

73 FR 27614 13 de mayo de 2008

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE

14 CFR Parte 382

[Expedientes OST–2004–19482; OST–2005–22298; OST–2006–23999]

[RINs 2105–AC97; 2105–AC29; 2105–AD41]

La no discriminación por motivo de discapacidad en el transporte aéreo

AGENCIA: Departamento de Transporte (DOT), Oficina de la Secretaría.

ACCIÓN: Reglamento final

RESUMEN: El Departamento de Transporte está modificando las reglas de la ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA por sus siglas en inglés) con el fin de que apliquen a los transportistas extranjeros. El reglamento final también añade disposiciones nuevas que se extienden a los pasajeros que utilicen oxígeno médico y a los pasajeros con sordera o impedimentos auditivos. El reglamento también reorganiza y actualiza todo el reglamento de la ley ACAA. El Departamento resolverá algunas cuestiones que surgieron en esta reglamentación publicando notificaciones suplementales a la reglamentación propuesta.

FECHA DE VIGENCIA: Este reglamento entrará en vigor el 13 de mayo de 2009.

PARA MAYOR INFORMACIÓN PÓNGASE EN CONTACTO CON: Robert C. Ashby, Deputy Assistant General Counsel for Regulation and Enforcement, Department of Transportation, 1200 New Jersey Ave., SE, Room W94-302, Washington, D.C., 20590 (202) 366-9310 (voz); 202-366-7687 (teletipo); bob.ashby@dot.gov. Puede también ponerse en contacto con Blane Workie, Aviation Civil Rights Compliance Branch, Office of the Assistant General Counsel for Aviation Enforcement and Proceedings, Department of Transportation, 1200 New Jersey Ave., SE, Room W98-310, Washington, D.C., 20590 (202) 366- 9345), blane.workie@dot.gov.

INFORMACIÓN ADICIONAL:

Antecedentes

El Congreso aprobó la ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA por sus siglas en inglés) en 1986. El estatuto prohíbe la discriminación en el servicio de aerolíneas por motivo de una discapacidad. Tras un largo proceso de reglamentación que incluyó una negociación reguladora con la participación de representantes de la industria de aerolíneas y la comunidad de personas con discapacidad, el Departamento emitió un reglamento final ACAA en marzo de 1990. Desde esta fecha, el Departamento ha modificado el reglamento diez veces.¹ Estas enmiendas han tratado de temas tales como la ayuda durante el embarque con equipos elevadores para las aeronaves de tamaño menor, y para otras aeronaves cuando el embarque de entrada a nivel no se halle disponible; asientos para pasajeros con discapacidad; reembolso por el extravío o daño perpetrado a sillas de ruedas; modificaciones aportadas a políticas o prácticas que pretendan eliminar la discriminación; normas de accesibilidad en las terminales; y modificaciones técnicas de la terminología y de las fechas de conformidad.

El Departamento también ha emitido con frecuencia guías que interpretan o explican el texto del reglamento. Se han distribuido estas interpretaciones en diferentes maneras: Como preámbulos a enmiendas reglamentarias, cartas a la industria, correspondencia a transportistas o demandantes, acciones de implementación, publicaciones por Internet, conversaciones informales entre el personal de DOT y los miembros del público interesados, etc. La presente guía, que trata de una gran variedad de temas, nunca ha sido rePOCilada en un solo lugar. Ciertos componentes de la presente guía serían más accesibles para el público y más fáciles de comprender si llegara a incorporarse en un texto reglamentario.

Ha habido también cambios en la forma de operar de las aerolíneas desde la primera publicación de la parte 382. Por ejemplo, las aerolíneas se valen frecuentemente de los sitios Internet a fines de información y de reservaciones. Los anuncios de preembarque no son tan universales como antaño. Muchos transportistas utilizan ahora jets regionales para vuelos que anteriormente hubieran sido servidos con aeronaves de mayor tamaño. La inspección de seguridad se ha convertido en la responsabilidad de la Administración de Seguridad en el Transporte (Transportation Security Administration, o TSA por sus siglas en inglés) en vez de las aerolíneas. En la presente reglamentación, el Departamento está actualizando la Parte 382 con el fin de tomar en cuenta este y otros cambios de las operaciones de las aerolíneas.

La historia de enmiendas e interpretaciones de la parte 382 cuenta con más de 17 años y ha producido un reglamento un tanto parecido a un mosaico poco fluido y no tan comprensible como lo debiera ser. La reestructuración del reglamento para una mayor claridad, inclusive el uso de un idioma sencillo en la medida de lo posible, es un objetivo de gran importancia. A dicho fin, la Parte 382 se ha reestructurado en este reglamento y se ha organizado según diferentes temas. Comparado con este presente reglamento, el texto se divide en subpartes y secciones adicionales, cada una con menos párrafos y menos texto en promedio, con el fin de simplificar la búsqueda de disposiciones reglamentarias. Este reglamento sigue un formato de preguntas y respuestas con un idioma que se dirige específicamente a entidades particulares que emprenden acciones particulares (por ejemplo, "Como transportista, usted debe****"). Asimismo, hemos intentado expresar los requisitos (aunque un tanto técnicos en ocasiones) del reglamento en un idioma sencillo.

¹ Las fechas y las citaciones de estas enmiendas son las siguientes: 3 de abril de 1990, 55 FR 12341; 11 de junio de 1990, 55 FR 23544; 1 de noviembre de 1996, 61 FR 56422; 2 de enero de 1997, 62 FR 17; 4 de marzo de 1998, 63 FR 10535; 11 de marzo de 1998, 63 FR 11954; 2 de agosto de 1999, 64 FR 41703; 5 de enero de 2000, 65 FR 352; 3 de mayo de 2001, 66 FR 22115; 3 de julio de 2003, 68 FR 4088.

El Departamento reconoce que algunos usuarios, que se han familiarizado y acostumbrado a la organización existente y al esquema de numeración de la Parte 382, tendrán que cambiar cómo trabajan con la nueva estructura del reglamento. No obstante la estructura de esta revisión coincide con un esfuerzo a nivel del gobierno federal cuyo fin es realzar la claridad de los reglamentos, enfoque que el Departamento ha utilizado con gran éxito y aceptación pública en el caso de otros reglamentos en años recientes, tales como las revisiones de nuestros reglamentos referentes a empresas comerciales desaventajadas o procedimientos de análisis de drogas y de alcohol.² Muchas de las disposiciones de la Parte 382 actual se han conservado en este reglamento sin demasiada, o ninguna, modificación de gran envergadura. Para ayudar a los usuarios familiarizados con el reglamento actual a encontrar el material en la versión nueva del reglamento, hemos incluido un cuadro de referencias concatenadas en el anexo B del reglamento final.

Además de la actualización y revisión general, el Departamento ha realizado cambios significativos al reglamento en tres áreas: cobertura de transportistas extranjeros, acomodaciones para pasajeros que utilicen dispositivos de oxígeno u otra asistencia respiratoria y acomodación para los pasajeros con sordera o impedimentos auditivos.

La ley ACAA original de 1986 se extendía únicamente a los transportistas estadounidenses. Sin embargo, 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 incluir específicamente a los transportistas extranjeros. Ahora la ley ACAA manifiesta en la parte procedente:

Al brindar transporte aéreo, un transportista aéreo, inclusive (sujeto a [49 U.S.C.] sección 40105(b)) todo transportista extranjero, no podrá discriminar en contra de una persona que por lo demás esté capacitada por los siguientes motivos:

- (1) La persona tiene un impedimento físico o mental que limita seriamente una o más actividades importantes en la vida.*
- (2) El impedimento de la persona está consignado en un archivo.*
- (3) Se considera que la persona tiene dicho impedimento.*

La sección 40105(b) estipula lo siguiente:

(b) Acciones del Secretario y del Administrador.—

(1) En la ejecución de esta parte, el Secretario de Transporte y el Administrador—

(A) actuarán en forma concordante con las obligaciones del gobierno de Estados Unidos al amparo de un acuerdo internacional;

(B) tomarán en cuenta las leyes y los requisitos aplicables de un país extranjero; y

² Véase 64 FR 5096, 2 de febrero de 1999 (para 49 CFR Parte 26, empresas comerciales desaventajadas) y 65 FR 79462, 19 de diciembre de 2000 (para 49 CFR Parte 40, procedimientos de análisis de drogas y alcohol).

(C) no podrán restringir la conformidad de un transportista aéreo con respecto a las obligaciones o responsabilidades impuestas por el gobierno de un país extranjero cuando el Secretario emprenda cualquier acción relacionada con un certificado de conveniencia y necesidad públicas que se emita conforme al capítulo 411 del presente título.

(2) La presente subsección no aplica a un convenio entre el transportista aéreo o un funcionario o representante de un transportista aéreo y el gobierno de un país extranjero, si el Secretario de Transporte se opone al acuerdo porque no cuadra con el interés público. La sección 40106 (b)(2) del presente título aplica a esta subsección.

En respuesta a los requisitos de AIR-21, el Departamento emitió el 18 de mayo de 2000 una notificación indicando su intención de investigar quejas presentadas contra transportistas extranjeros conforme a las disposiciones enmendadas de la ley ACAA. La notificación también señaló que el Departamento concebía iniciar una enmienda a la Parte 382 con el fin de abarcar a los transportistas extranjeros. El 4 de noviembre de 2004, el Departamento emitió una notificación de reglamentación propuesta (Notice of Proposed RuleMaking, o NPRM por sus siglas en inglés) cuyo fin es la aplicación de la regla ACAA a los transportistas extranjeros (69 FR 64364). Dicha Regla NPRM intentó aplicar la Parte 382 a los transportistas extranjeros de manera a lograr los objetivos sin discriminación de la ley ACAA sin por lo tanto imponer cargas incongruentes a los transportistas extranjeros. Esta Regla NPRM también propuso revisiones para varias otras disposiciones de 14 CFR Parte 382 y reorganizó la regla de manera general. El Departamento recibió unos 1300 comentarios referentes a esta Regla NPRM. En este preámbulo a la regla final, esta regla propuesta se denomina “Regla NPRM para Transportistas Extranjeros” o “Regla NPRM de 2004”.

El 7 de septiembre de 2005, el Departamento publicó una segunda Regla NPRM sobre los equipos médicos de oxígeno y de asistencia respiratoria portátiles (70 FR 53108). El Departamento recibió más de 1800 comentarios referentes a esta regla propuesta, citada en este preámbulo como “Regla NPRM para el oxígeno”. El 23 de febrero de 2006, el Departamento publicó una tercera Regla NPRM sobre las acomodaciones para pasajeros con sordera, discapacidades auditivas y con sordera y ceguera. El Departamento recibió más de 700 comentarios referentes a esta regla propuesta, citada en este preámbulo como “Regla NPRM para personas con sordera y discapacidades auditivas”. Este documento contempla los más de 3800 comentarios recibidos sobre las tres reglas NRPM. El análisis sección por sección describirá cada disposición del reglamento final combinado.

En este preámbulo, cuando mencionamos la regla “presente”, “corriente” o “existente” nos referimos a la versión de la Parte 382 que se halla vigente en la actualidad. Permanecerá vigente hasta un año a partir de la fecha de hoy, fecha en la que será reemplazada por las disposiciones publicadas en este reglamento final.

COMENTARIOS Y RESPUESTAS

Enfoque reglamentario general

Varios comentaristas de la industria de aerolíneas – transportistas extranjeros mayormente aunque no únicamente – criticaron el enfoque de la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros por ser excesivamente detallada y prescriptiva. Muchos de estos comentaristas indicaron preferir un enfoque más general en el que se enuncie un objetivo global de no discriminación y de servicio a personas con discapacidad, mientras que los detalles de la implementación queden determinados a criterio de las políticas del transportista, guiado por los

códigos de prácticas recomendadas conforme lo emitan diferentes gobiernos u organismos internacionales.

Es la experiencia del Departamento, en los 21 años que han transcurrido desde que se aprobó la ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act), que para lograr que los transportistas se comprometan a brindar un servicio sin discriminación a los pasajeros con discapacidad, es imperativo establecer normas y requisitos detallados. Si lo único por lo cual los transportistas son responsables es la ejecución, en lo mejor de su opinión, de los objetivos generales de no discriminación y del buen servicio, o de las mejores prácticas o recomendaciones, o de reglamentos que no puedan ser ejecutables por el Departamento, entonces la ejecución eficaz de los derechos que el Congreso pretende proteger mediante la ley ACAA no es practicable. Se comprende que los transportistas deseen implementar sus propias metas mediante políticas que ellos mismos conciban y también limitar posibles controversias que radiquen en la conformidad. No obstante, el Departamento es responsable de asegurar que exista un trato sin discriminación análogo de los pasajeros con discapacidad, incluyendo la implementación de una serie de acomodaciones específicas que son esenciales a dicho trato. Debemos estructurar nuestra respuesta frente a este mandato de manera a facultar una implementación clara y uniforme por los transportistas y una ejecución clara y uniforme por el Departamento. Por lo tanto, creemos con toda certeza que el enfoque seguido en la Regla NPRM, que refleja años de experiencia exitosa en la ejecución de la ley ACAA por parte del Departamento, es el enfoque acertado.

Cobertura y definición de “vuelo”

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros pretendió cubrir las actividades de transportistas extranjeros con respecto a un “vuelo”, definido como recorrido continuo en una misma aeronave o que se vale del mismo número de vuelo que se inicie y finalice en un aeropuerto estadounidense. La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros incorporaba varios ejemplos de lo que se puede o no se puede considerar como “vuelos” cubiertos. Uno de estos ejemplos propone que si un pasajero reserva un viaje con un transportista extranjero desde Nueva York a Cairo, con un cambio de aeronave o de número de vuelo en Londres, el vuelo entero sería cubierto para dicho pasajero. Cuando ocurre un cambio de aeronave y de número de vuelo en un aeropuerto extranjero, la regla no aplicaría más allá de ese punto. Otro ejemplo propuso que las reglas que se aplicaban a los transportistas estadounidenses deberían aplicarse a un vuelo operado por un transportista extranjero entre puntos extranjeros que también se hallaba enumerado como vuelo de un transportista estadounidense mediante un convenio de código compartido.

Los comentaristas, inclusive los transportistas extranjeros, concedieron en general que la regla podía aplicarse a los vuelos de transportistas extranjeros que se iniciaban o terminaban en un aeropuerto estadounidense. Algunos transportistas indicaron que era gravoso para ellos seguir observando las reglas de la Parte 382 durante una etapa del viaje sin contacto con Estados Unidos (por ejemplo la etapa Londres-Cairo que se mencionó en el ejemplo anterior). Señalamos que únicamente las disposiciones de la regla que traten del servicio y que prohíban la discriminación se aplican a esta situación, y no los requisitos de accesibilidad de la aeronave.

No obstante, la principal objeción de los transportistas extranjeros se centró en los vuelos de código compartido entre dos puntos extranjeros. Indicaron que la aplicación de reglas estadounidenses a un transportista extranjero, por simple motivo de que el vuelo del transportista extranjero entre dos puntos extranjeros transportaba pasajeros bajo un convenio de código compartido celebrado con un transportista estadounidense, era una extensión extraterritorial improcedente de la jurisdicción estadounidense. Debido a estos comentarios, el Departamento resolvió modificar la disposición aplicable del reglamento final. Si un transportista extranjero opera un vuelo entre dos puntos en el exterior de Estados Unidos y el vuelo lleva el código de un transportista estadounidense, el reglamento final no cubrirá al transportista extranjero durante

dicho segmento del vuelo y el transportista extranjero no será responsable ante el Departamento por cumplir con la Parte 382 para dicho segmento. Sino que, con respecto a los pasajeros con billetes para viajar bajo un código de transportista estadounidense, el Departamento considera que el transporte de dichos pasajeros es un transporte realizado por un transportista estadounidense por el cual dicho transportista estadounidense se halla responsable de cumplir con la Parte 382. Si existe una infracción de servicio de la Parte 382 en un vuelo entre dos puntos en el exterior de Estados Unidos operado por un transportista extranjero, que afecte a un pasajero que viaje bajo el código de un transportista estadounidense, se considerará que la infracción fue perpetrada por el transportista estadounidense, y toda acción de ejecución emprendida por el Departamento intervendrá en contra de dicho transportista estadounidense. Señalamos que los requisitos de accesibilidad de la aeronave no aplicarían en esta instancia. Los transportistas estadounidenses pueden colaborar con sus transportistas extranjeros socios del código compartido para cerciorarse de que los servicios requeridos son provistos a los pasajeros.

Exenciones por conflicto de leyes y determinaciones equivalentes alternas

Uno de los más frecuentes comentarios realizados por transportistas extranjeros y sus organizaciones era que la implementación de las reglas propuestas implicaría conflictos entre la Parte 382 y las leyes, las reglas, los códigos de práctica voluntarios y las políticas de los transportistas. Estos conflictos, al parecer de los comentaristas, suscitarían la confusión y perjudicarían la eficiencia del servicio a los pasajeros con discapacidad. Muchos fueron los comentaristas que propusieron que el Departamento optase por deferir a las leyes, reglas y guías extranjeras o por aceptarlas como equivalentes a fines de conformidad con la Parte 382.

En la óptica de dicho dilema, y conforme a la obligación y al compromiso del Departamento hacia una justa consideración de la ley extranjera donde y cuando aplique, la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso un mecanismo de exención por conflicto de leyes. Según la propuesta, un transportista extranjero tendría que cumplir con la Parte 382 pero podría solicitar de DOT una exención en caso de que un requisito legal extranjero implique un conflicto con una disposición particular del reglamento. Si DOT conviniera en la existencia de un conflicto, el transportista podría seguir acogiéndose al requisito legal extranjero obligatorio, en vez de la disposición conflictiva de la Parte 382. Los transportistas extranjeros comentaron que dicha disposición era injusta porque los forzaría a empezar a cumplir con el requisito de la Parte 382 supuestamente en conflicto con el requisito legal extranjero mientras que estuviera pendiente la solicitud de exención. Algunos comentaristas también se opusieron a que DOT fuera quién realizara la determinación sobre la existencia indubitable de un conflicto entre los reglamentos de DOT y la disposición de la ley extranjera.

A fin de determinar si el transportista extranjero puede quedar exento de la conformidad con la disposición que por lo demás fuere aplicable de la Parte 382, el Departamento no dispone de otra alternativa razonable que permita decidir si realmente existe un conflicto con una ley extranjera. El Departamento no puede supeditarse a la sola aseveración de un transportista extranjero que insista en la existencia de un conflicto tal.

Los comentarios de varios transportistas extranjeros solicitaron al Departamento que éste ampliase el concepto de la exención propuesta permitiendo a los transportistas extranjeros cumplir con las recomendaciones, los códigos de práctica voluntarios, etc.... No creemos que sea necesaria tal ampliación para cumplir con las obligaciones legales del Departamento. Ni tampoco sería aconsejable, desde el punto de vista de la política ya que no brindaría la uniformidad en la que los pasajeros con discapacidad deberían poder confiar, sin distinción de la identidad o nacionalidad del transportista seleccionado.

Por lo tanto deseamos clarificar, a fines de la presente disposición de exención, qué queremos decir por conflicto con la disposición de una ley extranjera. Por ley extranjera, queremos decir un mandato legalmente obligatorio (por ejemplo, un estatuto, un reglamento, o una regla de seguridad equivalente a un reglamento de la FAA) que imponga al transportista extranjero la obligación no facultativa de emprender o abstenerse de emprender una acción determinada. Los mandatos obligatorios suelen conllevar penalidades imputadas al transportista por un gobierno en caso de falta de conformidad. Las guías, las recomendaciones, los códigos de mejor práctica, las políticas de transportistas y de organizaciones de transportistas así como otros materiales sin repercusión legal vinculante y mandataria para un transportista no pueden implicar un conflicto entre la Parte 382 y la ley extranjera a fines de la presente Parte, inclusive si se hallan publicados o avalados por un gobierno extranjero. Para crear un conflicto, el mandato legal extranjero debe requerir legalmente algo que prohíba la Parte 382 ó, inversamente, prohibir algo que requiera la Parte 382. Una ley o una regla extranjera que simplemente autorice a los transportistas a adoptar una política determinada o que ofrezca a los transportistas un poder facultativo en un tema particular al que se refiera la Parte 382 no crea un conflicto jurisdiccional conforme a la disposición de exenciones por conflicto de leyes.

Por ejemplo, la Parte 382 estipula que los transportistas no pueden imponer un límite al número de pasajeros con discapacidad. Supongamos que el país S tiene un estatuto, o el equivalente a un reglamento de la FAA, que exija que en ningún caso puedan viajar más de tres usuarios de sillas de ruedas en un vuelo de las aerolíneas S. Las aerolíneas S no tendrían discreción en esta cuestión que está sujeta a un mandato legal de su gobierno. Esto crearía un conflicto entre la Parte 382 y las leyes del país S, conflicto que podría resultar en una exención por conflicto de leyes. No obstante, supongamos que el gobierno del país S publica un documento guía que favorezca limitar a tres los usuarios de sillas de ruedas en los vuelos, y tiene un reglamento que autorice a la aerolínea S imponer un límite si lo desea y aprueba un programa de seguridad de las aerolíneas S que incluye un límite en el número de usuarios de sillas de rueda. En estos casos no aplicaría la exención por conflicto de leyes ya que en cada uno de los casos anteriores no existe requisito obligatorio del gobierno que estipule un límite en el número y las aerolíneas S tienen la facultad de adoptar o no un límite.

Cabe destacar una excepción en esta cuestión. Si el gobierno extranjero informa al transportista oficialmente que tiene la intención de interponer una acción ejecutoria (una penalidad civil, por ejemplo) en contra de un transportista que omita implementar una disposición de política gubernamental, un documento guía o una recomendación que contravenga una parte de las reglas del Departamento, el Departamento interpretaría la acción del gobierno como fundamento de un mandato legal jurisdiccional, conforme a la presente sección.

Mientras que ha mantenido la esencia de la disposición sobre el conflicto de leyes de la Regla NPRM, en respuesta a los comentarios, el Departamento ha modificado el proceso de examen de las solicitudes de exenciones. Convenimos con los comentaristas que sería injusto insistir que los transportistas cumplan con una disposición de la parte 382 que supuestamente contravenga la ley extranjera mientras que esté pendiente una solicitud de exención. Por lo tanto, hemos establecido una fecha de vigencia para la regla de un año tras su fecha de publicación. Si un transportista envía una solicitud de exención en los 120 días que sigan la publicación del reglamento final, el Departamento contestará, en la medida de lo posible, antes de la fecha de vigencia del reglamento. Si nos es imposible hacerlo, el transportista podrá seguir implementando la política o práctica a la que se refiera la solicitud hasta que podamos responder, sin tener que hallarse sujeto a una intervención ejecutoria por parte del Departamento. La disposición del plazo de 120 días procura animar a los transportistas extranjeros a realizar un examen con la debida diligencia de los requisitos legales extranjeros susceptibles de contravenir la Parte 382 y a presentar toda solicitud de exención a DOT tan pronto sea posible para que el Departamento logre resolver cualquier dificultad antes de que el reglamento entre en vigencia.

Lo que un transportista extranjero obtiene al presentar todas sus solicitudes de exenciones por conflicto de leyes en los primeros 120 días es, de hecho, el compromiso por parte de DOT de que no interpondrá ninguna acción ejecutoria relacionada con la implementación de la ley extranjera en cuestión mientras esté pendiente la respuesta de DOT a la solicitud de exención. Por ejemplo, si las aerolíneas S entregaran una solicitud de exención, con respecto a un supuesto requisito de la ley del país S que exige un límite al número de pasajeros con discapacidad, en los 120 días que siguen la publicación de la regla, el Departamento no iniciaría una acción ejecutoria, a raíz de la infracción alegada de la prohibición en la Parte 382 referente al límite del número de pasajeros que haya tenido lugar entre la fecha de vigencia de la Parte 382 y la fecha en que DOT responda a la solicitud de exención de las aerolíneas S. Esto sería cierto inclusive si el Departamento luego denegase la solicitud.

No obstante, si las aerolíneas S no entregan su solicitud hasta transcurrir 180 ó 210 días siguientes a la publicación de la regla, DOT puede iniciar una acción ejecutoria en contra del transportista por implementar un límite al número de pasajeros de forma que infrinja la Parte 382 durante el periodo entre la fecha de vigencia de la regla y la fecha de la respuesta del Departamento a la solicitud de exención. Si el Departamento otorga la exención solicitada, toda acción ejecutoria referente a las acciones del transportista durante dicho intervalo será probablemente sobreesida. Sin embargo, si se deniega la solicitud de exención, la acción ejecutoria seguirá tramitándose. De esta forma, las aerolíneas S incurren un mayor riesgo al no presentar su solicitud de exención en forma oportuna.

Reconocemos también que las leyes cambian. En consecuencia, si una nueva disposición de una ley extranjera llegara a ser vigente tras el periodo de 120 días, un transportista puede entregar una solicitud de exención ante el Departamento. El transportista puede mantener vigente la política o práctica de la que trate la solicitud en espera de la respuesta del departamento, respuesta que procuraremos brindar en 180 días. Una vez más, el transportista no corre el riesgo de someterse a una acción ejecutoria de DOT durante el periodo en el que el Departamento delibera la solicitud de exención referente a la nueva ley extranjera.

Los transportistas no deben entregar solicitudes de exenciones frívolas cuya base se halle claramente sin mérito o cuyo objetivo patente es postergar la implementación de una disposición de la Parte 382 o abusar del proceso de exenciones. En estos casos, el Departamento puede optar por interponer una acción ejecutoria inclusive si la exención frívola fue entregada dentro del periodo de 120 días. Por lo general, un transportista que no haya entregado una solicitud de exención, o a quién se le deniegue la solicitud, no podrá luego alegar la existencia de un conflicto con la ley extranjera como defensa ante la interposición de una acción ejecutoria por parte de DOT.

Muchos transportistas extranjeros y sus organismos también señalaron que una exención por conflicto de leyes no era suficiente por sí sola. Indicaron que sus políticas y enfoques establecidos para ayudar a pasajeros con discapacidad, o sus leyes o políticas referentes al acceso para discapacidades en los países de transportistas extranjeros (leyes de un país único o leyes, por ejemplo, de la Unión europea) deberían interpretarse como equivalentes a las reglas de DOT. Añadieron que la conformidad con políticas de transportistas y leyes extranjeras equivalentes debía ser suficiente para demostrar la conformidad con la Parte 382.

La ley sobre discapacidades de Estados Unidos incluye un concepto – el de facilitación equivalente – que resuelve estos comentarios en forma razonable. Este concepto, que se encarna en fuentes tales como los reglamentos de la Ley de Ciudadanos Estadounidenses con discapacidad (Americans with Disabilities Act, o ADA por sus siglas en inglés) y 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) declara que un proveedor de transporte u otro servicio puede utilizar una acomodación diferente en vez de la que exige el reglamento si la accesibilidad que brinda la acomodación diferente es

esencialmente equivalente. El reglamento final permite que los transportistas estadounidenses y transportistas extranjeros soliciten que el Departamento determine lo que el reglamento final estipule ser una “alternativa equivalente”. (Utilizamos este término en vez de “facilitación equivalente” con el fin de evitar una posible confusión con el uso de “facilitación equivalente” en contextos diferentes). Si, con respecto a una acomodación específica, el transportista demuestra que lo que desea realizar brindaría una accesibilidad esencialmente equivalente a los pasajeros con discapacidad en vez de la fiel conformidad con una disposición particular de la regla, el Departamento determinará si el transportista puede cumplir con la regla mientras utilice su propia acomodación alterna. Esta disposición también aplica al equipo, las políticas, los procedimientos o cualquier otro método de conformidad con la Parte 382.

Cabe destacar que las determinaciones de alternativas equivalentes tratan de las alternativas que únicamente aplican a los requisitos específicos de la Parte 382. El Departamento no contemplará una solicitud de alternativa equivalente que se refiera a un esquema reglamentario entero (por ejemplo, una solicitud que asevere que la conformidad con los reglamentos de la Unión europea de los servicios a pasajeros con discapacidad equivale a la conformidad con la Parte 382 en su totalidad). Incumbe recalcar que una política de transportista o que un reglamento extranjero trate del mismo tema que la disposición de la Parte 382 no significa que dicha política del transportista o dicho reglamento extranjero sea una alternativa equivalente. Por ejemplo, la Parte 382 y las diferentes políticas de transportistas abarcan todas el tema del transporte de animales de servicio. Una política o un reglamento más restrictivo que la Parte 382 no sería interpretada como una alternativa equivalente, ya que brinda una accesibilidad menor, y no esencialmente equivalente, a los pasajeros que recurren a animales de servicio.

En forma parecida a la exención por conflicto de leyes, si un transportista entrega una solicitud de determinación de alternativa equivalente en los 120 días que sigan la publicación de esta Parte, el Departamento se esforzará en brindar una respuesta al transportista antes de la fecha de vigencia de la regla. Si el Departamento no ha contestado antes de transcurrir dicho periodo, el transportista podrá implementar su alternativa equivalente propuesta hasta y a menos que lo desapruébe el Departamento. Sin embargo, con respecto a una solicitud entregada después de la fecha citada, los transportistas deberán cumplir con la disposición de la Parte 382 una vez entre en vigor y no podrán valerse de su alternativa equivalente propuesta hasta y a menos que lo autorice el Departamento.

Otros temas de ley internacional

Varios transportistas extranjeros indicaron que la aplicación uniforme de la regla a los transportistas estadounidenses y a los transportistas extranjeros era injusta, ya que los transportistas estadounidenses recibían fondos federales que apoyaban sus operaciones mientras tal no era el caso para los transportistas europeos y demás transportistas extranjeros. Los comentaristas también razonaron que era injusto que DOT permitiese a los transportistas estadounidenses evitar penalidades civiles si introducían programas que se extendían más allá de los requisitos mínimos.

El Departamento no está de acuerdo con ninguno de estos comentarios. La génesis misma de la ley ACAA radica en Paralyzed Veterans of America v. Civil Aeronautics Board, (Veteranos Paralizados de Estados Unidos v. Junta de Aeronáutica civil) 477 U.S. 597 (1986), caso en el que el Tribunal Supremo concluyó que, salvo excepciones menores sin procedencia al tema que señalaron los comentaristas, los transportistas estadounidenses no reciben ayuda financiera federal. Por dicha razón, declaró el Tribunal, la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 – ley que se aplica únicamente a las entidades que reciben ayuda financiera federal – no cubre a los transportistas aéreos estadounidenses en su mayor parte. El Congreso luego aprobó la ley ACAA para asegurar que los transportistas aéreos

estadounidenses brindasen un servicio sin discriminación a los pasajeros con discapacidad, independientemente de la ausencia de ayuda financiera federal. La situación contemplada por el Tribunal en 1986 permanece: Los transportistas estadounidenses que brindan transporte internacional no reciben ayuda financiera federal.

El segundo de estos comentarios parece ser una interpretación un tanto inexacta de la política de implementación de DOT que, en ciertos casos, permite que un transportista invierta parte de una penalidad civil en perfeccionamientos a los servicios provistos a los pasajeros con discapacidad más allá de lo que requiera la ley ACAA, en vez de pagar el monto de dicha inversión al Departamento. Por ejemplo, si a un transportista se le impone una penalidad civil de \$1,5 millón por no haber provisto una asistencia oportuna y adecuada a pasajeros que se valgan de sillas de ruedas, la Oficina de Implementación y Procedimientos de Aviación (Office of Aviation Enforcement and Proceedings) del Departamento puede exigir un pago en efectivo de solamente \$200 000 si el transportista acepta utilizar el \$1,3 millón restante para perfeccionar la accesibilidad para pasajeros con impedimentos en la movilidad en formas que excedan los requisitos de la Parte 382. Dado que este enfoque de implementación se aplica de la misma forma a los transportistas extranjeros y a los transportistas estadounidenses, la implementación seguida de estas políticas no conllevará faltas de equidad entre los transportistas estadounidenses y los transportistas extranjeros.

Varios transportistas extranjeros y demás organizaciones se han quejado de que la Regla NPRM para los transportistas extranjeros no concordaba con 49 U.S.C. 40105(b), que requiere que el Secretario "actúe en forma consecuente con las obligaciones del gobierno de Estados Unidos bajo un convenio internacional" y "tome en consideración las leyes y los requisitos aplicables de un país extranjero". En el contexto de esta regla, el Departamento piensa que la disposición de exención por conflicto de leyes efectivamente descarga la obligación normativa impuesta al Departamento por el idioma de la subsección (b)(1)(B), ya que el Departamento "tomaría en consideración" los requisitos extranjeros al implementar su autoridad de exención cuando una disposición reglamentaria del Departamento demostrara estar en conflicto con un mandato legal extranjero. Además, el Departamento también ha dotado una mayor flexibilidad al reglamento al incorporar una disposición alterna equivalente que se extiende a las políticas y las prácticas que no formen parte de un mandato de leyes y requisitos extranjeros. Esta disposición facilitará nuestros esfuerzos hacia una implementación pareja de los requisitos de la ley ACAA en el contexto de nuestras relaciones internacionales.

Un argumento similar del que se valieron muchos transportistas extranjeros consiste en que la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso disposiciones que no coincidían con las convenciones internacionales obligatorias para EE.UU. y que por lo tanto esta regla era una infracción de la subsección (b)(1)(A). En particular, los comentaristas citaron las disposiciones de la Convención de Chicago (por ejemplo, los artículos 1 y 37 y el anexo 9). El artículo 1 trata de la soberanía de Estados signatarios con respecto a la aviación; el artículo 37 autoriza la Organización de la Aviación Civil (OACI) a adoptar normas y recomendaciones en una variedad de campos; y el anexo 9 incluye una serie de normas y recomendaciones referentes al transporte de personas con discapacidad.

En la opinión del Departamento, el artículo 1 concuerda enteramente con la adopción de requisitos que afecten a vuelos hacia y desde EE.UU., cuestión que objetaron muchos de los comentaristas. El asunto en el que muchos comentaristas indicaron que la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros aseveraba jurisdicción extraterritorial – la cobertura de transportistas extranjeros con respecto a vuelos que transporten a pasajeros bajo el código de un transportista estadounidense – fue modificado en el reglamento final, tal como se citó supra.

La autoridad de la OACI conforme al artículo 37 para emitir normas y recomendaciones no pretende apropiarse de la autoridad de un estado signatario a la hora de emitir reglas referentes al comercio aéreo hacia y desde sus aeropuertos. Tampoco pretenden las normas y recomendaciones del apéndice 9 con respecto al transporte de personas con discapacidad

ocupar el campo como para prevalecer sobre los estados miembros que emitan sus propias reglas en dicho campo. No cabe duda de que las prácticas recomendadas por la OIAC sugieren que los estados miembros deberían seguir sus propias acciones de implementación. Conviene declarar que las disposiciones de la ley ACAA y de la Parte 382 se acogen fielmente a estas recomendaciones, concretizando muchas de las sugerencias que la IOAC propone a los estados miembros.

Las dos normas de la IOAC en el apéndice 9 que se refieren al transporte de personas con discapacidad son las siguientes:

Norma 8.27. Los estados contratantes deben realizar las medidas necesarias para asegurar que las instalaciones y los servicios de los aeropuertos se adapten a las necesidades de las personas con discapacidad.

Norma 8.34. Los estados contratantes deben realizar las medidas necesarias para asegurar que las personas con discapacidad disponen de un acceso adecuado a los servicios aéreos.

La regla de la ley ACAA no contraviene estas normas sino que las respalda. La regla exige que las instalaciones y los servicios de los aeropuertos que impliquen el transporte hacia y desde EE.UU. deban brindar un servicio sin discriminación a las personas con discapacidades. Esta regla incluye una serie de etapas que son necesarias para asegurar que las personas con discapacidad dispongan de un acceso sin discriminación a los servicios aéreos, y lo reiteramos, en el transporte hacia y desde EE.UU.

Algunos comentaristas alegaron que los requisitos del Convenio de Chicago referentes a la "notificación de diferencias" deberían aplicarse a la reglamentación y que el Departamento no había cumplido con ellos. El idioma pertinente es el siguiente:

Notificación de diferencias. La atención de Estados contratantes enfoca la obligación impuesta por el artículo 38 del Convenio y que requiere que los Estados Contratantes comuniquen a la Organización toda diferencia entre sus reglamentos nacionales y sus prácticas y las Normas Internacionales que formen parte de este anexo, así como toda enmienda al respecto. Se recomienda que los Estados Contratantes extiendan dicha notificación de cualquier diferencia entre las prácticas recomendadas del presente apéndice, y cualquier enmienda al respecto.

Este requisito de notificación de diferencias aplica únicamente a las diferencias entre las normas y los reglamentos nacionales. Como ya se indicó anteriormente, no existen diferencias entre las normas de la IOAC y la regla de la ley ACAA. El idioma del Convenio indica que se "recomienda" que los estados extiendan la notificación a la IOAC con respecto a cualquier diferencia entre las prácticas recomendadas. Es obvio que una "recomendación" no es lo mismo que un mandato legal. En todo caso, los requisitos de la ley ACAA tienen el efecto de implementar las prácticas recomendadas. Rechazamos toda aseveración que alegue que al rendir obligatorias ciertas acomodaciones específicas (empleando el término "debe" en vez de "podría", por ejemplo) o al limitar la facultad de la aerolínea en brindar acomodaciones peores en vez de mejores a los pasajeros (con respecto a los animales de servicio, entre otros), la regla está creando "diferencias" con las Normas Internacionales jurisdiccionales bajo las disposiciones del Convenio de Chicago.

En conexión con los argumentos relacionados con el Convenio de Chicago, diferentes transportistas extranjeros y organizaciones extranjeras citaron British Caledonian Airways v. Bond, 665 F.2d 1153 (D.C. Cir., 1981). Este caso surgió tras estrellarse un DC-10 que la FAA determinó proceder de grietas en los pilones del motor que fueron exacerbadas por procedimientos de mantenimiento defectuosos. La FAA emitió un reglamento SFAR (Special Federal Aviation Regulation) que retiró del servicio todos los DC-10 de los transportistas

estadounidenses. La FAA emitió un reglamento SFAR similar prohibiendo la operación de aviones DC-10 de transportistas extranjeros en el espacio aéreo de EE.UU. Poco antes de que la FAA rescindiese el reglamento FAA en cuestión, una vez logrado su propósito, varios transportistas extranjeros demandaron un examen judicial del reglamento SFAR para transportistas extranjeros. El Tribunal concluyó que el reglamento SFAR contravenía el artículo 33 del Convenio de Chicago, que establece que los certificados de aeronavegabilidad o permisos emitidos por el estado de inscripción de la aeronave deben ser vistos como válidos por los demás estados contratantes a menos que el país de la inscripción no se adhiera a un "mínimo de normas".

Este caso trata únicamente del artículo 33 y de su relación con la validez de los certificados de aeronavegabilidad de transportistas emitido por gobiernos extranjeros. Por otra parte, el presente reglamento no tiene nada que ver con el artículo 33 ó con los certificados de aeronavegabilidad. Por lo tanto este caso no es pertinente a la reglamentación. Puede ser que los comentaristas debatieron que las acciones reglamentarias de DOT en general que contravenían los Convenios de Chicago eran vulnerables ante las recusaciones en los tribunales; no obstante, como ya se destacó, este reglamento coincide enteramente con las secciones pertinentes del Convenio de Chicago.

Otros comentarios provistos por los transportistas extranjeros siguieron una pauta más orientada hacia la política, solicitando consultas a través de la IOAC o de otros canales antes de publicarse el reglamento, lo cual, aunque cuidadosamente limitado a cuestiones que afectan al servicio hacia y desde EE.UU., tenía implicaciones para el sistema de aviación internacional. Los comentarios pidieron un mayor enfoque en la armonización internacional. De hecho, el Departamento realizó consultas extensas con las otras partes interesadas. El volumen y el detalle de los comentarios provistos por los transportistas extranjeros y las organizaciones extranjeras demuestran hasta qué punto pudieron las entidades no estadounidenses participar en la elaboración de la reglamentación. Este reglamento final refleja el miramiento por parte del Departamento de dicha participación (y señalamos que la participación entre el intervalo de la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros y el reglamento final tiene la misma validez que la participación antes de emitirse la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros). Los funcionarios de DOT también se reunieron y mantuvieron conferencias telefónicas con las organizaciones que representan a transportistas y gobiernos de Europa y de Asia. No sería razonable contender que esta extensa participación no tiene peso de alguna manera.

El Departamento se presta a seguir dialogando con transportistas extranjeros y organizaciones internacionales con respecto a la armonización de normas estadounidenses y otras en el campo del transporte de personas con discapacidad. Entre tanto, el Departamento tiene la responsabilidad de ejecutar su mandato reglamentario para aplicar la ley ACAA a los transportistas extranjeros; ello significa que es imposible que el trabajo con otras partes en torno a la armonización se convierta en una condición que preceda la ejecución de lo que ha prescrito el Congreso.

Algunos comentarios aludieron al proceso de negociación reglamentaria que precedió la emisión de la Regla NPRM original de la ley ACAA, quejándose de que un proceso similar no existía antes de emitirse la Regla NPRM de noviembre de 2004. La negociación reglamentaria es un proceso enteramente voluntario por parte del Departamento. No es posible implicar que debido a que el Departamento optó por valerse de este proceso en 1980, se halla ahora obligado a hacerlo para la presente reglamentación. Tampoco existe un tal requisito en la enmienda normativa que aplica la ley ACAA a los transportistas extranjeros. Cabe destacar que, en todo caso, la regla original de la ley ACAA no radicó en un consenso que resultara de una negociación reglamentaria. Dicha negociación finalizó justo antes de llegar a un consenso, debido a desacuerdos persistentes en ciertos temas entre los transportistas y los grupos de discapacidades. La Regla NPRM original, como la Regla NPRM de 2004, fue propuesta enteramente por el Departamento. La variedad de impedimentos entre los comentaristas sobre la Regla NPRM de noviembre de 2004 sugiere, en retrospectiva, que no era muy probable llegar a

un consenso en la aplicación de la ley ACAA a los transportistas extranjeros de forma que coincidiera con las obligaciones del Departamento en virtud de la ley ACAA. Además, en los años que transcurrieron desde la negociación original de la reglamentación de la ley ACAA, los grupos de discapacidades expresaron un cierto escepticismo acerca de los beneficios aportados por un proceso de negociación reglamentaria de reglas en contra de la discriminación de este tipo y es dudoso que hubieran optado por participar en esta empresa.

