo calificado con una discapacidad que se valga del animal.
 - Los transportistas deberán permitir que un animal de servicio acompañe al individuo calificado con una discapacidad en cualquier asiento que ocupe la persona, a menos que el animal obstruya el pasillo u otra zona que deba permanecer sin obstáculos a fin de facilitar una evacuación de emergencia o de cumplir con los reglamentos de la FAA.

- Si no es posible acomodar un animal de servicio en la ubicación del asiento del individuo calificado con una discapacidad que acompañe el animal, el transportista ofrecerá al pasajero la posibilidad de desplazarse con el animal a otro asiento en la misma clase de servicio, si se encuentra en la aeronave, donde se pueda acomodar al animal, en vez de exigir que el animal viaje en la bodega de carga (véase la sección 382.37(c)).
- Los transportistas no impondrán cargos adicionales por brindar instalaciones, equipo o servicios que esta Parte requiera que se brinden a los individuos calificados con una discapacidad (véase la sección 382.57).

Dos pasos para el personal de la aerolínea

Para determinar si un animal es un animal de servicio y debería poder acompañar a su usuario en la cabina, el personal de la aerolínea debería:

1. establecer si el animal es un animal doméstico o un animal de servicio y si el pasajero es un individuo calificado con una discapacidad; y luego
2. determinar si el animal de servicio implica
 - una “amenaza directa a la salud y protección de los demás” o
 - una seria amenaza de alteración al servicio de la aerolínea en la cabina (es decir una "alteración fundamental" al servicio a los pasajeros). Véase 382.7(c).

Animales de servicio

¿Cómo sé que es un animal de servicio y no una animal doméstico?

Acuérdese: En la mayoría de situaciones la clave es el ADIESTRAMIENTO. En general, un animal de servicio ha sido adiestrado individualmente para realizar ciertas funciones que ayudan al pasajero que es un individuo calificado con una discapacidad. Muy rara vez, un animal como un animal de alerta de convulsiones es capaz de realizar funciones que ayuden al individuo calificado con una discapacidad sin adiestramiento individual. Asimismo, un animal que brinde un apoyo emocional no necesita haber sido adiestrado

específicamente para dicha función. En forma similar a un animal que ha sido adiestrado individualmente, la definición de un animal de servicio comprende:

- Un animal que ha demostrado poseer un don innato para ayudar a la persona con una discapacidad; o
- Un animal de apoyo emocional.

Estos cinco pasos pueden ayudar a determinar si un animal es un animal de servicio o un animal doméstico:

1. Obtenga aseveraciones verbales fiables: Pregunte al pasajero: “*¿Es su animal doméstico?*” Si el pasajero contesta que el animal es un animal de servicio y no un animal doméstico, pero sigue habiendo dudas sobre el animal, las preguntas de seguimiento podrían incluir:
 - “*¿Qué tareas o funciones realiza su animal para usted?*” o bien
 - “*¿Cómo ha sido adiestrado para usted?*”
 - “*¿Podría describir cómo el animal realiza dicha tarea (o función) para usted?*”
 - Cómo ya se indicó anteriormente, las funciones incluyen, pero sin limitarse:
 - A. Ayudar a las personas ciegas o con impedimentos de visión a tramitar su entorno sin riesgo;
 - B. Alertar a las personas sordas o con impedimentos de audición con respecto a los sonidos;
 - C. Ayudar a las personas con impedimentos de movilidad a abrir y cerrar puertas, recuperar objetos, efectuar el traslado de un asiento a otro, mantener el equilibrio; o
 - D. Alertar o reaccionar ante una necesidad relacionada con la discapacidad o ante una emergencia (por ejemplo, una convulsión, la ansiedad social extrema o un ataque de pánico).
 - Observe que para ser un animal de servicio que pueda viajar en la cabina debidamente, no es necesario que el animal realice una de sus funciones para el pasajero durante el vuelo. Por ejemplo, algunos perros han sido adiestrados para ayudar a remolcar la silla de ruedas del pasajero o para cargar con artículos con los que no pueda el pasajero mientras utilice su silla de ruedas. No sería adecuado denegar el transporte en la cabina a dicho perro.
 - Si un pasajero no logra aseverar en forma fiable que el animal ha sido adiestrado individualmente o que puede realizar una tarea o función que ayuda al pasajero con su discapacidad, es posible que el animal no sea un animal de servicio. En este caso, es posible que el personal de la aerolínea requiera documentación (véase la sección Documentación a continuación).
 - Es posible que en ciertos casos el pasajero con una discapacidad haya sido quien personalmente adiestró al animal para que realizara una función precisa (por ejemplo, alertas de convulsiones). En dicho caso el animal no habría sido adiestrado mediante un programa de adiestramiento formal

