

Comentarios en las aeronaves

Hechos para los viajeros aéreos...del Departamento para Protección del consumidor de Aviación

Pasajeros con incapacidades

La Ley de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo prohíbe la discriminación con base en una incapacidad en el transporte aéreo y requiere que las empresas de transporte aéreo estadounidenses atiendan las necesidades de los pasajeros con incapacidades. El DOT tiene una norma que define los derechos de los pasajeros y las obligaciones de las empresas de transporte aéreo bajo esta ley. A continuación hay un resumen de los puntos principales de la norma del DOT (Título 14 del Código de Reglamentos Federales, Parte 382).

Prohibición de prácticas discriminatorias

9 Las empresas de transporte no pueden negarse a transportar a personas con base en incapacidades. Las aerolíneas pueden excluir a cualquiera de un vuelo si el llevar a esa persona sería contraproducente a la seguridad del vuelo. Si una empresa de transporte excluye a una persona con incapacidad por motivos de seguridad, la empresa de transporte debe entregar una explicación escrita de la decisión.

9 Las aerolíneas no pueden requerir aviso previo de que una persona con incapacidad va a viajar. Las empresas de transporte aéreo pueden solicitar hasta 48 horas de aviso previo para cierta atención que requiera tiempo de preparación (por ejemplo, la conexión para un respirador, transporte de una silla de ruedas eléctrica en una aeronave con menos de 60 asientos).

9 Las empresas de transporte no pueden

limitar el número de personas con incapacidad en un vuelo.

9 Las empresas de transporte no pueden requerir que una persona con incapacidad viaje con un acompañante, salvo en ciertas circunstancias limitadas que se detallan en la norma. Si un pasajero incapacitado y la empresa de transporte están en desacuerdo con respecto a la necesidad de un acompañante, la aerolínea puede ordenar el acompañante pero no puede cobrar por el transporte del mismo.

9 Las aerolíneas no pueden impedir que alguien ocupe un asiento con motivo de minusvalía, o exigir que cualquier persona se siente en un asiento en particular por razón del impedimento, con la excepción de lo que exija una norma de seguridad de la FAA. La norma de la FAA con relación a sentarse en una fila de salida dice que las empresas de transporte sólo pueden colocar a personas que pueden realizar una serie de funciones necesarias en una evacuación de emergencia en las filas de salida.

Accesibilidad de las instalaciones

9 Las aeronaves nuevas¹ con 30 asientos o

¹ Los requisitos de las "aeronaves nuevas" sólo se aplican a las aeronaves cuyo pedido se hizo después del 5 de abril de 1990 o que fueron entregadas a la empresa de transporte aéreo después del 5 de abril de 1992. No se requiere ninguna modificación (aunque el cumplimiento de los requisitos para sillas de ruedas a bordo se volvió obligatorio el 5 de abril de 1992, a pesar de los años que tenga el avión).

más deben tener apoyabrazos móviles de pasillo en la mitad de los asientos del pasillo en la aeronave.

9 Los nuevos aeronaves de fuselaje ancho (doble pasillo) tienen que tener baños accesibles.

9 Los nuevos aeronaves con 100 asientos o más tienen que tener espacio prioritario para guardar la silla de ruedas plegable del pasajero en la cabina.

9 Las aeronaves con más de 60 asientos y un baño accesible tienen que tener una silla de ruedas de uso a bordo, sin tomar en consideración cuándo se hizo el pedido de la aeronave o cuándo se entregó el mismo. Para los vuelos en aeronaves con más de 60 asientos que no tengan un baño accesible, las empresas de transporte deben colocar una silla de ruedas de uso a bordo en el vuelo si es que el pasajero con incapacidad le da 48 horas de aviso a la aerolínea de que él o ella puede usar un baño inaccesible pero que necesita una silla de ruedas de uso a bordo para llegar al baño.

9 Las instalaciones del aeropuerto de propiedad de las empresas de transporte u operadas por ellos, deben cumplir con las mismas normas de accesibilidad que se aplican a los operadores de aeropuertos que reciben ayuda federal.

Otros servicios y atención

9 Las aerolíneas tienen el requisito de prestar ayuda al embarcarse, al descender y al hacer conexiones. Asimismo, es requisito prestar ayuda dentro de la cabina, más no

Conforme se van modernizando las aeronaves más antiguas, las características de accesibilidad (por ejemplo, los apoyabrazos móviles) deben irse añadiendo.

servicios personales extensos. Las rampas o dispositivos elevadores mecánicos deben estar al alcance para la mayoría de aeronaves con 19 a 30 asientos en los aeropuertos más grandes de los Estados Unidos de América para el mes de diciembre de 1998 y en todos los aeropuertos de los Estados Unidos con más de 10.000 embarques anuales para diciembre del 2000.

9 Los artículos de los pasajeros incapacitados que se han guardado en la cabina deben ajustarse a las normas de la FAA sobre almacenamiento de equipaje de mano. Los dispositivos de ayuda no cuentan hacia ningún límite sobre el número de piezas de equipaje de mano. Las sillas de ruedas (incluidas las sillas de ruedas plegables accionadas con baterías) y otros dispositivos de ayuda tienen prioridad en el espacio de almacenaje dentro de la cabina (incluso en los armarios) por sobre los artículos de otros pasajeros que se hayan traído a bordo en el mismo aeropuerto, si es que el pasajero con incapacidad opta por pre-embarcar.

9 Las sillas de ruedas y otros dispositivos de ayuda tienen prioridad por sobre otros artículos a guardarse en el compartimiento para equipaje.

9 Las empresas de transporte deben aceptar las sillas de ruedas accionadas por baterías, incluidas las baterías, y el embalaje de las baterías en paquetes para materiales peligrosos, cuando esto sea necesario. La empresa de transporte proporciona el embalaje.

9 Las empresas de transporte no pueden cobrar por prestar servicios requeridos por la norma, tales como el embalaje para materiales peligrosos para las baterías. Sin embargo, pueden cobrar por servicios

opcionales tales como el oxígeno.

9 Las otras disposiciones con respecto a servicios y atención están dirigidas al trato de dispositivos de ayuda para movilizarse y dispositivos de ayuda, información a los pasajeros, atención para personas con impedimentos auditivos, chequeos de seguridad, enfermedades contagiosas y certificados médicos y animales de servicios.

Disposiciones administrativas

9 La capacitación se requiere para el personal de la empresa de transporte y para los contratistas que tengan trato con el público que viaja.

9 Las empresas de transporte deben poner al alcance a Funcionarios de Resolución de Quejas@ especialmente capacitados para que respondan a las quejas de los pasajeros y que también deben responder a las quejas escritas. Asimismo, se cuenta con un mecanismo de cumplimiento del DOT.

9 Las normas se aplican a todas las empresas de transporte de los Estados Unidos de América que ofrecen transporte aéreo comercial. Las empresas de transporte aéreo >indirecto= (por ejemplo, operadores de servicio fletado) no están incluidos en ciertas disposiciones de la prestación de servicios de transporte aéreo.

9 Las empresas de transporte deben obtener una garantía de cumplimiento de los contratistas que ofrecen servicios a los pasajeros.

Para una mayor descripción de esta norma, solicite una copia gratis por escrito del folleto del DOT *Nuevos Horizontes, Información para el Viajero Aéreo con incapacidad*. La dirección es Office of Regulatory Affairs (P-10), U.S. Department of Transportation, Washington, DC 20590.