Accesibilidad a las instalaciones y las terminales de aeropuertos

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros (sec. 382.51) propuso que ambos transportistas extranjeros y estadounidenses, en ambos aeropuertos extranjeros y estadounidenses, serían responsables de garantizar la accesibilidad de las instalaciones terminales que arrienden, controlen o de las que sean propietarios. La responsabilidad de los transportistas extranjeros en los aeropuertos extranjeros abarcaría únicamente las instalaciones implicadas en los vuelos hacia o desde Estados Unidos. Los aeropuertos estadounidenses deben cumplir con los requisitos de accesibilidad aplicables (por ejemplo, las directrices ADAAG) conforme a la ley ADA y la sección 504. La Regla NPRM para transportistas extranjeros propuso una norma de rendimiento para los aeropuertos extranjeros dado que las normas estadounidenses no aplican en dichos lugares. Esta norma de rendimiento exigiría que los transportistas comprueben que las personas con discapacidad puedan desplazarse sin dificultades por las instalaciones de las terminales para llegar a, o salir de, las zonas de embarque. Los transportistas podrían cumplir con esta norma de rendimiento de diferentes maneras. Una disposición relacionada (sec. 382.91) propuso que en ambos aeropuertos estadounidenses y extranjeros, los transportistas extranjeros y los transportistas estadounidenses tendrían que brindar ayuda a las personas con discapacidad que se desplazaran a través de la terminal y realizaran el trasbordo entre las puertas de desembarque y embarque.

Algunos comentarios parecen haber interpretado erróneamente la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros ya que opinan que dicha regla indica que DOT desea que las normas de accesibilidad de Estados Unidos, como la ley ADAAG, fueran aplicadas en los aeropuertos extranjeros. La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros no propone tal cosa. Estos comentarios aparte, el comentario más frecuente realizado por los transportistas extranjeros y sus organizaciones sobre este tema radica en que las propuestas de la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros referente a la accesibilidad en las instalaciones de los aeropuertos no tomaban suficientemente en cuenta que los gobiernos extranjeros o los operadores de aeropuertos, y no las aerolíneas, controlaban los temas de accesibilidad en muchos de los aeropuertos extranjeros. Por ejemplo, se señaló que conforme a reglamentos recientes de la Unión Europea, los operadores de aeropuertos son mayormente responsables por la acomodación de pasajeros con discapacidad en los aeropuertos.

El Departamento reconoce que esto suele ser cierto a menudo y que el reglamento final no debería ser interpretado como un requisito que exige que los transportistas deban duplicar las acomodaciones realizadas por operadores de aeropuertos en los aeropuertos extranjeros. Cuando los operadores de aeropuertos extranjeros brinden servicios de accesibilidad o instalaciones accesibles, los transportistas extranjeros pueden valerse de los esfuerzos de los operadores de aeropuertos en la medida en que dichos esfuerzos cumplan plenamente con los requisitos de esta parte. No obstante, ¿qué pasa si los esfuerzos de los operadores de aeropuertos extranjeros no brindan plenamente la accesibilidad que requiere esta regla? (Por ejemplo, el operador del aeropuerto debe ayudar con sillas de ruedas a los pasajeros dentro de la terminal, pero no provee servicio de trasbordo entre puertas de embarque a usuarios de sillas de ruedas cuando cambian de aviones en el caso de vuelos cubiertos por la presente regla.) En este caso, esta regla exige que los transportistas aéreos complementen los servicios provistos por el operador del aeropuerto y brinden el servicio complementario por su propia cuenta o

mediante un contratista que lo haga. Si el transportista no puede hacerlo legalmente (por ejemplo, una prohibición legal impide complementar los servicios del aeropuerto a los pasajeros con discapacidad), el transportista podrá solicitar una exención por conflicto de leyes.

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros pidió saber si la regla final debería requerir que los quioscos automatizados operados por los transportistas en aeropuertos y otras ubicaciones fueran accesibles (por ejemplo, para la distribución de billetes y de tarjetas de embarque) y si así era, qué tipo de normas debían aplicarse. Los comentaristas de la comunidad con discapacidad generalmente expresaron su apoyo por esta propuesta mientras que los transportistas y sus organizaciones expresaron dudas sobre el costo y la viabilidad técnica de quioscos accesibles. El Departamento opina que todos los servicios que se hallen a disposición del público general también lo deberían ser a las personas con discapacidad. No obstante, estos comentarios acerca de los quioscos no fueron suficientes para contestar nuestras preguntas acerca del costo y de las cuestiones técnicas. Por ende, el Departamento prevé recibir más comentarios sobre los quioscos en una futura notificación suplementaria de reglamentación propuesta (Supplemental Notice of Proposed Rulemaking, o SNPRM por sus siglas en inglés). El preámbulo a la regla SNPRM tratará de este tema en mayor detalle. Dentro de este tema, el Departamento tiene la intención de coordinar su labor con la Junta de Acceso cuya labor también podría afectar a los quioscos.

Como medida interina, la regla final exigirá que un transportista cuyos quioscos no son accesibles brinde un servicio equivalente a los pasajeros con discapacidad que no pueden utilizar los quioscos. Supongamos por ejemplo, que un pasajero discapacitado con equipaje de mano solamente desea utilizar un quiosco para obtener una tarjeta de embarque sin tener que estar en la fila de espera con el resto de los pasajeros que estén facturando equipaje. Si el pasajero no puede utilizar el quiosco, porque éste no es accesible, el transportista tendría que brindar un servicio equivalente, por ejemplo, mediante personal del transportista que opere el quiosco para el pasajero, o permitiendo que el pasajero pase a la fila de espera de embarque de primera clase.

Comprendemos que algunos comentaristas de la comunidad con discapacidad han expresado tener dudas sobre esta última opción pensando que podría llamar una atención indebida a las personas que se valgan de dicha acomodación. Estamos de acuerdo en que es preferible ayudar al pasajero en el quiosco. No obstante, opinamos que una acomodación un tanto embarazosa es mejor que ninguna (por ejemplo, una situación en la que no hubiera personal disponible para ayudar en el quiosco). Exhortamos a los transportistas que brinden este tipo de acomodación con sensibilidad hacia los pasajeros que puedan sentir que se han separado de los demás por motivo de un trato particular.

Los aeropuertos estadounidenses se hallan gobernados, a fines de evitar la discriminación por motivo de discapacidad, por varias leyes y reglas federales que coexisten todas en la misma propiedad inmobiliaria de los aeropuertos. La ley ACAA y las reglas de la ley ACAA de DOT se aplican a las instalaciones de terminales que son de propiedad de, o arrendadas o controladas por, un transportista, específicamente instalaciones que brinden acceso a transporte aéreo (por ejemplo, mostradores de billetes, zonas de retiro de equipaje, puertas de embarque). El Título II de la ley ADA así como las reglas del Título II del Departamento de Justicia (DOJ, por sus siglas en inglés) aplican a las instalaciones de terminales de propiedad de entidades públicas como las autoridades estatales y locales de aeropuertos. Las reglas de DOT conforme a la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 aplican a las mismas instalaciones de propiedad de entidades públicas, si reciben una ayuda financiera de DOT (es decir, conforme al programa de mejoras de aeropuertos de la FAA). En algunos casos, las reglas 504 de DOT no aplican a las instalaciones aeroportuarias de aerolíneas (por ejemplo, aquellos transportistas que reciben fondos de DOT para programas de servicio aéreo esencial). Las reglas del Título II de la ley ADA de DOT aplican a los servicios de transporte provistos por entidades públicas (por ejemplo, un servicio de enlace del estacionamiento que opere bajo la autoridad del aeropuerto) o servicios de transporte público

que atiendan al aeropuerto (por ejemplo, un tren público o tránsito por autobús que brinde un enlace al aeropuerto). Las reglas del Título III de la ley ADA aplican a transportes privados que atiendan aeropuertos (por ejemplo, taxis privados, transporte de enlace a petición o servicio de autobuses). Las reglas del Título III de la ley ADA de DOT también aplican a las ubicaciones de acomodaciones públicas en las áreas de aeropuertos que atiendan al público general (por ejemplo, hoteles, restaurantes, tiendas de regalos y periódicos).

Afortunadamente, la determinación de las obligaciones prácticas de las diferentes partes en un aeropuerto es mucho menos confusa de lo que este resumen de autoridades superpuestas pueda parecer. En una enmienda de noviembre de 1996 de su regla ACAA existente, el Departamento clarificó estas relaciones, y esta determinación de las relaciones sigue vigente en la nueva regla ACAA (véase 61 FR 56417-56418, 1 de noviembre de 1996). Esencialmente, sin que importe cuál de las autoridades normativas o reglamentarias aplican a una instalación o porción de instalación particular, los requisitos del Título II de la ley ADA aplican a los espacios de entidades públicas mientras los requisitos del Título III de la ley ADA aplican a los espacios de entidades privadas. 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) son las normas de accesibilidad física que se aplican a través de un aeropuerto (note, sin embargo, que hasta que DOJ finalice la adopción de las directrices ADAAG de 2004, las directrices ADAAG de 1991 siguen vigentes en los espacios bajo el control de los reglamentos de DOJ).

Embarque, desembarque y ayuda con el trasbordo

La Parte 382 original, emitida en 1990, exigía que los transportistas estadounidenses ofrecieran ayuda en el embarque y desembarque, y asignaba al transportista de llegada la responsabilidad de ofrecer ayuda con los trasbordos y el traslado entre las puertas de embarque y desembarque. La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros amplió este requisito existente opinando que el transportista debería brindar ayuda entre la entrada de la terminal y la puerta de embarque, y también en las ubicaciones de retiro de billetes o de equipaje, en los aseos y en los puestos de venta de alimentos. La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros preguntó si se debería permitir a los transportistas exigir notificación anticipada para estas acomodaciones y propuso que la ayuda de embarque, desembarque y trasbordo debería brindarse “prontamente”.

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso exigir que los transportistas ayudaran a los pasajeros con discapacidades con el equipaje de mano y facturado en la puerta de embarque. También propuso exigir que los transportistas hagan anuncios generales en la zona de embarque para ofrecer el pre-embarque a los pasajeros con discapacidad.

Algunos transportistas indicaron que mientras que ayudarían voluntariamente a los pasajeros con discapacidad a trasladarse por la terminal cuando sería práctico y viable, estaban en contra de un requisito reglamentario para brindar esta ayuda. El Departamento no cree que, conforme a la ley ACAA, sea apropiado decirles a los pasajeros que deben aprender a depender de la bondad de los demás. Uno de los propósitos de la Parte 382 siempre ha sido, y sigue siendo, el de crear expectativas de ejecución legal en las que puedan siempre depender los pasajeros con discapacidad. Depender sobre la acción puramente voluntaria de los transportistas no logra este objetivo.

Uno de los temas de mayor debate discutido en los comentarios trató del requisito propuesto para ayudar en el embarque, el desembarque y el trasbordo de manera pronta. Muchos comentaristas, en particular las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan, pensaron que la regla debería especificar un tiempo máximo de espera de la ayuda - 5, 10 ó 15 minutos – en vez de establecer un requisito general de puntualidad. Algunos comentarios procedentes de la comunidad de personas con discapacidad también señalaron que la regla debería prohibir a los transportistas esperar hasta que todo el mundo saliera del avión antes de ayudar con el desembarque a los pasajeros con discapacidad (por ejemplo,

desembarcar a una persona que requiere ayuda al mismo tiempo que desembarquen las personas en las filas adyacentes) o que la regla debería por lo menos exigir que los transportistas ayudaran a los pasajeros con discapacidad a desembarcar cuando el pasillo de la aeronave estuviera libre de pasajeros. Por otra parte, los transportistas se opusieron a una tal especificidad, indicando que ello no era práctico y que podría resultar oneroso. Algunos transportistas querían un término menos específico que “prontamente”, prefiriendo un concepto como “en cuanto sea razonablemente posible en las circunstancias dadas”.

El Departamento ha decidido utilizar el término “prontamente” propuesto. El Departamento opina que, dado la gran variedad de situaciones en diferentes aeropuertos y vuelos, no es realista adoptar un límite de tiempo específico como lo habían propuesto algunos comentaristas. Por otra parte, la ausencia de una norma terminaría por reducir el requisito, como cuestión práctica, a “cuando lo pueda hacer el transportista”. Pensamos que “prontamente” significa, en el caso del desembarque, que personal y sillas de embarque deberían hallarse disponibles para desembarcar al pasajero en cuanto los demás pasajeros hayan salido de la aeronave. Creemos que interrumpir el proceso de desembarque para todas las personas que estén detrás de la fila 15, por ejemplo, hasta que el usuario de la silla de ruedas de la fila 15 pasara a la silla de embarque y se le ayudara a desembarcar de la aeronave, podría ser un inconveniente indebido para un número mucho mayor de personas. El requisito de servicio pronto impone un requisito de rendimiento razonable a los transportistas sin crear requisitos rígidos innecesarios con los que, en ciertas situaciones, los transportistas que se desempeñan de buena fe no logren cumplir.

Muchos transportistas sugirieron que se les debería permitir exigir notificación anticipada (por ejemplo, 24 ó 48 horas) de los pasajeros deseosos de obtener ayuda en el embarque, el desembarque y las conexiones. Dicha notificación simplificaría la logística necesaria para brindar dicho servicio y, según ellos, mejoraría el servicio provisto a los pasajeros. Compartimos esta opinión y pensamos que es altamente recomendable que los pasajeros que deseen obtener ayuda indiquen a la aerolínea qué tipo de ayuda requerirán e instamos a los pasajeros a que se comuniquen con los transportistas cuanto antes para concertar la ayuda. También observamos que los comentarios de algunos transportistas indicaron que, en algunos aeropuertos, se han establecido ubicaciones particulares en las que los pasajeros que llegan sin previo aviso pueden obtener ayuda con más facilidad y rapidez que de otra forma. Esto parece ser una buena idea que los transportistas deberían pensar en utilizar más extensamente. No obstante, poder recibir ayuda para trasladarse en un aeropuerto es tan fundamental al acceso al sistema de viajes aéreos que el Departamento no piensa que permitir a los transportistas exigir – a diferencia de recomendar – notificación anticipada coincidiría con los objetivos de eliminación de la discriminación de la ley ACAA. Los pasajeros con discapacidad, como los demás pasajeros, viajan a veces con poco tiempo de aviso por razones comerciales o personales, y no cumpliría con la ley ACAA de limitar su acceso a la ayuda que requieren para poder desplazarse por la terminal.

Los comentarios de los transportistas también mencionaron, en este contexto, la relación entre los transportistas y muchos aeropuertos extranjeros donde los aeropuertos suelen tener mayor responsabilidad a la hora de brindar ayuda en la terminal. Como ya se indicó en otra parte del preámbulo, los transportistas pueden depender de los aeropuertos con respecto a la ayuda en las terminales, complementando la ayuda que brinden los aeropuertos en la medida que requiera cumplir plenamente con los requisitos de la Parte 382. Si los transportistas están excluidos legalmente de complementar la ayuda provista por el aeropuerto, los transportistas podrán solicitar una exención por conflicto de leyes.

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros, como la regla existente, concede la responsabilidad por la ayuda en las conexiones al transportista del vuelo de llegada del pasajero. Un transportista extranjero mencionó que, conforme a los convenios con otros transportistas en algunos aeropuertos, se ayudaría a sus pasajeros de llegada hasta la puerta de embarque de conexión del transportista por el personal de dicho transportista de conexión. Como ya se indicó

en otra parte, el Departamento no objeta los convenios contractuales entre transportistas que delegaran la función de ayuda en la conexión al transportista de conexión. No obstante, conforme a la regla, el transportista de llegada seguiría siendo responsable de verificar que dicha función ha sido desempeñada debidamente.

Muchos transportistas objetaron tener que permitir que los pasajeros a quienes estaban ayudando pudieran ir al baño o al puesto de comida, señalando que esto retrasaba el servicio e incrementaba el costo del personal. Los comentarios de los pasajeros, al contrario, sugirieron que no era justo que el personal de ayuda insistiera en transportar al pasajero que tenía que ir al baño o que sentía hambre, pasando por el baño o el puesto de comida oportunamente ubicado, al que podían acceder los pasajeros ambulatorios a voluntad. Los comentarios señalaron que comer e ir al baño son actividades básicas de la vida que deben realizar las personas de vez en cuando. Este tema ha crecido en importancia en años recientes ya que es necesario llegar pronto al aeropuerto debido a la inspección de seguridad y a los recortes en el servicio de comidas en las aerolíneas.

El reglamento final está estructurado para acomodar ambos tipos de intereses. Si el empleado de una aerolínea o de un contratista está ayudando a un pasajero desde, por ejemplo, el mostrador de billetes hasta la puerta de embarque, y pasan por una zona de baños o de puestos de comida de camino a su destino, el empleado debe permitir que el pasajero pare un momento si el pasajero se identifica a sí mismo como persona con una discapacidad que requiere este tipo de servicio. El empleado no tiene que desviarse de la ruta, brindar servicios de atención personal al pasajero o incurrir retrasos indebidos. Un retraso que podría resultar en que el pasajero no llegue a su vuelo de conexión es obviamente poco razonable. Con respecto a las ubicaciones de los baños y de los puestos de comida, el tipo de pausa breve que imagina el Departamento es una que es suficiente para conseguir comida para llevar o un sándwich rápido, que es diferente de una comida sentado en un restaurante. Inclusive en el caso de comidas para llevar o rápidas, una fila de espera larga podría crear un retraso indebido.

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso que las personas con discapacidad que requerían ayuda en el embarque tuvieran la oportunidad de embarcar por anticipado. También propuso requerir un anuncio general de pre-embarque a dicho efecto en la zona de la puerta de embarque. Los comentarios provenientes de la comunidad con discapacidad apoyaron los requisitos propuestos en general. Los comentarios de los transportistas no objetaron los requisitos propuestos para proveer una oportunidad de pre-embarque para las personas con discapacidad, aunque algunos transportistas objetaron tener que hacer un anuncio general en la zona de la puerta de embarque, más que nada por evitar que demasiadas personas no elegibles intentaran embarcar por anticipado, demorando el proceso de embarque. El Departamento cree que el pre-embarque es una forma importante en la que los transportistas pueden simplificar el transporte para los pasajeros con discapacidad. De hecho, algunas secciones de la Parte 382 (por ejemplo, con respecto al almacenaje a bordo del equipo de accesibilidad) dependen de la disponibilidad del pre-embarque. El reglamento final incluirá dicho requisito. No obstante, no formalizaremos la disposición propuesta con respecto al requisito de un anuncio general que comunique esta oportunidad de pre-embarque en la zona de embarque. Algunos transportistas realizan este anuncio porque forma parte de su política. Inclusive cuando no sea el caso, el personal del transportista suele ser generalmente sensible a las peticiones de pre-embarque por parte de los pasajeros con discapacidad y a menudo examinan la zona de embarque con el fin de determinar si hay pasajeros que se podrían beneficiar del pre-embarque. Los pasajeros que deseen estar seguros de poder pre-embarcar deberían solicitarlo al personal de la puerta de embarque. Es razonable asumir que los pasajeros realicen este paso.

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso que los transportistas, al ayudar a pasajeros con discapacidad a trasladarse por la terminal, ayudaran también con el equipaje de mano y facturado en la puerta de embarque. Varios comentarios de los transportistas se opusieron a esta propuesta, señalando que impondría una carga de personal y

de costos. Uno de los comentaristas sugirió que si el pasajero deseaba que alguien transportara su equipaje, debería contratar un servicio de transporte de maletas. Otros comentarios indicaron que dicho servicio debería limitarse a los usuarios de sillas de ruedas o a las personas con discapacidades serias de oído o de visión.

El Departamento señala que, en muchos casos, los pasajeros con discapacidad no necesitan una extensa ayuda adicional para sus artículos de mano. Es común que los usuarios de sillas de ruedas lleven sus maletines o bolsas en sus rodillas cuando se les ayude por la terminal, por ejemplo. Los artículos de mano o de facturación en la puerta de embarque son, por definición, de tamaño limitado y no son del tipo que requieran el uso de un servicio de transporte de maletas o de un carrito para poder desplazarse por el aeropuerto. No sería apropiado, en el contexto de una regla que pretenda eliminar la discriminación, requerir que los pasajeros con discapacidad contraten este tipo de servicio. Compartimos la opinión de los comentaristas, no obstante, que los pasajeros que puedan llevar sus propios artículos deberían hacerlo, y hemos añadido idioma que observa que este servicio solamente debe proveerse a los pasajeros que no lo pueden hacer por motivo de su discapacidad. El personal del transportista o del contratista puede solicitar declaraciones verbales aceptables de un pasajero referente a su imposibilidad de transportar el artículo en cuestión o, en la ausencia de dichas declaraciones aceptables, solicitar documentación como condición del servicio.

Límites en el número de pasajeros

Varios transportistas extranjeros comentaron que el hecho de poder limitar el número de pasajeros con discapacidades a bordo de un vuelo particular era un factor de seguridad importante, especialmente con respecto a una evacuación de emergencia. En algunos casos, los transportistas mencionaron las leyes o los reglamentos de sus gobiernos que permitían o exigían la imposición de dichos límites en el número de pasajeros con discapacidad o de dispositivos de asistencia en la cabina.

Un límite al número de pasajeros permite al transportista decirle al pasajero que de hecho “como persona con una discapacidad, le denegaremos el transporte en este vuelo únicamente porque un número de personas con discapacidad están en este vuelo”. Esta declaración a un pasajero es intrínsecamente discriminatoria. El Departamento discurre sobre este tema en el preámbulo del reglamento original de la ley ACAA (55 FR 8025-8028; 6 de marzo de 1990) y nuestra opinión sobre este tema permanece sin cambio. Es más, nuestra opinión sobre este tema se ha reforzado debido a que, en los 17 años desde que se emitió la regla original, no sabemos de una sola instancia en que hubo problemas de seguridad que emanen de la prohibición del límite en números de la regla original. Como ya se indicó en otra parte, un transportista extranjero sólo tiene que solicitar una exención por conflicto de leyes con respecto al límite en el número de pasajeros. El reglamento final también conserva la disposición existente que permite al transportista requerir notificación anticipada cuando un grupo de 10 ó más pasajeros con discapacidad viajen juntos, con el fin de que la aerolínea pueda realizar los preparativos necesarios para el grupo (por ejemplo, un equipo que viaje para una competición de atletas en sillas de ruedas).

Auxiliares o asistentes de seguridad

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso conservar, salvo modificaciones menores, las limitaciones existentes en la Parte 382 en el derecho de los transportistas de requerir que los pasajeros con discapacidad viajen con auxiliares. Una modificación que hemos propuesto para la terminología es la de referirse a los auxiliares que las aerolíneas podían exigir en ciertas situaciones específicas por razones de seguridad como “asistentes de seguridad”. El uso de este término pretende subrayar que la única razón por la cual un transportista puede requerir que otra persona viaje con el pasajero con una discapacidad es por motivo de seguridad. Nunca se permitiría que un transportista exigiera que alguien viajara con un pasajero con una discapacidad como auxiliar de cuidado personal; es decir, como alguien

que esté presente para ayudar al pasajero con cuidados personales como la comida, la bebida y el baño.

Varios transportistas extranjeros declararon que debería poderse mantener la posibilidad de exigir asistentes para pasajeros con discapacidad. Las razones que dieron son muchas: Algunos comentaristas no querían depender únicamente de la evaluación propia del pasajero con respecto a su capacidad de viajar independientemente. Otros citaron las disposiciones en los manuales del transportista o en las directrices del gobierno que contravenían al reglamento propuesto. Algunos temían que la tripulación terminaría por tener que desempeñar funciones de cuidado personal. Otros argumentaron que, en los vuelos internacionales de larga duración, era razonable solicitar un auxiliar a fines de cuidado personal, debido a que sino los pasajeros con discapacidad no podrían realizar sus funciones personales durante largos periodos y que podrían hacerse daño a sí mismos o a los demás. Algunos comentarios indicaron que el requisito que permite al asistente de seguridad volar gratis si el transportista no estaba de acuerdo con la evaluación propia del pasajero podría resultar en abusos por parte de pasajeros avisados deseosos de conseguir un vuelo gratis para alguien. Algunos de estos comentarios sugirieron brindar transporte descontado, en vez de gratuito, a los auxiliares en estas situaciones.

Por lo general, los comentaristas de la comunidad de personas con discapacidad apoyaron las propuestas de la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros y numerosos comentarios apoyaron particularmente el cambio al término "asistente de seguridad" pensando que ayudaba a clarificar el significado de la disposición. Algunos comentarios provenientes de las personas con discapacidad, sin embargo, objetaron dicha disposición en la medida que podría permitir que los transportistas insistieran en la necesidad de un auxiliar a pesar de las objeciones del pasajero. Estos comentarios no se fiaban del juicio del transportista con respecto a las capacidades del pasajero y temían que los transportistas impusieran requisitos de auxiliares en forma arbitraria, aumentando los costos y dificultando los vuelos para los pasajeros con discapacidad.

Los límites en los requisitos de los transportistas con respecto a los auxiliares fue un tema de gran importancia en la reglamentación original ACAA y la discusión del Departamento sobre este tema en el preámbulo de la regla ACAA de 1990 sigue siendo pertinente. Los pasajeros con discapacidad, en su mayoría, son quienes mejor valoran sus capacidades; ceder un amplio poder discrecional a los transportistas para que hagan caso omiso de dicha valoración conlleva el riesgo serio de que se impongan responsabilidades arbitrarias a los pasajeros. Por otra parte, los transportistas son quienes tienen la responsabilidad final de la seguridad de los pasajeros y creemos que el equilibrio logrado en la regla ACAA original es acertado. Los pasajeros son quienes detienen la responsabilidad principal a la hora de determinar si pueden viajar independientemente, pero los transportistas pueden hacer caso omiso de dicha determinación en un cuadro de circunstancias finamente limitadas y exigir la presencia de un asistente de seguridad. Si es realmente una razón de seguridad prevalente que compele un transportista a invalidar la decisión de un pasajero e insistir que él o ella viaje con un asistente de seguridad, entonces es apropiado que el transportista incurra el costo de la decisión de seguridad que ha tomado. En los 17 años que el Departamento ha implementado esta disposición conforme a la regla ACAA existente, este requisito nunca ha resultado, a nuestro entender, en problemas de seguridad o en un abuso frecuente o serio por los pasajeros.

Inclusive en los vuelos de larga duración, los pasajeros con discapacidad, bajo un estatuto no discriminatorio, tienen derecho a determinar si optan por el inconveniente que implica no tener una persona disponible para ayudarles con sus funciones personales. Es posible que un pasajero opte por no aprovechar del servicio de alimentos y bebidas de la aerolínea. El pasajero puede deshidratarse para evitar la necesidad de orinar. La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros, al igual que la regla presente, hace hincapié en que los auxiliares de vuelo y demás personal del transportista nunca están obligados a desempeñar funciones de cuidado personal de un pasajero. Para cerciorarse que los pasajeros que optan por volar sin compañía puedan comprender plenamente las implicaciones de su decisión, la información a la que tienen

derechos los pasajeros (véase la sección 382.41(f)) incluye una descripción de los servicios a los que tienen y no tienen derecho durante un vuelo.

Por estas razones, el Departamento está adoptando la disposición propuesta y por consiguiente conservando la esencia de la disposición existente de la Parte 382. Sin embargo, el Departamento ha realizado algunas modificaciones al texto de la regla. En una situación en la que un transportista insiste en que el pasajero viaje con un asistente de seguridad, haciendo caso omiso de la valoración propia del pasajero, hemos eliminado el texto propuesto que hubiera requerido que el transportista se esforzara de buena fe en encontrar a alguien que desempeñase la función de un asistente de seguridad. Este texto no formó parte de la regla original de 1990 y no pensamos que sea esencial añadirlo. Como ya se indicó en el preámbulo de la regla de 1990 (véase 55 FR 8031), el transportista puede desempeñar un papel importante en la selección de un asistente de seguridad (por ejemplo, un miembro de la tripulación general del transportista que viaje sin estar de servicio (deadhead), o un pasajero que se preste voluntario), lo cual puede ser útil desde el punto de vista del transportista que teme que los pasajeros con discapacidad abusen del sistema. Si un transportista no designa a un empleado o voluntario como asistente de seguridad, el transportista no puede denegar la persona que designe el pasajero (es decir, que resulte en que nadie esté disponible como asistente de seguridad), siempre que dicha persona pueda ayudar al pasajero en caso de evacuación.

Con respecto a los pasajeros con impedimentos de movilidad, hemos clarificado el criterio referente a los asistentes de seguridad para destacar que el pasajero discapacitado debe poder ayudar "físicamente" en su propia evacuación. Se destaca dicha clarificación con el fin de evitar la posibilidad de que alguien alegue que está ayudando en su propia evacuación con simplemente pedir ayuda. Finalmente, dado que la regla aplica ahora a los transportistas extranjeros, hemos añadido a las disposiciones referentes a las personas con discapacidades mentales y a los individuos sordo-ciegos una notación que trata de las sesiones informativas que requieren los reglamentos de los gobiernos extranjeros así como los de la FAA.

De conformidad con el enfoque adoptado por la regla actual y la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros, propusimos que la NPRM DHH permitiera que los transportistas exigieran que todo pasajero con un impedimento serio de audición o visión, o que sea ciego y sordo, viajara con un asistente de seguridad en caso de no poder establecer una comunicación adecuada de la sesión informativa exigida. (Utilizamos el término "impedimento serio de audición o visión" para incluir el espectro entero de esta discapacidad, inclusive el extremo "ciego y sordo" a menos de indicarse lo contrario. Hemos propuesto que el personal del transportista y el pasajero con una discapacidad intenten ambos, en la medida de lo razonable, establecer una comunicación adecuada, empezando por la propia identificación por parte del pasajero. También hemos propuesto que si el transportista no comparte la evaluación del pasajero con respecto a su capacidad de viajar independientemente, el transportista debe transportar al asistente de seguridad sin costo alguno y debe también hacer lo posible para ubicar a tal asistente. Hemos solicitado comentarios con respecto a la responsabilidad conjunta propuesta, lo que puede describirse como intentos razonables de comunicación, si nuestra propuesta es lo suficientemente precisa para que todas las partes interesadas puedan comprender sus responsabilidades y si una norma diferente sería más adecuada. También hemos solicitado comentarios con respecto al costo del cumplimiento.

Los transportistas y las asociaciones de transportistas han entregado comentarios que respaldaron el requisito propuesto referente a la auto identificación de pasajeros con impedimentos serios de audición y visión. La mayoría se opuso a tener que encontrar un asistente de seguridad voluntario si no compartía la autoevaluación del pasajero con una discapacidad con respecto a la facultad de viajar sin acompañante, mientras que todos se opusieron a tener que transportar a un asistente de seguridad gratuitamente. Razonan que el requisito de transporte gratuito de un asistente de seguridad no solamente resultaría en aserciones fraudulentas de independencia, sino que el uso de asistentes de seguridad voluntarios también expondría serias cuestiones de seguros y responsabilidad, además de que el

requisito de transporte gratuito añadiría costos improprios para ellos. La mayoría querían clarificar la responsabilidad del transportista con respecto a los intentos razonables de establecer la comunicación con los pasajeros con impedimentos serios de audición o visión. Para los vuelos de doce horas o más, señalaron algunos transportistas, los pasajeros carentes de experiencia no sabrían qué necesidades podrían surgir para ellos durante el vuelo.

Entre las organizaciones para personas con discapacidades que entregaron comentarios, una respaldó la responsabilidad conjunta de intentar, en la medida de lo razonable, establecer la comunicación con el fin de determinar la necesidad de un asistente de seguridad. Otras mantuvieron que la regla debería asegurar que no se les denegaría viajar a las personas con serios impedimentos de audición y visión debido a que los empleados del transportista no tenían suficientes capacitación o conocimientos en técnicas de comunicación.

Ante los comentarios recibidos, hemos modificado algunos aspectos de la regla propuesta. De esta forma, estamos defendiendo el principio básico que ha resultado ser eficaz en la industria de aerolíneas nacionales desde la regla original de 1990: si un pasajero puede establecer una comunicación adecuada con el transportista a fines de acoger la sesión informativa y el transportista decide sin embargo hacer caso omiso de la evaluación del pasajero con respecto a su capacidad de viajar independientemente, el transportista no podrá cobrar por el transporte del asistente de seguridad que exige dicho transportista.

Para que el transportista tenga la oportunidad de confirmar que el pasajero dispone de dichos medios de comunicación, el reglamento final estipula que el transportista puede requerir que el pasajero realice la identificación propia 48 horas antes del vuelo. Como parte de la notificación, el pasajero debería explicar al transportista cómo se establecerá la comunicación (por ejemplo, mediante la lectura táctil de labios, mejillas y cuello). Sin embargo, si el pasajero no notifica al transportista 48 horas antes del vuelo, la regla requiere que el transportista acomode al pasajero en la medida de lo posible.

Por ejemplo, si un pasajero con serios impedimentos de audición y visión no notifica al transportista en las 48 horas que precedan al vuelo con respecto a su intención de viajar sin compañía y a su capacidad de comunicarse adecuadamente para la transmisión de la sesión informativa, el transportista podría denegar el transporte del pasajero sin asistente de seguridad. No obstante, si este mismo pasajero no realiza la notificación por anticipado pero viaja en un vuelo sin escala, trae a un intérprete al aeropuerto y puede establecer una comunicación adecuada (en la zona de embarque) para la transmisión de la sesión informativa y puede recibir instrucciones durante una evacuación de emergencia, el transportista debe permitir al pasajero viajar sin asistente de seguridad.

La FAA exige que la sesión informativa de seguridad sea provista antes de cada despegue, así que la comunicación que permita la transmisión de dicha sesión informativa debe establecerse antes de cada segmento de vuelo en el itinerario del pasajero. Los pasajeros pueden valerse de varios métodos para establecer la comunicación necesaria. Por ejemplo, un pasajero puede traer un compañero al aeropuerto que sirva de intermediario con el personal del transportista. Esta persona puede interpretar para el pasajero durante la sesión informativa y ayudar al pasajero a concordar con el personal del transportista los gestos físicos – como tocar la mano de una forma precisa, por ejemplo – que se utilizarán en caso de una evacuación u otra emergencia. Otra forma con la cual el pasajero puede establecer la comunicación es entregando una hoja de instrucciones al personal del transportista para poderse comunicar con él o ella.

Mientras que no exigimos que los transportistas entreguen información de la sesión informativa en tarjetas Braille, sí que lo pueden hacer si así lo desean. El transportista puede no exigir que el pasajero demuestre ser capaz de comunicarse o haber comprendido la sesión informativa. Por ejemplo, no podría haber un test sobre el contenido de la sesión informativa o una demostración de la lectura de labios o del deletreo con el dedo.

En el caso de vuelos de código compartido, el transportista con el código de servicio debe informar al transportista operador que un pasajero con impedimentos de audición y visión ha realizado su notificación anticipada de 48 horas comunicando su intención de viajar sin asistente de seguridad. Si existe suficiente tiempo antes de caducar el periodo de 48 horas para que el pasajero se comunique directamente con el transportista operador, el transportista cuyo código es el de servicio tiene la opción de dar al pasajero el número telefónico para comunicarse con el transportista operador e impartir dicha información.

Conforme al trato de este tema en el resto de la regla, en los casos en que el transportista no acepte la autoevaluación del pasajero con respecto a la posibilidad de viajar sin compañía, seguiremos exigiendo que el transporte de un asistente de seguridad se realice sin costo adicional. Por supuesto, cualquier transportista que desee acomodar a un pasajero con serios impedimentos de audición y visión tiene la opción de elegir un asistente de seguridad entre, por ejemplo, los pasajeros con asientos de cortesía, su personal del aeropuerto, los pasajeros con billetes del mismo vuelo que se presten voluntarios para servir en dicha capacidad o a la persona que acompañe al aeropuerto al pasajero con una discapacidad.

Este requisito de transporte gratuito para el asistente de seguridad también aplica cuando el pasajero con una discapacidad que opine no necesitar un asistente de seguridad proponga establecer la comunicación mediante señas táctiles o deletreando con el dedo pero que ningún miembro de la tripulación del transportista pueda comunicarse mediante estos métodos. Los transportistas pueden decidir que a fines prácticos el transporte gratuito de un asistente de seguridad en estos casos es menos oneroso que la capacitación del personal en estos métodos de comunicación.

Finalmente, con respecto al pasajero con un impedimento mental (por ejemplo, alguien que padezca de la enfermedad de Alzheimer), el Departamento desea que los transportistas y los pasajeros comprendan que es el pasajero en sí, y no la persona que lo acompañe al aeropuerto, quien debe poder comprender las instrucciones de seguridad de la tripulación.

Certificados médicos y enfermedades transmisibles

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso mantener, y aplicar a los vuelos cubiertos de transportistas extranjeros, los límites de la Parte 382 existentes con respecto a la medida en que los transportistas pueden excluir o restringir a pasajeros con enfermedades transmisibles y las situaciones en las que los transportistas pueden exigir que un pasajero obtenga un certificado médico de un doctor antes de viajar.

Muchos comentarios de los transportistas aéreos solicitaron mayor dirección con respecto a la aplicación de las disposiciones en estas secciones. Algunos de ellos sugirieron incorporar antiguas guías de DOT que manifestaban que una combinación de la severidad de las secuelas sanitarias y la fácil transmisión de la enfermedad en el ambiente de una cabina de aeronave crearía una situación apropiada a las restricciones al viaje de un individuo y/o al requisito de un certificado médico. Los comentaristas pidieron si condiciones tales como el resfriado común, el SARS, la tuberculosis o el SIDA cumplirían con los requisitos de la regla propuesta para permitir restricciones en los viajes o el requisito de un certificado médico. Estos comentarios también solicitaron saber cómo las directrices o las recomendaciones por parte de las autoridades de la salud pública intervendrían en las decisiones del transportista conforme a la regla.

Hubieron varios comentarios referentes al concepto de “amenaza directa” que se define como 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. Los comentaristas de la comunidad de personas con discapacidad expresaron su inquietud con el uso de este término – que se desprende de la Ley de Americanos Discapacitados – que haría demasiado valedera la opción de excluir a pasajeros por parte de los

transportistas, inclusive con discriminación. Algunos transportistas pensaron, al contrario, que se haría demasiado difícil poder ejercer la discreción que requiere la protección de la salud de los pasajeros o que sería demasiado arduo para su personal tener que decidir sobre esta base. Un grupo médico sugirió que una amenaza directa se definiera como una condición que se agravaría seriamente por el vuelo en sí o una enfermedad sería transmisible que se pudiera transmitir a otra persona en el vuelo.

Algunos transportistas dudaron de la objetividad o de las calificaciones del doctor de un pasajero a la hora de determinar si el pasajero podía viajar en toda seguridad. Algunos transportistas preferían que su propio personal médico fuera quien realizara este tipo de determinaciones, o que por lo menos tuviera la capacidad de evaluar e invalidar los certificados médicos emitidos por los doctores de los pasajeros. En general, los transportistas preferían una más amplia discreción con respecto a la restricción de los viajes de pasajeros a la que les parecía ser permitida bajo la Regla NPRM para transportistas extranjeros.

Frente a estos comentarios, el Departamento resolvió modificar las disposiciones del reglamento final con respecto a estas cuestiones. Hemos incluido la esencia de las guías de DOT. Según esta disposición, los transportistas tendrían la capacidad de imponer restricciones en el viaje y/o exigir un certificado médico si se presenta un pasajero con una enfermedad transmisible que se transmita fácilmente en el curso de un vuelo y que también conlleve serias secuelas sanitarias (por ejemplo, el SARS, pero no el SIDA o un resfriado). Además, los transportistas podrían llevar a cabo revisiones médicas adicionales del pasajero y, certificado médico no obstante, restringir el viaje a ciertas condiciones. La revisión adicional debería llevarse a cabo por personal médico (por ejemplo, miembros del personal médico del transportista o personal médico que el transportista recomiende al pasajero); esta disposición no implica que el personal del transportista sin formación en el campo de la medicina tenga permiso de descartar los certificados médicos presentados por pasajeros y emitidos por sus propios doctores. Tampoco debería el personal del transportista excluir a, o discriminar contra, pasajeros porque la apariencia del pasajero podría molestar u ofender a otras personas (véase también la sección 382.19(b)).

El texto que existe en el reglamento, que se mantendrá vigente en el futuro, permite que un transportista exija que el pasajero presente un certificado médico cuando la razón hace dudar de que el individuo pueda terminar su viaje en seguridad sin necesidad de asistencia médica extraordinaria. Este idioma consiente el comentario que señala que un aspecto de la amenaza directa es un pasajero cuya condición quedaría seriamente exacerbada por el vuelo en sí. No estamos de acuerdo con la aseveración de un comentarista que manifestó que un transportista debería poder solicitar un certificado médico si cualquier atención médica llegara a ser necesaria. Esta sugerencia se extiende demasiado en la dirección de otorgar a transportistas la discreción de exigir documentación médica para condiciones médicas posiblemente menores o para discapacidades que no conlleven una condición médica aguda.