(por ejemplo, una “escuela” para animales de servicio. Si el pasajero logra dar una explicación razonable de cómo el animal fue adiestrado o cómo realiza la función por la cual se lo utiliza, esto puede servir de “aseveración verbal fiable” que indique que el animal ha sido adiestrado para realizar una función que requiere el pasajero.

2. Examine los indicadores físicos del animal: Algunos animales de servicio llevan arneses, chalecos, capas o mochilas. Es posible que haya marcas en estos artículos o en las placas de identidad que lo identifiquen como animal de servicio. Cabe señalar, empero, que la ausencia de dicho equipo no significa necesariamente que el animal no sea un animal de servicio.
3. Solicite documentación para los animales de servicio otros que los animales de apoyo emocional: La ley permite que el personal de la aerolínea solicite documentación para verificar que el animal es un animal de servicio, pero DOT sugiere a los transportistas que no soliciten documentación como condición para permitir que el individuo viaje con su animal de servicio en la cabina a menos que la aseveración verbal del pasajero no sea fiable. En este caso, la aerolínea puede solicitar documentación como condición para permitir que el animal viaje en la cabina. La documentación sirve para comprobar la necesidad relacionada con la discapacidad que el pasajero tiene por estar acompañado del animal y la aerolínea puede requerirla como condición para permitir que el animal viaje en la cabina. Los ejemplos de documentación incluyen una carta redactada por un profesional homologado tratante con relación a la condición del pasajero (por ejemplo, un doctor, un profesional de la salud mental, un gestor de casos de servicio vocacional, etc.).
4. Solicite documentación para los animales de apoyo emocional: Con respecto a un animal que sirva de apoyo emocional (que no requiere un adiestramiento específico para dicha función), el personal de la aerolínea puede requerir documentación actualizada (es decir, que no tenga más de un año) en papel con membrete por parte de un profesional en el campo de la salud mental que indique (1) que el pasajero tiene una discapacidad relacionada con la salud mental; (2) que es necesario que el animal acompañe al pasajero debido a la salud mental o al tratamiento del pasajero, o para ayudar al pasajero (con su discapacidad); y (3) que el individuo que provee la evaluación del pasajero es un profesional homologado en el campo de la salud mental y que el pasajero se halla bajo su cuidado profesional. El personal de la aerolínea podrá requerir esta documentación como condición para permitir que el animal acompañe al pasajero en la cabina. El propósito de esta disposición pretende evitar el abuso por los pasajeros que no tienen necesidad de un animal de apoyo emocional y para asegurar que los pasajeros con una necesidad legítima de un animal de apoyo emocional puedan viajar con su animal de servicio en la aeronave. No se permite que las aerolíneas requieran documentos que especifiquen el tipo de discapacidad de salud mental, por ejemplo, ataques de pánico.

5. Observe el comportamiento de los animales: Los animales de servicio están adiestrados para comportarse como se debe en público. Por ejemplo, un perro guía debidamente adiestrado permanecerá a los pies de su dueño. Si no corretea libremente por la aeronave o en la zona de la puerta de embarque, o ladra o gruñe repetidamente a las demás personas en la aeronave, o muerde, o salta encima de los demás, o hace sus necesidades en la cabina o en la zona de la puerta de embarque. Un animal que tiene este tipo de comportamiento disruptivo demuestra que no ha sido adiestrado como conviene para desempeñarse como animal de servicio en público. Por lo tanto, no se requiere que las aerolíneas lo traten como un animal de servicio inclusive si el animal realiza tareas de asistencia para el pasajero con una discapacidad o si el pasajero lo necesita para su bienestar emocional.

