Nuevos horizontes

Información para
el viajero aéreo
con incapacidad

Departamento de Transporte de los EE.UU.

Rev. Feb. 2002

ÍNDICE

Introducción

Cómo programar su viaje 1

El nuevo entorno de viaje

Cómo obtener información sobre la aeronave por adelantado

Cuándo se puede requerir información por adelantado

Cuándo pueden requerirse acompañantes

En el aeropuerto 5

Accesibilidad en el aeropuerto

Movilización por el aeropuerto

Información para pasajeros

Inspecciones de seguridad

Certificados médicos

Enfermedades contagiosas

Al entrar y al salir de la aeronave 9

Explicación de seguridad

Manejo de los dispositivos de ayuda para movilizarse y de los dispositivos de ayuda

Embarque y desembarque

En la aeronave 13

Accesibilidad de la aeronave

Capacitación del personal

Asignación de asientos

Animales de servicio

Servicio dentro de la cabina

Prohibición de cargos por atención prestada

Procedimientos para el cumplimiento 16

INTRODUCCIÓN

Durante años, el acceso al sistema de transporte aéreo de la nación para personas con incapacidad fue un área de gran insatisfacción, con el reconocimiento de los pasajeros así como el de la industria de las aeronaves, sobre la necesidad de mejoras fundamentales. En 1986, el Congreso aprobó la Ley de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo, la cual exigía que el Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés) desarrollara nuevos reglamentos que aseguraran que las personas con incapacidad serían tratadas sin discriminación, de manera acorde con el transporte seguro de todos los pasajeros. Estas normativas se publicaron en el mes de marzo de 1990 y han sido reformadas varias veces desde entonces.

Las normativas del Departamento de Transporte, a las cuales se hace referencia aquí como las normas de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo, representan un gran avance en la mejora del transporte aéreo para aquellas personas con incapacidades. Las normas explican claramente las responsabilidades de los viajeros, de las empresas de transporte, de los operadores de los aeropuertos y de los contratistas, quienes colectivamente conforman el sistema que moviliza a más de un millón de pasajeros al día.

La Ley de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo (ACAA, por sus siglas en inglés) fue reformada el 5 de abril del 2000, para incluir a las empresas de transporte aéreo extranjeras. Las normas que implementaron ACAA serán reformadas para que reflejen dicho cambio.

Las normas de la Ley de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo están diseñadas para minimizar los problemas particulares que enfrentan los viajeros con incapacidades, en su paso a través del complejo sistema nacional de viajes aéreos, desde su punto de origen hasta su destino. Esto se logra de la siguiente manera:

! Reconociendo que las barreras físicas que los pasajeros con incapacidades encuentran, muchas veces se pueden superar mediante la implementación de cambios sencillos en la disposición y en la tecnología.

! Adoptando el principio de que muchas de las dificultades que los pasajeros con impedimentos auditivos o visuales encaran disminuirán si se les da acceso a la misma información que está al alcance de todos los otros pasajeros.

! A través de la capacitación de todo el personal de transporte aéreo que interactúa a diario con personas con incapacidad, para que comprendan sus necesidades y cómo se les puede atender de manera rápida, segura y con dignidad.

Esta guía ha sido concebida para ofrecerle a los pasajeros con incapacidades una fuente de información breve pero fidedigna sobre las normas de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo: la atención, las instalaciones y los servicios disponibles y que ahora son un requisito. Asimismo, describe las características requeridas por otras normativas destinadas a que el transporte aéreo sea más accesible.

La guía está estructurada casi en la misma secuencia en que un pasajero programaría un viaje. Las circunstancias qué el o ella debe tomar en cuenta antes de viajar, lo que encontrará en el aeropuerto y qué debe prever en las transiciones del aeropuerto a la aeronave, en la aeronave y luego de la aeronave al aeropuerto.

Cómo programar su viaje

El nuevo entorno de viaje

LAS NORMAS DE ACCESO A LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO ACABAN con muchas de las restricciones que anteriormente discriminaban en contra de los pasajeros con incapacidades:

$ Una empresa de transporte no puede negarse a transportar a un pasajero sólo con base en una incapacidad.

$ Las empresas de transporte aéreo no pueden limitar el número de personas con incapacidades en un vuelo en particular.

$ Toda la información del viaje que está al alcance de otros pasajeros también debe ponerse al alcance de los pasajeros con incapacidades.

$ Las empresas de transporte deben proveer transporte a una persona que tiene una incapacidad que pueda afectar a su apariencia o comportamiento involuntario, aún sin esta incapacidad pueda ofender, molestar o causar inconvenientes a los miembros de la tripulación o a otros pasajeros.

Hay unas cuantas excepciones:

$ La empresa de transporte puede negar el transporte si la persona con incapacidad pudiese poner en peligro la salud o la seguridad de otros pasajeros o el transportar a la persona pudiese ser una violación de las normas de seguridad de la FAA.

$ La empresa de transporte puede negar el transporte si no hay dispositivo elevador, sillas de embarque u otros dispositivos disponibles que puedan ser adaptados para que el pasajero se embarque. No es requisito que el personal de la aeronave cargue a una persona con movilidad reducida a bordo o al descender de una aeronave, a saber, que directamente cargue el cuerpo del pasajero en brazos de uno o más empleados de planta de la aeronave y que carguen a la persona escaleras subiendo o bajando las escaleras. Los aparatos elevadores o dispositivos similares actualmente son un requisito en casi todos los vuelos en aeronaves con 19 a 30 asientos en aeropuertos con 10.000 o más embarques anuales. Asimismo, para el 4 de diciembre del 2002, dichos dispositivos deberán estar disponibles para aquellos vuelos en aeronaves de más de 30 asientos en aeropuertos con 10.000 o más embarques al año.