Hemos agregado texto que permita a los transportistas depender de las instrucciones emitidas por las autoridades de salud pública (por ejemplo, los Centros para el Control de Enfermedades o el Servicio de Salud Pública, agencias semejantes en otros países o la Organización Mundial de la Salud) en la toma de decisiones con respecto a los pasajeros con enfermedades transmisibles. Por ejemplo si la organización del CDC o de la OMS emite una alerta o directriz que mencione a las aerolíneas que no deben transportar a un individuo que represente un riesgo serio de salud (por ejemplo, un individuo con tuberculosis multiresistente) o a personas que demuestren síntomas de una condición de salud grave (el SARS, por ejemplo), sería de suponer que los transportistas acatarían las instrucciones de la agencia de salud pública. De lo contrario, los transportistas quebrantarían los requisitos de esta Parte.

Accesorios de accesibilidad de la aeronave

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso extender a los transportistas extranjeros los requisitos con respecto a los accesorios de accesibilidad de la aeronave basados, salvo algunas modificaciones, en las disposiciones de la regla ACAA existente. Estos accesorios incluyen baños accesibles, apoyabrazos de asientos móviles, la provisión de sillas de ruedas a bordo y espacio para guardar las sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad en la cabina. Aparentemente, algunos comentaristas interpretaron mal la propuesta como requisito de retroadaptación de aeronaves existentes. Tal no es el caso y nunca existió ni se propuso dicho requisito.

1. Apoyabrazos de pasillo móviles

La regla actual exige que los transportistas estadounidenses que utilicen aeronaves de 30 ó más pasajeros utilicen apoyabrazos de pasillo móviles en la mitad de los asientos de pasillo como mínimo. No es necesario proveer estos apoyabrazos en las filas de asientos de salida de emergencia o en los asientos en los que no sea posible instalar apoyabrazos de pasillo móviles. Se requiere que el transportista brinde una forma de asegurar que los individuos con impedimentos en la movilidad u otros pasajeros con discapacidad puedan rápidamente obtener asientos en las filas con apoyabrazos de pasillo móviles. Este requisito aplica a las nuevas aeronaves mandadas o entregadas después de entrar en vigencia la regla (no se exige la retroadaptación) o en situaciones en las que se estén reemplazando los asientos existentes con asientos de fabricación reciente.

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso mantener dichos requisitos y aplicarlos a los transportistas extranjeros, con algunas modificaciones y clarificaciones. La excepción por imposibilidad de instalar apoyabrazos de pasillo móviles en ciertos asientos no se incluyó en el texto reglamentario de la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros y además se propuso un nuevo requisito exigiendo que los transportistas estadounidenses y transportistas extranjeros se cercioraran de que los apoyabrazos de pasillo móviles fueran provistos en todas las clases de servicio. La información provista por los transportistas referente a la ubicación de los apoyabrazos de pasillo móviles debería especificarse por número de fila y de asiento.

Varios transportistas y fabricantes de aeronaves comentaron que la eliminación de la excepción por imposibilidad y el requisito de instalación de apoyabrazos de pasillo móviles en cada clase de servicio eran problemáticos. Señalaron que ciertos diseños de asientos y de consolas de asiento para los asientos de primera clase y de clase ejecutiva impedían la instalación de apoyabrazos móviles por ser imposible o demasiado onerosa. Además, manifestaron, las inclinaciones de asientos más anchos en las cabinas de primera clase y de clase ejecutiva a menudo permitían el traslado horizontal de pasajeros desde las sillas de embarque al asiento de la aeronave lo cual rinde innecesarios los apoyabrazos móviles en estos casos.

El Departamento reconoce que si, en una aeronave determinada, la configuración de los asientos y de las inclinaciones de asientos permite el traslado horizontal de un pasajero desde una silla de ruedas de embarque al asiento de la aeronave (es decir que se puede realizar el traslado sin necesidad de alzar al pasajero por encima del apoyabrazos del pasillo) no sería necesario instalar un apoyabrazos de pasillo móvil en dicha ubicación. Por consiguiente, si un transportista puede demostrar, mediante una solicitud de alternativa equivalente, que dicho traslado es posible en una configuración de cabina determinada, el Departamento aprobará la solicitud para la aeronave del transportista que se valga de dicha configuración. No obstante, la regla subyacente será adoptada en la forma propuesta porque sin un medio de realizar el traslado horizontal a los asiento de la aeronave, los pasajeros que embarcan con silla de ruedas de embarque tendrán que valerse de un método menos cómodo, seguro y digno para estar alzado por encima del apoyabrazos. Los transportistas que no pueden demostrar una alternativa equivalente deberán proveer apoyabrazos de pasillo móviles inclusive en primera clase y en clase ejecutiva.

Algunos comentaristas también indicaron que la instalación de asientos con apoyabrazos móviles en las aeronaves existentes debería exigirse únicamente cuando se instalen tipos de asientos de concepción o elaboración reciente, a diferencia de los asientos de fabricación reciente pero del mismo tipo que ocupó dicho espacio anteriormente. Conforme a las otras disposiciones de la ley ACAA, la ley ADA y la sección 504, cuando se reemplace el accesorio de un vehículo o de una instalación, este debe reemplazarse por un artículo accesible. (Observamos que, según la información citada en la evaluación reglamentaria, los apoyabrazos de pasillo móviles son accesorios estándar de por lo menos algunos productos de fabricantes de asientos.) Esta obligación no se limita a los nuevos modelos de un accesorio ubicado en un espacio en el que se solían utilizar antiguos modelos. Ciertamente, la adopción de la sugerencia del comentarista sería una forma para los transportistas de evitar tener que proveer apoyabrazos de pasillo móviles en aeronaves existentes cuando se instalaran apoyabrazos de fabricación reciente, dado que los transportistas solamente tendrían que pedir antiguos modelos de asientos cada vez que se reemplazara un asiento. Cuando los transportistas extraigan cualquier asiento antiguo en la aeronave existente y lo reemplazan con asientos de fabricación reciente, la mitad de los asientos de pasillo de reemplazo debe contar con apoyabrazos móviles.

Los comentaristas de la comunidad de personas con discapacidad generalmente demostraron estar a favor de la propuesta de la Regla NPRM para transportistas extranjeros aunque sugirieron algunas modificaciones. Algunos comentarios señalaron que las filas de salida de emergencia deberían formar parte de la base en la que radicaba la computación de 50 por ciento. Sin embargo, el Departamento opina que la fórmula existente, que excluye dichas filas de la computación, brinda suficientes filas dotadas de apoyabrazos de móviles. Otros comentarios propusieron exigir que algunas filas (es de suponer que en clase económica así como en primera clase y en clase ejecutiva) deberían tener una mayor inclinación de asiento con el fin de adaptarse mejor a los animales de servicio y a los dispositivos de adaptación, o eliminar filas enteras y brindar dispositivos de fijación para que los pasajeros pudieran sentarse en sus propias sillas de ruedas. El Departamento opina que estas sugerencias no son prácticas y que podrían ser demasiado onerosas para las aerolíneas ya que reducirían la capacidad de asientos en la aeronave. Además, la última sugerencia no cumpliría con las reglas de seguridad de la FAA con respecto a los asientos de pasajeros en aeronaves ya que los asientos en aeronaves deben estar certificados para soportar fuerzas de gravedad específicas.

Un comentario sugirió que se debería exigir que en las aeronaves nuevas, o en las aeronaves sujetas a la retroadaptación, la fila de tabique debiera siempre tener un apoyabrazos de pasillo móvil. Mientras que no creemos que sea necesario observar un tal nivel de especificidad, sí que creemos que es una buena idea que deberían tomar en cuenta los transportistas y los fabricantes, salvo cuando la fila del tabique no se halle disponible a los pasajeros con discapacidad debido a los reglamentos de seguridad de la FAA (por ejemplo, la fila del tabique es también la fila de salida). Las filas del tabique son a menudo utilizadas por las personas con discapacidad (véase la sección sobre las acomodaciones de asientos en esta Parte).

2. Baños accesibles

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso mantener el requisito existente que exige que las cabinas de aeronaves con más de un pasillo (por ejemplo aeronave de dos pasillos como el avión 747) ofrezcan un baño accesible. Igual que con la regla existente, dicho requisito aplicaría a las aeronaves nuevas (es decir aeronaves mandadas y entregadas después de la fecha de vigencia de la regla). Si un transportista reemplaza un baño no accesible en una aeronave de dos pasillos existente deberá hacerlo con un baño accesible. La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros también propuso clarificar que si el transportista reemplaza un componente en un baño existente y no accesible en una aeronave de dos pasillos (un lavabo por ejemplo) sin reemplazar el baño entero, este componente nuevo debe ser accesible.

Muchos comentaristas de la comunidad de personas con discapacidad creyeron que los requisitos existentes y propuestos con respecto a los baños accesibles no eran adecuados. Señalaron que los baños accesibles deberían ser requeridos en todas las aeronaves, inclusive la aeronave de pasillo único de uso mucho más común. Indicaron que la falta de baños accesibles resulta en viajes mucho más inconvenientes y difíciles para los pasajeros con discapacidad. Por otra parte, los comentaristas de la industria de aerolíneas aludieron a lo excesivamente arduo y oneroso que sería un requisito de baños accesibles en aeronaves de un solo pasillo.

En especial, dado a que las aeronaves de un solo pasillo a menudo efectúan vuelos de larga duración (por ejemplo a través de América del Norte y en ciertos vuelos transatlánticos) está claro que los baños accesibles en las aeronaves de un solo pasillo serían una gran mejora en el servicio que las aerolíneas brindan a los pasajeros con discapacidad. Una de las organizaciones que hizo comentarios referentes a la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros se halla en el proceso de cooperar con transportistas y fabricantes con el fin de elaborar un diseño de baño accesible para aeronaves de un solo pasillo que minimizaría la pérdida de asientos. No obstante, en este momento, el Departamento opina que la pérdida de ingresos, así como la repercusión de los costos al exigir baños accesibles en aeronaves de un solo pasillo, sería demasiado grande. Por consiguiente hemos decidido no imponer dicho requisito en este momento. La instalación de baños accesibles en aeronaves de un solo pasillo sigue siendo un tema de interés para el Departamento y examinaremos con atención su evolución en este campo para determinar si es necesario proponer reglamentaciones futuras.

Algunos comentarios se opusieron al requisito propuesto con respecto a la accesibilidad de los componentes que se reemplacen en el baño (el lavabo, por ejemplo) de una aeronave de dos pasillos. Aparte de la cuestión de gastos, la esencia de estos comentarios radicaba en que los baños suelen venderse e instalarse en una unidad y que raramente se reemplaza un componente de baño único. Inclusive cuando ocurra este último tipo de reemplazo, dado que el lavabo es una unidad integrada, únicamente un componente preciso cuyas dimensiones coincida con el diseño original podría adaptarse. El Departamento opina que este comentario tiene mérito y hemos borrado la frase en cuestión.

Varios transportistas extranjeros objetaron tener que acatar el requisito de la regla existente que estipula que cuando se reemplace una unidad de baño inaccesible en una aeronave de dos pasillos deber serlo por un baño accesible. Su mayor inquietud radicaba en que el tamaño mayor de la unidad de baño accesible ocuparía más espacio que el del predecesor inaccesible y que sería entonces necesario sacar asientos con la consiguiente disminución de ingresos. Un transportista presentó cálculos sumamente elevados de la pérdida de asientos que resultaría de dicho cambio (por ejemplo, ocho asientos en ciertas aeronaves) y sugirieron que otras opciones (una cortina, por ejemplo) podrían brindar instalaciones de aseo tan adecuadas como las de un baño accesible. Por consiguiente, instaron los comentaristas, la regla debería exigir que un baño inaccesible fuera reemplazado por un baño accesible únicamente en el contexto de un cambio en la configuración de la cabina.

Desde la regla ACAA original (véase 55 FR 8020-8021; 6 de marzo 1990), el Departamento ha diferenciado entre las aeronaves de un solo pasillo y las de dos pasillos a fines de los requisitos para baños accesibles. Mientras que el Departamento ha reconocido desde que se emitió la regla original que el requisito de baños accesibles en aeronaves de dos pasillos implica costos directos y pérdidas en los ingresos (aunque algunas de las pérdidas de asientos, como el anteriormente citado, parecen un tanto exageradas), el Departamento opinó entonces, y sigue opinando ahora, que se justifica dicho requisito en las aeronaves de dos pasillos. Las cabinas de estas aeronaves son físicamente de mayor tamaño y ofrecen una flexibilidad un tanto mayor que las aeronaves de un solo pasillo para la instalación de unidades de baño accesibles. Estas aeronaves tienden a cubrir vuelos de mayor distancia y transportar a más personas lo cual recalca la necesidad de baños accesibles para los pasajeros. Hace muchos años que los transportistas estadounidenses han debido acatar este mismo requisito y es importante mantener la igualdad de condiciones entre los transportistas estadounidenses y los transportistas

extranjeros con quienes compiten con respecto a dicho requisito. Al contrario de lo que señaló el comentario de un transportista extranjero, exigir baños accesibles en aeronaves de dos pasillos no discrimina en contra de los transportistas extranjeros ya que los transportistas estadounidenses, al igual que sus contrapartes extranjeras, utilizan aeronaves de dos pasillos en las rutas internacionales de gran distancia.

Varios comentaristas solicitaron una clarificación con respecto al requisito del baño accesible en una aeronave de dos pasillos que estipulase que el requisito exigía la instalación de un solo baño accesible. Por ejemplo, si el transportista estaba readaptando una cabina y reemplazando todos los antiguos baños inaccesibles, solamente tendría que instalar una unidad de baño accesible. Opinamos que esta interpretación del requisito es razonable y la seguiremos cuando implementemos y ejecutemos la regla. No obstante, no pensamos que sea necesario agregar un texto reglamentario adicional.

3. Espacio especial para guardar la silla de ruedas

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso mantener ciertas modificaciones y aplicar a las aeronaves de los transportistas extranjeros el requisito existente que estipula que las aeronaves con 100 ó más asientos para pasajeros deben disponer de un espacio especial para guardar como mínimo una silla de ruedas de pasajero. Las modificaciones propuestas a la regla existente consistieron en añadir las dimensiones de una silla de ruedas que cabría sin desmontaje en el espacio especial y en eliminar la aplicación de esta sección a las sillas de ruedas eléctricas.

Así como con las otras disposiciones de accesibilidad de la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros, el requisito propuesto referente al almacenamiento a bordo de sillas de ruedas aplicaría a las nuevas aeronaves. Al contrario de lo que expresaron varios transportistas, la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros no propuso un requisito de retroadaptación. Ni tampoco aplicaría el comentario a “todos los tipos de aeronaves” como aludieron varios comentarios. Aplicaría únicamente a las aeronaves con 100 ó más asientos.

Por lo general, los comentarios procedentes de la comunidad de personas con discapacidad indicaron su apoyo al requisito, aunque varios de estos comentarios señalaron que se deberían extender las dimensiones propuestas para las sillas de ruedas transportadas en la cabina, dado el tamaño de muchos tipos de dispositivos de movilidad actuales. Muchos comentarios procedentes de los transportistas extranjeros indicaron que todas las sillas de ruedas deberían guardarse en la bodega de carga o que los transportistas deberían poder decidir si se transporta o no una silla de ruedas dentro de la cabina. Algunos comentarios manifestaron dudas con respecto al espacio disponible para una silla de ruedas plegable en sus configuraciones de cabina sin tener que reducir la capacidad de asientos. Un transportista extranjero añadió que el equipaje de la tripulación debería tener mayor preferencia que la silla de ruedas de un pasajero.

Existen dos razones por las cuales se debe estibar la silla de ruedas en la cabina: Primero, es a menudo más conveniente para el pasajero tener la silla de ruedas cerca cuando él o ella salga de la aeronave y para acercarse lo más posible a la puerta de la aeronave antes de tener que realizar el traslado. Segundo, como ya se señaló en el preámbulo de la regla ACAA original (véase 55 FR 8020-8021; 6 de marzo 1990), los pasajeros con discapacidad sienten las mismas ansias que los demás pasajeros con respecto al extravío o los daños perpetrados a su propiedad una vez facturada. Mientras que, como lo indicaron algunos comentarios, dicho requisito de espacio para una silla de ruedas no resuelve enteramente este problema para todos los pasajeros con discapacidad, por lo menos sí que ayuda a un pasajero por vuelo. Un pequeño inconveniente para los pasajeros sin discapacidades o los miembros de la tripulación que tendrán que guardar su equipaje de mano en otra parte no parece ser un sacrificio excesivo, en el contexto de una regla que pretenda excluir la discriminación, a cambio de brindar este servicio a los pasajeros con respecto a sus medios de movilidad.

Por estas razones, el Departamento adoptará el requisito propuesto. Reconocemos que algunos transportistas extranjeros están acostumbrados a ejercer su discreción con respecto a dónde se transportan las sillas de ruedas, como también lo eran los transportistas estadounidenses antes de adoptar la regla ACAA original. Los transportistas estadounidenses, mediante la supervisión apropiada de DOT, han logrado adaptarse a este requisito y los comentarios de los transportistas extranjeros no ofrecieron ninguna razón concluyente que explicara por qué no lo pueden hacer ellos también. Es importante tener presente que los transportistas extranjeros no tendrán que modificar sus cabinas existentes al único fin de crear un espacio para las sillas de ruedas de pasajeros.

Existe una gran variedad de sillas de ruedas y de dispositivos de movilidad en el mercado. No sería práctico exigir espacios que puedan acomodar todo tipo de dispositivos. El requisito de la regla se limita ahora a espacios para sillas de ruedas manuales y plegables, ya que se eliminó el texto actual y propuesto referente al almacenamiento en la cabina de sillas de ruedas motorizadas en respuesta a los comentarios que expresaron temor ante la adecuación del espacio, los problemas conexos con el desmontaje y montaje de las sillas de ruedas en el contexto del transporte en cabina y las posibles dificultades con el almacenamiento de las pilas. Por supuesto, dado que solamente se permiten en la cabina las sillas de ruedas manuales y plegables, no sería necesario transportar en la cabina todo tipo de dispositivos de movilidad motorizados y de gran tamaño, y no solamente las sillas de ruedas motorizadas.

Según la experiencia del Departamento, las dimensiones estipuladas en la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros deberían ser suficientes para acomodar la gran mayoría de modelos de sillas de ruedas plegables. Por consiguiente, mientras que reconocemos que el espacio exigido posiblemente no sea suficiente para todos los modelos, opinamos que es un compromiso razonable entre las necesidades de los pasajeros y las restricciones de espacio de los transportistas. Observamos que bajo la regla final, no se exige que los transportistas transporten sillas de ruedas eléctricas en la cabina.

Una cuestión a la que aludieron algunos comentarios trató del método de transporte de sillas de ruedas en la cabina denominado “amarre con correa”. Este método implica amarrar una silla de ruedas a través de una fila de asientos en una aeronave que no disponga del espacio necesario para almacenar una silla de ruedas plegable en la cabina. Mientras que no se menciona ni autoriza esta práctica en la Parte 382 actual, dicho método ha sido permitido por la política de implementación de DOT en algunos casos. Algunos comentarios sugirieron que se permitiera este método como alternativa al espacio especial en la cabina. El Departamento no cree que sea apropiado respaldar dicha opción porque es una forma más estorbosa de transportar una silla de ruedas y porque puede, en un vuelo determinado, reducir la capacidad de asientos de los demás pasajeros. Esta consideración tiene más importancia que nunca, dado los factores frecuentes de carga elevada en muchos de los vuelos. No obstante, visto que DOT ha permitido que se utilice esta medida en el pasado no pensamos que sea justo prohibirla completamente. Por consiguiente, no se permitirá amarrar sillas de ruedas a los asientos como alternativa a los espacios especiales en las aeronaves nuevas mandadas o entregadas a los transportistas después de los dos años siguientes a la fecha de vigencia de la regla. La política del Departamento no cambiará con respecto a las aeronaves existentes.

4. Sillas de ruedas a bordo

La regla existente requiere que en las aeronaves de más de 60 asientos, el transportista debe proveer una silla de ruedas a bordo en cualquier instancia si la aeronave tiene un baño accesible y cuando lo solicite de antemano el pasajero inclusive si la aeronave no tiene un baño accesible. El motivo por este último requisito es que algunos pasajeros de movilidad reducida pueden utilizar el baño no accesible sin ayuda aunque necesiten ayuda en el pasillo para trasladarse al baño en una silla de ruedas a bordo. La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso que este requisito aplicara a las aeronaves con 50 ó más asientos en el reglamento existente. El motivo de esta propuesta radica en que los jets regionales de 50

asientos son cada vez más numerosos en las flotas de muchos transportistas y la acomodación que brindaría esta sección debería hallarse a la disposición de los pasajeros que utilicen estas aeronaves.

Los transportistas y sus asociaciones se opusieron a la aplicación de la disposición en las aeronaves de 50 asientos. Los transportistas citaron el costo como uno de los motivos de su oposición. Además, señalaron que las aeronaves de 50 asientos suelen tener únicamente un solo auxiliar de vuelo a bordo. Si este auxiliar está ayudando a un pasajero que utiliza la silla de ruedas a bordo, él o ella no podrá desempeñar sus otras funciones. Esto crearía dificultades en una situación de emergencia ya que el auxiliar, que está ayudando al usuario de la silla de ruedas a bordo, también podría obstruir el pasillo. Además, los transportistas dudaron que el interior de un jet regional de 50 asientos pudiera configurarse para brindar espacio de almacenamiento de una silla de ruedas a bordo cuando no esté en uso.

Mientras que las estimaciones de los costos aludidas por los comentaristas para las sillas de ruedas a bordo parecen un tanto exageradas, creemos que tienen mérito los temores operacionales de los transportistas con respecto al uso de sillas de ruedas a bordo de aeronaves de 50 asientos con un solo auxiliar de vuelo. Además, los espacios generalmente muy restringidos de las unidades de baño en estas aeronaves rinden problemático su uso por personas con movilidad reducida. Por consiguiente, el reglamento final mantendrá la disposición de la regla existente con respecto a los requisitos de sillas de ruedas a bordo en aeronaves de más de 60 asientos.

Almacenamiento de sillas de ruedas y de dispositivos de movilidad

La regla actual exige que las sillas de ruedas que no se pueden transportar a bordo deben facturarse como equipaje y ser devueltas a los usuarios lo más cerca posible de la puerta de la aeronave. Estos dispositivos prevalecen sobre los demás artículos en el compartimento de equipaje. Los transportistas deben aceptar las sillas de ruedas motorizadas con pilas (así como otros dispositivos de movilidad motorizados con pilas) con el equipaje, sujetas al reglamento aplicable a los materiales peligrosos. Es posible que no se acepten las sillas de ruedas motorizadas con pilas de litio conforme a las reglas referentes a materiales peligrosos según el contenido de litio en la pila. Generalmente, no es necesario extraer las pilas a prueba de derrame de las sillas de ruedas y empaquetarlas por separado, si las pilas se hallan firmemente sujetas a la silla de ruedas y si las pilas o su alojamiento, si existe, indican claramente que están a prueba de derrame. Es posible que sea necesario extraer las pilas húmedas a prueba de derrame de la silla de ruedas si la silla de ruedas no puede cargarse y almacenarse en posición vertical y ser amarrada a prueba de movimiento en la bodega de carga. Los transportistas podrán establecer una hora de facturación con una hora de antelación con el fin de encargarse de la silla de ruedas motorizada a pilas. El usuario de la silla de ruedas puede entregar instrucciones escritas con referencia al montaje y desmontaje de sus dispositivos. En los vuelos nacionales, los transportistas estadounidenses deben indemnizar completamente a los pasajeros si se extravía o daña la silla de ruedas sin que importe cualquier regla que limite la responsabilidad por equipaje extraviado o dañado.

Esencialmente, la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso mantener estas disposiciones y aplicarlas a los transportistas extranjeros así como a los transportistas estadounidenses. Los comentaristas reaccionaron de varias maneras. Un comentarista aseveró que el requisito con respecto al transporte de sillas de ruedas motorizadas en la bodega de equipaje no coincidía con las normas técnicas de la OIAC y del reglamento sobre bienes peligrosos de la IATA. Aunque virtualmente idénticas en varios aspectos, las normas de DOT y de la OIAC/ATA difieren, declaró el comentarista, porque la segunda norma daba la opción a los transportistas de denegar el transporte de dichos dispositivos de movilidad mientras que la primera norma no lo hacía. El Departamento, en la opinión del comentarista, no podía imponer un requisito menor a la norma internacional. Desde el punto de vista del Departamento, no existe conflicto. Como lo citó el comentarista, la norma de la OIAC/ATA permite que el transportista

decida si desea o no transportar sillas de ruedas motorizadas con pilas. El requisito de DOT pide que los transportistas ejerzan la discreción que les permite la norma de la OIAC/ATA al transportar las sillas de ruedas de hecho. La regla de DOT no exige nada que no permita la norma de la OIAC/ATA. No sería procedente describir el requisito del Departamento como una norma “menor” que la de la OIAC/ATA. De hecho, debería interpretarse como norma superior visto que asegura que se brinde servicio a los pasajeros con discapacidad que los instrumentos de la OIAC/ATA determinan ser a discreción del transportista.

El 5 de octubre de 2007, la Administración de Seguridad en Gasoductos y Materiales Peligrosos (Pipeline and Hazardous Materials Administration, o PHMSA por sus siglas en inglés) del Departamento emitió un permiso especial en respuesta a una solicitud por parte de la IATA. Este permiso, que otorgó una exención a ciertas partes de las reglas sobre materiales peligrosos emitidas por el Departamento con respecto a los dispositivos de movilidad motorizados con pilas, fue revisado en respuesta a solicitud de la IATA el 30 de octubre de 2007. Conforme al permiso especial, cuyo término de vigencia caduca el 31 de enero de 2009, una pila a prueba de derrame que esté completamente enclaustrada y protegida contra los cortocircuitos en un receptáculo rígido incorporado en el dispositivo de movilidad no necesitaría desconectarse y brindar una protección adicional a sus terminales contra los cortocircuitos antes de transportarse en la aeronave. Este permiso debería simplificar el transporte de sillas de ruedas motorizadas con pilas para los transportistas a quienes aplique este permiso. La administración PHMSA tiene la intención de publicar una reglamentación en el futuro que extienda las disposiciones previstas por esta exención a todos los transportistas. Debido a la reincidencia de instancias en las que se daña la silla de ruedas por desconectarse los cables de las pilas, el Departamento exigirá que los transportistas no desconecten los cables de pilas a prueba de derrames a menos que un reglamento de seguridad de la PHMSA o de la FAA, o un reglamento de seguridad de un gobierno extranjero, así lo exija. Los transportistas y los pasajeros con discapacidad difieren en su opinión acerca de los requisitos propuestos y existentes con respecto a los transportistas que permitan que los pasajeros les entreguen instrucciones escritas sobre el desmontaje y el montaje de las sillas de ruedas. Algunos de los transportistas sugirieron exigir que los pasajeros proporcionaran las instrucciones del fabricante, mientras que algunos del grupo de personas con discapacidad sugirieron que el empleado de la aerolínea que desmonta la silla de ruedas proporcionara instrucciones escritas para transmitir las al empleado que la vuelve a montar indicando cómo realizar dicha tarea.

El Departamento opina que ambas sugerencias tienen mérito. En la medida en que las instrucciones del fabricante son oportunas, sería útil que los pasajeros entregaran una POCia a los transportistas. No pensamos que sea procedente exigir que se entreguen las instrucciones del fabricante ya que es posible que no existan en todos los casos o que no apliquen a ciertas funciones especializadas o personalizadas en el dispositivo de un pasajero particular. También parece razonable que el usuario de un dispositivo particular esté mejor versado para brindar instrucciones prácticas al transportista. Asimismo, en la medida que el empleado del transportista en el aeropuerto de origen del pasajero pueda escribir "así es cómo la desmonté y así es cómo se vuelve a montar" en una nota que se entregaría a su contraparte en el destino, dicha información sería útil. No obstante, es posible que el empleado no disponga de suficiente tiempo o que los pasajeros prefieran que no lo haga (si temen que el empleado se equivoque). Por lo tanto, no aconsejamos cambiar el idioma propuesto.

Algunos comentarios de los transportistas aludieron a las disposiciones del convenio de Varsovia/Montreal que rigen los pagos por artículos transportados como equipaje e indicaron que el Departamento no debería modificar los requisitos de indemnización en los vuelos internacionales. Compartimos dicha opinión y la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso aplicar los requisitos de indemnización por dispositivos de movilidad extraviados o dañados únicamente a los viajes nacionales en EE.UU. El reglamento final hará lo mismo.

Algunos comentaristas sugirieron que el tiempo reservado para la facturación anticipada de las personas que entreguen dispositivos de movilidad en el compartimento de equipaje

debería ser de 60 minutos anteriores a la facturación regular de los demás pasajeros, en vez de 60 minutos anteriores a la hora prevista del despegue. Estamos de acuerdo y hemos modificado la regla en consecuencia.

Algunos comentarios de los transportistas señalaron que el lenguaje reglamentario existente y propuesto con respecto al equipaje que no se puede embarcar porque la silla de ruedas ocupa el espacio disponible requiere que el transportista se esfuerce en la medida de lo posible en entregar dicho equipaje en las cuatro horas siguientes. Los comentaristas indicaron que este requisito es a menudo poco práctico con respecto al servicio internacional cuyos vuelos se realizan en intervalo de un día o menos. Este comentario tiene mérito y hemos modificado el texto para que indique que dicho equipaje debe cargarse en el siguiente vuelo del transportista. Pensamos que esta norma es razonable para los vuelos nacionales e internacionales.

El Departamento reconoce que existen circunstancias en las que no sea práctico estibar una silla de ruedas eléctrica, u otro tipo de dispositivos de ayuda, en el compartimento de equipaje. Únicamente será necesario transportar los dispositivos que quepan y cumplan con todos los reglamentos aplicables de seguridad y de materiales peligrosos.

Algunas sillas de ruedas – como las que están dotadas de pilas a prueba de derrames y que estén firmemente aPOCladas o las que permiten que se desmonten las pilas para guardarlas separadamente, conforme a 49 CFR 175.10(a)(15) y (16) – pueden estibarse en una posición que no sea la vertical sin que se dañe la silla de ruedas o las pilas. Sin embargo, si la talla física del compartimento – las dimensiones actuales y no la falta de espacio porque hay otros artículos – no permite que la silla de ruedas se transporte en posición vertical con seguridad y sin peligro de daño serio a la silla de ruedas, o si un desequilibrio de carga debido a una silla de ruedas de gran tamaño en un pequeño compartimento de equipaje puede contravenir los requisitos de peso y equilibrio, los transportistas podrán legítimamente denegar el transporte de dicho artículo durante el vuelo y deberán ayudar al pasajero a encontrar un vuelo cuya aeronave permita acomodar la silla.

Dado que la regla permite que el transportista exija notificación previa de 48 horas con respecto al transporte de sillas de ruedas eléctricas, el transportista debería aprovechar este periodo de tiempo para concertar cómo el pasajero logrará tener su silla de ruedas cuando llegue a su destino previsto. Por ejemplo, cuando un cambio a una aeronave de menor tamaño el día antes de la salida del vuelo impedirá que la silla de ruedas del pasajero pueda acomodarse en la bodega de carga (por ejemplo, las dimensiones del espacio de carga es demasiado pequeño para la silla), el transportista deberá ofrecer una opción de transporte con otro horario o reembolsar el billete. En caso de que el pasajero acepte otro transporte en el vuelo de un transportista diferente, el primer transportista debe, en toda la medida de lo posible, brindar ayuda al segundo transportista con respecto a la acomodación solicitada por el pasajero del primer transportista.

Un grupo de personas con discapacidad también expresaron su preocupación – de igual importancia para las sillas de ruedas manuales como eléctricas – que si varios usuarios de sillas de ruedas viajaban en una misma aeronave pequeña, como una aeronave de transporte local o un jet regional, cabría razonar que faltaría espacio en el compartimento de equipaje para las sillas de ruedas de todos. Es cierto que esta situación puede surgir, pero no podemos dar una solución reglamentaria. Si varios pasajeros con discapacidad viajan en grupo se recomienda notificar al transportista lo antes posible para poder resolver este dilema. De lo contrario, es probable que el transportista tenga que estibar las sillas de ruedas de algunos pasajeros en otro vuelo. Una asociación de transportistas indicó que los transportistas no deberían tener que transportar más de un dispositivo motorizado por pasajero. No creemos que sea necesario formular un texto reglamentario para este tipo de situación. No obstante, en una situación semejante a la anterior en la que no haya espacio para todas las sillas de ruedas de todos los pasajeros con discapacidad, compartimos la misma opinión y pensamos que el transportista

debería poder transportar un dispositivo de movilidad para cada pasajero antes de transportar el segundo dispositivo de ciertos pasajeros.

Provisión de los asientos

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso mantener vigente y aplicar a los transportistas extranjeros los requisitos de la regla ACAA actual con respecto a la provisión de asientos. Estas disposiciones exigirían que los transportistas ofrezcan ciertos asientos a los individuos con ciertos tipos de discapacidad que requieran una configuración de asiento particular.

Algunos comentaristas de la comunidad con discapacidad sugirieron que, si no hubiera un asiento que se ajustara en forma adecuada para la persona con discapacidad, debería ofrecerse un asiento en primera clase o en clase ejecutiva sin costo adicional. En general, los transportistas se opusieron a esta idea. Conforme a la regla actual, los transportistas no tienen que ofrecer un asiento en la clase de asientos o de servicio en la cual el pasajero no ha comprado un billete (véase la sección 382.38(i)). El reglamento final seguirá este mismo enfoque. Los transportistas son responsables de ofrecer asientos en la clase de asientos o servicio del billete que compró el pasajero, pero no tienen que ofrecer un asiento o un servicio de nivel superior porque es más cómodo o conveniente para el pasajero con una discapacidad. Asimismo, el Departamento seguirá manteniendo que cuando una persona requiere dos asientos por cualquier razón que sea (por obesidad o por una discapacidad, entre otros) el transportista podrá exigir que se pague por dos asientos.

Algunos transportistas solicitaron un requisito de notificación anticipada para los pasajeros que requieren ajustes en el asiento (48 horas por ejemplo). Mientras que es siempre beneficioso que los pasajeros y los transportistas se comuniquen con respecto a la provisión de los asientos en cuanto antes, la regla ACAA y las políticas contra la discriminación del Departamento no fomentan las políticas de notificación anticipada ya que representan una restricción impropia en el derecho a viajar libremente y sin discriminación de los pasajeros con discapacidad. La experiencia de los transportistas estadounidenses con la disposición existente con respecto a la provisión de los asientos sugiere que los transportistas que puedan proveer los tipos de asientos necesarios lo hagan sin necesidad de notificación anticipada.

Hubo varios comentarios diversos con respecto a la provisión de asientos. Un transportista comentó que las personas con piernas fusionadas podrían viajar con mayor comodidad en un asiento de ventana posterior en vez de un asiento junto al tabique en algunas configuraciones de aeronaves. Este enfoque coincide con la sección 382.81 del reglamento final, que requiere que los transportistas ofrezcan a un pasajero con piernas fusionadas el asiento junto al tabique “u otro asiento que brinde más espacio para las piernas que los demás asientos”.

Otro transportista mencionó que debido a que se ofrecen “tabiques suaves” (cortinas) y “cinturones de seguridad inflables” en algunos asientos, los reglamentos de seguridad nacional prohíben sentar a ciertas personas con discapacidad en estos asientos. En este caso, el transportista tendría que sentar al pasajero con piernas fusionadas en otro asiento de la aeronave que ofrezca más espacio para sus piernas. Si, debido al diseño de un modelo de aeronave particular, no hubiese un asiento en dicho modelo, aparte de los que prohíban los reglamentos nacionales, que ofrezca más espacio de piernas, el transportista tendrá que solicitar una exención por conflicto de leyes. No creemos que sea apropiado, conforme lo sugirieron algunos grupos de personas con discapacidad, exigir que los asientos de la fila del tabique queden disponibles para todos los usuarios de sillas de ruedas. El motivo aparente para esta solicitud era de simplificar y agilizar el acceso de dichos pasajeros a sus sillas de ruedas personales con el fin de trasbordar a otro vuelo o salir del aeropuerto. No obstante el motivo para asignar los asientos junto al tabique a las personas con piernas fusionada es para que el viaje sentado durante el vuelo sea menos difícil e incómodo para los pasajeros y no simplificar su salida. Un grupo de personas con discapacidad solicitó que el Departamento clarificase que los

usuarios de sillas de ruedas no tenían que restringirse a sentarse en los asientos de pasillo. Estamos de acuerdo en que, en forma similar a la regla ACAA existente, el reglamento final no permite que los transportistas limiten las opciones de asientos con respecto a pasajeros con discapacidad, excepto en la medida en que deban cumplir con las reglas de seguridad aplicables (por ejemplo, con respecto a las filas de salida).

Asientos para pasajeros que utilicen equipo de suministro de oxígeno

A. Equipo respiratorio propiedad del pasajero

1. Entidades cubiertas

En la Regla NPRM para Oxígeno, propusimos que los requisitos referentes a la evaluación y al uso de dispositivos electrónicos de propiedad del pasajero que ayudan a los pasajeros con la respiración deberían aplicarse a todas las operaciones a nivel mundial de los transportistas estadounidenses que brinden un servicio de transporte de pasajeros aparte de las operaciones de taxis aéreos a demanda. La Regla NPRM para Oxígeno propuso extenderse a los transportistas extranjeros que operen vuelos a, y desde, Estados Unidos y que dicha aplicación fuera de la forma más similar posible a la de los transportistas estadounidenses. También solicitamos comentarios específicamente con respecto a si el Departamento debería limitar la cobertura de esta sección a los transportistas que operen aeronaves más grandes que aeronaves de 60 asientos y si se debería cubrir vuelos operados por transportistas de trayectos locales.

Los consumidores objetaron la excepción para las aeronaves de 60 o menos asientos y favorecieron la norma de aplicabilidad general porque muchos transportistas que operan servicios de distribución de vuelos de “centro y radios” así como muchos de los transportistas que operan en ciudades más pequeñas y en rutas menos frecuentadas utilizan aeronaves pequeñas. Los consumidores también indicaron que la exención de vuelos operados por transportistas de transporte local invalidaría el propósito de la norma, ya que muchos de los individuos que se valen de oxígeno médico vuelan con un transportista de transporte local desde aeropuertos regionales pequeños a los aeropuertos mayores para conectar con un vuelo que los transporte a su destino final. No obstante, los transportistas pequeños favorecieron una exención para aeronaves de 60 asientos o menos debido a los costos asociados con la norma, particularmente el costo que requiere la prueba para determinar si los dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria interfieren con la navegación o la comunicación de los sistemas en cada modelo de aeronave operado por el transportista. Estos transportistas explicaron que estas pruebas serían más onerosas para los transportistas pequeños porque no disponen de los conocimientos técnicos o del personal necesario para las pruebas y deben por lo tanto contratar a subcontratistas que realicen las pruebas de conformidad. Algunos transportistas pequeños también indicaron temer por las obligaciones del servicio a bordo que pudieran surgir si se llegara a permitir que los pasajeros utilizaran dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria en la aeronave ya que no hay auxiliar de vuelo en aeronaves con menos de 20 asientos y un solo auxiliar de vuelo en las aeronaves con 20 a 50 asientos. Además, los transportistas pequeños aseveraron que un dispositivo electrónico de asistencia respiratoria, como un concentrador de oxígeno portátil (POC), era relativamente poco beneficioso a bordo de una aeronave pequeña porque, en su opinión, muchos de los vuelos regionales son de una sola hora y se prohíbe el uso de dispositivos electrónicos durante el despegue y el aterrizaje, los cuales pueden sumar aproximadamente cuarenta minutos, reservando únicamente veinte minutos para que el pasajero pudiera servirse de su dispositivo.

Tras larga reflexión sobre los comentarios recibidos con respecto a la aplicabilidad de la sección 382.133 a los transportistas, el Departamento opina que es razonable aplicar los requisitos de esta sección a los transportistas extranjeros y a los transportistas estadounidenses

que operen servicio de transporte de pasajeros, aparte de taxi aéreo a demanda, y de no eximir a los transportistas que operen aeronaves con 60 asientos o menos. La contención de los transportistas pequeños que radicaba en que los costos asociados con los requisitos de esta sección serían demasiado onerosos ya no tiene el mismo peso visto que el reglamento final asienta la responsabilidad de las pruebas de interferencia electromagnética de los cuatro tipos de dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria en los fabricantes, quienes, por razones de comercialización, se hallan mucho más motivados en hacerlo, en vez de en los transportistas. (Véase la discusión de los comentarios de la industria sobre este tema en la sección infra titulada "Prueba y etiquetaje de los dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria".) El Departamento tampoco se halla enteramente convencido que existan obligaciones del servicio a bordo que surjan cuando el pasajero utilice sus dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria y que exijan la intervención de un auxiliar de vuelo. Tampoco nos convence la aseveración que los dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria, tales como el equipo POC, son de uso limitado a bordo de aeronaves pequeñas porque tienden a realizar vuelos más cortos en los que los pasajeros solamente podrían utilizar su equipo durante una pequeña parte del vuelo entero ya que asume que no se puede utilizar dicho equipo cuando ascienda o descienda la aeronave. El uso del equipo durante una fase particular del vuelo (por ejemplo, durante el ascenso o descenso) debería prohibirse únicamente si no es posible utilizar el equipo durante esta etapa (si, por ejemplo, interfiere con el equipo de navegación o de comunicación). En la ausencia de pruebas de dicha interferencia provistas por las pruebas exigidas, esta regla requiere que los transportistas permitan que los pasajeros utilicen sus dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria, inclusive el equipo POC, aprobados por la Administración Federal de Aviación (FAA) durante todas las fases del vuelo cuando sea seguro.