¿Qué se debe hacer con los animales de servicio en adiestramiento?

La parte 382 requiere que las aerolíneas permitan que los animales de servicio acompañen a sus instructores⁵ en la cabina de la aeronave, pero por lo demás no se requiere que las aerolíneas transporten animales de cualquier tipo en la cabina o en la bodega de carga. Las aerolíneas se hallan libres de adoptar cualquier política que prefieran con respecto al transporte de animales domésticos u otros siempre que cumplan con los demás requisitos aplicables (por ejemplo, la Ley sobre el bienestar animal, o Animal Welfare Act de EE.UU.). Aunque los "animales de servicio en adiestramiento" no son animales domésticos, la ley ACAA no los incluye, porque el estado "en adiestramiento" indica que todavía no cumplen con la definición legal de un animal de servicio. No obstante, junto con las políticas de animales domésticos, las políticas de aerolíneas con respecto a los animales de servicio en adiestramiento pueden variar. Algunas aerolíneas permiten que los instructores calificados traigan animales de servicio a bordo de una aeronave a fines del adiestramiento. Los adiestradores de animales de servicio deberían consultar las aerolíneas y familiarizarse con sus políticas.

⁵ Los usuarios de animales de servicio suelen referirse a la persona que acompaña al animal como "instructor".

¿Cuál es el procedimiento para un animal de servicio que no esté acompañando a un individuo calificado con una discapacidad?

Cuando un animal de servicio no esté acompañando a un pasajero con una discapacidad, suelen aplicar las políticas generales de la aerolínea con respecto al transporte de animales. El personal de la aerolínea debería conocer las políticas de su empresa con respecto a los animales domésticos, los animales de servicio en entrenamiento y el transporte de animales en general. Los individuos que tengan previsto viajar con un animal de servicio que no sea el suyo deberían averiguar de antemano cuales son las políticas aplicables de antemano.

Individuos calificados con discapacidad⁶

¿Cómo puedo saber si un pasajero es un individuo calificado con una discapacidad que tiene derecho a viajar con un animal de servicio en la cabina de la aeronave si la discapacidad no es evidente a simple vista?

- Pregunte al pasajero en qué forma su discapacidad se relaciona con la necesidad de un animal de servicio. Una vez que el pasajero identifica al animal como animal de servicio, usted podrá preguntar “***¿Cómo lo ayuda su animal con su discapacidad?***” Evite la pregunta “¿Cuál es su discapacidad?” ya que ello implica que está pidiendo una etiqueta médica o la causa de la discapacidad, lo cual puede ser impertinente además de no coincidir con la intención de la ley ACAA. Recuerde que la intención de la parte 382 es facilitar el viaje de las personas con discapacidad al requerir que las aerolíneas las atiendan de manera individual.
- Pida al pasajero si tiene documentación que permita verificar la necesidad médica que tiene el pasajero de viajar con el animal. No se olvide que usted puede preguntar, pero no exigir, documentación que compruebe el estado del animal de servicio A MENOS (1) la aseveración verbal del pasajero no es fiable y el personal de la aerolínea no logra sin documentación determinar de buena fe si el animal es un animal de servicio ó (2) el pasajero indica que el animal sirve de apoyo emocional.
- Mediante las preguntas y otros factores anteriores, usted tiene que decidir si es razonable creer que el pasajero es un individuo calificado con una discapacidad y si el animal es un animal de servicio.

Denegar el transporte en la cabina a un animal de servicio

¿Qué debo hacer si creo que el transporte del animal en la cabina de la aeronave sería un inconveniente para los pasajeros sin discapacidad?