$ Hay normas especiales con relación a las personas con ciertas incapacidades o enfermedades contagiosas. Estas normas se cubren en el capítulo titulado AEn el aeropuerto@.

$ La empresa de transporte puede negar el transporte si es que no puede ofrecerle asiento al pasajero sin violar las normas de la FAA con relación a sentarse en la fila de salida. Véase el capítulo titulado AEn el avión@.

Existen nuevos procedimientos para la resolución de disputas:

$ Todas las empresas de transporte ahora tienen el requisito de tener un Funcionario de Resolución de Quejas (CRO, por sus siglas en inglés) disponible inmediatamente (aunque sea por teléfono) para solucionar desacuerdos que puedan surgir entre la empresa de transporte y los pasajeros con incapacidades.

$ Los viajeros que estén en desacuerdo con las medidas de una empresa de

transporte hacía ellos, pueden tratar el asunto con el CRO de la empresa de transporte, en el acto.

$ Una empresa de transporte que se niegue a transportar a cualquier persona con base en una incapacidad, debe proporcionarle un informe escrito a esa persona dentro de un plazo de 10 días calendario, exponiendo la base de la negativa. Este informe debe incluir, cuando sea del caso, la base de la opinión de la empresa de transporte, de que el transportar a la persona podría ser perjudicial para la seguridad del vuelo.

$ Si el pasajero aún no está satisfecho, él o ella pueden procurar las medidas de ejecución del Departamento de Transporte.

Cómo obtener información sobre la aeronave por adelantado

Se debe proporcionar información sobre las instalaciones y los servicios disponibles para viajeros con incapacidades, a los que la soliciten. Cuando sea factible, esta información será sobre el avión en particular programado para un vuelo específico. Dicha información incluye lo que se detalla a continuación:

$ Cualquier limitación relativa a la capacidad del avión de dar cabida a una persona con incapacidad (la empresa de transporte proveerá esta información a cualquier pasajero que manifieste que él o ella usa una silla de ruedas para embarcarse, aún si el pasajero no solicita la información explícitamente);

$ La ubicación de los asientos (si los hubiere) con apoyabrazos móviles en los asientos del pasillo y cualquier asiento que la empresa de transporte no ponga a disponibilidad de una persona con incapacidad (por ejemplo, filas de salida);

$ Cualquier limitación sobre la disponibilidad de instalaciones para guardar artículos en la cabina o en la plataforma de carga para los aparatos de ayuda para movilizarse u otro equipo comúnmente usado por una persona con incapacidad;

$ Si el avión tiene baño accesible o no.

Usualmente, la información por adelantado acerca de la aeronave se solicitará por teléfono. Cualquier empresa de transporte que provea servicio telefónico para hacer reservaciones o dar información general debe proveer servicios similares para las personas con impedimentos auditivos, a través del uso de dispositivos de telecomunicaciones para sordos (TDD, por sus siglas en inglés) o teléfonos de texto (TT, por sus siglas en inglés). Los TT deberán estar disponibles durante las mismas horas durante las cuales el público en general tiene acceso al servicio telefónico regular. El tiempo de respuesta para responder a las llamadas en la línea de TT también deberá ser equivalente al tiempo de respuesta disponible al público en general. Los cargos por la llamada, si los hubiere, serán los mismos cargos que se le cobran al público en general.

Cuándo se puede solicitar información por adelantado

Las aeronaves no podrán exigir que los pasajeros con incapacidad den aviso previo de su intención de viajar o de su incapacidad, salvo según lo dispuesto a continuación. Sin embargo, si usted le informa a la aeronave por adelantado de qué manera le pueden asistir, esto generalmente tendrá como resultado un viaje más cómodo.

Las empresas de transporte pueden solicitar que una persona con incapacidad que desea recibir alguno de los servicios que se detallan a continuación les informe hasta con 48 horas de adelanto y que se chequeen para el vuelo con una hora de anticipación:

$ Transporte para una silla eléctrica en una aeronave con menos de 60 asientos;

$ Servicio de la empresa de transporte para el embalaje de materiales peligrosos para la batería de una silla de ruedas u otro dispositivo de ayuda;

$ Atención para 10 o más pasajeros con incapacidad que viajen en grupo;

$ Servicio de silla de ruedas a bordo en una avión que no tiene un baño accesible para las personas que pueden usar un baño inaccesible pero que necesitan una silla de a bordo para hacerlo.

Una aeronave que usa el enfoque de Aasignación de asientos en bloque@ para darles asientos especiales a los pasajeros con incapacidad está autorizada para pedir aviso previo de 24 horas para ofrecer dicha atención. Véase la sección sobre AAsignación de asientos@, que se encuentra más adelante en este folleto.

No es requisito que las empresas de transporte ofrezcan los siguientes servicios o equipo, pero si optan por hacerlo, pueden requerir 48 horas de aviso previo y chequeo para el vuelo con una hora de anticipación:

$ Oxígeno médico para uso a bordo de la aeronave.

$ Transporte de una incubadora;

$ Conexión para un respirador a la fuente de suministro eléctrico de la aeronave;

$ Atención para un pasajero que tiene que viajar en una camilla.

Las empresas de transporte pueden imponer cargos razonables, no discriminatorios, por estos servicios opcionales.