2. Tipos de dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria

Propusimos en la Regla NPRM para Oxígeno cubrir el transporte de los cuatro tipos de dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria portátiles exentos de la cobertura, conforme a los reglamentos aplicables de la FAA, por ejemplo, 14 CFR 121.306, 135.144, 121.574, 135.91 y la Regla Especial Federal de Aviación No. 106 – ventiladores, respiradores, dispositivos de presión positiva continua en vía aérea (CPAP) y concentradores de oxígeno portátiles. Hemos solicitado información de gobiernos extranjeros, transportistas extranjeros y otras partes interesadas con respecto a cualquier restricción extranjera de seguridad que afecte el transporte y el uso de estos dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria. Mientras que los comentaristas no identificaron de forma concluyente un dispositivo particular que esté específicamente prohibido por reglas de seguridad extranjeras, se sugirió que ciertos gobiernos podían percibir todos los equipos POC como equipo que contiene materiales peligrosos y prohibir su transporte o uso a bordo de la aeronave. Los comentaristas identificaron varios transportistas extranjeros que prohíben el uso de dispositivos electrónicos (inclusive los dispositivos electrónicos de asistencia anteriormente mencionados) durante el despegue y el aterrizaje. Los comentaristas señalaron que la mayor parte de estos transportistas extranjeros tenían que entregar sus políticas sobre pasajeros de aeronaves a una agencia gubernamental pendiente la aprobación y expresaron temer que el Departamento no consideraría que la prohibición de un transportista extranjero, aprobada por su gobierno, con respecto al uso de dispositivos electrónicos durante la subida y la bajada representara un requisito de seguridad del gobierno extranjero.

El Departamento reconoce que los transportistas extranjeros se desenvuelven conforme a una serie de leyes y de reglamentos. Hemos revisado la sección 382.133 con el fin de aclarar que los transportistas extranjeros necesitan permitir el transporte y el uso de un ventilador, un respirador, una máquina CPAP y un equipo POC únicamente si, entre otros, el dispositivo puede almacenarse y utilizarse en la cabina de pasajeros de manera que coincida con los reglamentos TSA, FAA y PHMSA y con **los reglamentos de seguridad o protección de su gobierno**. Además, la sección 382.9 permite que un transportista extranjero pueda solicitar del

Departamento una exención de la conformidad con cualquier disposición de la Parte 382, inclusive la sección 382.133, si una ley o un reglamento extranjero aplicable impide que el transportista extranjero pueda cumplir con dicha disposición. Como ya se indicó en este documento, el Departamento emplea una estrecha definición de las frases “los reglamentos de seguridad o protección de su gobierno” y “ley o reglamento extranjero”. La política de un transportista, inclusive si cuenta con la aprobación de su gobierno, no podría interpretarse como ley de una nación extranjera y no eximiría al transportista de presentar conformidad con la Parte 382.

3. Pruebas y etiquetaje de dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria

En la Regla NPRM para Oxígeno, propusimos que un transportista estadounidense que brinde un servicio de transporte de pasajeros, aparte de un taxi aéreo a demanda, debería efectuar la evaluación y las pruebas necesarias de un ventilador, un respirador, una máquina CPAP o un equipo POC aprobado por la FAA, con el fin de determinar si el dispositivo provoca interferencias con los sistemas de navegación y comunicación en cada modelo de aeronave que opere el transportista estadounidense. También propusimos requerir que un transportista extranjero que brinde un servicio de transporte de pasajeros, aparte de un servicio de taxi aéreo a demanda, debería efectuar la evaluación y las pruebas necesarias de estos dispositivos, con el fin de determinar si pueden ser utilizados sin riesgo por los pasajeros durante un vuelo en cada una de las aeronaves que opere el transportista extranjero en los vuelos a, y desde, Estados Unidos.

Los comentaristas de la industria, así como algunos consumidores, declararon que los transportistas no deberían ser los responsables de estas pruebas. La Asociación de Transporte Aéreo y otros comentaristas de la industria propusieron que los transportistas deberían permitir el uso únicamente de dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria que hayan sido comprobados y marcados aprobados por RTCA, Inc. (antiguamente Radio Technical Commission for Aeronautics, o Comisión técnica de radio para la aeronáutica). Estos comentaristas aseveraron que si los transportistas tenían la opción de denegar el transporte de cualquier dispositivo que no hubiera sido comprobado o marcado aprobado por la RTCA los fabricantes tendrían un mayor incentivo para realizar las pruebas de sus dispositivos y formular los resultados de las pruebas de seguridad a la atención de los transportistas. Otros comentaristas sugirieron que se debería exigir que los fabricantes de dispositivos y los fabricantes de aeronaves realicen las pruebas y marquen el dispositivo con una etiqueta de aprobación para uso a bordo de aeronaves, ya que los fabricantes tienen mayor motivación para comprobar los dispositivos. Los comentaristas de la industria también solicitaron que la FAA elaborara una norma genérica de seguridad para las pruebas de dispositivos respiratorios así como un sistema de etiquetaje uniforme para todos los dispositivos aprobados con el fin de reducir la confusión entre transportistas y pasajeros.

Tras reflexionar sobre todos estos comentarios, el Departamento está convencido de que la responsabilidad por las pruebas de interferencia electromagnética de los cuatro tipos de dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria cubiertos por la Regla NPRM para Oxígeno debería recaer en los fabricantes de dichos dispositivos y no en los transportistas. Sin embargo, este reglamento no obliga los fabricantes a realizar las pruebas. La FAA está considerando si debe emitir una regla NPRM para que la agencia proponga exigir que los fabricantes deseados de comercializar sus ventiladores, respiradores, máquinas CPAP y equipos POC aprobados por la FAA para uso en aeronaves se encarguen de realizar las pruebas de estos dispositivos en función de las normas de rendimiento prescritas por la FAA y de fijar una etiqueta en cada dispositivo que indique su conformidad con las normas aplicables prescritas en los reglamentos federales de aviación. Si la FAA decide emitir dicha regla NRPM, la Regla NPRM destacaría que los fabricantes que no tienen la intención de comercializar sus dispositivos para uso en aeronaves no tendrían ninguna obligación de llevar a cabo ninguna prueba y no estarían

autorizados a fijar una etiqueta que indique la aprobación de la FAA. Los fabricantes deseosos de comercializar dichos dispositivos para uso en aeronaves pero cuyos dispositivos no logren cumplir con las normas de rendimiento tampoco estarían autorizados a fijar una etiqueta que indique la aprobación de la FAA. Además, la FAA deliberará si debe incluir otras propuestas en dicha Regla NPRM, inclusive la especificación de cómo un transportista “verificaría” si los dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria anteriormente mencionados cumplen con las normas de rendimiento de la FAA.

En esta reglamentación, recomendamos explícitamente a los fabricantes que comercialicen dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria para uso por los pasajeros en aeronaves que ellos lleven a cabo las pruebas de sus dispositivos a fin de determinar si cumplen con las normas que rigen la emisión electromagnética que causa interferencias en la frecuencia radio y que establece el comunicado informativo Advisory Circular No. 91.21-1B de la FAA, y si lo hacen, de etiquetar los dispositivos de conformidad FAA. Esta etiqueta debería indicar que el dispositivo se halla aprobado para los viajes aéreos (es decir que el dispositivo puede utilizarse con seguridad durante todas las etapas del viaje). En general, la FAA prohíbe la operación de dispositivos electrónicos portátiles a bordo de aeronaves civiles de matriculación estadounidense mientras que se opere conforme a las reglas de vuelo instrumental. Véase, 14 CFR 91.21. Sin embargo, la FAA, mediante su comunicado informativo Advisory Circular No. 91.21-1B concede que los transportistas estadounidenses pueden permitir a los pasajeros el uso a bordo de la aeronave de los dispositivos electrónicos portátiles especificados (inclusive los cuatros tipos de dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria mencionados en esta reglamentación) que hayan sido comprobados por el fabricante y que no excedan el nivel máximo de interferencia radiada en la frecuencia radio en la forma descrita en la sección 21, Categoría M del documento de la RTCA (DO)-160, en todos los modos de operación, sin necesidad de pruebas adicionales por parte del transportista que establezcan la conformidad con esta norma de rendimiento. Cabe destacar que la FAA no ha establecido ninguna prohibición referente a la operación de dispositivos electrónicos portátiles a bordo de aeronaves civiles matriculadas en un país que no sea Estados Unidos.

Esta regla exige que los transportistas estadounidenses permitan que los individuos puedan utilizar dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria en la cabina de pasajeros siempre que los dispositivos hayan sido comprobados y etiquetados por sus fabricantes como productos que cumplen con los requisitos aplicables de la FAA referentes a los dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria en el comunicado informativo Advisory Circular No. 91.21-1B (los equipos POC con aprobación de la FAA también se hallarían sujetos a los requisitos del Reglamento Federal Especial de Aviación 106) y que dichos dispositivos se guarden de conformidad con los requisitos de la FAA referentes a la seguridad en la cabina. En la actualidad, una etiqueta que indique que el dispositivo cumple con las normas de la RTCA también cumple con los requisitos de la FAA y no necesita destacar específicamente que el dispositivo cuenta con la aprobación de la FAA.

El reglamento final también requiere que los transportistas extranjeros permitan a los individuos utilizar dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria en la cabina de pasajeros si se observan ciertas condiciones. En primer lugar, el dispositivo debe haber sido comprobado y etiquetado por su fabricante como producto que cumple con los requisitos establecidos por el gobierno del transportista extranjero con respecto a los dispositivos electrónicos médicos portátiles. Si el gobierno del transportista extranjero no tiene requisitos aplicables, entonces el transportista puede optar por aplicar los requisitos establecidos por la FAA para los transportistas estadounidenses con respecto a los dispositivos electrónicos médicos portátiles. Sería una infracción de nuestras reglas que un transportista extranjero prohíba a un pasajero el uso de un ventilador, respirador, máquina CPAP o equipo POC en la cabina de pasajeros porque su gobierno no ha emitido reglas aplicables sobre las pruebas o las etiquetas de dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria. Animamos a los transportistas extranjeros a que apliquen los requisitos de la FAA a los equipos médicos portátiles cuando el gobierno de los transportistas extranjeros no ha emitido reglas aplicables. De lo contrario, no es posible saber a ciencia cierta

cómo el transportista extranjero puede estar seguro del uso de un dispositivo electrónico de asistencia respiratoria en la cabina. Asimismo, el dispositivo electrónico de asistencia respiratoria debe almacenarse y utilizarse en la cabina de pasajeros en forma que coincida con cualquier reglamento aplicable de Estados Unidos y con los reglamentos del gobierno del transportista.

Confiamos que ambos transportistas estadounidenses y extranjeros inspeccionarán la etiqueta del dispositivo en la puerta de embarque para cerciorarse de que esté etiquetado por el fabricante conforme a los reglamentos aplicables. Los procedimientos internos de los transportistas estadounidenses deben asegurar que se acepten los dispositivos aprobados con etiquetas que demuestren cumplir con los requisitos de la FAA. En el caso de transportistas extranjeros, se deben aceptar los dispositivos con etiquetas que demuestren cumplir con los requisitos establecidos por el gobierno del transportista extranjero o, si no existe dicho requisito, con los requisitos establecidos por la FAA para transportistas estadounidenses con respecto a equipo electrónico médico portátil.

4. Información de pasajeros:

Hemos explicado en la Regla NPRM para Oxígeno que a los transportistas se les exigirá comunicar a los pasajeros, cuando se solicite, cualquier restricción referente al uso de sus dispositivos personales de asistencia respiratoria a bordo de los vuelos del transportista (por ejemplo, solamente se puede utilizar el dispositivo después del despegue y antes del aterrizaje o la disponibilidad de tomacorrientes). En este aspecto, hemos indicado que considerábamos que los transportistas tendrían que mantener un tipo de lista de dispositivos aprobados o desaprobados y hemos solicitado comentarios con respecto a la medida en que los transportistas deberían brindar información a los viajeros con discapacidad. También hemos indagado acerca de los temas que se manifiestan si se exige que los transportistas compartan información sobre la limitación de los socios de código compartido del transportista con respecto a la adaptación del uso de dispositivos respiratorios.

El Departamento recibió varios comentarios procedentes de consumidores que urgían con firmeza que una lista centralizada de dispositivos aprobados y desaprobados fuera provista por los transportistas, los aeropuertos y/o el gobierno. Los comentarios de la industria fueron diversos, algunos transportistas indicaron su asentimiento en brindar esta información mientras que otros opinaron que una lista de dispositivos aprobados y desaprobados sería difícil de mantener y podría implicar ciertas responsabilidades legales. Muchos transportistas sugirieron que el Departamento distribuyera una lista de dispositivos aprobados y desaprobados mediante su sitio Internet o por teléfono. Los transportistas también expresaron dudas ante cualquier requisito de impartición de información con respecto a la limitación de sus socios de código compartido referente al uso de dispositivos respiratorios. Según estos transportistas, algunos transportistas cuentan con hasta diez socios de código compartido y la obligación de conocer la limitación de sus socios de código compartido con respecto a su capacidad de brindar acomodaciones sería de gran envergadura.

Debido a que este reglamento pone el peso de la responsabilidad con respecto a las pruebas de dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria en los fabricantes de los mismos en vez de los transportistas y requiere que los transportistas permitan a los pasajeros utilizar dichos dispositivos a bordo de la aeronave únicamente si están debidamente etiquetados, no vemos la necesidad de que un transportista, o cualquier otra entidad, tenga que formular una lista central de dispositivos aprobados y desaprobados. Un pasajero solamente tiene que mirar la etiqueta de su dispositivo electrónico de asistencia respiratoria para comprobar si ha sido autorizado para viajes aéreos (es decir no existe restricción alguna en el dispositivo para cualquier etapa del viaje).

Sin embargo, vemos que existe la necesidad para los transportistas, durante el proceso de reservación, de comunicar las condiciones que se deben cumplir a los pasajeros que señalen el deseo de utilizar un respirador, un ventilador, una máquina CPAP o un equipo POC aprobado por la FAA a bordo de una aeronave antes de que se aprueben el uso previsto de dichos dispositivos. Por ejemplo, este reglamento final exige que los transportistas, por medio de sus agentes de reservación, comuniquen a los pasajeros las dimensiones y el peso máximos de un dispositivo que se pueda acomodar en la cabina de la aeronave, la necesidad de una etiqueta apropiada en el dispositivo electrónico de asistencia respiratoria, cualquier requisito de facturación anticipada, cualquier necesidad de que el individuo se comunique con el transportista antes de la salida prevista para cerciorarse de la duración máxima prevista para su vuelo, la necesidad de traer una cantidad adecuada de pilas completamente cargadas (es decir, pilas cargadas a su total de capacidad) para impulsar el dispositivo electrónico de asistencia respiratoria y de verificar que las pilas estén debidamente empaquetadas, y el requisito que exige que una persona que prevé utilizar un equipo POC brinde una declaración de su doctor. Aunque un transportista pueda exigir la declaración de un doctor (es decir, un certificado médico) de una persona que desee utilizar un equipo POC durante el vuelo, señalamos que no sería procedente que el transportista solicitara semejante certificado de alguien que desee utilizar un respirador, un ventilador o una máquina CPAP a bordo de un vuelo. Conforme a la sección 382.23, puede solicitarse un certificado médico de una persona que utilice un respirador, un ventilador o una máquina CPAP únicamente si la condición médica de la persona es tal que existan motivos de dudar que pueda realizar el viaje sin peligro y sin requerir una ayuda médica extraordinaria durante el vuelo.

El Departamento comprende la inquietud expresada por los transportistas con respecto a la dificultad y los costos que conlleve impartir información a pasajeros acerca de la limitación en la capacidad de sus socios de código compartido para acomodar a usuarios de dispositivos respiratorios. El Departamento también cree que es imperativo que los usuarios de dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria reciban de antemano información correcta con respecto a cualquier limitación en la capacidad del transportista para acomodar su necesidad de utilizar dicho dispositivo en la cabina de la aeronave. El Departamento ha intentado armonizar estas inquietudes y necesidades un tanto contradictorias. El reglamento final exige que, en una situación de código compartido, el transportista cuyo código es el del vuelo debe aconsejar al individuo que pregunte acerca del uso de su dispositivo electrónico de asistencia respiratoria a bordo de una aeronave que éste se comunique con el transportista que opere el vuelo para obtener información con respecto a los requisitos del uso de este tipo de dispositivo en la cabina o brindar dicha información en nombre del transportista de código compartido que opere el vuelo. Por ejemplo, piense en un pasajero que compra un billete de código compartido del transportista A para un itinerario con trasbordo desde Nueva York hasta Cairo, pasando por Londres, en que el transportista A opera la etapa entre Nueva York y Londres mientras que el transportista B opera la etapa entre Londres y Cairo bajo el código de designación del transportista A. En este ejemplo, cuando el pasajero solicite información el transportista A debe: (1) informar al pasajero acerca de los requisitos del transportista A con respecto al uso en la cabina de un respirador, un ventilador, una máquina CPAP o un equipo POC y (2) informar al pasajero acerca de los requisitos del transportista B con respecto al uso en la cabina de dichos dispositivos o indicar al pasajero que debe comunicarse directamente con el transportista B para obtener dicha información.

5. Notificación anticipada

Hemos solicitado comentarios en la Regla NPRM para Oxígeno sobre las razones operacionales, si es que existen, en defensa de permitir a los transportistas que exijan que un pasajero con una discapacidad notifique de antemano que tiene la intención de utilizar un respirador, un ventilador, una máquina CPAP o un equipo POC a bordo de un vuelo. También hemos preguntado si los transportistas deberían poder exigir que un pasajero notifique de

antemano que tiene la intención de utilizar el sistema eléctrico de la aeronave y cuanto tiempo sería razonable para la notificación anticipada.

Los comentaristas de la industria ofrecieron varias razones operacionales para justificar por qué son necesarias las notificaciones anticipadas para los individuos que desean utilizar dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria a bordo de un vuelo. Los comentaristas elucidaron que la notificación anticipada era necesaria para: (1) asegurar que el dispositivo está aprobado para uso a bordo de la aeronave; (2) asegurar que el pasajero trae un suministro de pilas adecuado para alimentar su dispositivo; (3) asegurar que el dispositivo respiratorio es médicamente necesario; (4) asegurar que el piloto al mando de la aeronave está informado cuando un pasajero utiliza un equipo POC; y (5) asegurar que el pasajero ha dialogado con su doctor sobre su estado físico con respecto a un vuelo con un dispositivo de asistencia respiratoria. Muchos consumidores también indicaron que no les desagradaba el requisito de notificación anticipada para los individuos que desean utilizar un respirador, un ventilador, una máquina CPAP o un equipo POC a bordo de un vuelo. Sin embargo, hubo un desacuerdo en cuanto a qué sería un tiempo razonable de notificación anticipada. Mientras que la mayoría de comentarios de los consumidores y de la industria señaló que 48 horas era un intervalo razonable para la notificación anticipada, algunos comentarios por parte de la industria solicitaron una notificación anticipada de 96 horas para los vuelos internacionales y algunos consumidores aseguraron que 24 horas eran suficientes para la notificación anticipada.

Con respecto a los tomacorrientes, los comentarios de la industria instaron vigorosamente que los usuarios no debieran fiarse enteramente de los tomacorrientes. Según estos comentarios, los usuarios de dispositivos electrónicos no podían dar por sentada la presencia de un tomacorriente ya que la mayoría de aeronaves no dispone de tomacorrientes, los tomacorrientes disponibles en la aeronave no siempre son compatibles con el dispositivo del pasajero dado que la mayoría de dispositivos electrónicos requieren mayor voltaje, es posible que los tomacorrientes deban desactivarse durante el despegue y el aterrizaje, y es posible que en último momento el transportista cambie de aeronave y se sirva de una aeronave sin tomacorrientes.

Conforme a los comentarios recibidos y a la opinión del Departamento que no piensa que 48 horas de notificación anticipada no es especialmente inconveniente para los consumidores, este reglamento final permite que los transportistas requieran hasta 48 horas de notificación anticipada por parte de las personas que deseen utilizar dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria a bordo de un vuelo nacional o internacional. El Departamento cree que una notificación anticipada de 48 horas es razonable y que este periodo de tiempo ofrece suficiente tiempo de preparación a los transportistas. Además, en otras secciones de esta Parte, cuando se le permite a un transportista requerir que una persona calificada con discapacidad brinde una notificación anticipada con respecto a la acomodación necesaria o a su discapacidad como condición de la acomodación, la notificación anticipada se ha limitado a 48 horas. Asimismo, el Departamento comparte la opinión manifestada en los comentarios provistos por la industria que los tomacorrientes no suelen ser una fuente fiable de energía para los dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria. Por supuesto que si un transportista tiene confianza en el tomacorriente de la aeronave (servicio sin interrupción, por ejemplo), no hay ninguna disposición en esta regla que prohíba al transportista permitir que un pasajero conecte su dispositivo electrónico de asistencia respiratoria al tomacorriente en cuestión, de conformidad con las reglas de seguridad aplicables de la FAA.

6. Tiempo de facturación anticipada

La regla propuesta preguntó acerca de las razones operacionales, si es que existen, en defensa de exigir que los pasajeros que soliciten utilizar sus dispositivos de asistencia respiratoria cumplan con un requisito intervalo límite de facturación anticipada. También indagó

sobre temas que deberían tramitar los pasajeros que usan dispositivos de asistencia respiratoria si a los transportistas se les permitiera requerir una facturación anticipada, así como cuánto tiempo sería razonable para el intervalo límite de facturación anticipada.

Los comentarios provistos por la industria en defensa de su necesidad de facturación anticipada se parecen a las justificaciones provistas para la notificación anticipada (por ejemplo, para asegurar que el dispositivo se puede utilizar sin peligro a bordo de la aeronave, para asegurar que las pilas estén correctamente empaquetadas, para asegurar que hay un suministro adecuado de pilas). Los consumidores pusieron en duda si la facturación anticipada era realmente necesaria cuando el pasajero brinda una notificación anticipada con respecto a su intención de traer y de utilizar dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria. Los consumidores señalaron que existen otras obligaciones y restricciones con respecto a su tiempo y que la facturación anticipada comprometía seriamente su tiempo. Si se exige la facturación anticipada, los comentarios de los consumidores favorecen una hora para dicha facturación anticipada. Los comentarios de la industria reclamaron una hora para la facturación anticipada en los vuelos nacionales y dos horas para la facturación anticipada en los vuelos internacionales. Los comentarios provistos por los transportistas solicitaron tener la autoridad de denegar el embarque si un pasajero no cumple con las instrucciones de procedimiento del transportista con respecto al uso de dispositivos electrónicos a bordo.

El Departamento opina que es necesario permitir que los transportistas requieran la facturación anticipada para que el personal de dicho transportista pueda inspeccionar la etiqueta del dispositivo electrónico de asistencia respiratoria y verificar que dicho dispositivo esté etiquetado por el fabricante conforme a los reglamentos aplicables y pueda asegurar que el pasajero lleva consigo una cantidad adecuada de pilas debidamente empaquetadas para alimentar su dispositivo. El Departamento opina en general que una hora para la facturación anticipada es un intervalo razonable para ambos vuelos nacionales e internacionales, especialmente debido a que “facturación anticipada” en el contexto de la presente regla significa realizar la facturación una hora antes de la facturación normal que el transportista ha concertado para el público general. De este modo, por ejemplo, si la hora límite de la facturación normal de un transportista para todos los pasajeros en un vuelo internacional es una hora antes de la hora de salida prevista, el transportista puede con toda libertad requerir que los pasajeros que deseen utilizar dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria efectúen la facturación dos horas antes de la hora de salida prevista. Expuesto lo anterior, no sería razonable que un transportista exija una facturación anticipada de una hora cuando el pasajero no lo puede hacer porque el vuelo de conexión del pasajero llegó tarde. Piense en el ejemplo de un itinerario de código compartido con conexión desde Washington, D.C. hasta Johannesburgo pasando por Roma, donde el transportista A opera el segmento entre Washington, D.C. y Roma y el transportista B opera el segmento entre Roma y Johannesburgo. Si el transportista B impone un requisito de facturación anticipada de una hora y el pasajero no logra facturar para el vuelo a Johannesburgo una hora antes de la salida debido a la llegada demorada del transportista A a Roma, se debe aceptar al pasajero en el vuelo a Johannesburgo hasta la hora límite de facturación del transportista B para todos los pasajeros de ese vuelo. El Departamento no está convencido por los comentarios de los consumidores que aseveraron que una facturación anticipada de una hora representaría un grave compromiso para ellos, especialmente porque esta regla no permitiría que los transportistas exijan una facturación anticipada de una hora para el pasajero que no pueda cumplir con dicho requisito debido a la demora en la llegada de su vuelo de conexión. El Departamento tampoco pensó que los comentarios de la industria eran muy convincentes con respecto a la facturación anticipada de dos horas para los vuelos internacionales, en parte porque la información que examinaría el personal del transportista en la puerta de embarque no varía si el vuelo es nacional o internacional.

7. Provisión de los asientos

En la Regla NPRM para Oxígeno habíamos pedido si se debería dar la prioridad a los pasajeros que utilizan un respirador, un ventilador, una máquina CPAP o un equipo POC sobre los demás pasajeros que utilicen otros tipos de equipo electrónico (un laptop, por ejemplo) con respecto a la alimentación de los dispositivos proveniente de los tomacorrientes de la aeronave. Virtualmente todos los comentarios de los consumidores indicaron que cuando se solicite, las aerolíneas debería ubicar al pasajero que se auto identifique como usuario de un dispositivo electrónico de asistencia respiratoria cerca de un tomacorriente, si es que se halla disponible en la aeronave. Los comentarios de la industria fueron diversos con respecto a este tema. Algunos transportistas respaldaron la prioridad en los asientos mientras que otros comentaristas de la industria se opusieron. Los comentaristas de la industria que se opusieron a la prioridad en los asientos aseveraron que el acceso a los asientos con tomacorrientes era una amenidad de la aeronave que dependía de otras consideraciones (el estado de viajero frecuente, por ejemplo) y explicaron que el costo que representa asegurar el acceso a los tomacorrientes es oneroso. Algunos de los costos atribuidos a la implementación de la provisión de asientos propuesta incluyen el costo incurrido por el transportista con el fin de actualizar los diagramas de sus asientos para que indiquen la presencia de un tomacorriente, actualizar su sistema de reservación para permitir que se aparten asientos cerca de tomacorrientes para los pasajeros calificados con discapacidad, y capacitar a los auxiliares de vuelo y demás personal acerca de la ubicación de cada tomacorriente de la aeronave. También, como indicado arriba, muchos comentarios de la industria hicieron hincapié en que no todas las aeronaves tienen tomacorrientes y en lo poco fiables que son los tomacorrientes en las aeronaves (por ejemplo, se desactivan los tomacorrientes durante el despegue y el aterrizaje, o bien no disponen del vatiaje que requiere alimentar los dispositivos respiratorios).

El Departamento no encuentra convincentes los argumentos que se oponen a la prioridad en los asientos debido a los costos asociados con dicha provisión de asientos aunque sí que está persuadido de que, por motivos de seguridad, no sería una política provechosa establecer requisitos con respecto al uso de tomacorrientes cuando éstos no se hallan disponibles en varias aeronaves y no suelen ser fuentes fiables de energía para los dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria. Por ende, esta regla no es un mandato para que los transportistas permitan que los usuarios de dispositivos de asistencia respiratoria conecten sus dispositivos a la fuente de energía de la aeronave o aseguren la prioridad para los asientos cerca de tomacorrientes. El Departamento recomienda que los transportistas permitan a los pasajeros poder conectar los cuatro tipos de dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria a la fuente de energía de la aeronave cuando el transportista tiene confianza que el tomacorriente de la aeronave es fiable (un servicio sin interrupciones, por ejemplo).

8. Pilas

La Regla NPRM para Oxígeno solicitó información con respecto a si la regla debería permitir que los transportistas exigieran que los usuarios de dispositivos respiratorios trajeran cierta cantidad de pilas. También solicitó comentarios acerca de la acción que el Departamento debería permitir que emprendiera el transportista cuando un pasajero no traiga una cantidad suficiente de pilas para alimentar el dispositivo electrónico de asistencia respiratoria o cuando un pasajero no se cerciora de que las pilas del dispositivo estén empaquetadas de tal forma que su transporte se realice sin peligro en la cabina.

En general, los consumidores reconocieron que sería apropiado requerir que los usuarios de dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria llevaran una cantidad suficiente de pilas para alimentar el dispositivo 1,5 veces la duración del vuelo. Algunos transportistas sugirieron que los usuarios de dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria deberían traer suficientes pilas para alimentar el dispositivo durante todo el vuelo más dos horas adicionales. Otros comentarios sugirieron traer suficientes pilas para alimentar el dispositivo 1,5 veces la duración del vuelo más una pila suplementaria. Otros comentarios también recomendaron que el

doctor de pasajero debiera indicar la cantidad apropiada de pilas en la receta médica que notifica la necesidad médica del dispositivo para el pasajero. Varios transportistas solicitaron tener la autoridad para denegar el transporte al pasajero que no tiene la cantidad suficiente de pilas. Algunos transportistas pidieron poder facturar al pasajero sin cantidad suficiente de pilas por el costo de toda acción de emergencia que pueda resultar. Muchos comentarios de la industria también sugirieron que la PHMSA y la FAA deberían intervenir en la discusión sobre la cantidad apropiada de pilas que se deba traer en la cabina para asegurar que no se transporte a bordo una cantidad excesiva de pilas.

Tras consideración meditada de los comentarios recibidos y tras consultar con el personal de la FAA y de la PHMSA, el Departamento ha determinado que no es necesario asentar un límite en la cantidad de pilas que los usuarios de dispositivos electrónicos de asistencia respiratoria puedan traer en la cabina de una aeronave. La FAA y la PHMSA confían que las pilas están protegidas contra los cortocircuitos y embaladas en paquetes exteriores sólidos que permitan un transporte sin peligro en la cabina de pasajeros siempre que se disponga de suficiente espacio de almacenamiento aprobado. El 26 de marzo de 2007, la PHMSA publicó un boletín de seguridad para comunicar al público viajante y a los empleados de aerolíneas la importancia que reviste el empaquetamiento y el manejo adecuados de las pilas y de los dispositivos alimentados por pilas cuando se transporte a bordo de una aeronave. Los reglamentos federales exigen que las pilas eléctricas de almacenamiento o los dispositivos alimentados por pilas estén debidamente empaquetados y protegidos con el fin de prevenir los cortocircuitos y el recalentamiento. En el boletín de seguridad, la PHMSA recomendó varias medidas prácticas para cumplir con los reglamentos y minimizar los riesgos del transporte. Las prácticas recomendadas incluyen guardar las pilas instaladas en los dispositivos electrónicos; empaquetar las pilas de recambio en el equipaje a mano; guardar las pilas de recambio en su embalaje comercial de origen; separar las pilas de otros objetos metálicos como llaves, monedas y joyas depositando las pilas individuales en una bolsa de plástico sólida; empaquetar con firmeza el equipo de alimentación por pilas en forma a evitar la activación accidental; y asegurar que las pilas se compren en un establecimiento reputado y que no estén dañadas. El Departamento ha decidido permitir que el transportista exija que un individuo que utilice un respirador, un ventilador, una máquina CPAP o un equipo POC aprobado por la FAA traiga una cantidad adecuada de pilas a bordo para el funcionamiento del dispositivo con una carga no menor al 150% de la duración máxima prevista para el vuelo. La cantidad apropiada de pilas debería calcularse basándose en la estimación del fabricante con respecto a las horas de vida de las pilas mientras esté activado el dispositivo y en la información provista por el médico (por ejemplo, el caudal del equipo POC). La duración máxima prevista para el vuelo se define como la mejor estimación del transportista con respecto a la duración total del vuelo desde la puerta de embarque hasta la puerta de desembarque, inclusive el intervalo de rodaje a, y desde, las terminales, en base al tiempo de vuelo proyectado y factores como (a) el viento y otras condiciones climáticas; (b) retrasos anticipados en la circulación; (c) una aproximación por instrumentos y una posible aproximación malograda en el destino; y (d) toda otra condición que pueda impactar en la llegada de la aeronave a la puerta de desembarque. Esta regla también clarifica que un transportista puede denegar el embarque, por motivo de seguridad, a un individuo que no traiga la cantidad de pilas completamente cargadas que se prescriba en la regla o a un individuo que no empaqueta debidamente las pilas adicionales que requiere alimentar su dispositivo. La información para los pasajeros sobre cómo viajar con pilas sin peligro se halla disponible en safetravel.dot.gov. No obstante, un transportista no podrá denegar el embarque por motivo de cantidad insuficiente de pilas a menos que este transportista pueda impartir información procedente de una fuente fiable que demuestre que la cantidad de pilas que tiene el pasajero no suministrará suficiente alimentación para 150% de la duración máxima prevista para el vuelo en base a la vida de pila indicada en la especificación del fabricante cuando el dispositivo funcione conforme al caudal especificado por la declaración del doctor. Cabe destacar también que el requisito que exige una cantidad adecuada de pilas para la operación continua del dispositivo hasta 150% de la duración máxima prevista para el vuelo no aplica cuando el pasajero utilizará una máquina POC aprobada durante el embarque o el desembarque pero no durante el vuelo ya que el pasajero ha celebrado un contrato para recibir oxígeno

provisto por el transportista. Cuando el transportista deniegue el embarque a un individuo, el transportista debe entregar, en los 10 días que sigan al incidente, una declaración escrita al individuo con respecto al motivo de la denegación de dicho transporte.

Oxígeno provisto por el transportista

La Regla NPRM para Oxígeno propuso exigir a los transportistas estadounidenses homologados que operen aeronaves para brindar un servicio de transporte de pasajeros con por lo menos una aeronave con una capacidad configurada de asientos de más de 60 pasajeros y a los transportistas extranjeros que operen a, y desde, Estados Unidos para brindar un servicio de transporte de pasajeros con por lo menos una aeronave con una capacidad configurada de asientos de más de 60 pasajeros, que suministraran a los pasajeros oxígeno médico gratuito durante el vuelo conforme a las reglas de seguridad aplicables. El Departamento se ha comprometido a brindar a los pasajeros que dependen del oxígeno médico un mayor acceso a los viajes aéreos de conformidad con los requisitos federales de seguridad y protección. No obstante, a fin de obtener mayor información acerca de los costos que implique el suministro de oxígeno médico por el transportista durante el vuelo, el Departamento ha postergado una acción final con respecto a la presente propuesta.

Conforme a la interpretación y la práctica de la Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA por sus siglas en inglés), no se requiere que los transportistas realicen modificaciones que resulten ser una carga indebida o que modifiquen fundamentalmente la naturaleza del servicio provisto por el transportista. Como cuestión de ley de discapacidades, carga indebida implica que es posible que haya una carga (un “proceso debido”) a la hora de acomodar la discapacidad de una persona. Generalmente, se considera que una acción representa una carga indebida si implica serias complicaciones o gastos onerosos por parte de la entidad cubierta cuando se considere a la luz de factores tales como la envergadura general de la empresa, los recursos financieros de los que dispone la empresa, el tipo de operación y su naturaleza y el costo del ajuste. No existe una regla absoluta con respecto a qué es y qué no es una “carga indebida”. La porción del costo del oxígeno suministrado por el transportista que representaría una carga indebida puede diferir según el transportista o según diferentes rutas de un mismo transportista. No disponemos de suficiente información en la actualidad que nos permita determinar si requerir que los transportistas suministren oxígeno médico gratuitamente durante el vuelo representa una carga indebida. El Departamento solicitará comentarios adicionales con respecto al costo del oxígeno suministrado por el transportista en un comunicado suplementario de la reglamentación SNPRM que proyecta emitir. El preámbulo de la regla SNPRM también aludirá a los comentarios recibidos con respecto a la Regla NPRM para Oxígeno en el contexto de este tema. Entretanto, los transportistas pueden seguir cobrando por el oxígeno médico que opten por suministrar durante el vuelo.

Temas referentes a los animales de servicio

El tema que provocó el máximo de comentarios con respecto a la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros – más de 1100 de 1290 comentarios recibidos – fue el de los animales de servicio. Es interesante observar que la mayoría de estos comentarios no se refirieron a ninguna parte del texto reglamentario propuesto en la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros, sino a un documento guía sobre los animales de servicio que publicó el Departamento en mayo de 2003. A fines informativos, la guía existente fue publicada en forma de apéndice a la Regla NPRM de noviembre de 2004. El párrafo en el documento que fue el enfoque de la gran mayoría de los comentarios era el siguiente:

Si el animal de servicio no cabe en la ubicación asignada, se 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, incluyendo el transporte de animales de servicio de gran tamaño en la bodega de carga. (69 FR 64393)

En el curso del año y medio que precedió la publicación de la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros durante el cual las directrices se hallaron disponible, y durante los más de tres años desde la publicación de la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros, fueron pocas las veces, por no decir nunca, en que se señaló al Departamento que se le había denegado el transporte, separado de su dueño, o facturado por un asiento adicional, a un animal de servicio. A pesar de esta aparente carencia de problemas en el mundo real de los viajes aéreos, cientos de comentarios expresaron temor que el Departamento pretendía proponer reglamentos nuevos que limitarían arbitrariamente las oportunidades de viaje de los usuarios de los animales de servicio. Muchos de estos comentarios sugirieron que en ninguna circunstancia debería poderse denegar el transporte en la cabina a los animales de servicio. Si existían limitaciones en el espacio con respecto a la acomodación de animales de mayor tamaño, expresaron los comentaristas, las aerolíneas deberían reconfigurar sus cabinas para brindar espacios más grandes.

El Departamento cree que los temores de los comentaristas se hallan infundados en su mayor parte. No obstante, a fin de evitar futuros malentendidos, el Departamento volverá a publicar sus directrices con respecto a los animales de servicio más tarde en el preámbulo de este reglamento final y ha revisado de la siguiente manera el texto en el documento de las directrices con respecto al transporte de animales de servicio que son más grandes aunque aceptables:

La única situación en la que la regla contempla que un servicio de animal no pueda viajar en compañía de su dueño en su asiento sería cuando el animal bloquee un espacio que, según los reglamentos de seguridad de la FAA o de otro gobierno extranjero, deba permanecer libre (por ejemplo, un pasillo o un acceso a la salida de emergencia) Y no sea posible trasladar al pasajero y al animal a otra ubicación en que no exista dicho bloqueo. En esta situación, el transportista debería primero dialogar con otros pasajeros a fin de encontrar un asiento que pueda acomodar cómodamente al animal de servicio y a su usuario (por ejemplo, encontrando a un pasajero que se preste a compartir el espacio para pies con el animal). El hecho de que un animal de servicio requiera una porción razonable del espacio para pies del asiento adyacente – que no elimine el uso efectivo del espacio para sus pies – no constituye, por ende, una razón válida para que el transportista deniegue que el animal acompañe a su dueño en su asiento. Solamente cuando no sea posible encontrar otra alternativa podrá el transportista mencionar las opciones menos deseables con respecto al transporte del animal de servicio cuando un pasajero viaje con el animal, como sería viajar en un vuelo ulterior con más sitio o transportar al animal 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, incluyendo el transporte de animales de servicio de gran tamaño en la bodega de carga.

Cuando modificamos el párrafo de esta guía, eliminamos la frase referente a la posible adquisición de otro asiento debido a que probablemente no se darían circunstancias en las que esta opción fuera una posibilidad. Si el vuelo está enteramente completo no habría asiento

disponible para tal adquisición. Si el vuelo tuviera por lo menos un asiento del medio desocupado, la persona acompañada del animal de servicio podría sentarse al lado del asiento desocupado y es probable que hasta un animal de gran tamaño podría valerse de parte del espacio de piso del asiento desocupado lo cual haría innecesaria una adquisición adicional. Por supuesto que los animales de servicio suelen sentarse en el piso y raramente ocuparían un asiento separado.

No hemos emprendido otros de los pasos recomendados por los comentaristas, como exigir que las aerolíneas acomoden a los pasajeros de clase económica con animales de servicio en primera clase o que reconfiguren las cabinas. Veríamos este tipo de obligaciones como unas que podrían eventualmente exigir una modificación fundamental de las operaciones de las aerolíneas y por lo tanto externa a la extensión de la autoridad normativa de la presente regla.

Una segunda categoría de comentarios aludió a la relación entre los requisitos de los animales de servicio y la cobertura de la parte 382 con respecto a los transportistas extranjeros. Muchos transportistas extranjeros y gran parte de sus organizaciones declararon que a menudo los transportistas extranjeros siguen políticas más restrictivas que las de la ley ACAA (por ejemplo, se aceptarían perros únicamente, o únicamente a perros certificados por escuelas o asociaciones reconocidas; algunos transportistas no permiten animales en la cabina; los animales de servicio pueden sentarse únicamente en ciertas ubicaciones designadas; existen límites en los números o existen requisitos de notificación anticipada para animales de servicio en la cabina). Por lo general, el deseo de estos comentaristas era el de conservar dichas restricciones.

Como cuestión general, las políticas de los transportistas con respecto a los animales de servicio, en forma semejante a otras políticas de transportistas extranjeros, se hallan sujetas a la exención por conflicto de leyes y a determinaciones de alternativas equivalentes del reglamento final. Por otra parte, la modificación de las políticas de los transportistas con el fin de adaptarse a los requisitos de los derechos civiles de Estados Unidos es algo que los transportistas extranjeros deben aceptar como parte de su obligación en cumplir con la ley estadounidense cuando vuelan a, y desde, Estados Unidos.

Además de desear mantener las políticas existentes que restringen el acceso de los animales de servicio, algunos mencionaron que ciertos países han implementado reglas de cuarentena que retrasan o limitan seriamente la entrada de ciertos animales, o que efectivamente prohíben el ingreso a esos países por ciertos animales -- inclusive los animales de servicio. El Departamento reconoce que, si el país S prohíbe que pueda entrar cierto tipo de animal, una aerolínea que actúe en un aeropuerto del país S podría solicitar una exención por conflicto de leyes y no tener que transportar dicho animal a ese país. Esta exención sería específica al país, cabe destacar. Si se solicita de la misma aerolínea que transporte al mismo animal al país R, que no ha implementado dicha prohibición, el transportista deberá transportar al animal. La regla final también exige que los transportistas realicen prontamente todos los pasos necesario para cumplir con dichos reglamentos extranjeros en la medida de lo necesario para transportar legalmente los animales de servicio desde Estados Unidos a los aeropuertos extranjeros (por ejemplo, el programa para el traslado de animales domésticos (Pet Travel Scheme, o PETS (por sus siglas en inglés) del Reino Unido).