La parte 382 requiere que las aerolíneas permitan que los individuos calificados con una discapacidad puedan estar acompañados de sus animales de servicio en la cabina, siempre que los animales no 1) impliquen una amenaza directa a la salud y protección de los demás (por ejemplo, un animal se comporta en forma amenazadora rugiendo, gruñendo, lanzándose o intentando morder a otras personas en la aeronave) ó 2) provoquen un disturbio serio al servicio en la cabina (es decir, una “alteración fundamental” en el servicio a los pasajeros). El inconveniente para los demás pasajeros no es un motivo

⁶ Véase el glosario.

suficiente para denegar el transporte de un animal de servicio en la cabina; como se indica más tarde en este documento, no obstante, las aerolíneas no tienen la obligación de pedir a los demás pasajeros que renuncien al espacio que utilizarían normalmente con el fin de acomodar a un animal de servicio (por ejemplo, el espacio debajo del asiento en frente de la persona sin discapacidad).

¿Qué hago si creo que las aseveraciones de un pasajero con respecto a una discapacidad o a un animal de servicio no son fiables?

- Pida si el pasajero tiene documentación que permita determinar si el animal es un animal de servicio (*véase* la discusión anterior sobre “Documentación”).
- Si el pasajero no tiene documentos, entonces explique al pasajero que el animal no puede transportarse en la cabina porque no cumple con los criterios de animales de servicio. Explique la políticas de su aerolínea (es decir si acepta o no acepta el transporte en la cabina o en la bodega de cargo) y los procedimientos que se deban seguir.
- Si el pasajero no acepta su explicación, evite iniciar un argumento. Pida al pasajero que espere mientras usted se pone en contacto con el **representante de resolución de quejas** (Complaint Resolution Officer, o CRO por sus siglas en inglés). La parte 382 exige que las aerolíneas tengan un representante CRO disponible en cada aeropuerto que atiendan durante sus horas de operación. El representante CRO puede hallarse disponible por teléfono. El representante CRO es un recurso para la resolución de dilemas relacionados con las acomodaciones que requieren las personas con discapacidad.
- Consulte con su representante CRO inmediatamente, si es posible. El representante CRO suele tener la autoridad de tomar la decisión final con respecto al transporte de animales de servicio. En la rara instancia que un animal de servicio implicaría algún temor con respecto a la seguridad del vuelo, el representante CRO podrá consultar con el piloto al mando de la aeronave. Si el piloto al mando decide prevenir el acceso del animal a la cabina o al vuelo por motivos de seguridad, el representante CRO no podrá rescindir la decisión del piloto. Esto no impide que el Departamento interponga un acción ejecutoria por subsiguiente, empero, si se determina que la decisión del piloto contradice las disposiciones de la parte 382.
- Si un pasajero presenta una queja ante un representante CRO con respecto a una decisión anterior de no aceptar al animal como animal de servicio, entonces el CRO tendrá que entregar al pasajero una declaración escrita en los 10 días siguientes explicando el o los motivos de dicha decisión. Si un empleado del transportista, que no sea el representante CRO, toma la decisión final, una explicación escrita no es necesaria; no obstante, debido a que es posible que denegar el transporte a un animal de servicio legítimo represente una infracción de los derechos civiles, se recomienda que el personal del transportista explique al pasajero la razón por la cual el animal no será aceptado como animal de servicio. Una práctica recomendada puede incluir el envío a los pasajeros cuyos animales no han sido aceptados como animales de servicio de una carta en los 10 días siguientes que explique los motivos de dicha decisión.

Al considerar si se debe excluir a un animal de servicio de la cabina, tenga lo siguiente en mente:

- Ciertos animales de servicio insólitos implican riesgos inevitables a la seguridad y/o la salud pública y no se requiere que las aerolíneas deban transportarlos. Las serpientes, entre otros reptiles, los hurones, los roedores y las arañas forman seguramente parte de esta categoría de animales.
- En todas las demás circunstancias, cada situación deberá ser examinada individualmente. No presume saber cómo un animal insólito particular se comportará conforme a su antigua experiencia con otros animales. No obstante, sí que puede averiguar si un animal particular ha sido adiestrado para comportarse debidamente en público.
- Antes de decidir de excluir al animal, debe reflexionar y probar otras formas de mitigar el problema (por ejemplo, ponerle un bozal a un perro que ladra mucho, permitir que el pasajero disponga de un plazo de tiempo razonable conforme a las circunstancias para poder corregir el comportamiento alborotado, ofrecer un asiento diferente al pasajero donde el animal no bloqueará el pasillo).