Cuando un servicio es parte del requisito de la norma, la aeronave debe asegurar que se ofrezca si se ha dado la notificación del caso y si se dispone del servicio que se solicita en ese vuelo en particular. Si un pasajero no cumple con el aviso previo o con los requisitos de chequeo, las empresas de transporte deben poner de su parte, dentro de lo razonable para dar la atención que se ha solicitado, siempre y cuando esto no demore el vuelo.

Si un pasajero con incapacidad da el aviso requerido pero tiene que viajar a bordo de otra empresa de transporte (por ejemplo, si es que se cancela el vuelo), la empresa de transporte original debe, hasta donde le sea posible, asistir a la segunda empresa de transporte con la atención solicitada por la persona.

Debe reconocerse que aún cuando un pasajero ha solicitado información por adelantado sobre las características de accesibilidad de la aeronave programada, las empresas de transporte a veces tienen que sustituir una aeronave distinta a último minuto por razones mecánicas, de seguridad o por otras razones. El avión que reemplaza tal vez no sea tan accesible, una condición que puede prevalecer hasta que se retire la última de las aeronaves que estuvieron en servicio antes de la implementación de las normas de Acceso a Empresas de Transporte Aéreo.

Cuándo pueden requerirse acompañantes

Las empresas de transporte aéreo pueden solicitar que las siguientes personas tengan un acompañante:

$ Una persona que viaja en camilla o en una incubadora (para vuelos donde se ofrezca dicho servicio);

$ Una persona que, dada una incapacidad mental, no puede comprender o responder adecuadamente a las instrucciones de seguridad del personal de la empresa de transporte;

$ Una persona con un impedimento de movilidad tan severo que no puede ayudar en su propia evacuación de la

aeronave;

$ Una persona que tiene impedimentos auditivos y visuales severos que le impiden recibir o actuar con base en instrucciones necesarias del personal de la empresa de transporte cuando se evacue la aeronave durante una emergencia.

La empresa de transporte y el pasajero pueden discrepar acerca de la pertinencia de uno de estos criterios. En dichos casos, la aeronave puede requerir que el pasajero viaje con un acompañante, en contradicción de las garantías del pasajero de que él o ella puede viajar solo(a). Sin embargo, la empresa de transporte no puede cobrar por el transporte del acompañante.

La aeronave puede escoger a un acompañante de varias maneras. Podría designar a un empleado que no está de turno y que de casualidad viaja en el mismo vuelo, para que funja como el acompañante. La empresa de transporte o el pasajero con incapacidad podría buscar un voluntario de entre los otros pasajeros en el vuelo para que desempeñe la función de acompañante. La empresa de transporte podría darle un boleto gratis a un acompañante que el pasajero escoja para esa parte del vuelo. Sin embargo, a fin de cuentas, no es requisito que una empresa de transporte ubique o facilite un acompañante.

El acompañante no tendría que prestarle atención personal al pasajero con incapacidad aparte de darle apoyo en caso de una evacuación de emergencia. Esto es opuesto al caso del pasajero que normalmente viaja con un acompañante personal, el que le daría al pasajero cualquier servicio que él o ella solicite.

Si no hay un asiento disponible para el acompañante en el vuelo y como resultado de esto, se le niega transporte a la persona con incapacidad que ya tiene reservación confirmada, el pasajero con incapacidad reúne los requisitos para solicitar indemnización por habérsele negado embarcar.

Con el fin de establecer si un asiento está disponible para un acompañante, se considerará que el acompañante se chequeó al mismo tiempo que la persona con incapacidad.

En el aeropuerto

Accesibilidad al aeropuerto

HASTA HACE POCOS AÑOS, SÓLO AQUELLAS INSTALACIONES DE AEROPUERTOS diseñadas, construidas o restauradas con fondos federales o aquellas que percibían fondos federales tenían que cumplir con las normas federales de accesibilidad. Aún en los aeropuertos con apoyo federal, no era requisito que todas las instalaciones y las actividades fueran accesibles. Algunos ejemplos son el transporte terrestre y las concesiones de propiedad privada que venden bienes o servicios al público. Como resultado de las normas de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo y de la Ley para Americanos con Incapacidades de 1990 (ADA, por sus siglas en inglés) y de las normativas de implementación, estas instalaciones de propiedad privada también deben hacerse accesibles.

En general, los aeropuertos bajo construcción o los que se están restaurando tienen que cumplir con las Directrices de Accesibilidad (ADAAG, por sus siglas en inglés) de la ADA y otras normativas que rigen la accesibilidad de acuerdo con un cronograma establecido en la ADA. Las ADAAG se puede encontrar en http://ww.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm. Tome nota en particular de la sección 10.4, “Aeropuertos”. Por lo tanto, aunque aún hay muchos cambios pendientes, la accesibilidad de la mayoría de los aeropuertos está mejorando. Con pocas excepciones, los servicios que se detallan a continuación deben encontrarse al alcance en todas las terminales de empresas de transporte aéreo dentro de los próximos años:

$ Estacionamiento accesible cerca del terminal;

$ Avisos señalando el estacionamiento accesible y el más fácil acceso desde aquellos espacios al terminal;

$ Instalaciones accesibles de ayuda médica y estaciones accesibles de ayuda a los viajeros;

$ Baños accesibles;

$ Surtidores de agua accesibles;

$ Sistemas accesible de boletos en las zonas de recolección de pasajes principales;

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

$ Zonas accesibles para chequeo de equipaje y para recoger el mismo;

$ Puentes rápidos y salones de preembarque móviles que sean accesibles (en los aeropuertos que tengan tales instalaciones)

$ Rampas de embarque de entrada nivelada, aparatos elevadores u otros medios para ayudar a una persona con una incapacidad a que se suba y baje de la aeronave;

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

$ Señales que indiquen la ubicación de instalaciones y servicios específicos.