Los comentaristas mencionaron que algunas personas objetarían viajar cerca de animales de servicio por motivos religiosos o culturales. Otros comentaristas aludieron al tema de los pasajeros que sufren de alergias a ciertos animales. Hace mucho tiempo que la ley ACAA, y otros reglamentos del Departamento, se han acogido al principio que establece que es impropio para un proveedor de transporte denegar o restringir el servicio a un pasajero con una discapacidad porque hay la posibilidad de ofender o molestar a otras personas (véase por ejemplo, 14 CFR 382.31(b) y la sección 382.19(b) de la regla final). Se reitera dicho principio en la sección referente a los animales de servicio en el reglamento final. Solamente un problema de

seguridad que represente una amenaza directa puede justificar la restricción del acceso conforme a la Parte 382.

Este principio se aplica a la posibilidad de que los pasajeros tengan alergias sin que se alcance el nivel de una discapacidad o de una objeción cultural o personal con respecto a tener que compartir la aeronave con un animal de servicio. Su incomodidad debe ceder el paso ante el mandato de la no discriminación establecido por la ley ACAA. Como lo declara la guía del Departamento con respecto a los animales de servicio, a la que hemos agregado texto que trata del tema de las alergias, los transportistas deben esforzarse en la medida de lo posible en resolver los temores de los demás pasajeros sentando a los pasajeros que viajen con animales de servicio lejos de las personas que se siente incómodas cerca de animales de servicio. Señalamos que en los vuelos operados por transportistas extranjeros que no se hallen sujetos a estas reglas, los transportistas pueden, por supuesto, implementar sus propias políticas con respecto al transporte de los animales de servicio.

Varios comentaristas se opusieron al requisito que exige que los transportistas acepten animales como animales de servicio basándose en “aseveraciones verbales creíbles” por parte de los pasajeros, especialmente cuando no existan credenciales de una escuela de adiestramiento reconocida por el transportista.

Conforme a la ley de EE.UU. (ley ADA y ley ACAA), no suele ser permisible insistir en obtener credenciales escritos para un animal como condición para recibir un trato como animal de servicio. No coincidiría con la ley ACAA permitir que un transportista extranjero, por ejemplo, deniegue el pasaje al animal de servicio de un residente de EE.UU. porque la certificación del animal no es de una organización que reconozca el transportista extranjero. Cuando se vuela a, y desde, Estados Unidos, los transportistas extranjeros se hallarán sujetos a los requisitos de la ley antidiscriminatoria de EE.UU., aunque los transportistas puedan servirse de una exención por conflicto de leyes o de determinaciones de alternativas equivalentes a esta Parte. Reconocemos que algunos transportistas extranjeros no estén acostumbrados a tener que tomar una decisión arbitraria con respecto a la credibilidad de las aseveraciones verbales de un pasajero que describe las directrices del Departamento referente a los animales de servicio y que los transportistas estadounidenses llevan haciendo desde hace 17 años. No obstante, los comentarios no brindaron ninguna prueba persuasiva que los transportistas extranjeros no eran capaces de hacerlo o que las decisiones arbitrarias terminarían por interferir seriamente con la operación de sus vuelos.

Varios transportistas comentaron que el transporte de animales de servicio durante largos vuelos (transoceánicos) era particularmente problemático. La preocupación principal radicaba en cómo podría el animal comer, beber e ir al baño. Señalaron que podrían surgir temas de salud e higiene. Algunos usuarios de animales de servicio indicaron que sus animales estaban bien adiestrados con el fin de evitar problemas de higiene hasta en los vuelos muy largos. El Departamento reconoce que en el caso de vuelos muy largos, el temor de los transportistas es legítimo con respecto a temas de higiene que puedan surgir si los animales hacen sus necesidades en la cabina. Por lo tanto, el Departamento ha agregado una disposición al texto reglamentario con respecto a vuelos que se proyecten durar ocho horas o más. Para dicho segmento, el transportista puede, si lo prefiere, exigir que el pasajero con el animal presente documentación que demuestre que dicho animal no tendrá que hacer sus necesidades durante el vuelo o que el animal las podrá hacer sin riesgo a la salud o a la higiene. Compartimos la opinión de los comentaristas que indican que los transportistas no deberían tener que ayudar con la comida, la bebida y las necesidades de los animales de servicio a bordo de una aeronave.

Otro tema importante al que aludieron varios comentaristas trata de los “animales de apoyo emocional”. A diferencia de los otros animales de servicio, los animales de apoyo emocional no han sido adiestrados para desempeñar una función activa precisa, como buscar senderos, agarrar objetos, transportar cosas, brindar estabilidad adicional, reaccionar a los

sonidos, etc. Debido a esta falta de adiestramiento específico, algunos grupos partidarios de los animales de servicio han expresado dudas acerca de su estado como animal de servicio y ciertos transportistas han indicado temer que permitir que viajen los animales de apoyo emocional en la cabina podría conllevar todo tipo de abuso por parte que pasajeros que quieren viajar con sus animales domésticos.

El Departamento opina que existen ciertas circunstancias en las que un pasajero puede viajar legítimamente con un animal de apoyo emocional. No obstante, hemos añadido precauciones para limitar la posibilidad de abusos. La regla final limita el uso de animales de apoyo emocional a personas con un desorden mental o emotivo y la regla permite que los transportistas puedan insistir en ver documentación reciente emitida por un profesional de la salud mental que respalde el deseo que tiene el pasajero de viajar con este tipo de animal. Para poder evaluar la documentación del pasajero, la regla permite que los transportistas exijan notificación anticipada de 48 horas cuando un pasajero desea viajar con un animal de apoyo emocional. Por supuesto que como con todo animal de servicio que el pasajero desee transportar en la cabina, un animal de apoyo emocional debe saber comportarse en público.

También hemos observado que eran fuente de preocupación las posibles diferencias, en el contexto de la terminal del aeropuerto, entre los reglamentos ACAA que se aplican a las aerolíneas, y sus instalaciones y servicios, comparado con establecimientos tales como restaurantes y tiendas. El Título III del Departamento de Justicia (DOJ) para lugares con establecimientos públicos gobierna este tipo de puestos. Por consiguiente, un puesto podría, sin por ello infringir las reglas de DOJ, denegar la entrada a un animal de apoyo emocional debidamente documentado que tendría que aceptar una aerolínea, conforme a la ley ACAA. Por otra parte, no hay nada en las reglas de DOJ que impida al puesto aceptar un animal de apoyo emocional debidamente documentado. Rogamos que todas las entidades en los aeropuertos tengan consciencia de que el propósito de sus servicios e instalaciones es el de atender a todos los pasajeros. Las aerolíneas, los operadores de aeropuertos y los puestos comerciales deberían cooperar para asegurarse de que todas las personas que puedan utilizar el aeropuerto con el fin de acceder al sistema de transporte aéreo puedan también utilizar los servicios y las instalaciones provistos al público general.

Debido a que algunos relatos suelen entretener, las historias de animales de servicio insólitos han sido el objeto de una publicidad enteramente desproporcionada con su frecuencia o importancia. Algunos relatos (por ejemplo, anécdotas sobre serpientes de servicio, que crecen cada vez que se repiten) se han convertido en leyendas urbanas. No obstante varios comentaristas expresaron temer tener que acomodar animales de servicio extraños. Para esclarecer estas dudas, el Departamento ha agregado texto al reglamento final que especifica que los transportistas nunca tienen que permitir que ciertas criaturas (por ejemplo, roedores o reptiles) tengan que viajar como animales de servicio. Para otros animales (por ejemplo, caballos miniatura, cerditos vietnamitas, monos), un transportista estadounidense puede decidir por su propia cuenta si ciertos factores (entre otros, el tamaño y el peso del animal, cualquier amenaza directa a la salud y seguridad de los demás o la posibilidad de disturbar seriamente el servicio en la cabina) imposibilitarían el transporte del animal. En la ausencia de dichos factores, el transportista tendría que permitir que el animal acompañase a su dueño durante el vuelo. Todo transporte denegado de un animal de servicio tendría que ser explicado, por escrito, al pasajero en los 10 días siguientes.

Mientras que sea posible que los transportistas extranjeros tengan razones de seguridad al denegar animales de servicio que no sean perros, inclusive los que se hayan logrado transportar con transportistas estadounidenses, las razones no fueron generalmente articuladas en sus comentarios del expediente. No obstante, a fin de proporcionar a los transportistas extranjeros otra oportunidad de precisar cualquier objeción específica con relación al transporte de estos animales, la regla final no aplicará a los requisitos de transporte de animales de servicio que no sean perros a las aerolíneas extranjeras. Sin embargo, los transportistas extranjeros no pueden, en la ausencia de una exención por conflicto de leyes, imponer requisitos de

certificación o de documentación para perros que excedan los que se imponen a los transportistas estadounidenses. Pretendemos solicitar más comentarios sobre este tema en la regla SNPRM venidera.

Algunos comentarios sugirieron añadir, a la sección que prohíbe que los transportistas exijan que los pasajeros firmen exenciones o dispensaciones de responsabilidad, texto que aplique específicamente dicha prohibición al extravío, el daño o la muerte de animales de servicio. Opinamos que esta sugerencia es sensata y hemos añadido el nuevo texto.

Información para pasajeros

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso que, en forma similar a la regla actual, los transportistas deberían impartir la información disponible a los pasajeros con discapacidad cuando se solicite referente a las acomodaciones que le son disponibles durante un vuelo particular. Esto incluye la ubicación de los asientos con apoyabrazos móviles así como asientos (es decir los de la fila de salida) que no se hallen disponibles a los pasajeros con discapacidad. Se incluye información sobre cualquier limitación al servicio así como la capacidad de la aeronave en acomodar a personas con discapacidad (por ejemplo, limitaciones en la ayuda con el embarque, limitaciones en los espacios para guardar ayudas de movilidad, o la carencia de un baño accesible). La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros reconoció que existen circunstancias (por ejemplo, cambio de aeronave debido al clima o problemas mecánicos) que podrían afectar cuán precisa es la información provista cuando el pasajero realiza la reserva.

Los comentarios procedentes de la comunidad de personas con discapacidad apoyaron estas propuestas, que no sugirió grandes cambios en las disposiciones de la ley ACAA vigentes desde 1990. Algunos comentarios de los transportistas objetaron la disposición que requiere que se identifiquen asientos con apoyabrazos móviles, señalando que dada la variedad de configuraciones de cabinas y de aeronaves sería demasiado difícil y oneroso poder detallar donde se ubican estos asientos.

La regla final no exige que los transportistas reconfiguren las cabinas de todas las aeronaves con el fin de cumplir con este requisito, como algunos comentaristas concluyeron erróneamente. Más bien, los transportistas impartirían la mejor información disponible cuando el pasajero haga la reserva o intente averiguar. Si la ubicación de los asientos con apoyabrazos móviles en la aeronave que realiza actualmente el vuelo no corresponde con la información provista al pasajero, el personal de la puerta de embarque y la tripulación podrían modificar la asignación del asiento antes de, o durante el embarque para asegurarse que el pasajero pueda cambiarse a un asiento con un apoyabrazos móvil.

Un transportista podría impartir a su personal la información necesaria sobre las configuraciones de los asientos en cada aeronave a dicho fin, señalando las ubicaciones de los asientos con apoyabrazos móviles. Observamos que existen por lo menos dos sitios Internet comerciales que brindan a disposición del público información detallada sobre las características de cada asiento en cada configuración de varios modelos de aeronaves de la mayoría de transportistas. Mientras que estos sitios Internet no incluyen información acerca de los apoyabrazos móviles, la información detallada que ofrecen (por ejemplo, la ubicación de los asientos con tomacorrientes para laptops) sugiere que no es un problema técnico inabordable. Los transportistas que encuentren que un sistema informático es demasiado complejo podrían utilizar un método económico y sencillo para identificar los asientos con apoyabrazos móviles para el personal de la puerta de embarque y la tripulación, como adhesivos discretos en los asientos o un diagrama de los asientos fotoPOCIado que podría utilizar el personal de la puerta de embarque y la tripulación.

Otra propuesta en la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros que originó en la regla existente exigiría que los transportistas distribuyeran una POCia de la Parte 382 en todos los aeropuertos en que se desempeñan (para vuelos a EE.UU. en el caso de aeropuertos

extranjeros). El Departamento solicitó más comentarios sobre este tema en la Regla NPRM DHH. También propusimos exigir que todos los transportistas dieran información a los pasajeros sobre la obtención de una POCia de la Parte 382 en un formato accesible y de ayuda asociada con la discapacidad por parte del Departamento (es decir, mediante la línea telefónica de acceso directo o directamente de la División de Protección de los Pasajeros Aéreos (Aviation Consumer Protection Division, o ACPD por sus siglas en inglés). Hemos solicitado comentarios sobre nuestras propuestas y sobre los posibles costos que incurrirían los transportistas y los beneficios que lograrían los pasajeros si se requiere que los transportistas tengan POCias de la Parte 382 disponibles en formatos accesibles en todos los aeropuertos con servicio a, y desde, EE.UU.

Algunos comentarios de la comunidad de personas con discapacidad indicaron que la regla debería especificar que el documento debería hallarse disponible en otros formatos accesibles además de en POCia impresa. Algunos comentarios procedentes de los transportistas extranjeros objetaron tener que repartir POCias de un reglamento estadounidense, aunque otros no expresaron semejante objeción. La mayoría de transportistas extranjeros, no obstante, se opuso a tener que ofrecer POCias de la Parte 382 en todos los aeropuertos en formatos accesibles indicando que era una carga indebida de uso poco práctico para los pasajeros que ya no conocían este reglamento. Algunos transportistas extranjeros objetaron tener que ofrecer una POCia de la Parte 382 en los aeropuertos extranjeros con vuelos a EE.UU. debido a que las jurisdicciones extranjeras en las que los transportistas ofrecen sus servicios ya tienen sus propios requisitos asociados con la discapacidad. Virtualmente todos opinaron que un pasajero deseoso de obtener una POCia de la Parte 382 en un formato accesible debería hacerlo por parte del Departamento en vez del transportista. Algunos sugirieron que los pasajeros deberían conocer la Parte 382 y su disponibilidad por parte del Departamento cuando hagan la reserva o en otro momento antes de ir al aeropuerto. Un transportista extranjero no objetó tener que poder ofrecer una POCia de la Parte 382 en los aeropuertos de su país de origen desde donde vuela a EE.UU. pero sí objetó tener que ofrecer POCias en los aeropuertos de países tercermundistas que podrían ser el origen o el destino del pasajero estadounidense. Otro transportista presentó un argumento similar acerca de aeropuertos que son puntos finales de vuelos operados bajo código compartido con un transportista estadounidense.

Aunque reconozcamos que los transportistas deberían poder ofrecer una POCia impresa del reglamento, para que los pasajeros puedan consultar y resolver todo problema que surja en el aeropuerto, el reglamento final no exigirá que se hagan disponibles POCias en otros formatos o en idiomas que no sean el inglés. Tampoco adoptaremos el requisito propuesto en la §382.45 que estipula que los transportistas brinden información a los pasajeros con quejas o dudas relacionadas con la discapacidad sobre el servicio del Departamento de línea telefónica directa para discapacidades o del servicio ACPD. Este requisito no es necesario aquí, ya que otras secciones de la regla exigen que los transportistas comuniquen a los pasajeros que tienen derecho a ponerse en contacto con el Departamento como parte de la resolución de quejas (véase 14 CFR las §§382.153, 382.155). Estamos de acuerdo con los comentaristas que sugieren que el acceso a la Parte 382 es de mayor utilidad al consumidor antes de llegar al aeropuerto. Por lo tanto exigiremos que los transportistas incluyan una notificación en sus sitios Internet que indique que los consumidores pueden obtener del Departamento una POCia de la Parte 382 en un formato accesible además de información sobre cómo obtener dicha POCia. El requisito de ejecución que exige que los transportistas se comuniquen eficazmente con los pasajeros —requisito que los transportistas pueden satisfacer de diferentes maneras— debería ser suficiente para asegurar que los pasajeros pueden utilizar la información reglamentaria. Ofrecer una POCia de los reglamentos en un aeropuerto, por el costo de una fotoPOCia, no debería representar una carga indebida para los transportistas.

Probablemente, la propuesta de mayor importancia en esta parte de la Regla NPRM exigiría que los transportistas y sus agentes hagan sus sitios Internet accesibles a las personas con impedimentos de visión y otras discapacidades. Los sitios Internet cobran una importancia siempre creciente que ofrece información a los pasajeros acerca del servicio de la aerolínea y que permite hacer reservaciones. Algunos transportistas ofrecen descuentos a los usuarios de

sitios Internet o cobran honorarios adicionales a las personas que realizan sus reservaciones de otras maneras. Los comentarios provenientes de la comunidad con discapacidad respaldaron vigorosamente estos requisitos propuestos. Muchos transportistas y organizaciones de transportistas se opusieron principalmente porque sería demasiado difícil y oneroso de realizar. Muchos de estos comentarios indicaron que el Departamento había subestimado el costo de la accesibilidad al sitio Internet.

El Departamento sigue creyendo que la accesibilidad a los sitios Internet es de suma importancia para el acceso sin discriminación a los viajes aéreos por parte de personas con discapacidad y observamos que muchos sitios Internet existentes de transportistas brindan un cierto nivel de accesibilidad. No obstante, con el fin de obtener información adicional sobre los costos y los temas técnicos implicados, el Departamento ha decidido postergar una acción final referente a esta propuesta y solicita comentarios adicionales en la regla SNPRM que proyectamos publicar. El preámbulo a la regla SNPRM tratará de los comentarios sobre la accesibilidad a los sitios Internet y los temas que implican dichos temas en mayor detalle. Entretanto, con el fin de cumplir con los requisitos generales de la no discriminación en la Parte 382, los transportistas no podrán cobrar honorarios, o eliminar los descuentos de tarifas por Internet, a los pasajeros con discapacidad que no puedan utilizar sitios Internet no accesibles y que se vean obligados a realizar las reservaciones por teléfono o en persona.

Uso del teletipo (TTY)

Hemos propuesto que la Regla NPRM DHH exija que los transportistas aseguren que los tiempos de servicio y de respuesta sean los mismos para las líneas de reserva y la información por teletipo (TTY) que para las demás líneas de reserva y la información. (Desde 1990, se ha exigido que los transportistas estadounidenses que ofrecen servicios de información y reservaciones por teléfono al público general también lo hagan por teletipo (TTY) conforme a la §382.47.) Los usuarios de teletipos no deberían tener que esperar más tiempo que las demás personas que llaman. Hemos declarado en nuestra opinión que el costo no sería oneroso para los transportistas que instalen sistemas de fila de espera en sus líneas de teletipo. Hemos solicitado comentarios al respecto.

Los individuos y las organizaciones para personas con discapacidad que comentaron acerca de este tema respaldaron nuestras propuestas en su mayor parte. Los transportistas y las asociaciones de transportistas presentaron comentarios que expresaron serias dudas acerca de nuestra proposición. Algunos transportistas extranjeros se opusieron al requisito de teletipos porque el acceso a teletipos es técnicamente imposible en muchos países. Otros se opusieron al requisito de un sistema de fila de espera para las llamadas de teletipo afirmando que dichos sistemas eran de hecho bastante onerosos y que no se podía justificar dicho gasto visto la escasa incidencia y frecuencia de llamadas por teletipo (es decir, no más de dos o tres llamadas al mes). Algunos declararon que los clientes con impedimentos de audición o visión están utilizando Internet con mayor frecuencia para comunicarse con los transportistas y dependen cada vez menos de los teletipos. Algunos se opusieron al requisito que establecía tiempos de espera "equivalentes" para usuarios de teletipos y demás llamadas razonando que el retraso innato al teclear texto en vez de hablar rinde físicamente imposible la equivalencia en los tiempos de respuesta.

El propósito de la §382.43 es equilibrar el acceso por parte de los pasajeros con impedimentos de audición y de visión y por parte del resto del público a la hora de comunicarse con los transportistas por teléfono cuando se trate de información y de reservaciones. Pretendemos asegurar una equivalencia en ambos acceso al transportista y tiempo de espera si un agente no se halla disponible al realizarse la conexión.

En cuanto al acceso, los comentarios y nuestras investigaciones adicionales en el campo del servicio de retransmisión de voz nos han convencido que no es necesario exigir que los transportistas brinden un servicio de teletipo en sí. Sino que solamente requerimos que los transportistas brinden sus servicios de información y reservaciones por teléfono a los individuos que se valgan del teletipo. Por supuesto que los transportistas pueden cumplir con este requisito al utilizar ellos mismos un servicio de teletipo, pero también lo pueden lograr mediante la retransmisión de voz o cualquier otro tipo de tecnología que permita a los usuarios de teletipo comunicarse con ellos. Este requisito está establecido en la §382.43(a). Estamos también añadiendo un nuevo requisito de acceso en la §382.43(a)(4) para asegurar que las personas que son sordas o tienen impedimentos de audición obtengan información sobre cómo comunicarse con transportistas mediante el servicio de teletipo: en cualquier medio en el que el transportista indique el número de teléfono para su servicio de información y reservaciones para el público general, se debe también indicar el número de teletipo si existe, o si no, se debe especificar cómo los usuarios de teletipo pueden alcanzar el servicio de información y reservaciones (por ejemplo, mediante un servicio de retransmisión de voz). Estos medios deben incluir, entre otros, los sitios Internet, las carátulas de los billetes, las guías telefónicas y la publicidad impresa.

En cuanto al tiempo de espera, los comentarios y nuestros propios experimentos con los sistemas de retransmisión de voz nos han convencido que no es necesario exigir que los transportistas que se valgan de teletipos deban también implementar un sistema de fila de espera para las llamadas por teletipo si mantienen un sistema parecido para el resto del público. Las llamadas desde un teletipo a un transportista realizadas mediante un sistema de retransmisión de voz son tratadas exactamente igual que las llamadas desde teléfonos convencionales. Si un agente no se halla disponible, la llamada será conectada al agente. De lo contrario, si el transportista tiene un sistema de fila de espera, la llamada pasará a la fila de espera junto con las llamadas que no son de teletipo. (Si el transportista no tiene un sistema de fila de espera, toda llamada recibirá una señal de línea ocupada.) Por lo tanto una llamada de teletipo que llame al número de teletipo del transportista y que reciba una señal ocupada puede colgar e intentar inmediatamente llamar al número del transportista para el público general mediante un sistema de retransmisión de voz en el que todas las llamadas reciben el mismo trato. Pensamos que la sincronización en este escenario es “esencialmente equivalente” a la del resto del público, no obstante la llamada adicional. No pretendemos que “esencialmente equivalente” signifique “exactamente igual”. Siempre que las diferencias en los tiempos de espera de los usuarios de teletipo y el público general permanezcan reducidas e infrecuentes, consideraremos que el trato de estos grupos es esencialmente equivalente. Por supuesto, que podemos realizar, y realizaremos, investigaciones cuando surjan alegaciones de disparidades rutinarias o extensas y que exigiremos una acción correctiva cuando ello sea necesario.

Además, nos preocupa que dado el costo supuestamente alto que requiere implementar un servicio de fila de espera de teletipo con respecto a la baja incidencia de llamadas por teletipo, si exigiéramos que se implementaran sistemas de fila de espera para los sistemas de teletipo, los transportistas que en la actualidad mantienen servicios de teletipo podrían tener un incentivo para cesar dichos servicios, tal como lo permite hacerlo esta regla, y optar por ofrecer el acceso por teletipo a usuarios únicamente mediante sistemas de retransmisión de voz. No deseamos poner trabas que podrían suprimir esta opción para los usuarios de teletipos que prefieren llamar a un número de teletipo directamente en vez de utilizar sistemas de retransmisión de voz, especialmente cuando el expediente en este procedimiento no contiene ninguna prueba de que la incidencia de señales ocupadas en llamadas de teletipo a teletipo es elevada o inclusive moderada. Suponemos que todo transportista que opere un servicio de teletipo y cuyas llamadas de teletipo sufren de una alta incidencia de señales ocupadas daría con una forma de acomodar a los que llamen por teletipo con el fin de evitar de infringir la norma “esencialmente equivalente”. Por ejemplo, en vez de adquirir y mantener un sistema de fila de espera, el transportista podría permitir que la persona que llame por teletipo y que no logra respuesta inmediatamente pueda dejar un mensaje que el agente contestaría en cuanto antes.

Servicio de audio y vídeo en vuelo

Hemos propuesto que la Regla NPRM DHH amplíe los requisitos existentes acerca de las acomodaciones para personas que son sordas o tienen impedimentos de audición que se apliquen a las presentaciones vídeo en la aeronave. Primero, propusimos requerir que los transportistas estadounidenses y los transportistas extranjeros utilizaran el modo subtulado para los vídeos informativos y de seguridad en la aeronave durante periodos de tiempo establecidos. La regla actual, §382.47(b), únicamente exige que los transportistas estadounidenses cuyas sesiones informativas de seguridad en la aeronave sean por vídeo las hagan accesibles a personas sordas o con impedimentos de audición y exime casos en los que el modo subtulado o el inserto interferiría con la presentación vídeo hasta rendirla ineficaz o si el modo subtulado o el inserto no fueran legibles. La regla propuesta, también aplicable a los transportistas extranjeros, eliminaría la exención, exigiría un modo subtulado de alto contraste para los vídeos informativos y los vídeos de seguridad, exigiría la conformidad para los vídeos de seguridad en los 180 días que sigan la fecha de vigencia de la regla y exigiría la conformidad para los vídeos informativos en los 60 días adicionales. Hasta las fechas de conformidad de la nueva regla, los transportistas estadounidenses seguirían regidos por las disposiciones de la regla existente. Hemos solicitado comentarios sobre la eliminación de la cláusula de exención, la extensión del requisito del modo subtulado para las presentaciones informativas y la viabilidad técnica de aplicar el modo subtulado todos los vídeos informativos y de seguridad, discos DVD y otras presentaciones audiovisuales de tal forma que seguirían siendo útiles a las personas sin impedimentos de audición. También hemos solicitado comentarios con respecto al calendario propuesto.

Segundo, hemos propuesto exigir que los transportistas estadounidenses y los transportistas extranjeros brinden el modo subtulado en los discos DVD y vídeos de entretenimiento así como otras presentaciones audiovisuales en aeronaves nuevas o en aeronaves mandadas después de la fecha de vigencia de la regla o en aeronaves entregadas más de dos años después de dicha fecha. Las aeronaves en las que se reemplace la maquinaria audiovisual después de dicha fecha también serían consideradas como aeronaves nuevas a fines de la §382.69. No propusimos exigir el modo subtulado para los vídeos de entretenimiento en aeronaves existentes porque pensamos que los costos asociados con este requisito serían superiores a los beneficios. Hemos solicitado comentarios sobre los costos y la viabilidad que represente modificar y reemplazar el equipo en las aeronaves existentes y cumplir con la regla propuesta para las aeronaves nuevas.

Los transportistas y las asociaciones de transportistas que presentaron comentarios solieron objetar estas propuestas. La Asociación de Aerolíneas Regionales (Regional Airline Association, o RAA por sus siglas en inglés) se opuso a tener que incluir el modo subtulado en los vídeos de aeronaves existentes aseverando que los costos de la modificación excederían de mucho cualquier beneficio posible. Otro transportista extranjero afirmó que dicha disposición no debería aplicarse a los transportistas extranjeros. Algunos acusaron al Departamento de no hacer la diferencia entre productos en inglés y productos en otros idiomas y mantuvieron que los segundos deberían excluirse del requisito de modo subtulado. Algunos transportistas expusieron que el contenido exacto de toda sesión informativa de seguridad que se brindaba por vídeo se hallaba siempre disponible en la POCia impresa del bolsillo del asiento de frente y mantuvieron que el contenido de los vídeos informativos se hallaba disponible en POCia impresa en los bolsillos del asiento de frente y en otros lugares de la cabina. La mayoría de los transportistas y de los grupos de transportistas, por no decir todos, se opusieron más al disponer de menos tiempo para cumplir con el requisito del vídeo de seguridad que con el requisito de los vídeos informativos; algunos mantuvieron que en vez de una fecha límite precisa se debería permitir a los transportistas cumplir si y cuando reemplazan el equipo de video en el curso normal de las operaciones de la aeronave. Algunos insistieron que no tenían el control del contenido en los vídeos informativos provistos por terceros. Otros se opusieron al requisito referente al modo subtulado de alto contraste, es decir letras blancas sobre un fondo uniformemente negro. Varios comentaristas solicitaron mantener la exención de la regla actual

que permite dispensar con el modo subtítulado en un vídeo de seguridad si el vídeo no sería eficaz debido a dicho modo subtítulado o inserción.

Todos los transportistas y grupos de transportistas se opusieron al requisito de modo subtítulado para todas las presentaciones de entretenimiento, planteando varios argumentos: con la tecnología existente, los costos y las dificultades que exige la conformidad son exorbitantes; para los retroproyectores, el tamaño del subtítulo con relación al tamaño del proyector degradaría el valor de entretenimiento de la presentación vídeo para todos los pasajeros; en las pantallas de asientos individuales, la tecnología actual y el costo prohíbe la instalación de sistemas que ofrezcan la opción de seleccionar el modo subtítulado para programas individuales; la implementación del modo subtítulado para todos los vídeos de entretenimiento, sin tomar cuenta del tipo de pantalla del que dispone la aeronave, es demasiado onerosa e incrementaría el precio del transporte aéreo; el entretenimiento durante el vuelo no se acoge al reglamento bajo la jurisdicción del Departamento, ya que no forma parte del acceso al transporte aéreo; las restricciones impuestas por los propietarios de películas con relación a discos DVD haría la conformidad irrealizable sino imposible; en ciertos casos, la censura gubernamental haría ilegal la conformidad; la propuesta no especifica si el modo subtítulado se requiere en idiomas otros que el inglés, lo cual aumentaría los costos y las dificultades de la conformidad. Muchos transportistas respaldaron los comentarios provistos por la Asociación Mundial de Entretenimiento en Líneas Áreas (World Airline Entertainment Association, o WAEA por sus siglas en inglés), que se recapitulan a continuación, y muchos de ellos pidieron que se incluyera en cualquier disposición adoptada una exención semejante a la de la regla actual para los vídeos de seguridad, es decir, casos en los que el modo subtítulado interfiere con la presentación hasta tal punto que la rinde ineficaz o cuando no es posible leer el subtítulo en sí.

Los individuos y las organizaciones de personas con discapacidad que entregaron sus comentarios respaldaron de forma unánime la regla propuesta, excepto en la medida en que pensaban que las fechas de conformidad se hallaban demasiado lejanas en el futuro. Ninguno de estos comentarios abordó los costos o las dificultades que conlleva lograr la conformidad.

El *Centro Nacional para Medios de Comunicación Accesibles* de la Fundación Educativa de WGBH (el "Centro") que indicó estar realizando un estudio sobre la forma de hacer más accesible los viajes aéreos a pasajeros con impedimentos sensoriales, presentó comentarios acerca de esta propuesta. El Centro mantiene que todos los vídeos de seguridad ya incluyen el modo subtítulado y que los vídeos informativos pregrabados pueden fácilmente adaptar un modo subtítulado lo cual rinde innecesaria la exención existente. Mantuvo que debido a las tecnologías existentes, la regla no tenía que especificar letras blancas sobre un fondo negro para asegurar que los subtítulos podían leerse y que, dado la cantidad de técnicas de producción disponibles, era suficiente que el requisito indicara que el texto en pantalla fuera "legible" o "leíble". El Centro declaró que la próxima generación de sistemas de entretenimiento en vuelo (In-Flight Entertainment, o IFE por sus siglas en inglés) puede concebirse para adaptarse al modo subtítulado de varias maneras y que son los avances en estos sistemas y no las aeronaves nuevas que harán más disponibles los subtítulos. Por lo tanto recomendó que la regla acatara los cambios en los sistemas IFE en vez de la adquisición o modificación de aeronaves. Además, el Centro indicó que el modo subtítulado en los sistemas IFE de próxima generación era una labor siempre evolutiva que se basaba en nuevos métodos de envío de señales vídeo por la cabina de la aeronave. Señaló que los datos del modo subtítulado de televisión por difusión o por cable no eran compatibles con las señales digitales que se encaminan a las pantallas de asientos en los sistemas IFE más recientes y, mientras que la transformación de estos datos para uso en los sistemas en vuelo podía desarrollarse, este proceso todavía no es automático ni anodino. Una complicación adicional, según el Centro, radica en la variedad de tipos de señales vídeo que se brindan en vuelo. El Centro afirmó que a pesar del tamaño reducido de las pantallas de asiento, los subtítulos correctamente generados podían ser igual de eficaces en estas pantallas que en las pantallas de televisores domiciliarios. Informó que los sistemas IFE portátiles que utilizan algunos transportistas como alternativa a los

sistemas instalados—por ejemplo, lectores DVD o de disco duro—podían acomodar el modo subtítulo con la misma facilidad que los sistemas instalados.

Como ya se indicó anteriormente, los comentarios presentados por la WAEA fueron respaldados por muchos de los transportistas. WAEA declaró que sus miembros incluyen aerolíneas y proveedores de la industria IFE, y que esta última comprendía a fabricantes de aeronaves, grandes fabricantes de productos electrónicos, estudios cinematográficos, laboratorios de postproducción audio y vídeo, redes de radiodifusión y teledifusión, organismos de licencias, proveedores de comunicaciones, y otros, a nivel mundial. WAEA opinó que algunos de los requisitos propuestos referentes al modo subtítulo y al calendario de implementación impondrían cargas financieras indebidas e inaceptables a los transportistas y que algunos de los requisitos ni siquiera eran tecnológica u operativamente viables debido a lo siguiente: limitaciones técnicas en los sistemas IFE antiguos y recientes; variaciones entre sistemas IFE propietarios que están actualmente en servicio o que se estén instalando; espacio limitado y legibilidad del modo subtítulo en ambas pantallas individuales de asientos y en pantallas comunes a distancia; el factor de intrusión de los subtítulos abiertos para pasajeros sin impedimento sensorial; el espacio limitado en la cabina para almacenar archivos vídeo con modo subtítulo que complementen hasta los ocho idiomas que se ofrezcan a bordo; y el intervalo prolongado para la readaptación de aeronaves y del ciclo de pedido de flotas así como del diseño y la certificación de sistemas IFE.

Entre otros, WAEA compartió la opinión del Centro en que la implementación de los nuevos requisitos propuestos debería atenerse al desarrollo del sistema IFE y no a la evolución de la aeronave. Dadas las limitaciones en los archivos vídeo disponibles en una aeronave, WAEA declaró que la regla debería aplicarse únicamente a los vídeos en idioma inglés y únicamente a los vídeos de entretenimiento presentados "mientras que se esté en territorio estadounidense". WAEA indicó que los sistemas IFE actuales suelen basarse en arquitecturas y tecnologías propietarias en vez de estandarizadas y que no estaban concebidas para acomodar señales y tecnologías de modo subtítulo difundido. Dadas las limitaciones de las pantallas IDE en términos de tamaño y de distancia del espectador, WAEA se opuso al requisito de subtítulo en letras blancas sobre fondo negro y respaldó la opción de usar un mismo proceso que el modo subtítulo que, afirmó, ofrece caracteres legibles mientras mantiene la mayoría de la imagen visible y presenta un riesgo menor de delitos contra los derechos de autor.

Conforme a estos comentarios, hemos modificado el reglamento final de varias maneras. Seguiremos requiriendo que las presentaciones audiovisuales informativas y de seguridad que se ofrezcan en la aeronave incluyan un modo subtítulo de alto contraste pero hemos revisado la definición de dicho término para permitir el uso de subtítulos que sean igual de fáciles de leer que letras blancas sobre un fondo uniformemente negro. No obstante, este requisito, no se aplicará a los vídeos informativos cuya creación yace fuera del control del transportista. El modo subtítulo solamente tiene que realizarse en el idioma o idiomas predominantes de los que se valga el transportista para comunicarse con los pasajeros durante el vuelo. Si el transportista realiza anuncios en inglés y en otro idioma, los subtítulos deberán realizarse en ambos idiomas. Mantendremos las fechas de conformidad establecidas en la regla NPRM DHH, que se basa en otros, en el informe del Centro que indica que todos los vídeos de seguridad ya comprenden un modo subtítulo y que se puede fácilmente agregar subtítulos a los vídeos informativos pregrabados. Este informe también minimiza los argumentos de los transportistas deseosos de mantener la exención a la regla actual para casos en los que los subtítulos interferirían con la presentación vídeo de tal manera que la haría ineficaz o que serían ilegibles.

Hemos concluido con relucencia que en este momento no nos es posible adoptar un reglamento que gobierne las presentaciones de entretenimiento. Rechazamos la contienda que señala que el acceso al entretenimiento no se acoge a la Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA por sus siglas en inglés) de 1986, con enmiendas, y que por lo tanto no disponemos de la autoridad que exige reglamentar IFE. Los estatutos correctivos tales como la ley ACAA son debidamente interpretados ampliamente, para el beneficio de la

clase protegida, en la forma que hemos realizado invariablemente mediante la Parte 382. (Véase por ejemplo, la §382.1 y la §382.11-13 [antiguamente la §382.7].) Ninguna parte que se oponga a nuestra jurisdicción en el campo de IFE ha brindado ningún tipo de apoyo de dicha posición.

Sin perjuicio a nuestra autoridad reglamentaria, no obstante, el expediente del presente procedimiento no ofrece una base para adoptar un requisito de modo subtulado para IFE en este momento. No podemos concluir conforme a los comentarios provistos que el modo subtulado de alto contraste para las presentaciones de entretenimiento sea técnica y económicamente viable en el presente, ni nos es posible determinar una fecha en la que sea posible. Por lo tanto, dentro de poco emitiremos una regla SNPRM que solicite información más actual y completa sobre el costo y la viabilidad de la dotación del modo subtulado de alto contraste para las presentaciones de entretenimiento, información que trate no solamente de la tecnología actual sino también de la naturaleza y del ritmo de la evolución tecnológica. Referente a este último tema, sabemos que el 6 de marzo de 2007, tras concluirse el periodo reservado para comentarios sobre la Regla NPRM DHH, la Junta de Directores de la WAEA adoptó una nueva especificación como parte de un esfuerzo para establecer un sistema estándar de entrega de contenido digital para IFE. Esta nueva especificación refleja el progreso hacia el desarrollo de una metodología común para la entrega de contenido digital y una mayor interoperabilidad para los sistemas de entretenimiento en vuelo.

Información adicional para individuos con impedimentos de audición o visión

Hemos propuesto que la Regla NPRM DHH exija que los transportistas brinden la misma información a los individuos con sordera, con impedimentos de audición y ciegos y sordos en las terminales de aeropuertos que la información que brindan a los demás miembros del público. Hemos propuesto que brinden dicha información prontamente cuando estos individuos se identifiquen como personas que necesiten asistencia visual o auditiva, o ambas. La regla propuesta estableció la siguiente lista incompleta de temas cubiertos: seguridad en el vuelo, emisión de billetes, facturación en el vuelo, retrasos o cancelaciones de vuelos, cambios en los horarios, embarque, facturación y retiro de equipaje, solicitud de voluntarios para vuelos sobrevendidos (por ejemplo, ofertas de indemnización a pasajeros que renuncien su reserva), individuos a quienes se llamen por megafonía, cambios de aeronave que afecten a personas con discapacidad, y emergencias (por ejemplo, amenazas de bomba). Hemos propuesto que la regla se aplique a los transportistas estadounidenses en cada puerta de embarque, zona de retiro de equipaje, zona de emisión de billetes u otra instalación en la terminal que arrienden, controlen o de la que sean propietarios en cualquier aeropuerto estadounidense o extranjero. La regla propuesta aplicaría a los transportistas extranjeros en las puertas de embarque, zona de retiro de equipaje, zona de emisión de billetes u otra instalación en la terminal que arrienden, controlen o de la que sean propietarios en cualquier aeropuertos estadounidense y en las instalaciones de terminales de aeropuertos extranjeros con vuelos que se inicien o terminen en Estados Unidos. (Por inadvertencia, hemos omitido incluir la frase “que arrienden, controlen o de la que sean propietarios” en el texto reglamentario de la Regla NPRM para transportistas extranjeros en aeropuertos extranjeros.)

Hemos explicado en la Regla NPRM DHH que estábamos proponiendo una norma de rendimiento, a saber "prontamente", en vez de exigir que los transportistas se sirvieran de un medio particular (por ejemplo, pantallas LCD, localizadores digitales, pizarras borrables o notas escritas a mano) para que los transportistas pudieran diseñar sus propios planes de conformidad en la forma que mejor convenga a sus necesidades y mejor sirva a sus pasajeros. Hemos solicitado comentarios sobre si el término “prontamente”, que pensamos ser una norma superior a “oportunamente”, es lo suficientemente específico. También hemos indicado que nos preocupa que sea posible que no se hallen fácilmente disponibles los métodos de comunicación con individuos sordos y ciegos. No hemos propuesto exigir que los transportistas se valgan de cualquiera de los siguientes métodos: utilizar un dedo para trazar letras mayúsculas en la palma

de la mano o en el antebrazo del individuo sordo y ciego; utilizar tarjetas con letras en relieve, mientras que el comunicador ubica el índice del individuo sordo y ciego sobre cada letra en secuencia de la palabra; o señas táctiles o deletreo con el dedo cuando el individuo sordo y ciego ponga sus manos encima de las manos del comunicador para poder sentir la forma de las señas. Hemos solicitado comentarios sobre otros métodos menos especializados para comunicarse con individuos sordos y ciegos y, si no existe ninguno, deberíamos limitar el requisito de puntualidad pronta a los individuos con impedimentos de visión o de audición y no aplicarla al individuo que tenga ambos impedimentos.