Si se determina que el animal no debería acompañar al pasajero con una discapacidad en la cabina en ese momento, ofrezca al pasajero arreglos alternativos conforme a la parte 382 y la política de la empresa (por ejemplo, aceptar transportar al animal en la bodega de carga sin costo alguno para el pasajero).

¿Qué hacer con los animales de servicio insólitos?

- Como se indicó anteriormente, ciertos animales de servicio insólitos implican riesgos inevitables a la seguridad y/o la salud pública y no se requiere que las aerolíneas deban transportarlos. Las serpientes, entre otros reptiles, los hurones, los roedores y las arañas forman seguramente parte de esta categoría de animales. Si llegara a escaparse dicho animal en la cabina de la aeronave, las consecuencias podrían implicar una amenaza directa a la salud y protección de los pasajeros y de la tripulación. Por estos motivos, no se requiere que las aerolíneas deban transportar estos tipos de animales de servicio en la cabina y el transporte en la bodega de carga se realizará de conformidad con las políticas de la empresa con respecto al transporte de animales en general.
- Otros animales insólitos como los caballos miniatura, los cerdos y los monos deberían ser evaluados caso por caso. Los factores a tomar en cuenta son el tamaño y el peso del animal, las restricciones del estado y del país extranjero, y si el animal implicaría una amenaza directa a la salud y protección de los demás o si podría causar una alteración fundamental (una seria interrupción) al servicio en la cabina. Si no aplican ninguno de estos factores, el animal puede acompañar al pasajero en la cabina. En la mayoría de situaciones, el animal debería ser transportado en la bodega de carga de conformidad con la política de la empresa.

Preguntas diversas

¿Qué se debe hacer si el pasajero tiene dos o más animales de servicio?

- Un pasajero único puede legítimamente tener dos o más animales de servicio. En este caso, usted debe hacer lo que pueda en la medida de lo razonable para

acomodarlos en la cabina conforme a la parte 382 y a las políticas de la empresa con respecto a los asientos. Esto puede incluir permitir que el pasajero compre un segundo asiento para que los animales puedan viajar de conformidad con los reglamentos de seguridad de la FAA. Usted puede ofrecer al pasajero un asiento en un vuelo ulterior si el pasajero y sus animales no pueden viajar juntos en un solo asiento de pasajero. Las aerolíneas no pueden cobrar a pasajeros con discapacidad por los servicios que requiere la parte 382, inclusive el transporte de animales de servicio en la bodega de carga. Si es inevitable que el transporte se realice en la bodega de carga, notifique la estación de destino que es necesario reunir en cuanto antes al animal o a los animales de servicio y al pasajero en la puerta de embarque, o ayudar al pasajero conforme sea necesario para retirar dichos animales en la ubicación que corresponda.

¿Qué hacer si el animal de servicio es tan grande que no cabe debajo del asiento en frente del cliente?

- Si el animal de servicio no cabe en la ubicación asignada, deberá reubicar al pasajero y al animal de servicio a otro lugar de la misma clase de servicio en la cabina donde el animal pueda caber debajo del asiento enfrente del pasajero sin crear una obstrucción, como el tabique divisor. Si no hay asiento en la cabina que acomode al animal y al pasajero sin crear una obstrucción, usted puede ofrecer la opción de comprar un segundo asiento, viajar en un vuelo ulterior o permitir que el animal de servicio viaje en la bodega de carga. Como se indica anteriormente, las aerolíneas no pueden cobrar a pasajeros con discapacidad por los servicios que requiere la Parte 382, inclusive el transporte de animales de servicio de gran tamaño en la bodega de carga.

¿Deberían los pasajeros notificar de antemano las aerolíneas con respecto a animales de servicio múltiples o de gran tamaño?