Movilización por el aeropuerto

Para facilitar el viaje de una persona con incapacidad, será requisito que los aeropuertos principales hagan que los siguientes servicios sean accesibles según las nuevas normas que entrarán en vigencia durante los próximos años:

$ Puente aéreo, de propiedad o bajo

operación de los aeropuertos, que trasladen a las personas entre los lotes de estacionamiento y los edificios del terminal;

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

Todas las instalaciones de la empresa de transporte actualmente deben incluir una ruta accesible desde una entrada del aeropuerto hasta los mostradores de venta de pasajes, lugares de embarque y zonas de manejo de equipaje. Estas rutas deben minimizar cualquier distancia adicional que los usuarios de sillas de ruedas tengan que transitar en comparación con otros pasajeros para llegar a estas instalaciones. Las instalaciones de equipaje de entrada y de salida deben ofrecer un manejo de equipaje eficiente para las personas con incapacidades, y estas instalaciones deben estar diseñadas y operadas de manera que sean accesibles. Debe haber señales adecuadas que indiquen la ubicación de los servicios accesibles.

Las empresas de transporte no pueden restringir el movimiento de las personas con incapacidades en las terminales o requerir que se mantengan en un área de espera o en algún otro lugar mientras aguardan transporte y otro tipo de ayuda.

El chequeo de equipaje al borde de la acera (disponible solo para vuelos nacionales) puede ser útil para los pasajeros con incapacidad.

Información para pasajeros

Las empresas de transporte deben asegurar que las personas con incapacidad, incluidas aquellas con impedimentos visuales y auditivos, tengan acceso oportuno a la misma información que se brinda a otros pasajeros, incluida (sin limitación) información sobre lo siguiente:

$ emisión de pasajes;

$ horarios de salidas programadas y puertas de embarque;

$ cambio de asignación de puertas de embarque;

$ situación en cuanto a demoras de vuelos;

$ cambios en el horario;

$ chequeo de pasajes;

$ chequeo y reclamo de equipaje.

Esta información debe proporcionarse, al ser solicitada. Un miembro de la tripulación no tiene que interrumpir sus funciones inmediatas de seguridad para dar dicha información.

Las empresas de transporte deben tener una copia de las normas de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo disponibles en cada aeropuerto para inspección cuando se lo soliciten.

Como se ha mencionado anteriormente, cualquier empresa de transporte que ofrezca servicio telefónico para hacer reservaciones o para dar información general deberá también ofrecer el servicio telefónico de texto. Este servicio para personas con impedimentos del habla y auditivos debe estar disponible durante las mismas horas que el público en general tiene acceso al servicio telefónico regular, con tiempo de respuesta y cargos equivalentes.

Inspecciones de seguridad

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

Si una persona con incapacidad puede pasar por el sistema de seguridad sin activarlo, la persona no estará sujeta a procedimientos de inspección especial. El personal de seguridad tiene plena libertad de revisar un dispositivo de ayuda que considere puede ocultar un arma u otro artículo prohibido. Si una persona con

incapacidad no puede pasar por el sistema sin activarlo, la persona estará sujeta a una mayor inspección de la misma manera en que lo estaría cualquier otro pasajero que haya activado el sistema.

El personal de inspecciones de seguridad en algunos aeropuertos podrá usar un dispositivo portátil que les permita completar la inspección sin tener que registrar a la persona físicamente. Si este método aún no logra hacer pasar a la persona y es necesario registrarla físicamente, entonces a solicitud del pasajero, el registro se hará en privado.

Si el pasajero solicita una inspección en privado de manera oportuna, la empresa de transporte lo hará a tiempo para que el pasajero se embarque en la aeronave. Sin embargo, no se requerirá dichas inspecciones en privado, más que para los otros pasajeros o por alguna razón distinta que para los otros pasajeros. Sin embargo, éstas pueden tomar más tiempo.

Certificados médicos

Un certificado médico es una declaración escrita del médico del pasajero, manifestando que el pasajero puede completar el vuelo sin novedad, sin necesidad de atención médica extraordinaria..

Una incapacidad no es base suficiente para que una empresa de transporte solicite un certificado médico. Las empresas de transporte no deberán exigir que los pasajeros presenten un certificado médico salvo que la persona:

$ Esté en una camilla o en una incubadora (donde se ofrezca dicho servicio);

$ Necesita oxígeno médico durante el vuelo (donde se ofrezca dicho servicio);

$ Tiene una dolencia que hace que la empresa de transporte tenga una duda razonable sobre si la persona puede completar el viaje sin novedad, sin necesidad de atención médica extraordinaria durante el vuelo; o

$ Padece una enfermedad o infección contagiosa, la cual las autoridades de salud pública federales, han establecido es generalmente contagiosa durante un vuelo.

Si se necesita el certificado médico para una enfermedad contagiosa (véase la siguiente sección), deberá decir que la enfermedad o infección no será contagiosa a otras personas durante el curso normal de vuelo o deberá establecer cuáles condiciones o medidas de precaución se deberán tomar para evitar el contagio de la enfermedad o de la infección a terceros.

Las empresas de transporte no pueden ordenar que se le dé un trato distinto a una persona con incapacidad, salvo cuando sea por razones de seguridad o para evitar el contagio de una enfermedad o de una infección contagiosa.

