

**Ministerio de Transportes
Los Estados Unidos de América**

Línea directa gratis para viajeros aéreos con incapacidades

El Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés) opera una línea telefónica directa gratis para ayudar a los viajeros aéreos con incapacidades.

La línea directa ofrecerá información general a los consumidores acerca de los derechos de los viajeros aéreos con incapacidades, responderá a solicitudes de información impresa y ayudará a los viajeros aéreos con asuntos sensibles al tiempo, relacionados con la incapacidad que se tienen que resolver en “tiempo real”. La línea tiene personal desde las 7 a.m. hasta las 11 p.m., hora del Este, siete días a la semana. Los viajeros aéreos que tengan problemas con el servicio aéreo relacionados con la incapacidad pueden llamar a la línea directa al **1-800-778-4838** (voz) o al **1-800-455-9880 (TTY)** para que se les atienda. Como en el pasado, los viajeros que quisieran que el Departamento de Transporte investigue una queja acerca de un problema de incapacidad, deben presentar su queja por escrito o por correo electrónico.

“Creo ahora como lo creí hace más de una década, como co-autor de la Ley para Americanos con Incapacidades, que la accesibilidad en el transporte es un derecho civil”, dijo el Secretario de Transporte Norman Y. Mineta. “El Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América tiene el compromiso de aumentar la movilidad para todos los americanos, sobre todo para aquellos con incapacidades. La creación de la línea directa gratis es un paso importante para facilitar el transporte aéreo accesible a todas las personas con incapacidad”.

Al ayudar a las personas con incapacidad que puedan tener quejas de transporte aéreo que requieren intervención inmediata, el papel de los empleados del Departamento de Transporte sería uno de facilitar el cumplimiento de las normas del Departamento de Transporte y sugerir posibles soluciones del servicio al cliente, a la aerolínea involucrada. Ya que el cumplimiento de la Ley de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo y de las normativas de implementación del Departamento de Transporte sigue siendo la obligación de la empresa de transporte, los empleados de las aerolíneas seguirán decidiendo qué medidas se tomarán en cualquier situación que se presente.

Se puede obtener mayor información comunicándose con airconsumer@ost.dot.gov.

Office of Aviation Enforcement and Proceedings
400 Seventh Street, SW, Room 4107
Washington, DC 20590
<http://airconsumer.ost.dot.gov>