En la mayoría de los casos, bajo los reglamentos de la ley ACAA, las aerolíneas no pueden insistir en que se realicen notificaciones anticipadas o se entreguen certificados de salud para los animales de servicio. No obstante, siempre es útil que los pasajeros se comuniquen con la aerolínea con tiempo suficiente si cabe la posibilidad de que uno o varios de sus animales de servicio tengan que transportarse en la bodega de carga. El pasajero tendrá que comprender las políticas de la aerolínea, averiguar qué tipo de documentos necesita el transportista para asegurar un transporte sin riesgo del animal de servicio en la bodega de carga y si hay restricciones que puedan aplicar al transporte en la bodega de carga (por ejemplo, condiciones de temperatura que limiten el transporte de animales vivos).

¿Qué hacer si un empleado de la aerolínea u otro pasajero a bordo de la aeronave tiene alergia o una reacción adversa al animal de servicio del pasajero?

Los pasajeros que declaren que tienen alergias, u otras aversiones a los animales, deberían sentarse lo más lejos posible del animal de servicio. Sin que importe si las alergias o las aversiones de un individuo hacia un animal son discapacidades (tema que las presentes directrices no abordan), deben atenderse las necesidades de cada individuo

en la máxima medida de lo posible según las circunstancias y de conformidad con los requisitos de la parte 382 y de las políticas de la empresa.

Acomodar a pasajeros con animales de servicio en la cabina

¿Cómo puede el personal de la aerolínea asegurar que a los pasajeros con animales de servicio se les reserve y ofrezca los asientos apropiados en la aeronave?

- Comunique a los pasajeros la política de la aerolínea con respecto a la distribución de asientos para las personas con discapacidad. Por ejemplo: (1) ¿debería el pasajero solicitar el pre-embarque en la puerta de embarque? ó (2) ¿debería el pasajero solicitar de antemano que se aparte un asiento (un asiento prioritario como un asiento de tabique separador o un asiento de pasillo)? ó (3) ¿debería el pasajero solicitar de antemano que se aparte un asiento cuando llegue a la puerta de embarque el día de la salida? Cuando se distribuyan los asientos prioritarios, pregunte al pasajero cual es la ubicación que mejor satisface sus necesidades.
- En general, los pasajeros suelen saber los tipos de asiento que mejor se ajustan a los animales de servicio. En ciertas circunstancias, los pasajeros con animales de servicio deben recibir los asientos prioritarios que solicitaron de antemano, o si no se halla disponible el asiento solicitado, deben poder obtener otros asientos prioritarios disponibles de su preferencia en la misma clase de cabina. La parte 382.38 requiere que las aerolíneas brinden un asiento de partición o un asiento que no sea de tabique cuando lo solicite la persona que viaje con el animal de servicio.
- Los pasajeros deberían cumplir con las recomendaciones y los requisitos de la aerolínea con respecto a cuando deberían presentarse a la puerta de embarque antes de un vuelo. Esto puede variar según el aeropuerto y la aerolínea. No todas las aerolíneas anuncian el pre-embarque para los pasajeros con necesidades especiales aunque exista dicho servicio. Si desea valerse del pre-embarque comuníquese con el agente de la puerta de embarque.
- A menos que el pre-embarque no forme parte de las operaciones comerciales de su transportista, una solicitud oportuna de pre-embarque por parte del pasajero debería ser atendida (382.38 (d)).
- La parte 382 no exige que los transportistas realicen modificaciones que implicaran una carga indebida o que cambiaran fundamentalmente sus programas (382.7 (c)). Por lo tanto, las siguientes opciones no son requeridas cuando se brinden acomodaciones a los usuarios de animales de servicio y son ejemplos de que lo podría interpretarse de manera realista como carga indebida:
 - Solicitar que otro pasajero ceda el espacio en frente de su asiento para acomodar al animal de servicio.
 - Denegar el transporte en un vuelo a cualquier individuo con el fin de poder acomodar al pasajero con un animal de servicio.
 - Proveer más de un asiento por billete.
 - Proveer un asiento en una clase de servicio que no sea la que compró el pasajero.