Enfermedades contagiosas

Como parte de su responsabilidad para con los pasajeros, las empresas de transporte tratan de evitar la propagación de una infección o de una enfermedad contagiosa a bordo de una aeronave. Si la persona que quiere viajar tiene una infección o una enfermedad que pudiera ser contagiosa durante el curso normal de un vuelo y que ésta haya sido declarada así por una autoridad de salud pública federal conocedora de la enfermedad o infección, entonces la empresa de transporte puede:

$ Negarse a ofrecerle transporte a la persona;

$ Requerir que la persona proporcione un certificado médico que diga que la enfermedad en la etapa actual no sería contagiosa durante el curso normal de vuelo, o que detalle las medidas que pudieran evitar el contagio durante el vuelo;

$ Imponerle a la persona una condición o requisito que no se le impone a los otros

pasajeros (por ejemplo, llevar puesta una mascarilla).

Si la persona tiene una enfermedad contagiosa pero presenta un certificado médico que detalla las condiciones o las precauciones que pudieran prevenir el contagio de la enfermedad durante el vuelo, la empresa de transporte aéreo deberá ofrecer el transporte salvo que no sea factible tomar medidas en cuanto a las condiciones presentadas en el certificado, para evitar el contagio de la enfermedad.

Explicación de seguridad

LAS NORMATIVAS DE LA FAA REQUIEREN QUE el personal de la empresa de transporte dé una explicación sobre seguridad a todos los pasajeros antes de partir. Esta explicación es para la seguridad de los mismos pasajeros y tiene sólo ese propósito.

El personal de la empresa de transporte puede ofrecer una explicación individual a una persona cuya incapacidad no le permita recibir la información dada en la explicación general. La explicación individual se debe dar de la manera más inconspicua y discreta posible. La mayoría de las empresas de transporte optan por dar esta explicación antes de que otros pasajeros suban a bordo si es que el pasajero con incapacidad opta por pre-embarcarse al vuelo. Una empresa de transporte puede dar la explicación especial en cualquier momento antes del despegue, que no interfiera con otras funciones de seguridad.

Las empresas de transporte aéreo no pueden hacerle preguntas a la persona acerca del material presentado en la explicación, salvo que sea al mismo nivel al que se le pregunte a todos los pasajeros acerca de la explicación general. Una empresa de transporte no puede tomar ninguna medida adversa en contra del pasajero con base en que, según la opinión de la empresa de transporte, el pasajero no entendió la explicación.

Las explicaciones de seguridad a los pasajeros en pantallas de video deben tener subtítulos o un área para un intérprete de lenguaje por señas, a menos que esto interfiera con el video o que no sea lo suficientemente grande como para verlo. Este requisito entra en vigencia conforme se van reemplazando los videos antiguos en el curso normal de operaciones.

Manejo de los dispositivos de ayuda para movilizarse y de los dispositivos de apoyo

Hasta donde sea compatible con las diversas normativas de seguridad de la FAA, los pasajeros pueden traer a bordo y utilizar respiradores que usen baterías no derramables. Los dispositivos de ayuda que sean introducidos en la cabina por una persona incapacitada no se contarán dentro del límite de piezas permitidas a bordo.

Las personas que usen bastones y otros dispositivos de ayuda pueden guardar estos artículos a bordo de la aeronave, de acuerdo con las normativas de seguridad. Las empresas de transporte deberán permitir que los pasajeros guarden sus sillas de ruedas o las piezas de un dispositivo de movilización abajo de los asientos o en los compartimientos superiores.

Las empresas de transporte aéreo deben permitir que se guarde una silla de ruedas plegable en un clóset de la cabina o en otra área de almacenaje prioritario aprobada, si es que la aeronave tiene dichas áreas y el almacenamiento se puede logran de acuerdo con las normativas de seguridad de la FAA. Si el pasajero que la utiliza se embarca con anterioridad a los otros pasajeros, el almacenamiento de la silla de ruedas tiene prioridad sobre los artículos de mano que traigan otros pasajeros que se estén embarcando en el mismo aeropuerto (incluidos pasajeros en otra cabina, como Primera Clase), pero no por sobre los artículos de pasajeros que se embarcaron en escalas previas.

Cuando han sido guardados en el compartimiento de carga, se le dará prioridad a las sillas de ruedas y a otros dispositivos de ayuda por sobre la carga y sobre el equipaje y deben estar entre los primeros artículos que se descargan. Los artículos de ayuda para movilizarse se devolverán a su dueño lo más cerca posible a la puerta de la aeronave (de acuerdo con las normativas del DOT con relación a materiales peligrosos) o en la zona de reclamo de equipaje, de conformidad con cualquier solicitud que haya hecho el pasajero antes de embarcarse.

Si la prioridad de almacenamiento que

se le otorga a los artículos de ayuda para movilizarse evita que el equipaje de otro pasajero se cargue, la empresa de transporte deberá poner todo de su parte para asegurar que el otro equipaje llegue dentro de un plazo de cuatro horas.

En ciertas aeronaves, algunos dispositivos de ayuda tendrán que desarmarse para poderlos trasladar (por ejemplo, sillas de ruedas eléctricas, otros dispositivos demasiado grandes para que quepan en la cabina o en la zona de carga en una sola pieza). Cuando se desarmen los dispositivos de ayuda, las empresas de transporte tienen la obligación de devolvérselas a los pasajeros en la condición en que la empresa de transporte los recibió (por ejemplo, armados).