Los transportistas y los grupos de transportistas que entregaron comentarios respaldaron todos el requisito para que los pasajeros que necesiten la transmisión especial de esta información se identifiquen al personal del transportista. La mayoría pidieron al Departamento que se usara la norma "oportunamente" en vez de "prontamente". Algunos se quejaron de que estas normas eran demasiado subjetivas para brindar una guía eficaz. Un transportista sugirió que el énfasis no debería enfocar la rapidez con la que los transportistas transmiten la información al pasajero con una discapacidad sino en cuándo el pasajero necesita valerse de dicha información. Los transportistas han compartido un gran temor ante los costos de la conformidad, en términos de tener que contar con personal disponible en todas las zonas enumeradas en la propuesta y en términos de las soluciones técnicas posibles. Un transportista se opuso a tener que aplicar los requisitos en aeropuertos extranjeros, señalando que los transportistas extranjeros no suelen disponer de los medios que exigiría la conformidad. Varios argumentaron que las estimaciones de los costos en la Evaluación Reglamentaria inicial eran tan módicas que no eran realistas. Algunos propusieron limitar la "puntualidad pronta" exigida para los individuos con impedimentos de audición o de visión, y no ambos, que viajen sin compañía; uno señaló que comunica la información en cuestión a los pasajeros ciegos y sordos mediante el compañero de viaje. Otros se opusieron a la lista de los tipos de información que se debe impartir prontamente. (La lista representa una ampliación de la lista en la regla existente 14 CFR la §382.45(c), que hasta la fecha se ha aplicado únicamente a los transportistas estadounidenses y que es explícitamente incompleta.) Una asociación de transportistas estadounidenses sintió temor particular frente a las cargas financieras que supuso impondría la regla a sus miembros de aerolíneas regionales. Aseveró que la adopción de gran parte de la tecnología descrita en la propuesta es imposible en los aeropuertos pequeños y declaró que de todas formas sus miembros señalan que raramente vuela un pasajero sordo y ciego desde estos aeropuertos. Los costos asociados con la conformidad, manifestó, exceden de mucho los presuntos beneficios y podrían conllevar la reducción o inclusive la eliminación del servicio.

La perspectiva de los individuos y las organizaciones de personas con discapacidad que entregaron comentarios eran muy diferentes. La mayoría de estos comentaristas refutaron el requisito de autoidentificación. Muchos opinaron que los transportistas deberían contar con métodos fiables para transmitir información a todos los pasajeros en todo momento. Varios apoyaron exigir la transmisión visual simultánea de toda información impartida mediante un sistema de megafonía. Algunos observaron que en el pasado la autoidentificación no había logrado que se transmitiera este tipo de información, y mucho menos "prontamente" o siquiera "oportunamente".

Conforme a estos comentarios, hemos modificado la propuesta del reglamento final de varias maneras. Primero, hemos añadido el texto que habíamos omitido sin querer en la regla propuesta para limitar los requisitos aplicados a transportistas extranjeros en aeropuertos extranjeros que arrienden, controlen o de la que sean propietarios dichos transportistas. Segundo, hemos determinado que no es procedente en este momento exigir que los transportistas brinden la información cubierta en la §382.53 a los pasajeros sordo-ciegos. La información en cuestión evoluciona constantemente, y no sabemos de ningún método de comunicación con individuos ciegos y mudos que permita la pronta transmisión de la información y no requieran una capacitación altamente especializada. Sí que aconsejamos que los miembros del público soliciten que el Departamento emita un reglamento que modifique esta regla en el futuro si y cuando se halle disponible la tecnología que permita una transmisión pronta y eficaz

de la información cubierta a los individuos sordos y ciegos. También aconsejamos a los transportistas que adquieran y utilicen dicha tecnología de su propia iniciativa.

Tercero, hemos determinado que los costos asociados con requerir una transmisión pronta de la información cubierta en todas las zonas de terminales enumeradas en la Regla NPRM DHH exceden los beneficios. Por lo tanto estamos limitando el requisito a las puertas de embarque, las zonas de emisión de billetes y los mostradores de servicio de clientela. A fines de la regla, un mostrador de servicio de clientela es una ubicación en la terminal que el transportista reserva para resolver los problemas de los clientes que no se puedan tramitar en la puerta de embarque o en el mostrador de billetes, la mayoría de veces el reencaminamiento de pasajeros que estén afectados por un vuelo demorado o cancelado. Cuarto, estamos añadiendo una disposición referente a la información sobre el equipaje. La información debe transmitirse a los pasajeros que se han identificado como poseedores de un impedimento de audición o de visión no más tarde que cuando se transmita dicha información a los demás pasajeros. Por ejemplo, suponiendo que la información sobre el retiro de equipaje se proporciona a los pasajeros de llegada en la zona de retiro de equipaje, los transportistas pueden cumplir con esta regla al comunicar dicha información a los pasajeros que se han identificado antes de impartirla a los demás —por ejemplo, a bordo durante el vuelo o en la puerta de embarque—o en la zona de retiro de equipaje al mismo tiempo que se imparta dicha información a los demás. Quinto, en forma similar a la §382.51, en los casos en que un aeropuerto estadounidense tenga el control actual en las puertas de embarque, las zonas de emisión de billetes y los mostradores de servicio clientela, hemos asentado la responsabilidad en ambos el aeropuerto y el transportista.

Hemos conservado el requisito de autoidentificación porque creemos que exigir la transmisión visual simultánea de la información junto con cada uno de los anuncios por el sistema de megafonía representaría costos indebidos para los transportistas. Desde este punto de vista, los pasajeros con impedimentos de audición o de visión deben identificarse a sí mismos ante el personal del transportista en la puerta de embarque o en el mostrador de servicio de clientela inclusive si lo han hecho anteriormente en la zona de emisión de billetes.

También hemos conservado la norma “prontamente”. Dicha norma exige que los transportistas brinden información a los pasajeros que se identifiquen a sí mismos como poseedores de impedimentos de audición o visión lo más cerca posible del momento en que se impartió la información al público general. Por ejemplo, cuando los agentes de la puerta de embarque anuncian la cancelación de un vuelo o un cambio de puerta de embarque, si imparten dicha información a los pasajeros que se identifiquen a sí mismos como poseedores de impedimentos de audición o visión inmediatamente antes o inmediatamente después de hacer el anuncio general, el transportista se hallará en conformidad con la §382.53. Si se anuncia un cambio de puerta de embarque quince minutos antes de la salida prevista pero que los agentes de puerta de embarque no brindan una notificación eficaz al pasajero con un impedimento de audición antes de que sea demasiado tarde para que el individuo llegue a tiempo a la puerta de embarque, o si demora la información lo suficiente para que el individuo crea con toda razón que él o ella probablemente perderá el avión, el transportista está infringiendo la regla. La regla requiere que el personal del transportista notifique a los pasajeros que se identifiquen a sí mismos como poseedores de impedimentos de audición por buscapersonas inmediatamente después de hacerse el anuncio por sistema de megafonía a menos que la misma información se visualice en pantalla. Si se sobreviene un vuelo y el transportista busca voluntarios que se presten a renunciar a su asiento a cambio de indemnización, la conformidad con esta regla exige que el personal del transportista notifique a los pasajeros que se identifiquen a sí mismos como poseedores de impedimentos de audición o visión con suficiente tiempo de antemano para que dichos pasajeros puedan aprovechar la oferta —por ejemplo, bastante antes de haberse encontrado todos los voluntarios. Esta regla no exige que los transportistas brinden un intérprete de lenguaje de señas en la zona de la puerta de embarque o en otra parte con el fin de asegurar que el pasajero sordo recibe toda la información pertinente al mismo tiempo que los demás pasajeros.

En el caso de pasajeros con impedimentos de visión, por ejemplo, la regla exige que los transportistas notifiquen verbalmente al pasajero con impedimento visual donde puede retirar su equipaje si dicha información se halla indicada únicamente por medios visuales, y dicha notificación debe realizarse no más tarde que la visualización. Cuando el pasajero con un impedimento visual se identifique ante un agente de puerta de embarque, la regla exige que el agente notifique a dicho pasajero de cualquier cambio que afecte su itinerario inclusive si el cambio ya ha sido anunciado y se halla visualizado en pantalla. Si un cambio de puerta de embarque aparece en pantalla pero no se anuncia verbalmente, en cuanto sea posible tras el anuncio en pantalla, el agente debe notificar a todo pasajero que se halla identificado como poseedor de un impedimento de visión.

Conservaremos la lista entera de los tipos de información que deben brindar los transportistas inclusive si contiene más artículos que la lista de la regla actual. En nuestra opinión, dado que la lista de la regla actual es expresamente incompleta, los nuevos artículos en la lista de esta sección nunca fueron obligaciones excluidas. Una declaración explícita informa mejor a los transportistas sobre cuáles son sus responsabilidades.

En la Regla NPRM DHH, propusimos un requisito para impartir información a bordo de la aeronave que es un tanto similar a los requisitos propuestos referentes a la información impartida en las terminales de aeropuertos. Se exigiría que los transportistas estadounidenses y los transportistas extranjeros, una vez se solicite, brinden prontamente la misma información a los individuos sordos, con impedimentos de audición y sordos y ciegos que la que se brinde a los demás pasajeros. Una vez más propusimos una lista incompleta de los tipos de información que cubre la regla: seguridad del vuelo, procedimientos de despegue y aterrizaje, demoras en los vuelos, cambios de horario o de aeronave que afecten el viaje de personas con discapacidad, desvío a otro aeropuerto, horas previstas de salida y llegada, información de embarque, condiciones meteorológicas, información acerca de las bebidas y del menú, asignaciones de puertas de embarque para trasbordos, retiro de equipaje, individuos que estén llamando las aerolíneas, y emergencia (por ejemplo, una amenaza de bomba o de incendio). La propuesta difiere de la regla actual en que el requisito temporal cambia de “oportunamente” a “prontamente” y extiende la lista de la regla actual, que también es incompleta, de los tipos de información que se cubren. Hemos solicitado comentarios sobre si el cambio de “oportunamente” a “prontamente” es apropiado para impartir información a bordo de la aeronave y sobre la nueva lista propuesta.

Los transportistas y los grupos de transportistas han entregado comentarios que en su mayor parte se oponen a la propuesta por ser demasiado amplia y prescriptiva, particularmente en relación con la lista extendida de los tipos de información que exigen ajustes. La Asociación del Transporte Aéreo (Air Transport Association, o ATA, por sus siglas en inglés) de Estados Unidos argumentó que la lista ampliada crearía tensión entre las obligaciones de la tripulación en brindar información a pasajeros con discapacidad y sus deberes con respecto a la seguridad y concluyó que si una tripulación atareada tenía que además cargar con la necesidad de transcribir cada anuncio durante el vuelo para los pasajeros con impedimentos de audición, solamente se harían anuncios decretados por la FAA. Dicho resultado, según la ATA, tendría repercusiones negativas para los pasajeros y representaría una carga indebida que no requiere la ley ACAA. La ATA propuso limitar la información cubierta a información crítica de seguridad y del vuelo. Algunos comentaristas argumentaron que ellos (o sus miembros) ya imparten a los pasajeros con impedimentos de audición o visión la misma información pertinente que anuncian en voz alta. La Asociación de transporte aéreo internacional (International Air Transport Association, o IATA por sus siglas en inglés) contendió que la propuesta no permitiría a los transportistas la flexibilidad suficiente para poder realizar evaluaciones individuales y que la conformidad exigiría recapacitar todo el personal, reformular los manuales de capacitación además de cambios serios en los procedimientos con costos onerosos para los transportistas y un beneficio moderado para los pasajeros. Algunos transportistas opinaron que los individuos que no son capaces de comunicarse verbalmente o por escrito con la tripulación deberían viajar con un compañero/a que pueda establecer la comunicación. La Asociación de Aerolíneas Regionales (Regional Airline Association, o RAA por sus siglas en inglés) caracterizó la envergadura de la información en la

lista propuesta como excesiva y mantuvo que la norma “prontamente” debería aplicarse únicamente a información sobre procedimientos de seguridad del vuelo para el despegue y el aterrizaje. La RAA señaló que 80 por ciento de las aeronaves operadas por transportistas regionales disponían de un solo auxiliar de vuelo o de ninguno.

Los individuos y las organizaciones de personas con discapacidad que presentaron comentarios respaldaron unánimemente la regla propuesta, inclusive la lista ampliada de temas. La mayoría se opusieron al requisito en el que los individuos con impedimento de audición deberían identificarse al transportista y solicitar acomodación. La mayoría apoyaron el requisito en el que los anuncios verbales efectuados a bordo de una aeronave fueran transmitidos visualmente al mismo tiempo; algunos alegaron que en la práctica las solicitudes esporádicas de acomodaciones no son atendidas.

Salvo cambios menores a fines de clarificación del idioma de la regla propuesta, adoptaremos la propuesta en su esencia. En forma similar a la §382.53, no obstante, hemos determinado que no es procedente en este momento exigir que los transportistas brinden la información cubierta en la §382.119 a los pasajeros sordo-ciegos. Como ya se indicó anteriormente, la información en cuestión evoluciona constantemente, y no sabemos de ningún método de comunicación con individuos ciegos y mudos que permita la pronta transmisión de la información y no requieran una capacitación altamente especializada. También en forma semejante que en la §382.53, aconsejamos que los miembros del público soliciten que el Departamento emita un reglamento que modifique esta regla si y cuando se halle disponible la tecnología que permita una transmisión pronta y eficaz de la información a los individuos sordo-ciegos.

Seguimos también nuestro enfoque en la §382.53 con respecto al mantenimiento del requisito de autoidentificación, la norma de puntualidad pronta y la lista de los tipos de información que cubre la regla. Aquí, como en la otra sección, creemos que en este momento, exigir la transmisión visual simultánea de la información junto con cada anuncio verbal supondría costos indebidos para los transportistas. Aquí, como en otra sección, los transportistas deben brindar información a los pasajeros que se identifiquen a sí mismos como poseedores de impedimentos de audición o visión lo más cerca posible del momento en que se impartió la información en voz alta. Aquí, como en la otra sección, la ampliación de la lista en la regla actual no impone requisitos adicionales para los transportistas estadounidenses debido a que la lista de la regla actual es explícitamente incompleta y que por lo tanto cubriría los artículos agregados en las presentes. La especificación de nuestras expectativas indica mejor a los transportistas lo que abarca la regla.

Finalmente, los temores de los transportistas que radican en que la conformidad con los requisitos de la sección 382.119 podrían impedir que su tripulación realice sus tareas de seguridad no tienen fundamento. La regla expresamente exige a la tripulación de tener que cumplir cuando dicho cumplimiento interfiera con sus tareas de seguridad conforme a la FAA y los reglamentos extranjeros. Existe un idioma similar en la §382.53, aunque dadas las tareas de personal, tal como los agentes de puerta de embarque, los agentes de billetes y el personal de retiro de equipaje, la probabilidad de que surja un conflicto entre los deberes normales y las tareas de seguridad legalmente decretadas es menos elevada que en el contexto de la tripulación aérea, salvo quizás, una situación insólita de emergencia.

Capacitación

La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros propuso que los transportistas que operen aeronaves con 19 ó más asientos debe capacitar su personal para que domine los requisitos de la ley ACAA y atender a los pasajeros con discapacidad. Un elemento en los esfuerzos de capacitación del transportista requiere consultar las organizaciones que representen a personas con discapacidad a la hora de elaborar programas de capacitación. Es necesario también seguir cursos de perfeccionamiento con el fin de mantener la pericia. Los

representantes de resolución de quejas (Complaints Resolution Officials, o CRO por sus siglas en inglés) deben ser capacitados en sus deberes cuando llegue la fecha de vigencia de la regla. La capacitación de los empleados actuales debería realizarse en el año. Los miembros nuevos de la tripulación deberían recibir capacitación antes de empezar a desempeñar sus funciones y los demás empleados nuevos deberían recibir capacitación en los 60 días que sigan el inicio de sus tareas. En el caso de transportistas extranjeros, los requisitos de capacitación aplicarían únicamente a los empleados que participen en vuelos a, y desde, puntos estadounidenses. Los transportistas podrían incorporar procedimientos que implementen los requisitos de la Parte 382 en sus manuales pero no tienen que entregar dichos materiales o un certificado de conformidad a DOT para que se examine.

Por lo general, los comentaristas de la comunidad de personas con discapacidad apoyaron los requisitos de capacitación propuestos aunque varios señalaron que los transportistas estadounidenses no estaban proporcionando una capacitación adecuada. Algunos comentaristas indicaron que raramente, por no decir nunca, habían conocido a un miembro del personal del transportista que, cuando se lo pidiera, se recordara de haber recibido capacitación con respecto a la ley ACAA. Algunos de estos comentaristas, así como algunos transportistas, solicitaron mayor participación por parte de DOT a la hora de proveer capacitación (por ejemplo, preparación de un currículum de capacitación, elaboración de materiales de capacitación o financiamiento para la capacitación). Una asociación que representaba a transportistas extranjeros sugirió un foro en el que los transportistas y el Departamento pudieran dialogar sobre temas de implementación antes de la fecha de vigencia de la regla.

Algunos transportistas extranjeros mencionaron que ya tenían programas de capacitación relacionados con la discapacidad para sus empleados y sugirieron que se reconocieran estos programas como equivalentes a los requisitos propuestos. Unos pocos transportistas extranjeros afirmaron que los intervalos de tiempo de capacitación propuestos eran demasiado cortos. Otros transportistas extranjeros objetaron tener que capacitar a sus empleados para que cumplieran con requisitos estadounidenses debido a que su personal ya había sido capacitado en función de los requisitos aplicables en sus países de origen. Varios comentaristas se opusieron en particular a tener que consultar grupos de personas con discapacidad y algunos sugirieron que dicho requisito debería ser anulado si no podían encontrar a un grupo local de personas con discapacidad con quien consultar. (Los grupos de personas con discapacidad expresaron opiniones contrarias en esta cuestión, la mayoría sugiriendo que dicha exención no era indispensable porque el personal de la aerolínea basado en Estados Unidos podía consultar con grupos estadounidenses si era necesario, mientras que otro grupo sugirió que dicha exención sería aceptable si el transportista podía demostrar que se había esforzado de buena fe.) Una asociación de transportistas estadounidenses advirtió que toda exención disponible a transportistas extranjeros también debería serlo a transportistas estadounidenses.

El Departamento opina que una capacitación detallada del personal del transportista que se relacione con pasajeros con discapacidad es vital para atender bien a dichos pasajeros y para cumplir con la ley ACAA. Reconocemos que muchos transportistas extranjeros ya han implementado programas de capacitación enfocados en la discapacidad. Dado que los requisitos específicos de la ley ACAA todavía no se extienden a dichos transportistas, es muy probable que se deba enmendar dichos programas de capacitación para el personal que se desempeñe en vuelos a, y desde, Estados Unidos, con el fin de asegurar que el personal comprenda los requisitos de la ley ACAA. El personal que se desempeñe en los vuelos asociados con Estados Unidos no tendría que recibir una capacitación que empiece desde cero, y una capacitación adicional que aborde temas específicos de la ley ACAA sería suficiente. Con respecto a las preocupaciones referentes al tiempo que exigiría capacitar a los empleados, la regla final ofrece un año para finalizar dicho proceso a los transportistas extranjeros a partir de la fecha de vigencia de la regla. Dado que habrá un año entre la publicación del reglamento final y su fecha de vigencia, todo transportista que sienta dudas con respecto al periodo de tiempo para la

capacitación podrá valerse de este tiempo para iniciar la capacitación de sus empleados durante el año que precede la fecha de vigencia.

Mientras que los grupos de personas con discapacidad en Estados Unidos son indubitadamente un recurso útil para transportistas estadounidenses y transportistas extranjeros, no creemos que sea realista exigir que los transportistas extranjeros deban encontrar grupos de personas con discapacidad en Estados Unidos con quienes realizar consultas (en muchos casos, el personal basado en Estados Unidos de estos transportistas desempeñarían una función operacional y no una de gestión o capacitación). Por consiguiente hemos modificado el texto de esta disposición para indicar que las consultas se realizarán con los grupos de personas con discapacidad en el país de origen de la aerolínea. Si no se hallan disponibles grupos de personas con discapacidad en el país de origen, el transportista podrá consultar con individuos con discapacidad u organismos internacionales que representen a individuos con discapacidad. No creemos que sea necesaria una exención a la disposición, dado que no es probable que le sea imposible al transportista encontrar a alguien – en su país de origen, con grupos internacionales de personas con discapacidad, con individuos con discapacidad – con quien pueda consultar. Sin embargo, en el contexto de políticas de implementación, el Departamento tomaría en cuenta una situación en la que un transportista con un programa de capacitación satisfactorio pudiera documentar que se esforzó en lo mejor de lo posible pero no logró encontrar con quien hacer una consulta.

El Departamento ha publicado un programa modelo de capacitación basado en la Parte 382 actual en <http://airconsumer.ost.dot.gov/training/index.htm>, y reflexionaremos sobre la utilidad de materiales de capacitación adicionales. Nuestro personal tiene larga experiencia en la colaboración con los transportistas con respecto a temas de conformidad y la capacitación, y seguirán colaborando con ambos transportistas estadounidenses y extranjeros en temas de capacitación. Creemos que la idea de uno o varios foros para dialogar sobre temas de implementación en el intervalo de tiempo entre la publicación y la fecha de vigencia tiene mérito y proyectamos celebrar este tipo de reunión en junio de 2008.

Comprendemos los temores que sienten ciertos comentaristas procedentes de los grupos de personas con discapacidad ante algunos miembros del personal del transportista que no parecen haber sido capacitados de manera a poder dominar estas cuestiones de ninguna manera. En un ámbito industrial en el que existe grande agitación en el personal, los transportistas y el Departamento deben ambos ser vigilantes y cerciorarse de que la capacitación transcurre tal y como se requiere.

Debido a que existen dudas acerca del nivel de actualización de la capacitación con respecto a los requisitos de la ley ACAA, el reglamento final exigirá que se actualice la capacitación cada tres años. Los transportistas deberán elaborar un programa a dicho fin. La capacitación de perfeccionamiento pretende ayudar a los empleados a mantener la pericia en este tema, recordándoles los requisitos de la ley ACAA así como los procedimientos de implementación de sus transportistas y brindándoles información actualizada sobre nuevos adelantos, guías adicionales, etc. Mientras que el Departamento no exigirá que se entreguen estos programas en vista de su aprobación, los transportistas deberán mantener registros que abarquen los cursos de capacitación inicial y de actualización, incluyendo materiales de instrucción y registros de capacitación de los empleados individuales por un periodo de tres años. Estos registros podrán ser inspeccionados por el Departamento.

También pensamos que es importante comprender la relación entre la conformidad con el requisito de “capacitación experta” y la conformidad con las demás disposiciones de la regla. En la opinión del Departamento, una pauta de comportamiento por un transportista que indique la falta de conformidad con las disposiciones operacionales de la ley ACAA (por ejemplo, almacenamiento de la silla de ruedas, ayuda con el embarque o el trasbordo) puede indicar que el personal del transportista no ha sido capacitado para dominar la disposición en cuestión. La capacitación experta no concuerda, a primera vista, con errores sistémicos a la hora de brindar

las acomodaciones que se requieran. En consecuencia, cuando el Departamento observe problemas a nivel general de implementación, es posible que nuestro personal verifique también la adecuación de la capacitación del transportista y que emprendamos una acción de ejecución y que exijamos una acción correctiva en las actividades de capacitación del transportista.

Los transportistas generalmente apoyaron la propuesta que no exige la entrega de materiales en los manuales y los procedimientos que examinaría DOT. El Departamento cree, conforme a su experiencia en la revisión de entregas por transportistas cuando la Parte 382 original entró en efecto, que no es ventajoso decretar que se realicen este tipo de entregas y por lo tanto no se impondrá este tipo de requisito. Algunos comentaristas de la comunidad de personas con discapacidad apoyaron el concepto de presentar certificados de conformidad. Sin embargo, el Departamento cree que este tipo de requisito aumentaría la carga de rePOCilación de información sin brindar al Departamento información adicional de gran significado con respecto al estado de conformidad actual de los transportistas. Creemos que es suficiente que el Departamento pueda revisar los materiales archivados por los transportistas como parte de nuestro proceso de conformidad y de implementación.

En la regla NRPM DHH, hemos propuesto exigir que los transportistas capaciten a sus empleados para que reconozcan las solicitudes de adaptación en la comunicación por parte de pasajeros con impedimentos de visión o audición y sepan utilizar los métodos más comunes que se hallen fácilmente disponibles para comunicarse con dichos pasajeros. La capacitación exigida sería para dominar los métodos básicos visuales y auditorios que requiera comunicar con pasajeros cuyos impedimentos afecten la comunicación. Explicamos que no proponemos exigir que los transportistas capaciten a sus empleados en el idioma de señas. Sino que los empleados estarían capacitados en varios métodos que son fáciles de dominar y que se pueden utilizar aparte o en conjunto conforme lo requiera comunicarse con un individuo que sea sordo o que tenga impedimentos de audición (por ejemplo, notas escritas). Hemos solicitado comentarios con respecto a si los términos “métodos comunes” y “fácilmente disponibles” brindan suficiente guía a los transportistas para la plena conformidad con este requisito de capacitación. También hemos solicitado comentarios con respecto al tipo de capacitación que cumpliría con el requisito y al efecto, la viabilidad y la necesidad de ampliar la propuesta con el fin de requerir que los empleados también reciban capacitación sobre la comunicación con individuos ciegos y sordos.

Los transportistas y las asociaciones de transportistas presentaron comentarios que solieron caracterizar los requisitos propuestos como demasiado imprecisos y posiblemente demasiado onerosos. La mayoría objetaron tener que capacitar a todo el personal a y los contratistas que se relacionen con el público viajante. Un transportista sugirió que sería mejor capacitar a todo el personal con respecto a una mayor consciencia de las necesidades de comunicación y de permitir que los transportistas eligieran cómo mejor satisfacer dichas necesidades – por ejemplo, asegurando que se hallen comunicadores idóneos a corto plazo. Los transportistas extranjeros argumentaron generalmente que cualquier requisito de capacitación debería aplicarse únicamente a sus empleados en Estados Unidos. Una asociación de transportistas observó que una persona sin capacitación podría naturalmente optar por escribir para comunicarse con una persona sorda y preguntó qué más podría obtenerse con una capacitación formal. Otro transportista puso en duda la existencia de métodos universalmente establecidos e internacionalmente aceptados con los que se capacitaría al personal del transportista. La RAA solicitó que los requisitos de capacitación no se aplicaran a aeronaves que transportaran a 30 pasajeros o menos y que no se exigiera la capacitación para comunicarse con individuos sordos y ciegos.

Los individuos y las organizaciones de personas con discapacidad entregaron comentarios que respaldaron los requisitos de capacitación. Una organización aseveró que la capacitación en el idioma de señas debería ser requerida junto con la formación en la operación de toda tecnología utilizada para brindar acceso visual – por ejemplo, controles del modo subtítulo o terminales LCD. Un individuo solicitó que el personal del transportista fuera capacitado para atender a las personas con perros guía o de servicio, incluyendo no tocarlos o

darles de comer. Una organización mantuvo que los capacitadores del personal del transportista deberían ser personas con impedimentos auditivos y que se debería enfocar un mejor entendimiento de las barreras que deben enfrentar los pasajeros sordos, con impedimentos de audición y sordo-ciegos. Esta organización también sugirió que la comunicación eficaz podría implicar una comunicación visual, provisiones de asientos apropiadas, iluminación que asegure una línea de vista sin obstrucciones para las presentaciones visuales de información y técnicas para atraer la atención como por ejemplo un toque leve en el hombro de la persona.

Conservaremos en el reglamento final el requisito de capacitación propuesto con aclaraciones y un suplemento. Los transportistas deben capacitar a los empleados que tengan contacto con los pasajeros con impedimentos de audición o visión o que son sordo-ciegos para que comprendan cuándo dichos pasajeros solicitan adaptación en la comunicación y para saber cómo comunicarse con los mismos pasajeros en formas comunes y fácilmente disponibles. Por ejemplo, los empleados deberían poder comunicarse con los pasajeros con impedimentos de audición o visión mediante notas escritas o una enunciación precisa, respectivamente. Hemos añadido un requisito para que la capacitación también cubra a pasajeros sordo-ciegos. Los ejemplos de adaptaciones de comunicación para individuos sordo-ciegos incluyen distribuir tarjetas Braille (que no exige la presente regla), leer toda hoja de información provista por el pasajero y comunicarse con el pasajero mediante un intérprete. Dado que nuestros requisitos son bastante rudimentarios, los costos de la capacitación no deberían ser muy onerosos, ni tampoco demasiado exigente la conformidad.

Quejas

En forma semejante a la regla existente, la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros enfatizó el papel que desempeñan los representantes de resolución de quejas (Complaints Resolution Officials, o CRO por sus siglas en inglés). Estas personas están capacitadas como peritos del transportista con el fin de asegurar que el personal del transportista implemente correctamente los requisitos de la ley ACAA y que los problemas de los pasajeros con discapacidad se resuelvan en forma que coincida con la Parte 382. El objetivo de un CRO es resolver los problemas de pasajeros en cuanto antes sin tener que recurrir a los procedimientos formales de implementación de DOT y, esperamos que en muchos casos, antes de realizarse una infracción.

Conforme a la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros, un CRO debe hallarse disponible para los pasajeros con discapacidad en cada aeropuerto atendido por un transportista estadounidense y en cada aeropuerto en el que opere un transportista extranjero con vuelos a, y desde, Estados Unidos, sea en persona o por teléfono. El personal del transportista tendría que recomendar un CRO al pasajero con quejas o con un problema asociado con una discapacidad. La Regla NPRM para Transportistas Extranjeros también requeriría que los transportistas dieran el número de línea telefónica de DOT de acceso directo para discapacidades a dichos pasajeros. Los representantes CRO están autorizados a prescribir las acciones que deba emprender el personal del transportista (salvo los pilotos al mando de la aeronave con respecto a temas de seguridad) con el fin de resolver los problemas y cumplir con la ley ACAA. El transportista y el CRO tendrían que atender a las quejas del consumidor en forma oportuna.

Los comentarios procedentes de la comunidad de personas con discapacidad apoyaron la regla propuesta en general, aunque algunos comentarios sugirieron que los transportistas y representantes CRO deberían reaccionar con mayor rapidez ante las quejas de lo que propuso la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros. Por otra parte, algunos transportistas pensaron que los intervalos de tiempo propuestos por la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros eran demasiado cortos, especialmente en casos en los que una respuesta requiera una investigación más extensa. Los comentaristas de la comunidad de personas con discapacidad también respaldaron vigorosamente la propuesta que requiere que los transportistas se encarguen de

recomendar un CRO a los pasajeros con problemas asociados con la discapacidad, ya que muchos son los individuos que no siempre saben que existe un CRO disponible.

Varios transportistas pensaron que tener representantes CRO disponibles para los pasajeros en cada aeropuerto no era una proposición rentable y que las oficinas de servicio a la clientela existentes eran suficientes. Un transportista extranjero opinó que no se lograría capacitar a su personal para que desempeñe la función de un CRO. Algunos transportistas pensaron que no deberían tener que referir los pasajeros a la línea telefónica de acceso directo de DOT, indicando que esto menoscabaría el propósito de tener un CRO que resuelva problemas lo más cerca posible de donde ocurran.

Algunos comentaristas objetaron tener que brindar un servicio de teletipo como método que permitiera a los pasajeros con impedimentos de audición o visión, indicando que esto no sería práctico en ciertos lugares (por ejemplo, un aeropuerto en un país donde no haya servicio de teletipo disponible). Algunos comentarios indicaron que el intervalo de 18 meses tras el evento del que disponía el pasajero para presentar su queja ante DOT propuesto en la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros era un intervalo demasiado largo.

El reglamento final mantendrá el rol y las funciones del CRO. Nuestra experiencia apoya la proposición que establece que el uso de un CRO es esencial a la hora de resolver los problemas de los pasajeros en forma pronta y eficaz. No obstante, hemos realizado unas cuantas clarificaciones y modificaciones en respuesta a los comentarios. Los transportistas pueden servirse de otras tecnologías de acceso en vez del servicio de teletipo para que los pasajeros con impedimentos de audición puedan comunicarse con un CRO. Se abandonó el requisito propuesto en el que los transportistas deben referir los pasajeros a la línea telefónica de acceso directo de DOT. El intervalo de tiempo del que dispone un transportista para contestar a una queja verbal ante un CRO se ha extendido a 30 días lo cual concuerda con el intervalo de tiempo del que dispone para responder a las quejas por escrito. El reglamento final clarifica que con respecto a los representantes CRO y las respuestas ante quejas, se cubrirán a los transportistas que brinden servicio regular y a los transportistas que brinden servicios no regulares que operen aviones con 19 ó más asientos para pasajeros. Cuando la regla trate de respuestas "inmediatas" por parte de los transportistas, ello significa que se refiera a un CRO pronta y oportunamente al pasajero que indique una queja o un problema asociado con la discapacidad que no pueda resolver rápidamente el personal del transportista in situ (por ejemplo, el agente de la puerta de embarque o el auxiliar de vuelo). Hemos reducido de 18 meses a seis meses el intervalo del que disponía tras el evento el pasajero deseoso de presentar una queja ante DOT.

Algunos transportistas extranjeros indicaron que no era procedente permitir que un ciudadano no estadounidense tuviera acceso al Departamento de Transporte de Estados Unidos mediante el proceso de quejas. En la opinión de los comentaristas, esto implicaba una jurisdicción extraterritorial incongruente bajo una ley cuya intención era la de crear derechos únicamente para ciudadanos estadounidenses. No estamos de acuerdo. En primer lugar, la ley ACAA protege a los "individuos con discapacidades" sin limitarse a la nacionalidad de dichos individuos. En segundo lugar, el Departamento tiene un interés legítimo en asegurar que se implementen sus requisitos legales. Al Departamento no le importa quién presenta un problema a su atención. Una vez que sepamos que existe un problema, el Departamento, junto con el transportista, deberá corregirlo siendo las penalidades civiles una de las herramientas de las que dispone el Departamento para corregir el problema.

Una asociación que representaba a los transportistas estadounidenses objetó la excepción propuesta al límite de 45 días en aceptar quejas escritas para las quejas referidas por el Departamento de Transporte. El comentarista también propuso que los transportistas pudieran limitar los medios con los que transmitan las quejas asociadas con la discapacidad a los medios utilizados para las quejas que no se asocien con la discapacidad. En la opinión del Departamento, si pensamos que una queja es lo suficientemente importante para que se refiera

al transportista aéreo, entonces es lo suficientemente importante para que responda el transportista. Creemos también que, cuando intenten valerse de sus derechos bajo un estatuto no discriminatorio, los pasajeros deberían poder enviar una queja mediante cualquier método que les sea disponible, sin que los transportistas impongan límites en la transmisión de otros tipos de quejas de clientes. Estas características de la regla propuesta formarán parte del reglamento final sin modificación.

ANÁLISIS SECCIÓN POR SECCIÓN

El propósito de esta porción al preámbulo es el de describir cada una de las secciones del reglamento final. El enfoque de las descripciones contempla material nuevo o modificado.

382.1 ¿Cuál es propósito de esta Parte? La sección se ha modificado para incluir a transportistas extranjeros.

382.3 ¿Qué significan los términos de esta regla? Esta sección de definiciones realiza varias adiciones o modificaciones a las definiciones de la regla actual. Una nueva definición del término “transportista” incluye a ambos transportistas estadounidenses y extranjeros. Una nueva definición para “máquina CPAP”, o dispositivo de presión positiva continua en vía aérea, un tipo de dispositivo de asistencia respiratoria, también ha sido agregada. Existen nuevas definiciones para “amenaza directa” que trata sobre la norma que podría permitir a los transportistas ciertas acciones de otra manera prohibidas con respecto a los pasajeros con discapacidad y para “alternativa equivalente” que trata sobre la norma utilizada en la sección 382.10 para que los transportistas adopten políticas, prácticas y otras adaptaciones en vez de la conformidad con la carta de disposiciones de la regla. “Transportista aéreo indirecto” se refiere a 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 no sea como agente autorizado del transportista. Dos agencias implicadas con los aspectos de seguridad y protección del vuelo también son reconocidas en esta sección: la Administración de Seguridad en Gasoductos y Materiales Peligrosos (Pipeline and Hazardous Materials Administration, o PHMSA por sus siglas en inglés) del Departamento de Transporte (DOT) y la Administración de Seguridad en el Transporte (Transportation Security Administration, o TSA por sus siglas en inglés) del Departamento de Seguridad Nacional (Department of Homeland Security, o DHS por sus siglas en inglés). En la definición para “individuo cualificado con una discapacidad”, el reglamento final específicamente menciona el término “pasajero con una discapacidad” que se usa con frecuencia a través de esta regla. Finalmente, existe una nueva definición para “concentrador de oxígeno portátil (POC), un dispositivo que brinda oxígeno a los pasajeros que lo requieran durante el vuelo.

También hemos incluido en el reglamento final la definición para “transportistas de transporte local” y para “taxi aéreo a demanda” ya que una buena comprensión de dichos términos es esencial para comprender la aplicabilidad de la sección 382.133. El Departamento también decidió incluir la definición para “duración máxima prevista para el vuelo” en el reglamento final ya que los comentaristas hicieron varias preguntas sobre cómo debería un transportista determinar si un pasajero tiene una cantidad suficiente de pilas para alimentar un dispositivo electrónico de asistencia respiratoria. En este reglamento final, el Departamento explica que un transportista puede exigir que un individuo traiga una cantidad suficiente de pilas completamente cargadas para alimentar el dispositivo por un periodo no menor a 150% de la duración máxima prevista para el vuelo. La definición para “duración máxima prevista para el vuelo” proporciona a los transportistas una lista de factores que se deben tomar en cuenta al determinar la duración total de un vuelo.

Hemos propuesto en la Regla NPRM DHH modificar la frase “dispositivo de telecomunicación para los sordos” y su acrónimo, “TDD” a “teletipo” y “TTY” respectivamente. Todos los que comentaron acerca de esta propuesta la respaldaron, así que estamos utilizando esta nueva fraseología en el reglamento final.

En la regla NRPM DHH, propusimos no incluir una definición para individuos con “impedimentos de audición, sordos y sordo-ciegos”, ya que la definición de un “individuo con una discapacidad” era lo suficientemente amplia como para cubrir a los individuos con impedimentos de audición, sordos y sordo-ciegos. No obstante, sí que hemos solicitado comentarios al respecto. Propusimos también no incluir una definición para “modo subtulado” aunque también solicitamos comentarios al respecto. Propusimos además no incluir una definición para “informativo” aunque declaramos en el preámbulo que teníamos la intención de aplicar dicha palabra a todos los vídeos, discos DVD y otras presentaciones audiovisuales que no se consideran como presentaciones de seguridad o entretenimiento, incluyendo, pero sin limitarse a, lo siguiente: vídeos, discos DVD y otras presentaciones audiovisuales que traten de la meteorología, las compras, los programas de viajeros frecuentes, la información sobre aduanas e inmigración, las rutas de los transportistas y otras presentaciones de servicio a la clientela generales. También hemos solicitado comentarios al respecto.

De los que entregaron comentarios con respecto a la §382.3, los transportistas y las asociaciones de transportistas se opusieron en general a la definición “impedimentos de audición, sordos y sordo-ciegos” coincidiendo con el Departamento que estos individuos se hallaban cubiertos por la definición “individuo con una discapacidad”. Se opusieron a cualquier definición para “modo subtulado” con la cual pudiera ser difícil cumplir o que no podría permitir innovaciones, y coincidieron que no era necesario definir “informativo”. Una de las organizaciones de personas con discapacidad propuso una definición para “impedimento de audición, sordo sordo-ciego” que cubriera el “espectro entero” de las discapacidades de audición. Todas las organizaciones de personas con discapacidad respaldaron una definición para el modo subtulado que permitiera leer todas las presentaciones audiovisuales y coincidieron con la propuesta que explicaría el sentido de “informativo” en el preámbulo. Una de las organizaciones pidió que el Departamento añadiera los materiales de seguridad, entretenimiento y otros que se imparten a los pasajeros que pueden ver y oír con normalidad.

El reglamento final incluye una definición del término “transportista aéreo indirecto”. Para la información del lector, un transportista aéreo indirecto es una entidad que indirectamente provee “transporte aéreo” tal y como dicho término se define en el estatuto regulador al contratar los servicios de un “transportista aéreo directo” (una aerolínea). Por ejemplo, cuando el operador de una gira turística o un expedidor de carga aérea contrata espacio a nivel mayorista con una aerolínea y el operador de la gira turística o el expedidor de carga aérea vuelve a vender el espacio en dicho vuelo a nivel minorista con sus propios precios y términos, asumiendo el riesgo de beneficio o pérdida, en vez de actuar como agente, y controlar el inventario y el horario, el operador de la gira turística o el expedidor de carga aérea está desempeñando el rol de un “transportista aéreo indirecto” tal y como lo define el estatuto. En cambio, un agente de viajes minorista que vende el producto de un mandante de identidad conocida (por ejemplo, un asiento con una aerolínea regular o en vuelo charter), ofreciéndolo conforme al precio y los términos establecidos por dicho principal, está actuando como agente en vez de principal y no es un transportista aéreo indirecto. Tampoco son los demás participantes del sistema de viajes aéreos (concesionarios, proveedores) considerados como transportistas aéreos indirectos.