¿Tiene el personal de la aerolínea la responsabilidad de cuidar y alimentar a los animales de servicio?

No se requiere que el personal de la aerolínea brinde cuidados, alimentos o servicios especiales a los animales de servicio. El cuidado y la supervisión de un animal de servicio es una responsabilidad que incumbe únicamente al pasajero con una discapacidad que acompañe el animal.

¿Puede un transportista cobrar un honorario de mantenimiento o limpieza a los pasajeros que viajen con animales de servicio?

La parte 382 prohíbe que los transportistas aéreos impongan cargos especiales por las acomodaciones que exige el reglamento, como el transporte de un animal de servicio. No obstante, un transportista aéreo puede imponer un cargo a los pasajeros con discapacidad si un animal de servicio comete daños siempre que sea una práctica corriente el imponer cargos a los pasajeros sin discapacidad a raíz de daños similares. Por ejemplo, cobraría una suma al pasajero con una discapacidad por tener que reparar o limpiar un asiento que haya dañado el animal de servicio, suponiendo que es su política hacer eso cuando un pasajero sin discapacidad o su animal comete daños similares.

Consejos para los pasajeros con animales de servicio

- Averigüe de antemano cuál es la política de la aerolínea con respecto a la distribución de asientos para las personas con discapacidad. Por ejemplo: (1) ¿debería un pasajero solicitar el pre-embarque en la puerta de embarque? ó (2) ¿debería un pasajero solicitar de antemano que se aparte un asiento (un asiento prioritario como un asiento de tabique separador o un asiento de pasillo)? ó (3) ¿debería un pasajero solicitar de antemano que se aparte un asiento cuando llegue a la puerta de embarque el día de la salida?
- Aunque no se permite que las aerolíneas soliciten automáticamente la documentación para los animales de servicio que no sean animales de apoyo emocional, si usted piensa que podría ayudarle a explicar la razón por la cual necesita su animal de servicio, sería útil tener documentación emitida por su doctor u otro profesional homologado que confirme que necesita el animal de servicio. Sería también útil que los pasajeros con animales de servicio insólitos tengan documentación que confirma que su animal ha sido adiestrado para realizar una función o tarea para ellos.
- Si necesita que se reserve un asiento específico para usted y para su animal de servicio, intente hacer su reserva lo más pronto posible e identifique la necesidad que tiene en dicho momento.
- Quizás tenga que ser flexible si el asiento que reservó resulta inesperadamente ser un asiento en una fila de salida de emergencia. Cuando se cambia el modelo de aeronave al último minuto, es posible que se redistribuyan los asientos automáticamente. Los sistemas automáticos no suelen reconocer las necesidades especiales y es posible que efectúen un reparto de asientos inapropiado. En este caso, es posible que los reglamentos de la FAA exijan que tenga que desplazarse a otro asiento.
- Llegue a la puerta de embarque a la hora que indique la aerolínea, por lo general una hora antes de la salida, y solicite el pre-embarque del agente – si así lo desea.

- No se olvide que su asiento reservado puede ser reasignado si no realiza la facturación a tiempo, ya que las aerolíneas típicamente liberan los asientos reservados y no reclamados 30 minutos antes de la hora de salida prevista. Además, si no logra realizar la facturación a tiempo es posible que no pueda aprovechar el servicio de pre-embarque de la aerolínea.
- Si su animal de servicio es de gran tamaño o si viaja con varios animales y es posible que deban transportarse en la bodega de carga, póngase en contacto con la aerolínea antes de la fecha de su viaje. En la mayoría de los casos, bajo los reglamentos de la ley ACAA, las aerolíneas no pueden insistir en que se realicen notificaciones anticipadas o se entreguen certificados de salud para los animales de servicio. No obstante, siempre es útil que los pasajeros se comuniquen con la aerolínea con tiempo suficiente si cabe la posibilidad de que uno o varios de sus animales de servicio tengan que transportarse en la bodega de carga. El pasajero tendrá que comprender las políticas de la aerolínea, averiguar qué tipo de documentos necesita el transportista para asegurar un transporte sin riesgo del animal de servicio en la bodega de carga y si hay restricciones que puedan aplicar al transporte en la bodega de carga (por ejemplo, condiciones de temperatura que limiten el transporte de animales vivos).
- Si tiene dificultades en recibir la acomodación apropiada, pida que el empleado de la aerolínea se ponga en contacto con el **representante de resolución de quejas (Complaint Resolution Official, o CRO** por sus siglas en inglés) de la aerolínea. La parte 382 exige que las aerolíneas tengan un representante CRO disponible durante sus horas de operación. El representante CRO es un recurso para la resolución de dilemas relacionados con las acomodaciones en torno a la discapacidad.
- Otro recurso para resolver temas relacionados con las acomodaciones en torno a la discapacidad es la línea directa para discapacidades del Departamento de Transporte de EE.UU. El número gratis es 1-800-778-4838 (voz) ó 1-800-455-9880 (TTY-teletipo).