Las empresas de transporte deben transportar las sillas de ruedas que operan con baterías, salvo cuando el tamaño del compartimiento de carga o cuando al tomar en consideración la aeronavegabilidad de la aeronave, ésta no permita hacerlo. Las sillas de ruedas eléctricas se deberán tratar de acuerdo a lo establecido en las normativas del DOT con relación al manejo de materiales peligrosos así como con las normativas de Acceso a Empresas de Transporte Aéreo del DOT, las cuales diferencian entre baterías derramables y no derramables

9 *Baterías derramables*. Si la silla funciona con una batería derramable, se debe sacar la batería a menos que la silla de ruedas se pueda cargar, guardar y descargar estando siempre en posición vertical. Cuando es posible cargar, guardar y descargar la silla de ruedas estando ésta siempre en posición vertical y la batería está bien sujeta a la silla de ruedas, la empresa de transporte no puede quitarle la batería a la silla.

9 *Baterías no derramables***.** De acuerdo a las normativas del Departamento de Transporte con relación a materiales peligrosos, nunca se necesita sacar la batería que esté marcada como no derramable de una silla de ruedas antes de guardarla. El Departamento de transporte emitió normas que requieren que las baterías nuevas no derramables se marquen así, a partir del mes de septiembre de 1995.

La empresa de transporte puede quitar una batería que no está marcada como no derramable del dispositivo de ayuda para movilizarse, si no se puede cargar, guardar, asegurar y descargar manteniéndolo siempre en posición vertical. La suposición generalizada de que todas las baterías son derramables no concuerda con las normas de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo.

Se puede extraer una batería no derramable cuando aparente estar dañada y cuando es posible que haya un escape del líquido de la batería.

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

$ La batería de una silla de ruedas no se puede vaciar.

$ Cuando las normativas del DOT con relación a materiales peligrosos requiere que se separe la batería de la silla de ruedas, la empresa de transporte, al solicitárselo, deberá facilitar el embalaje para la batería, que cumplirá con los requisitos de seguridad.

$ Las empresas de transporte no pueden cobrar por el embalaje de las baterías de las sillas de ruedas.

$ Las empresas de transporte pueden requerir que los pasajeros con sillas de ruedas eléctricas se chequeen una hora antes de la hora del vuelo.

$ Si un pasajero se chequea menos de una hora antes de la hora del vuelo, la empresa de transporte deberá hacer un esfuerzo razonable por transportar la silla de él/ella, a menos que eso demoraría el vuelo.

$ Las empresas de transporte deber permitir que los pasajeros provean

instrucciones escritas con respecto a cómo desarmar y armar sus sillas de ruedas.

Las empresas de transporte no pueden exigirle a un pasajero con incapacidad que firme una renuncia de responsabilidad civil por daños o por la pérdida de sillas de ruedas u otros dispositivos de ayuda. La empresa de transporte puede tomar nota de cualquier defecto preexistente del dispositivo.

En los viajes nacionales, a las aeronaves se les permite limitar su responsabilidad para pérdida, daño o demora a equipaje chequeado hasta $2.500 por pasajero. Sin embargo, este límite no se aplica a las sillas de ruedas u otros dispositivos de ayuda. Cuando se pierde o se destruye un dispositivo de ayuda en un viaje nacional, el criterio para el cálculo de la indemnización es el precio original de compra del dispositivo.

Esta responsabilidad ampliada para los dispositivos de ayuda no abarca los viajes internacionales, donde se aplica la Convención de Varsovia. Para la mayoría de los viajes internacionales (incluidas las partes nacionales de un viaje internacional) la responsabilidad actual es de aproximadamente $9,07 por libra para el equipaje chequeado y $400 por pasajero para equipaje que no se ha chequeado, incluidos los dispositivos de ayuda.[1]

Embarque y desembarque

De ser necesario, se debe contar con el personal de servicio debidamente capacitado, con conocimiento de cómo ayudar a personas con incapacidad al embarcar y al desembarcar.

[1] Como con cualquier equipaje de un pasajero, este límite puede incrementarse mediante cobertura de Valuación en Exceso adquirida a través de la aerolínea individual. El pasajero también debe revisar su seguro de la propiedad o de inquilino para decidir si es que éstos le dan cobertura adicional.

El equipo utilizado para ayudar a los pasajeros debe mantenerse en perfectas condiciones.

El embarque y desembarque de la mayoría de aeronaves a reacción medianas y grandes es casi siempre a través de rampas a nivel o de salas de embarque móviles, las cuales deben ser accesibles. Si no se utilizan rampas o salas de embarque móviles, se deberá facilitar un dispositivo elevador (distinto al dispositivo que se use para carga) para ayudar a las personas con movilidad reducida de manera segura a bordo y fuera de la aeronave.

En el caso de ciertas aeronaves pequeños, sin embargo, actualmente hay pocos dispositivos adecuados para ayudar a las personas con movilidad limitada al embarcar y al desembarcar/embarcar y al salir de la aeronave. Los dispositivos elevadores para aeronaves más pequeños están actualmente en desarrollo y se instalarán tan pronto como se disponga de ellos.

Las empresas de transporte no tienen que cargar a los pasajeros en brazos al entrar y al salir de aeronaves con menos de 30 asientos, si ésta es la única forma de hacer que la persona embarque y desembarque. Los empleados de la empresa de transporte pueden hacerlo tan solo de manera estrictamente voluntaria.

Para poder brindar un poco de ayuda personal y tiempo extra, la empresa de transporte puede ofrecerle a un pasajero con incapacidad o a cualquier pasajero que tal vez esté necesitado, la oportunidad de pre-embarcarse a la aeronave. El pasajero tiene la opción de aceptar o rechazar dicha opción.