El reglamento final no incluirá las definiciones “con impedimento de audición, sordo y sordo-ciego” o “informativo”. Los comentarios no lograron convencernos de que sea necesario establecer una definición separada que cubra los problemas de audición y de visión: la definición de un “individuo con una discapacidad” lógicamente incluye a individuos con toda la gama de impedimentos de audición y de visión. Asimismo, los comentarios no han logrado demostrar que sea necesaria una definición para “informativo” en la regla. Como ya indicamos en la Regla NPRM DHH, presentaciones “informativas” significa todo vídeo, disco DVD u otra presentación

audiovisual que no se considere como presentación de seguridad o entretenimiento, inclusive, pero sin limitarse a, lo siguiente: vídeos, discos DVD y otras presentaciones audiovisuales que traten de la meteorología, las compras, los programas de viajeros frecuentes, la información sobre aduanas e inmigración, las rutas de los transportistas y otras presentaciones de servicio a la clientela generales. Excluimos las presentaciones de seguridad y entretenimiento: éstas se hallan cubiertas en otra parte, en las §§382.53, 382.69, y 382.119.

En cuanto al modo subtulado, hemos determinado que deberíamos utilizar de manera uniforme el término “modo subtulado de alto contraste” en la regla y definirlo en la §382.3 en vez de hacerlo cada vez que ocurra en otros lugares. En nuestra definición hemos adoptado un enfoque más pragmático. Definir “modo subtulado de alto contraste” como “modo subtulado cuya lectura es por lo menos igual de fácil que con letras blancas sobre un fondo uniformemente negro” no solamente asegura que los subtítulos sean igual de eficaces sino que también permite a los transportistas valerse de tecnologías existentes o futuras que logren valerse de subtítulos tan eficaces como el blanco sobre fondo negro o mejor. Algunos de los comentarios indicaron que dicha tecnología ya existía y pensamos que sería una política pública insuficiente la que no admitiera innovaciones y mejoras. El modo subtulado de alto contraste puede ser abierto, es decir texto que se graba directamente en el vídeo y que no se puede desactivar conforme lo desee el usuario, o cerrado, es decir, texto que se puede activar y desactivar conforme lo desee el usuario.

382.5 ¿Cuándo se exigirá que los transportistas estadounidenses y extranjeros deban empezar a cumplir con las disposiciones de esta Parte? Ambos transportistas estadounidenses y extranjeros deben empezar a cumplir con el reglamento final a partir de su fecha de vigencia, que tendrá lugar un año a partir de la fecha en que se publique en el Registro Federal (Federal Register). El intervalo de la fase de incorporación pretende otorgar a los transportistas suficiente tiempo para emprender los pasos que son necesarios para la conformidad y para entregar al Departamento, en forma oportuna, las peticiones de exenciones por conflicto de leyes y las solicitudes de determinaciones de alternativas equivalentes.

382.7 ¿A quienes se aplican las disposiciones de esta Parte? El reglamento aplica a todos los transportistas estadounidenses, sin que importe dónde se realicen sus operaciones, con excepción de disposiciones contrarias establecidas en el reglamento. Con respecto a los transportistas extranjeros, la aplicación del reglamento es un tanto más restringida. Únicamente los vuelos de transportistas extranjeros que se inicien o finalicen en un aeropuerto estadounidense, así como las aeronaves utilizadas en dichas operaciones, se hallan cubiertos. Un vuelo significa un recorrido continuo realizado por un pasajero en una misma aeronave o bajo un mismo número de vuelo. La regla proporciona varios ejemplos de lo que constituye un “vuelo” y de lo que no lo constituye. En particular, un transportista extranjero que no esté cubierto por la regla con respecto a una operación entre dos puntos extranjeros, inclusive si, bajo un acuerdo de código compartido con un transportista estadounidense, el transportista extranjero transporta a pasajeros que vuelen bajo el código de un transportista estadounidense. El transportista estadounidense, sin embargo, se halla cubierto por la regla con respecto a los pasajeros que viajen bajo su código durante dicho vuelo, de tal forma que si ocurre una infracción de los derechos de un pasajero que viaje bajo el código del transportista estadounidense conforme a la Parte 382, el Departamento imputaría la responsabilidad al transportista estadounidense y no al transportista extranjero. Finalmente, un vuelo charter con un transportista extranjero desde un aeropuerto extranjero a un aeropuerto estadounidense y de regreso no estaría cubierto si el transportista no admitió a ningún pasajero en Estados Unidos.

Propusimos en la Regla NPRM DHH que las disposiciones con respecto a los pasajeros sordos, con impedimentos de audición y sordo-ciegos se aplicaran a todas las operaciones de

transportistas estadounidenses en todos los vuelos operados por transportistas extranjeros que se inicien y finalicen en un aeropuerto estadounidense. Propusimos que en el caso de vuelos operados por transportistas extranjeros entre dos puntos extranjeros que compartan un código con un transportista estadounidense, se aplicaran al transportista estadounidense cuyo código es el que utilice los requisitos de la regla relacionados con el servicio pero no los requisitos de accesibilidad y de equipo. Además, señalamos en el preámbulo que la §382.51, que gobierna las presentaciones audiovisuales en los aeropuertos, estipula una excepción para los transportistas estadounidenses y extranjeros en los aeropuertos extranjeros. Por sus términos, la §382.51 se aplica únicamente a las instalaciones de terminales de aeropuertos estadounidenses que son arrendadas, controladas, o de propiedad de transportistas estadounidenses o transportistas extranjeros. Hemos solicitado comentarios sobre el costo y la viabilidad en requerir que los transportistas estadounidenses modifiquen el equipo, el espacio, o ambos, en las terminales de aeropuertos extranjeros que arrienden, controlen o de las que sean propietarios.

En consonancia con sus comentarios con respecto a la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros, los transportistas extranjeros y las asociaciones de transportistas que entregaron comentarios en general criticaron al Departamento, indicando que había actuado en forma unilateral en este campo. Algunos sostuvieron que la Parte 382 no debería aplicarse a los vuelos que no formaran parte de un viaje único desde, o a, Estados Unidos en la misma aeronave con un mismo número de vuelo. Un transportista estadounidense, Delta, expresó temer que sus socios de código compartido determinarían que los requisitos eran tan onerosos que pondrían fin al convenio de código compartido en vez de cumplir con los mismos, lo cual precipitaría declives en el servicio y la competencia. Una asociación de transportistas estadounidenses respaldó la aplicabilidad de la Parte 382 a los transportistas extranjeros en forma semejante a los grupos de personas con discapacidad y de los individuos con discapacidad que presentaron sus comentarios. La Asociación de Aerolíneas Regionales (Regional Airline Association, o RAA por sus siglas en inglés) pidió que el Departamento eximiera de la regla a todas las aeronaves de hasta 30 asientos debido a que sus requisitos conllevarían cargas excesivas para los operadores de aeronaves pequeñas.

Los individuos y las organizaciones de personas con discapacidad presentaron comentarios que en general favorecieron aplicar la regla a todos los vuelos de transportistas extranjeros que se iniciaran, o finalizaran, en un aeropuerto estadounidense y a los vuelos de transportistas extranjeros entre dos aeropuertos extranjeros que compartieran un código con un transportista estadounidense.

No nos convencen las sugerencias por parte de transportistas extranjeros que aseveran que cuando apliquemos estos requisitos estamos de alguna forma sobrepasando nuestra autoridad. Como habíamos explicado en la Regla NPRM para Transportistas Extranjeros y en la Regla NPRM DHH, en 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), el Congreso enmendó la ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA por sus siglas en inglés) con el fin de incluir a los transportistas extranjeros en la prohibición en contra de la discriminación perpetrada contra individuos con discapacidad que son elegibles. Este reglamento únicamente implementa dicha ley. La autoridad del Departamento a la hora de emitir reglamentos que se apliquen a transportistas extranjeros se halla sólidamente establecida. Esta cuestión general se discute en mayor detalle en la parte "Respuesta a los comentarios" del preámbulo. En dicha sección, el Departamento explica el enfoque del reglamento final con respecto a la cuestión de códigos compartidos que se aplica a temas de sordera y de impedimentos de audición así como otras disposiciones de la Parte 382.

Los requisitos relacionados con el servicio provisto a pasajeros sordos, con impedimentos de audición y sordo-ciegos que se apliquen a los transportistas estadounidenses en vuelos de código compartido operados por socios transportistas extranjeros entre dos puntos extranjeros son los que se hallan enumerados en la §382.119. Aunque no estemos aplicando estos requisitos al transportista extranjero que opere estos vuelos, el transportista

estadounidense se hallará sujeto a procedimientos de ejecución directa si dicho transportista estadounidense omite brindar la información requerida prontamente a “individuos calificados con una discapacidad que se identifiquen a sí mismos como poseedores de impedimentos de audición o visión” y cuyos billetes llevan el código del transportista estadounidense. Los requisitos de accesibilidad a la aeronave establecidos en la §382.69 no aplicarán a dichos vuelos. La Parte 382 no estipula requisitos de equipo específicos para pasajeros sordos, con impedimentos de audición y sordo-ciegos.

En cuanto a la solicitud de la RAA, la evidencia en el expediente no brinda un fundamento que permita una exención global de la Parte 382 para aeronaves de 30 ó menos asientos. Si un operador de aeropuerto o de aeronave no utiliza una tecnología particular, las secciones con respecto a dicha tecnología no aplicarían. Las disposiciones normales con respecto a las exenciones de las reglas de la Oficina de la Secretaría (véase 49 CFR Parte 5) podrían aplicarse si un transportista o un aeropuerto opina que una situación particular requiere una exención.

382.9 ¿Qué pueden hacer los transportistas extranjeros si creen que la disposición en la ley de un país extranjero imposibilita la conformidad con una disposición de esta Parte?

La presente disposición crea un mecanismo de exención por conflicto de leyes que permite una consideración apropiada de los requisitos de leyes extranjeras que se apliquen a transportistas extranjeros. Cabe destacar que dicho mecanismo pretende aplicarse únicamente a conflictos genuinos que radiquen en mandatos extranjeros de carácter legal y obligatorio. Una ley extranjera que requiera que un transportista extranjero realice algo que prohíbe la presente regla, o que prohíbe al transportista extranjero realizar algo que exija la presente regla, es un motivo apropiado para una exención por conflicto de leyes. La política, la práctica autorizada, la recomendación o la preferencia de un transportista extranjero o de un gobierno no lo es. Sin embargo, si el gobierno extranjero informa al transportista oficialmente que tiene la intención de interponer una acción ejecutoria (una penalidad civil, por ejemplo) en contra de un transportista que omita implementar una disposición de política gubernamental, un documento de guía o una recomendación, el Departamento interpretaría la acción del gobierno como fundamento de un mandato legal jurisdiccional que se podría examinar conforme a la presente sección.

Si, en un contexto legal, el transportista extranjero no tiene más opción que la de actuar en forma contraria a la presente regla, el Departamento podría acordar una exención. Si el transportista extranjero, en cuestión de derecho, dispone de cualquier discreción con respecto a este tema, debe ejercerla cumpliendo con la presente regla, inclusive si difiere de la política del transportista o de la recomendación de un gobierno extranjero, y el Departamento no otorgaría una exención. Una solicitud de exención tendría que incluir la propuesta del transportista para un método alternativo que permita lograr los objetivos de la regla con respecto a toda disposición de la que desee quedar exento.

El Departamento desea asegurar que las solicitudes de exenciones son presentadas y acordadas o denegadas en forma oportuna, evitando el dilema para muchos transportistas extranjeros que tengan que elegir entre la conformidad con esta regla y con leyes extranjeras contrarias cuando la regla entre en vigor un año tras su publicación. Recomendamos que los transportistas extranjeros presenten sus solicitudes de exención en los 120 días que sigan a la publicación de la presente regla. El Departamento se compromete a resolver las solicitudes realizadas en dicho intervalo de tiempo antes de que la regla sea vigente. Si nos demoramos, el transportista extranjero podrá seguir acogiéndose a la política o práctica implicada hasta que respondamos y, si la solicitud queda denegada, el Departamento no interpondrá ninguna acción ejecutoria contra el transportista con respecto a las actividades que tuvieron lugar antes de la denegación. Inclusive con respecto a las solicitudes de exención presentadas después del plazo de 120 días, el Departamento se esforzará lo mejor posible en responder antes de la fecha de vigencia de la presente regla. Lo reiteramos, el transportista puede optar por acogerse a la

política o la práctica de la que trate la solicitud de exención hasta que responda el Departamento. No obstante, si se deniega la solicitud, el transportista corre el riesgo de una acción ejecutoria con respecto al intervalo entre la fecha de vigencia y la fecha de la respuesta del Departamento. El Departamento ha establecido este proceso de consideración de exenciones en dos etapas con el fin de evitar situaciones en las que el transportista extranjero retrasaría la entrega de una solicitud de exención hasta poco antes de la fecha de vigencia de la regla en el intento de demorar la conformidad con la regla mientras el Departamento considere la solicitud retrasada.

Reconocemos también que puedan surgir nuevos mandatos legales extranjeros. Si se crea un nuevo mandato tras el intervalo inicial de 120 días tras la publicación de la presente regla (y no un mandato legal existente que se descubra o que entre en vigor posteriormente), entonces el transportista extranjero podrá presentar una nueva solicitud de exención y seguir implementando la política o práctica en cuestión hasta que responda el Departamento. En este caso, el transportista no se hallaría sujeto a una acción ejecutoria por el periodo de tiempo anterior a la respuesta del Departamento.

Esta sección también señala que si un transportista extranjero presenta una solicitud de exención frívola o dilatoria, no ha presentado una solicitud de exención con respecto a una política o práctica particular, o sigue acogéndose a una política o práctica cuya solicitud de exención ha sido denegada, dicho transportista se hallaría sujeto a una acción ejecutoria por parte de DOT. Por ejemplo, si el Departamento emprende una acción ejecutoria porque opinamos que la práctica de un transportista extranjero es contraria a la regla, el transportista no podría defenderse contra dicha acción ejecutoria alegando un conflicto con un mandato legal extranjero existente si el transportista no hubiera anteriormente presentado una solicitud de exención que tratara de la práctica, o si dicha solicitud fuera denegada.

382.10 ¿Cómo obtiene un transportista estadounidense o extranjero una determinación que demuestre que brinda una alternativa equivalente a los pasajeros con discapacidad?

Mientras que el concepto de facilitación equivalente forma parte de la Ley de Ciudadanos Estadounidenses con discapacidad (Americans with Disabilities Act, o ADA por sus siglas en inglés) de DOT desde 1991 (véase 49 CFR 37.7 – 37.9), dicho concepto no ha formado parte anteriormente de las reglas ACAA. El uso de “alternativa equivalente” en la presente regla es un tanto más amplia que el uso de “facilitación equivalente” en las reglas de la ley ADA de DOT o de DOJ, o en 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) emitidas por la Junta de Acceso de Estados Unidos (US Access Board) que enfocó las modificaciones al equipo (“hardware”) de vehículos e instalaciones. En el contexto de la ley ACAA, una alternativa equivalente puede también tratar de políticas, prácticas, u otras acomodaciones para los pasajeros con discapacidad.

El punto clave de esta sección es que, a fin de poder interpretarse como alternativa equivalente, una política, práctica, acomodación, o componente de equipo debe realmente brindar una accesibilidad esencialmente equivalente a la conformidad con una disposición de la regla para los pasajeros con discapacidad. No es suficiente que la alternativa propuesta por un transportista difiera de la disposición en la regla. Las alternativas que brinden una accesibilidad menor que la de las disposiciones de la regla, o que impongan una mayor carga en los pasajeros con discapacidad no podrían considerarse como alternativas equivalentes. Las alternativas equivalentes también aplican únicamente a requisitos específicos de esta regla. El Departamento no consideraría una solicitud de alternativa equivalente que nos pidiera concluir que un esquema regulatorio extranjero completo fuera el equivalente de esta regla, por ejemplo.

En forma similar a la disposición de exención por conflicto de leyes, la estructura de la disposición de alternativa equivalente es un incentivo para que los transportistas entreguen sus solicitudes en forma oportuna. Si un transportista envía su solicitud en los 120 días que sigan la

fecha de publicación de esta Parte, el Departamento intentará contestar antes de la fecha de vigencia de la regla. El transportista puede implementar la política o práctica que solicite como alternativa equivalente a partir de la fecha de vigencia de la regla hasta que responda el Departamento. (Un transportista estadounidense sujeto a la presente regla no podría empezar a implementar una alternativa equivalente que no hubiere solicitado en el plazo de 120 días hasta la fecha de vigencia de la nueva regla, dado que la regla actual no tiene ninguna disposición con respecto a las alternativas equivalentes). Si un transportista entrega su solicitud después del plazo de 120 días tras la publicación de la regla, el transportista deberá cumplir con la disposición del reglamento hasta obtener la respuesta del Departamento.

382.11 ¿Cuál es el requisito de no discriminación general de esta Parte?

382.13 ¿Deben los transportistas modificar las políticas, prácticas e instalaciones para asegurar que no existe discriminación? Estas secciones son muy similares a la sección 382.7 del reglamento actual. Una diferencia radica en que la nueva regla especifica que los transportistas pueden requerir el pre-embarque como condición para recibir acomodaciones de asientos o de almacenamiento en la cabina. Este requisito de modificaciones a las políticas, prácticas e instalaciones ha sido desglosado en una sección separada. Este requisito reconoce que existen ocasiones en las que, a fin de brindar un servicio sin discriminación a un individuo particular, los transportistas tienen que modificar, o hacer una excepción en, una política o práctica que de otra forma goza de aceptación general, con respecto a dicho individuo. Incumbe destacar que esta disposición no pretende exigir que los transportistas realicen modificaciones generalmente aplicables en políticas para todos los pasajeros o para los pasajeros con discapacidad. Esta disposición enfoca la acción que debe emprender el transportista – a menos de incurrir una carga indebida o de aportar un cambio fundamental en sus servicios – para asegurar que el pasajero con una discapacidad puede realizar el viaje para el que ha comprado un billete.

382.15 ¿Deben los transportistas cerciorarse de que los contratistas cumplan con los requisitos de esta Parte? Es un principio fundamental en la ley contra la discriminación que mientras que pueda una parte reglamentada contratar ciertas funciones, no le sea posible contratar sus responsabilidades. Por consiguiente, un transportista que contrate cualquier función que implique a pasajeros con discapacidad debe también cerciorarse que los contratistas cumplan con las disposiciones de esta Parte, justo como si fuera el mismo transportista quien desempeñara dichas funciones. Las aseveraciones y condiciones del contrato en los convenios entre transportistas y sus contratistas son una medida clave en la conformidad de los transportistas con esta sección. El contrato deberá indicar que la falta de conformidad con estas condiciones por parte del contratista será interpretada como infracción material del contrato. El Departamento espera que los transportistas supervisen el rendimiento de los contratistas con el fin de cerciorarse de que el rendimiento de los mismos cumple con los requisitos de esta Parte y que intervendrán apropiadamente contra los contratistas que infrinjan sus contratos al no cumplir con dichos requisitos. El Departamento percibiría la omisión de lo anterior por parte del transportista como una falta de cumplimiento con las obligaciones del transportista al amparo de la presente regla, y un transportista no podrá defenderse ante una acción ejecutoria por parte del Departamento alegando que fue el contratista quien erró. El transportista sigue siendo responsable.

382.19 ¿Pueden los transportistas denegar transporte por motivo de discapacidad? Esta sección mantiene, y extiende a los transportistas extranjeros, el requisito clave contra la discriminación de la ley ACAA y de la Parte 382 existente. Salvo estrechas excepciones, se

prohíbe que un transportista deniegue el transporte a un pasajero por motivo de discapacidad. Los transportistas mantienen su autoridad, en virtud de 49 U.S.C. 44902 y 14 CFR 121.533, de denegar transporte a cualquier pasajero, discapacitado o no, por motivo de seguridad o cuyo transporte representara una infracción de los requisitos de la FAA y de la TSA.

Si el motivo de seguridad por el cual el transportista excluye a un pasajero radica en que la discapacidad del individuo crea un problema de seguridad, la decisión del transportista debe basarse en un análisis de la “amenaza directa”. Este concepto, con fundamento en la Ley de Ciudadanos Estadounidenses con discapacidad (Americans with Disabilities Act, o ADA por sus siglas en inglés), requiere que los transportistas realicen una evaluación individualizada (a diferencia de la generalización o del estereotipo referente a lo que una persona con una discapacidad precisa pueda hacer o no hacer) con respecto al riesgo de seguridad que se pueda pensar que la persona presente. En dicha evaluación, el transportista debe tomar en cuenta la naturaleza, la duración y la severidad del riesgo; la probabilidad que pueda ocurrir el daño potencial; y si existen medidas razonables mitigantes que limiten el riesgo en tal forma que el individuo ya no presente una amenaza directa. Al valerse de su autoridad cuando realice una determinación con respecto a la amenaza directa, un transportista no debe actuar en forma que contravenga las demás disposiciones de la Parte 382. Las determinaciones de una amenaza directa no deben aplicarse como si fueran una exención ipso facto de los requisitos específicos de esta Parte (por ejemplo, la prohibición con respecto al límite en el número).

La exclusión de un pasajero motivada por una apariencia relacionada con la discapacidad o por la posibilidad de que un comportamiento involuntario pudiere ofender o incomodar a otras personas – a diferencia de una amenaza directa a la seguridad – es una parte importante del presente mandato contra la discriminación. El razonamiento tras este requisito fue establecido en el preámbulo a la regla ACAA de 1990 y permanece válido (véase 55 FR 8027; 6 de marzo de 1990).

382.21 ¿Pueden los transportistas limitar el acceso al transporte porque el pasajero padece de una enfermedad transmisible u otra condición médica?

Por lo general, los transportistas no pueden excluir o imponer otros requisitos o condiciones a un pasajero porque el pasajero tenga una enfermedad transmisible.

No obstante, si el pasajero presenta una amenaza directa, el transportista puede emprender la acción apropiada con el fin de proteger la salud y la seguridad de las demás personas en el vuelo.

El Departamento ha agregado un texto reglamentario que codifica la guía del Departamento con respecto a la forma en que las aerolíneas deberían determinar si la enfermedad de alguien implica una amenaza directa. Para ser una amenaza directa, la condición debe ser fácilmente transmisible mediante un contacto superficial en el curso de un vuelo, Y conllevar serias consecuencias adversas para la salud (por ejemplo, el SARS o la tuberculosis activa). Si una condición es fácilmente transmisible pero no suele tener serias consecuencias adversas para la salud (un simple resfriado por ejemplo), o sí tiene serias consecuencias adversas para la salud pero no es fácilmente transmisible mediante un contacto superficial en el curso de un vuelo (el SIDA por ejemplo), su presencia no implicaría una amenaza directa. Los transportistas pueden también orientarse conforme a las directivas emitidas por las autoridades de la salud pública (por ejemplo, en el contexto de una futura pandemia de gripe).

Si como resultado, se determina que un pasajero implica una amenaza directa y se decide que no puede viajar conforme al horario previsto, el transportista debe permitir que el pasajero viaje en otro momento en los 90 días que sigan la fecha del viaje postergado y al mismo precio o, si lo prefiere el pasajero, ofrecerle un reembolso. Por ende, los honorarios o penalidades por motivo de cancelación o de cambio de reserva no aplicarían en esta situación y el pasajero no se hallaría sujeto a aumentos en las tarifas que pudieran surgir entretanto o

cualquier aumento en la tarifa de dicho pasajero que se deba a la falta de disponibilidad del asiento en la clase de vuelo de su billete original.

382.23 ¿Pueden los transportistas requerir que un pasajero con una discapacidad presente un certificado médico? En forma similar a la sección referente a los certificados médicos en la presente regla, esta sección generalmente prohíbe que los transportistas soliciten un certificado médico (es decir, declaraciones escritas emitidas por un doctor que indique que el pasajero puede realizar el viaje sin riesgo y sin necesidad de asistencia médica extraordinaria durante el vuelo). Las personas con discapacidad tienen impedimento con respecto a andar, ver, oír, etc. Estos impedimentos, en conjunto, no son enfermedades que requieren una autorización o un tratamiento médico (aunque, por supuesto, las personas con discapacidad pueden tener enfermedades al igual que los demás). Al mismo tiempo, las aerolíneas y su personal no son proveedores de cuidados médicos y no es razonable suponer que deban brindar atención médica. Esta disposición pretende equilibrar ambas realidades.

Es posible requerir que los usuarios de oxígeno y las personas que viajen en camilla o una incubadora presenten un certificado médico. La situación que más a menudo resultaría en la solicitud de un certificado médico sería una en que el personal del transportista tuviera motivos para dudar que un individuo pueda terminar su viaje en seguridad sin necesidad de asistencia médica extraordinaria. En este caso, el personal del transportista puede requerir un certificado médico a fin de verificar que el pasajero no necesitará dicho tipo de ayuda. La regla clarifica que un certificado médico debe ser reciente (en los 10 días que precedan al vuelo de salida del pasajero).

Existe también una relación entre esta sección y la disposición referente a las enfermedades transmisibles. La sección 382.21 (a)(4) permite que un transportista requiera un certificado médico si el transportista determina que el pasajero tiene una enfermedad transmisible que podría implicar una amenaza directa. Conforme a la sección 382.23(c), el pasajero tendría entonces que presentar un certificado médico que indicara que la condición del pasajero no sería transmisible a las demás personas en el curso normal del vuelo. Si fuere potencialmente transmisible durante el vuelo pero que ello pudiera prevenirse si se implementaran ciertas condiciones o precauciones, el certificado médico debería describir dichas condiciones o precauciones. A diferencia de la situación con respecto a los certificados médicos bajo el párrafo (b)(3), un certificado médico en una situación de enfermedad transmisible conforme al párrafo (d) debería tener una fecha que cayera dentro de los 10 días anteriores al vuelo que intenta realizar (y no 10 días anteriores al vuelo inicial de salida del pasajero). Conforme al párrafo 382.21(c), si el certificado médico de la sección 382.23(c)(2) indica medidas para prevenir la transmisión de una enfermedad, el transportista debe brindar transporte al pasajero –ejecutando dichas medidas – a menos que el transportista determine que no las puede llevar a cabo. Si el transportista no puede llevar a cabo las medidas anteriormente mencionadas, podrá denegar el transporte al pasajero. En este caso, la explicación por escrito del transportista para el pasajero, conforme a la sección 382.21(e), debería indicar por qué no pudo llevar a cabo las medidas estipuladas en el certificado médico.

Un transportista puede optar por someter al pasajero con un certificado médico a un examen médico adicional (por el doctor del transportista, entre otros) si el transportista cree que ha transcurrido un serio cambio adverso en la condición médica del pasajero desde que se emitió el certificado médico o que el certificado médico subestima seriamente el riesgo que la salud del pasajero implica para las demás personas en el vuelo. Si este examen adicional demuestra que el pasajero probablemente no podrá completar el vuelo sin ayuda médica extraordinaria o que representa una amenaza directa a los demás pasajeros, el transportista podría, a pesar del certificado médico, denegar o limitar el transporte del pasajero.

Señalamos también, que conforme a la sección 382.117(e), las aerolíneas pueden requerir que los pasajeros que viajen con animales de apoyo emocional o de asistencia psiquiátrica deben proveer cierta documentación. Dicha información no es un certificado médico en el sentido expresado en la sección 382.23, pero las aerolíneas tienen derecho a obtener esta documentación como condición para permitir que un animal de apoyo emocional o de asistencia psiquiátrica viaje en la cabina con el pasajero.

382.25 ¿Puede un transportista requerir que un pasajero con una discapacidad realice una notificación anticipada indicando que tiene la intención de viajar en un vuelo?

382.27 ¿Puede un transportista requerir que un pasajero con una discapacidad realice una notificación anticipada con el fin de obtener servicios específicos con respecto a un vuelo?

Los transportistas no pueden exigir que un pasajero con una discapacidad realice la notificación anticipada indicando que tiene la intención de viajar en un vuelo. Es decir, el transportista no podrá decirle al pasajero, de hecho, "Usted tiene una discapacidad y por lo tanto debe notificarme de antemano que desea viajar en mi aeronave, en el vuelo XXX".

Por otra parte, hay una serie de acomodaciones que los pasajeros con discapacidad puedan requerir o desear para las cuales los transportistas requieren con toda razón un cierto tiempo en disponer. Para estos servicios, los transportistas pueden requerir hasta 48 horas de notificación anticipada (es decir, 48 horas antes de la hora de salida prevista para el vuelo), Y una facturación de una hora antes de la hora de facturación del público general. Es decir, si a los pasajeros se les suele decir que lleguen a la puerta de embarque una hora antes de la hora de salida prevista para el vuelo para la facturación, el transportista podrá decirle a los pasajeros deseosos de obtener una de las acomodaciones enumeradas que deben presentarse para la facturación dos horas antes de la hora de salida prevista para el vuelo. Si el pasajero con una discapacidad cumple con la notificación anticipada y con los requisitos de facturación, el transportista debe brindar la acomodación solicitada. De lo contrario, el transportista todavía debe brindar dicha acomodación en la medida de lo posible sin demorar el vuelo.

La mayoría de servicios o acomodaciones por los que el transportista puede requerir una notificación anticipada son los mismos que los que se hallan en el reglamento existente (por ejemplo, transporte de una silla de ruedas eléctrica en un vuelo que se proyecta llevar a cabo en una aeronave de 60 ó menos asientos, acomodación para un grupo de 10 o más pasajeros con discapacidad que hacen la reserva en grupo). Incumbe señalar que, con respecto al uso a bordo de oxígeno suplementario, es posible que se requiera una notificación anticipada del pasajero sin que importe si el transportista brinda oxígeno (es decir por equipo POC o por contenedor) o si el pasajero trae su propio equipo POC durante el vuelo. Cabe también señalar que cuando se solicite oxígeno suplementario a ser provisto por el transportista, es posible que sea necesario realizar la notificación anticipada de hasta 48 horas para los vuelos nacionales y hasta 72 horas para los vuelos internacionales.

Existen unas cuantas nuevas situaciones en las que la regla permite a los transportistas requerir notificación anticipada. Esto incluye el transporte de animales de apoyo emocional o de servicio psiquiátrico, el transporte de cualquier animal de servicio en un vuelo que requiera ocho horas o más y la acomodación de un individuo que tenga serios impedimentos de visión y de audición.

382.29 ¿Puede un transportista requerir que un pasajero con una discapacidad viaje con un asistente de seguridad? La terminología de esta sección se ha cambiado de “auxiliar” a “asistente de seguridad” con el fin de mejor reflejar la función que desempeña la persona que acompañe al pasajero. Un asistente de seguridad no es un auxiliar de atención personal que se ocupa de las necesidades personales del pasajero. Un transportista no puede exigir que un auxiliar de atención personal viaje con un pasajero con una discapacidad. Sino que el asistente de seguridad es alguien que ayudaría al pasajero a salir de la aeronave en caso de una evacuación de emergencia o a establecer la comunicación con el personal del transportista a fines de la sesión informativa requerida. Una persona como un pasajero voluntario, un individuo seleccionado por el pasajero o un miembro de la tripulación que viaje sin estar de servicio (deadhead) es un candidato apropiado para prestarse de asistente de seguridad.

Esta sección generalmente sigue el modelo de la sección que corresponda al reglamento existente. No obstante, con respecto a la situación del pasajero con un serio impedimento de movilidad, el criterio para permitir que el transportista requiera un asistente de seguridad ha sido clarificado con el fin de resolver las circunstancias en las que el pasajero se halle físicamente incapaz de asistir en su propia evacuación. Se realiza este cambio con el fin de evitar la posible confusión en la que un pasajero podría ayudar en su propia evacuación con simplemente pedir ayuda.

La sección “Respuesta a los comentarios” del preámbulo describe en mayor detalle los demás cambios, inclusive un nuevo requisito de notificación anticipada que se aplicaría a los pasajeros con serios impedimentos de visión y de audición. En la sección 382.29(b)(4), se menciona que un pasajero con serios impedimentos de ambas audición y visión es responsable por explicar cómo él o ella puede establecer una comunicación adecuada que permita la transmisión de la sesión informativa de seguridad y que el pasajero ayude en su propia evacuación de la aeronave en caso de emergencia. El nuevo requisito de notificación anticipada pretende ofrecer al transportista tiempo suficiente para realizar los arreglos necesarios que permitan acomodar al pasajero conforme a esta explicación. El idioma de la sección 382.29(b)(4) referente a la capacidad del pasajero de ayudar en su propia evacuación significa poder establecer, durante o alrededor de la sesión informativa de seguridad, una forma en la que el pasajero pueda recibir instrucciones que traten de una evacuación de emergencia. Por ejemplo, el pasajero y el transportista aéreo podrían convenir en una señal de la mano o táctil que el pasajero comprenda signifique “levántese y siga los pasajeros hacia la salida de emergencia”.

Cuando un pasajero con una discapacidad no pueda viajar en vuelo porque no existe un asiento disponible para el asistente de seguridad que el transportista ha determinado ser necesario, el pasajero deberá ser compensado en un monto que se deba calcular conforme a la Regla de Compensación por Embarque Denegado (Denied Boarding Compensation, o CBD por sus siglas en inglés) del Departamento, de 14 CFR Parte 250, cuando aplicara la Parte 250. La regla DBC aplica a los transportistas estadounidenses y extranjeros con respecto a los segmentos de vuelos nacionales e internacionales sin escala prevista que salgan desde un aeropuerto estadounidense. No se aplica a los vuelos que salgan de un aeropuerto extranjero, sin que importe que estén operados por un transportista estadounidense o extranjero.

382.31 ¿Pueden los transportistas imponer cargos especiales a los pasajeros con discapacidad por brindar servicios y acomodaciones de conformidad con esta regla? Los transportistas no podrán imponer cargos a los pasajeros por las acomodaciones exigidas por la presente regla. No obstante, si un transportista voluntariamente brinda un servicio que no exija la presente regla, el transportista podrá cobrar un honorario al pasajero con una discapacidad por dicho servicio.

El tema de los requisitos de accesibilidad al sitio Internet del transportista ha sido postergado hasta una próxima regla SNPRM. Mientras que se considere dicho tema, el

Departamento ha agregado una disposición que se extienda a los posibles efectos discriminatorios de sus políticas relacionadas con el sitio Internet para los pasajeros con discapacidad que no puedan utilizar el sitio Internet porque este mismo no se halla accesible. Si un transportista cobra un monto a las personas que hagan reservaciones por teléfono o en persona mayor al que cobre a las personas que realicen reservas mediante su sitio Internet, dicho suplemento no podrá aplicarse a personas con discapacidad que tienen que hacer reservas por otros métodos ya que el sitio Internet no se halla accesible para ellas. Asimismo, si existen descuentos “únicos a Internet” o si ofertas especiales se ofrece a pasajeros en el sitio Internet del transportista, los pasajeros con discapacidad que no pueden utilizar el sitio Internet debe tener acceso a los mismos términos cuando intentan reservar un vuelo por otros métodos.

382.33 ¿Pueden los transportistas imponer otras restricciones a los pasajeros con discapacidad que no impongan a los demás pasajeros?

382.35 ¿Pueden los transportistas requerir que los pasajeros con discapacidad firmen exenciones o dispensaciones?

Los transportistas no pueden imponer requisitos o restricciones a pasajeros con discapacidad que no impongan a los demás pasajeros, salvo cuando este reglamento lo permita explícitamente al transportista (por ejemplo, notificación anticipada para ciertos servicios). Esperamos que muchas de las prácticas específicamente prohibidas en esta sección sean de interés puramente histórico (por ejemplo, exigir que los pasajeros con discapacidad se sienten encima de mantas o restringir dichos pasajeros a “corrales” en las terminales), pero opinamos que siguen siendo ejemplos útiles del tipo de tratamiento discriminatorio que no es aceptable en el contexto de un estatuto contra la discriminación. Las exenciones o dispensaciones de responsabilidad hacia los pasajeros en sí o por la pérdida o daños perpetrados a las sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia forman parte de las prácticas prohibidas, aunque como ya lo indicamos en el pasado, los transportistas son libres de señalar los daños que ya existen en un dispositivo de asistencia en la misma forma que los transportistas señalan lo mismo con respecto a los demás equipajes facturados.

382.41 ¿Cuál es la información referente al vuelo que los transportistas deben impartir a los individuos calificados con discapacidad? Esta disposición es muy similar a la disposición correspondiente en la regla existente. Los transportistas deben impartir información referente a las características de accesibilidad de la aeronave (por ejemplo, la presencia y ubicación de asientos a los que se pueda acceder mediante apoyabrazos móviles así como los asientos que no se hallen disponibles a los pasajeros con discapacidad). Además, los transportistas deben impartir información referente a cualquier limitación de servicio para acomodar al pasajero con una discapacidad. Cuando el embarque de entrada a nivel no se halle disponible en un vuelo particular, los transportistas deben comunicar la información referente a la ayuda para el embarque con rampa o con elevador a todos los pasajeros que indiquen tener que utilizar una silla de ruedas durante el embarque, sin que importe si se pregunta dicha información específicamente.

Como cuestión general bajo la Parte 382, cuando un agente que actúe en nombre de la aerolínea brinde información inexacta al pasajero con una discapacidad referente a una acomodación relacionada con una discapacidad, en la mayoría de veces la aerolínea quedará responsable por toda infracción resultante de la ley que se relacione con la información. Cabe también señalar que cuando un transportista acepta brindar un servicio que no se halle específicamente requerido conforme a esta parte con el fin de acomodar la discapacidad particular de un pasajero, el transportista se halla bajo la obligación de brindar dicho servicio al

pasajero o de correr el riesgo de infringir la sección 382.41. Por ejemplo, si un transportista informa a un pasajero que podrá acomodar su alergia a los cacahuets al no servir cacahuets durante el itinerario de su vuelo, el transportista debe cerciorarse de que no se sirvan cacahuets durante dichos vuelos o infringirá la sección 382.41.

382.43 ¿Deben los servicios de información y reservación de los transportistas estar accesibles a los individuos con impedimentos de audición o visión? La sección “Respuesta a los comentarios” del preámbulo trata de los requisitos que se aplicarán a los transportistas con respecto al servicio de teletipo o de retransmisión de voz entre usuarios de teletipos y transportistas. Como se notó en la discusión, el propósito de la §382.43 es de equilibrar el acceso por parte de los pasajeros con impedimentos de audición y de visión y del resto del público a la hora de comunicarse con los transportistas por teléfono cuando se trate de información y de reservaciones. Pretendemos asegurar una equivalencia en ambos el acceso al transportista y el tiempo de espera si un agente no se halla disponible al realizarse la conexión.

Los transportistas pueden cumplir con este requisito al utilizar ellos mismos un servicio de teletipo, pero también lo pueden lograr mediante la retransmisión de voz o cualquier otro tipo de tecnología que permita a los usuarios de teletipo comunicarse con ellos. Este requisito está establecido en la §382.43(a). Estamos también añadiendo un nuevo requisito de acceso en la §382.43(a)(4) para asegurar que las personas que son sordas o tienen impedimentos de audición obtengan información sobre cómo comunicarse con transportistas mediante el servicio de teletipo: en cualquier medio en el que el transportista indique el número de teléfono para su servicio de información y reservaciones para el público general, se debe también indicar el número de teletipo si existe, o si no, se debe especificar cómo los usuarios de teletipo pueden alcanzar el servicio de información y reservaciones (por ejemplo, mediante un servicio de retransmisión de voz). Estos medios deben incluir, entre otros, los sitios Internet, las carátulas de los billetes, las guías telefónicas y la publicidad impresa.

Según los comentarios del expediente, también hemos agregado §382.43(b), que declara que los requisitos de §382.43(a) no se extienden a los transportistas de cualquier país en el que la infraestructura de telecomunicaciones no permita fácilmente la conformidad.

Los transportistas que brinden información escrita a los pasajeros deben cerciorarse de que esta información pueda comunicarse eficazmente a los pasajeros con impedimentos de visión. Esto podría lograrse mediante formatos alternativos o, particularmente en el caso de artículos de información breves o compactos que un oyente pueda comprender y recordar eficientemente, mediante comunicación verbal (por ejemplo, la hora y la fecha de un vuelo específico, a diferencia del calendario entero de una aerolínea para un par de ciudades).

Para los transportistas extranjeros, estos requisitos se aplican únicamente con respecto a los servicios de información y reserva para los vuelos cubiertos por la sección 382.5. Con respecto a los servicios de teletipo, el requisito se aplica a los transportistas extranjeros únicamente con respecto a los vuelos para los que se aceptan llamadas telefónicas de reservación desde Estados Unidos.

Se ruega véase la sección “Respuestas a los comentarios” para obtener mayor información sobre el requisito de que una POCia de la Parte 382 esté disponible en los aeropuertos servidos por los transportistas cubiertos por la presente regla.

382. 45 ¿Deben los transportistas poner POCias de esta Parte a disposición de los pasajeros? Los transportistas estadounidenses deben guardar una POCia de la Parte 382 en

cada aeropuerto que atiendan y ponerla a disposición de cualquier persona que la pida. Los transportistas extranjeros deben hacer esto en todo aeropuerto que sirva un vuelo que se inicie o finalice en un aeropuerto estadounidense. Una POCia en idioma inglés de la regla es suficiente para este propósito. No es necesario que los transportistas traduzcan el documento en otros idiomas. Aunque no se exija que los transportistas hagan disponible una POCia de la Parte 382 en formatos accesibles en los aeropuertos, los transportistas que brinden información al público en un sitio Internet deben insertar información en dicho sitio Internet indicando a los pasajeros que pueden obtener una POCia accesible de la regla por parte de DOT.

382. 51 ¿Con qué requisitos deben cumplir los transportistas con respecto a la accesibilidad en las instalaciones de los aeropuertos? La esencia principal de los requisitos de accesibilidad en las instalaciones de los aeropuertos es la misma para los transportistas estadounidenses que para los transportistas extranjeros. Ciertos aspectos de los requisitos difieren conforme a si la instalación en cuestión está ubicada en Estados Unidos o en un país extranjero.