Glosario

Amenaza directa a la salud y protección de los demás

Un riesgo grave a la salud o la seguridad de los demás que no se puede eliminar modificando políticas, prácticas o procedimientos ni eliminarse mediante la dotación de ayudas o servicios auxiliares.

Animal de servicio

Cualquier animal que esté adiestrado individualmente o que pueda brindar ayuda a la persona calificada con una discapacidad, o cualquier animal cuya documentación demuestre ser necesario para el bienestar emocional del pasajero.

Alteración fundamental

Una modificación que altere fundamentalmente la naturaleza básica o el propósito del programa, servicio, producto o actividad.

Individuo calificado con una discapacidad

Individuo calificado con una discapacidad quien:

1. “Emprende las acciones necesarias para valerse de las instalaciones o los servicios que ofrezca el transportista aéreo al público general con respecto a acompañar o encontrar a un viajero, al uso de transporte sobre tierra, el uso de las instalaciones de la terminal o la obtención de información referente a horarios, tarifas o políticas”.
2. Propone, o intenta proponer de buena fe, comprar, o de otra forma válida obtener dicho billete” “para el transporte aéreo con un transportista” o;
3. “Adquiere o posee un billete válido de transporte aéreo con un transportista aéreo y se presenta al aeropuerto con el propósito de viajar en dicho vuelo por el cual se adquirió u obtuvo el billete; y cumple con los requisitos razonables y no discriminatorios de transporte que se apliquen a todos los pasajeros” (Sección 382.5).

Individuo con una discapacidad

“Todo individuo que tenga un impedimento físico o mental que, en forma permanente o provisoria, limite esencialmente una o varias de las actividades importantes de la vida, que tenga un expediente sobre dicho impedimento y que sea percibido como que tiene dicho impedimento. (Sección 382.5).

Fuentes

(Véase 14 CFR 382.5, 14 CFR 382.37(a) y (c), 14 CFR 382.38 (a)(3), (b), (d) y (h)-(j), 14 CFR 382.55(a)(1)-(3), 14 CFR 382.57, Directrices de políticas en torno a animales de servicio en el transporte aéreo (Guidance Concerning Service Animals in Air Transportation), (61 FR 56420-56422, (1 de noviembre de 1996), “Preguntas frecuentes en torno a los animales de servicio en las sedes comerciales” (Commonly Asked Questions About Service Animals in Places of Business) (Departamento de Justicia, julio de 1996) e Instrucciones Comerciales de ADA: Animales de Servicio (ADA Business Brief: Service Animals) (Departamento de Justicia, Abril de 2002). Las preguntas

referentes a la presente notificación podrán dirigirse a Office of Aviation Enforcement and Proceedings C-70, 400 7th Street, SW, Washington, DC 20590. Una copia de la presente notificación será publicada en el Registro Federal. Una versión electrónica de este documento se halla disponible por Internet en <http://airconsumer.ost.dot.gov>
Emitido en Washington, DC, el 2 de mayo de 2003.

Samuel Podberesky

Consejero General Adjunto para la Implementación y los Procedimientos de Aviación