En los vuelos con conexión, la empresa de transporte que entrega tiene la responsabilidad de prestar ayuda a la persona con incapacidad para que llegue a su vuelo de conexión.

Las empresas de transporte no pueden dejar a un pasajero desatendido por más de 30 minutos en una silla de ruedas de suelo, en una silla para embarcarse o en otro dispositivo en el

cual el pasajero no puede movilizarse independientemente.

Accesibilidad de la aeronave

ANTES DE LA PROMULGACIÓN DE LA Ley de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo de 1986, los requisitos de accesibilidad para aeronaves eran muy limitados. Las normas que implementan la ley requieren que las nuevas aeronaves entregadas después del mes de abril de 1992 tengan las siguientes características de accesibilidad:

$ Para aeronaves con 30 o más asientos para pasajeros:

- 9 Por lo menos la mitad de los apoyabrazos del pasillo deben ser móviles para facilitar el traslado de pasajeros de las sillas de ruedas a bordo al asiento del pasillo;
- 9 Las empresas de transporte establecerán procedimientos para asegurar que las personas con incapacidad puedan conseguir asientos fácilmente en las filas que tienen apoyabrazos móviles del pasillo;
- 9 Un asiento del pasillo no tiene que tener un brazo móvil si no es factible o si esto no permite que una persona con incapacidad se pueda sentar ahí según las normas de seguridad de la FAA (por ejemplo, una fila de salida).

$ Para aeronaves de 100 asientos o más:

- 9 Se deberá proporcionar espacio prioritario en la cabina para guardar por lo menos la silla de ruedas plegable de un pasajero. (Esta norma también se aplica a aeronaves de menor tamaño, si hay un clóset lo suficientemente grande como para dar cabida a una silla de ruedas plegable).

$ Para aeronaves con más de un pasillo:

- 9 Deberá haber por lo menos un baño accesible (con puertas que se les pueda echar llave, botones de llamada, barras para agarrarse y llaves de agua de palanca del lavatorio) el cual tendrá suficiente espacio para permitir que un pasajero use una silla de ruedas de uso a bordo para ingresar, maniobrar y usar las instalaciones con el mismo grado de privacidad que los otros pasajeros.

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

$ Hay un baño accesible, o

$ Un pasajero avisa por adelantado que él o ella puede usar un baño inaccesible pero que necesita una silla de a bordo para llegar al mismo, aún si la aeronave es anterior a la norma y no ha sido reformada (Véase más adelante).

Un avión que fue entregado antes del mes de abril de 1992 no tiene que hacerse accesible salvo que su interior esté reformado. En ese momento, se añadirán las características de accesibilidad del caso.

A las aeronaves en flota comercial se les cambia los asientos bajo diferentes programas calendario dependiendo de la empresa de transporte. Cuando se reemplazan todos los asientos en una aeronave de asientos para 30 pasajeros o más, la mitad de los asientos del pasillo deben estar equipados con brazos de pasillo móviles. Esto se hará en las aeronaves más pequeñas en la medida en que no sea incompatible con las limitaciones estructurales de peso, de equilibrio, operacionales o interiores.

De igual manera, toda aerolínea a la que se le estén reemplazando elementos interiores de la cabina o baños debe cumplir con los requisitos de accesibilidad para las características afectadas, incluido el espacio para guardar una

silla de ruedas plegable en la cabina y una silla de ruedas de uso a bordo si es que hay un baño accesible (salvo que lo prohíban las limitaciones estructurales, de peso, de equilibrio o de configuración).

Asignación de asientos

No se le puede exigir a una persona con incapacidad que se siente en un asiento en particular o que se le excluya de cualquier asiento, salvo lo dispuesto por las normas de seguridad de la FAA, tales como la norma de Sentarse en la fila de Salida de la FAA. Por razones de seguridad, esa norma limita el asiento en filas de salida a aquellas personas con la mayor posibilidad de poder operar la salida de emergencia y ayudar en la evacuación de una aeronave. La empresa de transporte no puede negar el transporte pero puede rehusar ciertos asientos a los viajeros que son menores de 15 años de edad o que no tienen la capacidad de poder actuar sin un adulto, o a aquellos que no tengan la suficiente movilidad, fortaleza, destreza, visión, oído, habla, habilidad para leer o comprender para poder desempeñar las funciones necesarias en una evacuación de emergencia. La empresa de transporte también puede negar asientos específicos a personas con alguna dolencia o con responsabilidades tales como el cuidado de niños pequeños, que pueda impedir que la persona desempeñe las funciones necesarias en una evacuación de emergencia o que se hagan daño ellos mismos al desempeñar dichas funciones.

A un viajero con incapacidad también se le puede negar ciertos asientos si es que:

$ El comportamiento involuntario del pasajero es tal que podría comprometer la seguridad del vuelo y se puede mitigar el problema de seguridad a un nivel aceptable al asignar al pasajero a un asiento específico en vez de negarle el servicio;

$ El asiento deseado no puede dar cabida adecuadamente a perros guías o a animales de servicio.

En cada situación, las empresas de transporte tienen la obligación de ofrecer otras opciones de asiento.

Animales de servicio

Las empresas de transporte deben permitir que los perros guías u otros animales de servicio, con identificación adecuada, acompañen a una persona con incapacidad en un vuelo. La identificación puede incluir tarjetas u otra documentación, la presencia de un arnés o marcas en un arnés, placas de identificación o la garantía verbal creíble del pasajero que usa el animal.

Si las empresas de transporte proveen información especial a los pasajeros con respecto al transporte de animales fuera de territorio continental de los Estados Unidos de América, deben ofrecer dicha información a todos los pasajeros con animales en dichos vuelos, no solo a los pasajeros con incapacidad que están viajando con animales de servicio.

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

Servicio dentro de la cabina

El personal de la empresa de transporte aéreo ayudará a un pasajero con incapacidad para:

$ Movilizarse de un asiento a otro como parte del proceso de embarque y desembarque;

$ Abrir paquetes e identificar comida (no tiene que ayudarle con comer en sí);

$ Usar una silla de ruedas de uso a bordo cuando esté disponible, para facilitar que el pasajero se movilice de ida y vuelta al baño;

$ Movilizarse de ida y vuelta al baño, en el caso de una persona semi-ambulatoria (siempre y cuando esto no requiera que el empleado de la aerolínea tenga que cargar o levantar;

$ Cargar y recoger los artículos de mano, incluidos los de ayuda para movilizarse y otros dispositivos de ayuda guardados a bordo de la aeronave.

No se requiere que el personal de la empresa de transporte ayude adentro del baño o en el asiento del pasajero con relación a funciones de eliminación. Tampoco se requiere que el personal de la empresa de transporte preste atención médica a una persona con incapacidad.

Prohibición de cargos por atención prestada

Las empresas de transporte no pueden imponer cargos por proveer instalaciones, equipo o servicios a una persona con incapacidad, que son requeridos por las normativas de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo del DOT. Sin embargo, pueden cobrar por servicios opcionales tales como oxígeno y dar cabida a camillas.

Capacitación del personal

Las empresas de transporte deben ofrecer capacitación relativa a pasajeros con incapacidades para todo el personal que tenga trato con el público que viaja. Esta capacitación deberá ser de acuerdo a las funciones de cada empleado y estarán diseñadas para ayudar a que el empleado entienda las necesidades especiales de aquellos viajeros y cómo se les puede atender rápidamente, de manera segura y con dignidad. La capacitación debe familiarizar a los empleados con lo siguiente:

$ Las normas del DOT sobre la prestación de servicio aéreo a una persona con incapacidad;

$ Los procedimientos de la empresa de transporte para proveer transporte a personas con incapacidad, incluido el manejo adecuado y seguro de cualquier equipo utilizado para atender a dichas personas;

$ Cómo responder adecuadamente a las personas con incapacidades distintas, incluidas las personas con incapacidad de movilización, sensorial, mental y emocional.

Procedimientos para el cumplimiento

CADA EMPRESA DE TRANSPORTES DEBE TENER POR LO MENOS un Funcionario de Resolución de Quejas (CRO, por sus siglas en inglés) disponible en cada aeropuerto durante las horas programadas de operación de la empresa de transporte. El CRO puede estar disponible por teléfono.

Cualquier pasajero que tenga una queja de una supuesta violación de las normas de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo tiene derecho a comunicarse con un CRO, quien tiene autoridad para resolver quejas a nombre de la empresa de transporte.

Si un CRO recibe una queja antes de que la medida del personal de la empresa de transporte haya resultado en violación de las normas de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo, el CRO debe tomar medidas o indicarle a otro miembro del personal de la empresa de transporte que tome medidas para asegurar el cumplimiento de la norma. El CRO, sin embargo, no tiene autoridad para revocar una decisión basada en seguridad, hecha por el piloto a cargo de una aeronave.

Si el CRO está de acuerdo con el pasajero de que ha ocurrido una violación de la norma, él deberá darle un informe escrito al pasajero, resumiendo los hechos y las medidas, si las hubiere, que propone la empresa de transporte, en respuesta a la violación.

Si el CRO establece que no ha ocurrido una violación, debe darle un informe escrito al pasajero, resumiendo los hechos y las razones para la decisión o conclusión.

El informe escrito deberá informar a la parte interesada de su derecho a continuar con las medidas de ejecución del DOT si el pasajero aún no está satisfecho con la respuesta. De ser posible, el informe escrito del CRO se le debe dar al pasajero en el aeropuerto. Si no, se le enviará al pasajero dentro de un plazo de 10 días a partir del incidente.

Las empresas de transporte establecerán un procedimiento para la resolución de quejas escritas de supuestas violaciones de cualquiera de las disposiciones de las normas de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo. Si un pasajero opta presentar una queja por escrito, la queja debe mencionar si el pasajero se comunicó con un CRO al momento de la supuesta violación, incluido el nombre del CRO y la fecha de contacto, si se tiene. Debe incluir cualquier respuesta por escrito que se haya recibido de parte del CRO. Una empresa de transporte no tiene la obligación de responder a un reclamo que lleve un matasellos fechado más de 45 días después de la fecha de una supuesta violación.

La empresa de transporte responderá a un reclamo por escrito dentro del plazo de 30 días de haberlo recibido. La respuesta deberá mencionar la posición de la aerolínea en cuanto a la supuesta violación y también puede mencionar si la violación no tuvo lugar y por qué no ocurrió, o lo que la aerolínea piensa acerca del problema. La empresa de transporte también debe informarle al pasajero sobre su derecho de procurar una medida de ejecución del DOT.

Cualquier persona que considere que una empresa de transporte ha violado cualquiera de las disposiciones de la norma puede comunicarse con la siguiente oficina para que se le asista:

Department of Transportation
Aviation Consumer Protection
Division, C-75
400 7th Street, SW.
Washington DC 20590

Correo electrónico:
airconsumer@ost.dot.gov