Las instalaciones estadounidenses controladas o arrendadas por un transportista, o de su propiedad, deben cumplir con los requisitos aplicables a las instalaciones de Título III conforme a la Ley de Ciudadanos Estadounidenses con discapacidad (Americans with Disabilities Act, o ADA por sus siglas en inglés). Estos requisitos son los de 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), en la forma incorporada en los reglamentos de la ley ADA del Departamento de Justicia (DOJ) que implementan el Título III. Debe haber un camino accesible entre la puerta de embarque y la zona de embarque cuando el embarque de entrada a nivel no se halle disponible para la aeronave. La referencia en las directrices ADAAG del párrafo (a)(2) trata de la antigua versión de las directrices ADAAG, que es la versión que todavía sigue incorporada en las reglas de DOJ. Cuando DOJ incorpore la nueva versión de las directrices ADAAG en su reglamento de Título III, actualizaremos la referencia.

El transporte inter-terminal e intra-terminal arrendado o controlado por un transportista, o de su propiedad, en un aeropuerto estadounidense debe cumplir con las reglas ADA de DOT. Dado que DOT ya incorporó la nueva versión de las directrices ADAAG en sus reglamentos, la disposición de la nueva ADAAG aplicará a cualquier característica que no cubra las reglas de DOT. Un nuevo requisito en los aeropuertos estadounidense es el de proveer, en cooperación con el operador del aeropuerto, zonas para las necesidades de los animales de servicio que acompañan a pasajeros que salen del, llegan a, o hacen escala en el aeropuerto.

En los aeropuertos extranjeros, donde las directrices ADAAG no siempre aplican, la Parte 382 aplica un requisito que verifica que los pasajeros con discapacidad pueden fácilmente valerse de las instalaciones que arriende o controle un transportista, o de las que sea propietario. En caso de los transportistas extranjeros, este requisito aplica únicamente a las instalaciones que atiendan vuelos que se inicien o finalicen en Estados Unidos (es decir los que se hallen cubiertos por la sección 382.5). Ambos transportistas extranjeros y estadounidenses deben cumplir con los requisitos en aeropuertos extranjeros dentro del año que siga la fecha de vigencia de la presente regla. Como ya se indicó en el preámbulo, los transportistas pueden depender de los servicios de accesibilidad de las instalaciones que brinden los operadores de aeropuertos en los aeropuertos extranjeros, efectuando toda suplementación necesaria para asegurar la plena conformidad con esta regla.

En la NRPM DHH, propusimos varios requisitos para transportistas estadounidenses y extranjeros en las instalaciones de terminales que arrienden o controlen, o de las que sean propietarios, en cualquier aeropuerto estadounidense. Primero, propusimos un requisito para que los transportistas activen toda función existente de modo subtítulo (preferiblemente de alto

contraste) en todos los televisores y otras pantallas audio-visuales que impartan contenido de seguridad, información o entretenimiento en las áreas del aeropuerto que estén abiertas al público general y para que mantengan activado dicho modo subtítulo en todo momento. Segundo, propusimos un requisito para que en las áreas de acceso limitado para los pasajeros, tales como los salones de clubs, los transportistas activen el modo subtítulo en los televisores y demás pantallas audio y visuales cuando se solicite. Tercero, propusimos un requisito para que los transportistas reemplazaran todo televisor o pantalla audiovisual sin función de modo subtítulo de alto contraste con televisores o pantallas que la tengan, a medida que se vayan reemplazando estos dispositivos en el curso normal de sus operaciones o cuando las instalaciones del aeropuerto fueran seriamente renovadas o ampliadas. Cuarto, propusimos un requisito para que los televisores y demás pantallas audiovisuales de reciente adquisición estuvieran dotados del modo subtítulo de alto contraste. Solicitamos comentarios sobre las propuestas y para averiguar si había transportistas con un contrato de arrendamiento para instalaciones de terminales en un aeropuerto estadounidense en el que el aeropuerto mantuviese el control de los televisores y demás pantallas audiovisuales en dicha instalación. En ese caso, dijimos, pensaríamos requerir que los transportistas y los aeropuertos trabajasen en cooperación para activar el modo subtítulo en equipo dotado de capacidad de modo subtítulo y para reemplazar el equipo sin modo subtítulo de alto contraste con equipo que lo tuviese. (Observamos también que todos los televisores con pantallas de 13 pulgadas o más que se fabriquen o vendan en Estados Unidos desde el 1 de julio de 1993, deben incluir la función de modo subtítulo). Solicitamos más comentarios para averiguar si los televisores y demás pantallas audiovisuales con funciones de modo subtítulo deberían ser de alto contraste (por ejemplo, con letras blancas sobre un fondo uniforme negro), si dicho equipo debe contar con algún tipo de modo subtítulo otro que el de alto contraste y si la disponibilidad del modo subtítulo de alto contraste a diferencia del modo subtítulo de bajo o medio contraste depende de la edad, del costo o del tamaño de la pantalla del equipo.

Ninguno de los comentarios contestó la pregunta referente al modo subtítulo de alto contraste comparado a un contraste bajo o medio. La mayoría de los transportistas y de los grupos de transportistas que entregaron comentarios alegaron no tener el control del equipo audiovisual en sus instalaciones. Los individuos y las organizaciones de personas con discapacidad se opusieron vigorosamente a normas diferentes para el equipo audiovisual en las áreas abiertas a todos los pasajeros comparado con las áreas de acceso limitado y respaldaron la activación en estos equipos en todo momento.

Estamos modificando el idioma de la sección 382.51 propuesta con el fin de aclarar nuestras intenciones; conforme a los comentarios, también hemos agregado idioma que asigna la responsabilidad conjunta en torno a la conformidad al transportista y al aeropuerto cuando este último tiene el control de los televisores y demás equipo audiovisual que cubre esta sección. (A dicho fin, también enmendaremos 49 CFR Parte 27, Subparte B, para codificar el requisito para los aeropuertos). Hemos determinado, según los comentarios procedentes de individuos y de grupos de personas con discapacidad y la falta de objeciones por parte de transportistas y de grupos de transportistas, que la misma norma debería aplicarse a todo el equipo, sea en las áreas de acceso al público general o en las áreas cuyo acceso está limitado. Si dicho equipo se halla dotado de la función de modo subtítulo, dicha función debe estar activada en todo momento. Estos requisitos no aplican a los transportistas estadounidenses o extranjeros en los aeropuertos extranjeros.

382.53 ¿Qué información deben impartir en los aeropuertos los transportistas a los individuos con impedimentos de audición o visión? Con algunas variaciones en torno a los aeropuertos estadounidenses y extranjeros, y a los transportistas estadounidenses y extranjeros, el punto esencial de esta sección es que cada puerta de embarque, zona de emisión de billetes y mostrador de servicio de clientela que un transportista arriende, controle o de la que sea propietario el transportista, dicho transportista deberá verificar que los pasajeros con

discapacidad que se identifiquen a sí mismos como personas que necesitan asistencia visual o auditiva tengan pronto acceso a la misma información que se imparta a los demás pasajeros. Este requisito se aplica a un gran variedad de información que trate de temas tales como seguridad en el vuelo, emisión de billetes, facturación en el vuelo, retrasos o cancelaciones de vuelos, cambios en los horarios, información de embarque, trasbordos, asignaciones de puertas de embarque, facturación de equipaje, solicitud de voluntarios para vuelos sobrevendidos (por ejemplo, ofertas de indemnización a pasajeros que renuncien su reserva), individuos a quienes se llamen por megafonía, cambios de aeronave que afecten a personas con discapacidad, y emergencias (por ejemplo, amenazas de bomba).

382.55 ¿Pueden los transportistas imponer procedimientos de inspección a los pasajeros con discapacidad que sobrepasen los requisitos de la TSA o los de gobiernos extranjeros?

Todos los pasajeros se hallan sujetos, en los aeropuertos estadounidenses, a los procedimientos de la Agencia de Seguridad en el Transporte (Transportation Security Agency, o TSA por sus siglas en inglés) y, en el caso de aeropuertos extranjeros, a los procedimientos de inspección establecidos por la ley del país en que esté ubicado el aeropuerto. Si un transportista desea ir más allá de los procedimientos decretados, debe cerciorarse de que trate a los pasajeros con discapacidad de la misma manera que trate a los demás pasajeros. El personal de seguridad puede examinar los dispositivos de asistencia y debe proveer, cuando se solicite, inspecciones privadas a los pasajeros con discapacidad que requieran una segunda inspección.

382.57 ¿Qué servicios deben proveer los transportistas si sus quioscos automatizados no se hallan accesibles?

El Departamento solicitará comentarios adicionales sobre temas de accesibilidad a quioscos en una regla SNPRM futura. Entre tanto, si los quioscos existentes no son accesibles (por ejemplo, a los usuarios de silla de ruedas por motivo de la altura o del alcance, a los pasajeros con impedimentos de visión debido a las pantallas visuales o táctiles), los transportistas deben asegurar un trato igual a las personas con discapacidad que no los puedan utilizar. Esto puede lograrse de diferentes maneras. Por ejemplo, un pasajero que no pueda utilizar un quiosco debería poder pasar al frente de la línea de espera en el mostrador de facturación, o el personal del transportista podría encontrarse con el pasajero frente al quiosco y ayudarlo a utilizar dicho quiosco.

382.61 ¿Cuáles son los requisitos para los asientos con apoyabrazos móviles?

Esta sección es muy similar a las disposiciones referentes al apoyabrazos móvil de pasillo en la presente regla. Los apoyabrazos en por lo menos la mitad de los asientos de pasillo que comprendan los asientos en los que se puedan sentar los pasajeros con impedimentos de movilidad, conforme a las reglas de la FAA, deben ser móviles. Si no hubiese asientos en los que una persona con un impedimento de movilidad pueda sentarse, conforme a las reglas de la FAA (por ejemplo, una fila de salida), entonces dicha fila no forma parte de la base desde la cual se calcula la mitad de asientos y es evidente que en dicha fila no sería necesario instalar un apoyabrazos móvil.

La disposición aclara que los apoyabrazos móviles de pasillo deben ser provistos proporcionalmente en todas las clases de servicio. Como ya se discutió en el preámbulo, si un usuario de silla de ruedas puede acceder a los asientos en una clase de servicio particular, como primera clase, sin necesidad de un apoyabrazos de pasillo móvil, el transportista podrá solicitar una determinación de alternativa equivalente. En armonía con la sección 382.41, los transportistas deben encontrar formas de asegurar que los pasajeros con discapacidad puedan ubicar asientos específicos accesibles con apoyabrazos móviles.

Un transportista que desee presentar una solicitud de alternativa equivalente con respecto a los apoyabrazos móviles debe demostrar al Departamento que, de hecho, las personas con impedimentos de movilidad que utilicen sillas de ruedas de pasillo y de embarque pueden realizar el traslado horizontal a un asiento particular sin necesidad de pasar por encima del apoyabrazos u otro obstáculo. El Departamento no realizaría tal determinación basándose únicamente en el testimonio del transportista que asevere que son posibles dichos traslados. “Enseñe su labor” es la máxima apropiada. Los diagramas son un recurso útil para tal demostración. Lo que el Departamento recomienda, empero, es un vídeo de una demostración que enseñe al personal del transportista efectuando el traslado actual de pasajeros con discapacidad – preferiblemente pasajeros de diferentes tallas – al asiento o a la fila en cuestión desde una silla de ruedas de pasillo o de embarque.

No se exige que los transportistas retroadapten las cabinas de aeronaves existentes con el fin de instalar apoyabrazos móviles. No obstante, cuando un transportista reemplace cualquier asiento antiguo de la aeronave y por un asiento de fabricación reciente, la mitad por lo menos de los asientos de pasillo de reemplazo deben contar con apoyabrazos móviles. Por ejemplo, si un transportista reemplaza cuatro asientos de pasillo con asientos de fabricación reciente, entonces dos de los asientos deben tener apoyabrazos móviles. Si el transportista está reemplazando un número impar de asientos, la mayoría de los asientos de pasillo de fabricación reciente instalado deben comprender apoyabrazos móviles. Por ejemplo, si el transportista reemplaza cinco asientos de pasillo con asientos de fabricación reciente, entonces por lo menos tres de los asientos deben tener apoyabrazos móviles. No obstante, el Departamento no pretende que esta disposición exija que los transportistas instalen más del 50% de los asientos con asientos de apoyabrazos móviles en la cabina. Por ejemplo, supongamos que una aeronave tiene 40 asientos de pasillo, de los cuales 20 tienen apoyabrazos móviles. El transportista decide reemplazar cinco asientos de pasillo que no tienen apoyabrazos móviles con asiento de fabricación reciente. No es necesario que los asientos nuevos tengan apoyabrazos móviles.

El calendario para la aplicación de estos requisitos es el siguiente: Los transportistas extranjeros deben cumplir con los requisitos de “aeronaves nuevas” con respecto a los aviones encargados después de la fecha de vigencia de esta Parte o que se entreguen más de un año después de la fecha de vigencia de esta Parte. Los transportistas extranjeros deben cumplir con el requisito de asientos de reemplazo (párrafo (e)) empezando desde la fecha de vigencia de la regla. Los transportistas estadounidenses ya se hallan sujetos a los requisitos de esta sección, salvo el requisito de proporcionalidad (párrafo (c)) con respecto a las aeronaves encargadas después del 5 de abril de 1990, ó entregadas después del 5 de abril de 1992. Por “aeronave nueva” en este contexto, entendemos aeronaves que eran nuevas cuando las pidió el transportista estadounidense, o cuando se las entregaron. Los transportistas estadounidenses deben cumplir con el párrafo (c) para aeronaves nuevas encargadas después de la fecha de vigencia de esta Parte o que se entreguen más de un año después de la fecha de vigencia de esta Parte. Con respecto a la adquisición de aeronaves de segunda mano, en esta sección y otros lugares similares, la fecha en que la aeronave fue originalmente encargada del fabricante, u originalmente entregada por el fabricante, determina si la aeronave se halla sujeta a los requisitos de accesibilidad en las aeronaves de esta Parte.

382. 63 ¿Cuáles son los requisitos para los baños accesibles? Conforme a la presente regla, únicamente las aeronaves con más de un pasillo deben tener un baño accesible. Los transportistas estadounidenses ya se hallan sujetos a estos requisitos con respecto a las aeronaves nuevas encargadas después del 5 de abril de 1990, o que se entreguen después del 5 de abril de 1992. Los transportistas extranjeros deben cumplir con los requisitos con respecto a aeronaves nuevas encargadas después de la fecha de vigencia de la presente regla o entregadas más de un año después de la fecha de vigencia.

Asimismo, si un transportista reemplaza un baño en una aeronave con más de un pasillo, deberá reemplazar el baño con una unidad accesible. Un transportista no necesita tener más de un solo baño accesible en una aeronave, empero. Este requisito ya aplica a los transportistas estadounidenses en el caso de aeronaves nuevas encargadas después del 5 de abril de 1990, ó que se entreguen después del 5 de abril de 1992. Dicho requisito empezará a aplicarse a los transportistas extranjeros a partir de la fecha de vigencia de la regla.

382.65 ¿Cuáles son los requisitos para las sillas de ruedas a bordo? Estos requisitos también se modelan en la regla existente. En las aeronaves con más de 60 asientos de pasajeros, los transportistas deben proveer una silla de ruedas a bordo si la aeronave tiene un baño accesible. En una aeronave con 60 ó más asientos que no tenga un baño accesible, el transportista debe proveer una silla de ruedas a bordo cuando lo solicite, mediante notificación anticipada, una persona que pueda utilizar el baño inaccesible pero que no lo pueda alcanzar desde su asiento sin utilizar una silla de ruedas a bordo. Los transportistas estadounidenses ya se hallan sujetos a dichos requisitos. Los transportistas extranjeros deben cumplir con estos requisitos en la fecha en que se cumpla un año desde la entrada en vigor de la regla.

Conforme a la regla actual, el Departamento ha otorgado exenciones de dicho requisito de dotación de una silla de ruedas a bordo para dos modelos de aeronave, el avión ATP y el avión ATR-72. Estas exenciones permanecerán vigentes bajo la nueva regla.

382.67 ¿Cuál es el requisito para el espacio prioritario en que se pueda almacenar la silla de ruedas de un pasajero? El cambio más importante en esta sección en relación al reglamento actual es que los transportistas ya no tienen que almacenar todo tipo de silla de ruedas eléctrica a bordo de la cabina. Solamente es necesario guardar en la cabina las sillas de ruedas manuales. Esta sección indica que es necesario asignar un espacio especial en la cabina para almacenar por lo menos una silla de ruedas manual de adulto de las dimensiones estipuladas. Este requisito aplica únicamente a las aeronaves con 100 ó más asientos. El espacio deber ser un espacio adicional al espacio normal debajo del asiento o en el compartimento que está disponible para el equipaje de mano. Cuando un transportista proyecte utilizar un armario, u otra zona de almacenamiento, a fin de cumplir con este requisito, queremos enfatizar que por almacenamiento prioritario queremos decir espacio para una silla de ruedas cuyo uso prevalezca sobre cualquier otro uso para dicho armario, o zona de almacenamiento, inclusive para colgar bolsas o para el equipaje de la tripulación. Este requisito para estibar la silla de ruedas de un pasajero en la cabina es en adición a la silla de ruedas a bordo del transportista conforme lo exige la sección 382.65. Este requisito ya aplica a los transportistas estadounidenses con respecto a las aeronaves nuevas encargadas después del 5 de abril de 1990, o que se entreguen después del 5 de abril de 1992. Los transportistas extranjeros deben cumplir con los requisitos con respecto a aeronaves nuevas encargadas después de la fecha de vigencia de la presente regla o entregadas más de un año después de la fecha de vigencia.

382.69 ¿Cuáles son los requisitos que deben cumplir los transportistas con respecto a la accesibilidad de los vídeos, discos DVD y demás presentaciones audiovisuales que se enseñen en la aeronave para las personas que son sordas o con impedimentos de audición? Esta sección exige que los transportistas se cercioren de que todos los nuevos vídeos, discos DVD y demás presentaciones audiovisuales que se enseñen en la aeronave a fines de seguridad, y todo tipo de presentación audiovisual que se enseñe en la aeronave a fines informativos y que se crearon bajo el control del transportista, comprendan el modo subtulado. El modo subtulado solamente tiene que realizarse en el idioma o idiomas predominantes de los que se valga el transportista para comunicarse con los pasajeros durante el vuelo. Si el

transportista se comunica regularmente en más de un idioma (por ejemplo, en francés y en inglés en el caso de un transportista canadiense), entonces los subtítulos deben ser en todos esos idiomas. Cuando indiquemos que esta sección aplica a vídeos “nuevos”, queremos decir que no se exige a los transportistas efectuar la retroadaptación o el reemplazo de vídeos existentes.

A fines de la presente sección, opinamos que un vídeo se halla bajo el control del transportista no solamente si el transportista lo produce sino también, en el caso de un contratista o de terceros que produzcan el vídeo para el disfrute del transportista, cuando el transportista tenga un control editorial importante o sea quien otorga su aprobación con respecto al contenido del vídeo. Incumbe observar que la disposición acerca del control del vídeo por parte del transportista aplica únicamente a los materiales de naturaleza informativa. Los materiales de seguridad deben siempre tener subtítulos en todos los casos.

Los requisitos de esta sección entrarán en vigor 180 días después de la fecha de vigencia de la regla con respecto a los vídeos de seguridad, y 240 días tras la fecha de vigencia de la regla con respecto a los vídeos informativos. El calendario es el mismo para los transportistas estadounidenses y los transportistas extranjeros. La sección correspondiente de la versión actual de la Parte 382 permite que los transportistas apliquen una alternativa sin vídeo, pero únicamente si no es posible valerse del modo subtulado o de un inserto con la imagen de un intérprete del idioma de señas sin interferir con el vídeo de tal forma que este último sea ineficaz. Esta excepción no está incluida en la nueva regla. La fecha de vigencia general de esta regla es un año después de la publicación de la regla, aunque, como anteriormente indicado, no se exige que los transportistas implemente la disposición de los vídeos en la nueva regla hasta 180 ó 240 días después de la fecha de vigencia general. Por consiguiente, a partir de la fecha de vigencia general (es decir, un año tras la publicación de la regla) no habría ningún requisito vigente en torno a este tema para los transportistas estadounidenses. Con el fin de evitar esta situación, y como enlace entre la Parte 382 actual y la nueva Parte 382 los transportistas estadounidenses deben cumplir con un requisito idéntico a la disposición de la regla actual referente a los vídeos de seguridad entre la fecha de vigencia de la nueva regla y 180 días tras esa fecha.

382.71 ¿Qué otros requisitos de accesibilidad de aeronave se aplican a los transportistas? Esta disposición, como su contraparte en la regla existente, requiere que se mantengan las características de accesibilidad en buen orden operacional e indica a los transportistas que deben cerciorarse de que cualquier reemplazo o renovación de las características de la cabina no reduzca la accesibilidad existente.

382.81 ¿Cuáles son los pasajeros para los que deban disponer asientos los transportistas?

382.83 ¿A través de qué mecanismos deben los transportistas proveer asientos?

382.85 ¿Cuáles son las provisiones de asientos que deben efectuar los transportistas para los pasajeros en circunstancias que no estén cubiertas por la sección 382.81 (a) a (d)? Los transportistas deben proveer un asiento que se adapte al pasajero con una discapacidad diferente a las que estén enumeradas en la sección 382.81 (a) – (d) cuando el pasajero se identifique como tal y solicite el asiento con el fin de poder fácilmente acceder y utilizar el servicio de transporte aéreo del transportista.

382.87 ¿Qué otros requisitos se refieren a los asientos para pasajeros con una discapacidad? Estas disposiciones son esencialmente las mismas que sus contrapartes en el reglamento existente. Las disposiciones quedan desglosadas en secciones adicionales para mayor claridad. La regla exige que los transportistas aseguren que haya un número adecuado de asientos que puedan acomodar una demanda razonablemente previsible para las provisiones de asiento de diferentes tipos y enfatiza cuán necesario es que los pasajeros se identifiquen a fin de poder brindarles los asientos que mejor se ajusten. Las disposiciones ya aplican a los transportistas estadounidenses y aplicarán a los transportistas extranjeros a partir de la fecha de vigencia de la presente regla. El lapso de un año en la fecha de vigencia de la regla tras su publicación debería ser suficiente para que los transportistas extranjeros puedan formular procedimientos que ejecuten dichos requisitos.

382.91 ¿Qué asistencia deben brindar los transportistas a los pasajeros con discapacidad mientras se desplacen por la terminal? Con respecto a la ayuda en el trasbordo, el mandato básico es el mismo que el de la regla existente. El transportista de llegada (es decir que opera el primero de los dos vuelos que se conectan) es responsable de ayudar durante el trasbordo. Es posible que los dos transportistas convengan mutuamente que el transportista que opere el vuelo de conexión de salida (es decir el segundo de los dos vuelos) brinde esta ayuda, pero el transportista que opere el vuelo de llegada sigue siendo la parte responsable, conforme a la presente sección, de cerciorarse de que se brinde ayuda.

Se han clarificado los requisitos acerca del movimiento a través de la terminal para indicar que la responsabilidad del transportista en cuanto a la ayuda empieza en la entrada de la terminal y pasa por el aeropuerto hasta llegar a la puerta de embarque para un pasajero que viene para un vuelo, y viceversa para el pasajero que salga del avión después de un vuelo.

Una adición trata de paradas en camino que ocurren en la entrada del baño. Si se está ayudando a un pasajero a lo largo de una ruta básica desde la entrada hasta la puerta de embarque, o viceversa, o para hacer un trasbordo, y que la ruta pasa cerca de un baño, la persona que ayuda al pasajero debe parar y permitir que el pasajero utilice el baño, si es que dicha parada no resultará en un retraso indebido. Para recibir este tipo de asistencia, el pasajero debe identificarse a sí mismo. Podría también ser muy provechoso para el pasajero poderse parar para comprar comida o bebida si un puesto se halla en camino y si ello no resultará en un retraso indebido. La regla final no exige paradas a dicho fin, pero opinamos que las aerolíneas y los aeropuertos deseosos de brindar un servicio de calidad al cliente deberían permitir que los pasajeros se detengan brevemente.

Otra adición, aplicable únicamente en los aeropuertos estadounidenses, estipula que el transportista debería, cuando se solicite, y en cooperación con el operador del aeropuerto, tener que acompañar a un pasajero a la zona de necesidades para su animal. Finalmente, los transportistas deberían tener que ayudar a los pasajeros con discapacidad de camino hacia y desde la puerta de embarque con el transporte de su equipaje de mano o de facturación en la puerta de embarque. Esta obligación sería necesaria únicamente si el pasajero lograra realizar aseveraciones verbales fiables con respecto a su incapacidad en cargar con un artículo debido a su discapacidad. Si las aseveraciones verbales de un pasajero no parecen ser fiables en la opinión del transportista, el transportista podrá solicitar que el pasajero presente documentación como condición para prestar el servicio. Todos los servicios mencionados en este párrafo deben proveerse únicamente a solicitud del pasajero con una discapacidad.

En los aeropuertos extranjeros, como ya se señaló en conexión con la sección sobre la accesibilidad en las terminales, es posible que los operadores de aeropuertos sean los proveedores principales de servicios en las terminales. El transportista puede depender de dichos servicios, pero tendría que complementarlos si no cumplen plenamente con las disposiciones de la presente Parte.

382.93 ¿Deben los transportistas ofrecer el pre-embarque a los pasajeros con discapacidad? El transportista debe ofrecer la oportunidad de pre-embarcar a los pasajeros con discapacidad que se identifiquen en la puerta de embarque como pasajeros que necesitan ayuda con el embarque, el almacenamiento del equipo de accesibilidad o el asiento. Esta obligación existe sin que importe las políticas de pre-embarque del transportista para otras personas (por ejemplo, familias con niños de corta edad). No se exige que los transportistas realicen anuncios generales con respecto al pre-embarque en la zona de la puerta de embarque específicamente para pasajeros con discapacidad, cuando no existen anuncios de pre-embarque para los otros tipos de pasajeros. No obstante, como cuestión de principio general contra la discriminación, un transportista que realice un anuncio de pre-embarque en la zona de la puerta de embarque para otros tipos o clases de pasajeros debería también hacerlo para las personas con discapacidad.

382.95 ¿Cuáles son las obligaciones generales del transportista con respecto a la ayuda con el embarque y el desembarque? Los transportistas deben proveer una ayuda pronta a los pasajeros que embarquen y desembarquen de la aeronave. Esta ayuda puede valerse de una variedad de métodos que logren el objetivo de la sección y el párrafo (a) enumera varios ejemplos. Esta obligación existe en ambos aeropuertos estadounidenses y extranjeros.

En los aeropuertos estadounidenses con 10 000 ó más embarques, la ayuda con el embarque debe proveerse mediante el uso de elevadores o rampas cuando no sea posible realizar un embarque de entrada a nivel de otra forma (párrafo (b)).

382.97 ¿A qué tipo de aeronaves aplican los requisitos de ayuda con el embarque y el desembarque mediante el uso de elevadores? En los aeropuertos estadounidenses cuando se requiera el embarque mediante un elevador o una rampa, el requisito se aplica a las aeronaves de 19 ó más asientos de pasajeros, salvo unas pocas excepciones estipuladas. El Departamento se reserva la opción de extender la lista de aeronaves a las que no aplicará el requisito, si llegáramos a determinar que no existe dispositivo de embarque en el mercado que acomode la aeronave sin que no presente un riesgo significativo de daño serio a la aeronave o de lesión a las personas, o que existen barreras internas en la aeronave que impidan que los pasajeros con discapacidad que utilicen una silla de ruedas de embarque o de pasillo alcancen un asiento en una fila que no sea de salida. No es necesario que el Departamento enmiende la presente regla con el fin realizar dicha determinación.

382.99 ¿Qué convenios deben celebrar los transportistas con los aeropuertos que atienden? En armonía con la presente regla, los transportistas que atiendan aeropuertos estadounidenses deben celebrar convenios con los operadores del aeropuerto con el fin de proveer, operar y mantener elevadores y rampas que sirvan para cumplir el requisito de embarque de la sección 382.95(b). Este requisito ya aplica a los transportistas estadounidenses. Los transportistas extranjeros dispondrían de un año a partir de la fecha de vigencia de regla para celebrar dichos convenios. Es posible que los transportistas extranjeros que atiendan un aeropuerto particular puedan unirse a convenios existentes entre los aeropuertos y los transportistas estadounidenses, en vez de tener que empezar desde cero. Los transportistas extranjeros dispondrían de dos años después de la fecha de vigencia de la regla para cerciorarse de que se esté actualmente brindando la ayuda con el embarque que se requiere en esta regla.

Los transportistas podrán requerir que los pasajeros que necesiten ayuda con el elevador para el embarque realicen la facturación del vuelo una hora antes de la hora de facturación prevista para el vuelo.

382.101 ¿Que otra ayuda con el embarque y el desembarque deben brindar los transportistas? Cuando no sea necesario el embarque de entrada a nivel, los transportistas siguen teniendo que emprender toda acción necesaria para ayudar a las personas con discapacidad durante el embarque y el desembarque. Por ejemplo, la ayuda con el embarque y el desembarque utilizando elevadores no es un requisito en los aeropuertos estadounidenses y en los aeropuertos extranjeros de menor tamaño, cuando existan condiciones meteorológicas adversas o que averías mecánicas imprevistas impidan el uso de un elevador. En dichas circunstancias, las aerolíneas aún deben ayudar con el embarque y el desembarque sirviéndose de otros métodos, como colocando al pasajero en una silla de ruedas de embarque y subiéndolo por las escaleras de embarque a menos que el diseño de la aeronave (por ejemplo, las aeronaves Fairchild Metro, Jetstream 31 y 32, Beech 1900 (modelos C y D) y Embraer EMB-120) no lo permita. La única limitación en los métodos de ayuda es la que prohíbe que el personal del transportista realice el transporte de carga manual en la forma definida por dicha sección, salvo en una situación de evacuación de emergencia cuando no es posible brindar ningún otro tipo de ayuda en forma oportuna.

382.103 ¿Puede un transportista dejar a un pasajero sin atender en una silla de ruedas u otro dispositivo? El transportista y sus contratistas no pueden dejar a un pasajero sin atender en una silla de ruedas y otro dispositivo en el que el pasajero no tenga independencia en la movilidad por un periodo de más de 30 minutos.

382.105 ¿Cuál es la responsabilidad de los transportistas en los aeropuertos extranjeros en los que los operadores de aeropuertos tienen la responsabilidad de ayudar con el embarque, desembarque y trasbordo? Esta sección vuelve a enfatizar que en un aeropuerto extranjero en el que los operadores del aeropuerto tienen dicha responsabilidad, ambos transportistas estadounidenses y extranjeros pueden depender de los servicios provistos por el operador del aeropuerto. Si estos servicios no cumplen plenamente con los requisitos de esta Parte, entonces el transportista deberá complementar los servicios provistos por el operador del aeropuerto para cerciorarse de que se cumpla con los requisitos. Si un transportista opina que se halle legalmente excluido de complementar los servicios provistos por el operador del aeropuerto, podrá presentar una solicitud de exención por conflicto de leyes.

382.111 ¿Qué servicios deben brindar los transportistas a los pasajeros con discapacidad a bordo de la aeronave?

382.113 ¿Qué servicios no se exige que brinden los transportistas a los pasajeros con discapacidad a bordo de la aeronave? Estas secciones son paralelas a sus contrapartes en el reglamento existente. No se requieren servicios de atención personal con la comida y bebida actual, pero una ayuda más limitada como la que se necesite para abrir embalajes es requerida.

382.115 ¿Qué requisitos aplican a las sesiones informativas de seguridad a bordo? Esta disposición también es paralela a su contraparte en la regla existente.

382.117 ¿Deben los transportistas permitir que los pasajeros con discapacidad viajen con sus animales de servicio? Esta sección se ha ampliado y comprende más detalles que la disposición sobre animales de servicio en la regla actual, en respuesta a los comentarios de los que se trataron anteriormente en el preámbulo. El Apéndice A brinda una guía más amplia a los transportistas y a los pasajeros con respecto a los animales de servicio.

La regla general es que se debe permitir que los animales de servicio acompañen a sus usuarios. Los transportistas no pueden denegar el transporte a un animal de servicio por motivo de que su presencia pudiera ofender o molestar a otros pasajeros (por ejemplo, que provoque una reacción alérgica no alcanza el nivel de discapacidad, o al ofender las preferencias personales o culturales de una persona). Cuando a un pasajero le moleste estar cerca de un animal de servicio, el transportista debería hacer lo que pueda para satisfacer a todos los pasajeros y le dará al pasajero incómodo la oportunidad de sentarse en otra parte. Exigir que el pasajero con el animal de servicio se desplace a otro asiento para que su vecino se sienta mejor, o inclusive denegar el transporte en la cabina al animal o a su dueño, no son opciones posibles.

Si se prevé que un segmento del vuelo dure más de ocho horas, el transportista podrá requerir documentación que compruebe que el animal no tendrá que hacer sus necesidades o que lo podrá hacer en una forma que no comprometa la salud o la higiene durante el vuelo.

La única razón aceptable por la cual se pueda denegar que un animal de servicio acompañe a su usuario en el asiento del usuario es si el animal es un obstáculo en un espacio que, conforme a la FAA o los reglamentos extranjeros equivalentes de seguridad, debe permanecer libre de obstáculos. Si, por dicho motivo, no es posible acomodar al animal en el asiento de su usuario, el transportista podrá permitir que el pasajero y el animal se sienten en otra parte de la aeronave, si es que existe dicha ubicación.

Existen nuevos procedimientos más detallados que tratan del transporte de los animales de apoyo emocional y de servicio psiquiátrico. El transportista podrá requerir que el pasajero presente documentación actual emitida por un profesional de salud mental que cuide del pasajero para confirmar que el pasajero tiene una discapacidad específica y reconocida mental o emocional y que el pasajero necesita estar acompañado del animal específico de apoyo emocional y de servicio psiquiátrico en cuestión, sea durante el vuelo o en el destino del pasajero.

No es necesario aceptar ciertos animales de servicio insólitos (por ejemplo, los roedores o las serpientes). Otros animales de uso poco común (por ejemplo, los caballos miniatura o los monos) pueden viajar como animales de servicio con transportistas estadounidenses, pero el transportista podrá optar por excluir un animal particular caso por caso si dicho animal es demasiado grande o pesado para poderse alojar durante un vuelo en particular. Los transportistas extranjeros no tienen que transportar animales de servicio que no sean perros. Solicitaremos más comentarios en la regla SNPRM con respecto a si existen motivos de seguridad para excluir animales que puedan ser particulares a los transportistas extranjeros.

Hacia el final de este preámbulo, el Departamento incluyó un documento guía revisado que comprendía una discusión adicional en torno a los animales de servicio. Con excepción de los cambios anteriormente mencionados en este preámbulo, este documento guía incorpora las directivas que emitió el Departamento con respecto a cuestiones de animales de servicio en mayo de 2003. En tanto que guía, dicho documento no puede surtir un efecto mandatorio sino que describe cómo el Departamento interpreta los requisitos de la sección 382.117. También

hace sugerencias y recomendaciones acerca de cómo los transportistas pueden mejor acomodar a los animales de servicio y a sus usuarios.

Esta guía observa que los transportistas pueden aplicar debidamente las mismas políticas a “los animales de servicio psiquiátrico” que las de los animales de servicio emocional. Esto se debe a que los transportistas y el Departamento han constatado instancias de abusos de las políticas de transporte de los animales de servicio por personas que viajan con animales en ambas categorías. Si el Departamento advierte una pauta de abuso en cuanto a los animales de servicio en otras categorías, podremos contemplar medidas de seguridad en torno a estas categorías.

También queremos llamar la atención de los lectores con respecto a la reciente guía de DOT que trata del transporte de animales de servicio al Reino Unido. La “Guía Referente al Transporte de Animales de Asistencia en el Transporte Aéreo de Entrada al Reino Unido” (Guidance Concerning the Carriage of Service Animals in Air Transportation into the United Kingdom) – (26 de febrero de 2007), trata del transporte de perros y gatos de servicio al Reino Unido por transportistas estadounidenses y extranjeros. Para transportar animales de servicio al R.U., los transportistas deben participar en el Programa para el traslado de animales domésticos (Pet Travel Scheme, o PETS por sus siglas en inglés) del R.U. Un documento guía suplementario de DOT titulado “Transporte de animales de asistencia en el transporte aéreo entrando al Reino Unido y Requisitos en documentación de salud extranjera para los animales de asistencia en el transporte aéreo” (“Carriage of Service Animals in Air Transportation Into the United Kingdom and Foreign Health Documentation Requirements for Service Animals in Air Transportation_ - (17 de julio de 2007), brinda mayor información para los transportistas y el público con respecto al transporte de, y la documentación requerida para, animales de servicio a países otros que el R.U. Estos documentos se hallan disponibles en el sitio Internet de la División de Protección de los Pasajeros Aéreos (ACPD) del Departamento de Transporte.

382.119 ¿Qué información deben impartir en la aeronave los transportistas a los individuos con impedimentos de audición o visión? Esta sección requiere que los transportistas verifiquen que el pasajero con una discapacidad que se identifique como persona que necesita asistencia visual o auditiva tenga un pronto acceso a la misma información que la que se imparta a los demás pasajeros de la aeronave. Al impartir dicha información, no es necesario que los transportistas emprendan medidas que podrían interferir con las tareas de seguridad de la tripulación conforme lo estipulen la FAA y los reglamentos extranjeros aplicables.

La información cubierta incluye, pero sin limitarse, información sobre la seguridad del vuelo, procedimientos de despegue y aterrizaje, demoras en los vuelos, cambios de horario o de aeronave que afecten el viaje de personas con discapacidad, desvío a otro aeropuerto, horas previstas de salida y llegada, información de embarque, condiciones meteorológicas en el destino del vuelo, información acerca de las bebidas y del menú, asignaciones de puertas de embarque para trasbordos, retiro de equipaje (por ejemplo, cual es la cinta transportadora para retirar el equipaje), individuos que estén llamando las aerolíneas, y emergencias (por ejemplo, una amenaza de bomba o de incendio). El requisito de esta sección aplica sin que importe si el transportista comunica la información a los pasajeros en la aeronave o en la terminal (por ejemplo, la zona de la puerta de embarque).

Pretendemos requerir que los transportistas brinden la información que un cliente razonable estimaría ser importante, aunque dicha información no forme parte de la lista en la §382.119(b). Por otra parte, no es necesario que los transportistas brinden información que un cliente razonable no estimaría ser importante. Por ejemplo, no pensamos que información sobre lugares de interés turístico en el destino del vuelo o que un anuncio que comunique que la aeronave está sobrevolando el Gran Cañón sea información que cubra la presente regla.

382.121 ¿Qué tipo de dispositivos de movilidad y otros de asistencia pueden traer los pasajeros con discapacidad en la cabina de la aeronave? Los pasajeros pueden traer sillas de ruedas manuales, aunque no eléctricas, otros dispositivos de movilidad (por ejemplo, bastones, inclusive los que utilicen los pasajeros ciegos) y otros dispositivos de asistencia (por ejemplo, dispositivos POC), así como medicamentos recetados y cualquier dispositivo médico que los administre (por ejemplo, jeringas o autoinyectores), siempre que cumplan con las reglas aplicables de seguridad, protección y materiales peligrosos. Estos dispositivos y aparatos no pueden contar en función de los límites sobre el equipaje a mano que imponen las aerolíneas.

382.123 ¿Cuáles son los requisitos referentes al almacenamiento prioritario en la cabina para las sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia? Esta sección trata de los requisitos para los espacios de almacenamiento prioritario de la sección 382.67 y de la oportunidad de pre-embarque en la sección 382.93. Un pasajero que aproveche la posibilidad de pre-embarque puede estibar su silla de ruedas en la zona de almacenamiento prioritario, prevaleciendo sobre los artículos que los demás pasajeros han traído dentro de la cabina del mismo aeropuerto, de conformidad con los requisitos reglamentarios aplicables de seguridad y protección. La silla de ruedas del pasajero también prevalece sobre los demás artículos que se puedan estibar en el espacio por el transportista y su personal, como la silla de ruedas a bordo o el equipaje de la tripulación, inclusive si dichos artículos fueron estibados a bordo durante una escala anterior del itinerario del avión. Si estos artículos están en dicho espacio cuando embarque el usuario de la silla de ruedas, será necesario extraerlos para acomodar la silla de ruedas del pasajero. Los transportistas deben también ofrecer esta posibilidad para otros dispositivos de asistencia, aunque las sillas de ruedas conservan la prioridad. Los pasajeros con sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia que no se valgan del pre-embarque siguen pudiendo utilizar las zonas de almacenamiento para sus dispositivos, pero la disponibilidad del espacio se ofrecerá conforme al orden de llegada con respecto a los artículos de los demás pasajeros.

Algunos transportistas estadounidenses se sirven de un método conocido como “amarre con correa” (seat-strapping) para amarrar sillas de ruedas en la cabina, usualmente en situaciones en las que, al contrario de la regla existente en algunos casos, la aeronave no tiene armarios u otros espacios en los que se pueda estibar sillas de ruedas. El Departamento no opina que este sea un enfoque beneficioso a largo plazo con respecto al transporte de sillas de ruedas en la cabina, particularmente en estos tiempos en que los vuelos a menudo están completos. El Departamento enfatiza que, conforme a la sección 382.67, es esencial ofrecer espacios prioritarios de almacenamiento. A fin de restringir el uso del “amarre con correa” que utilizan los transportistas deseosos de soslayar el requisito de almacenamiento prioritario designado, los transportistas no podrán utilizar este método de “amarre con correa” en toda aeronave que se pida después de la fecha de vigencia de esta Parte o que se entregue más de dos años después de la fecha de vigencia de la regla.

382.125 ¿Qué procedimientos deben acatar los transportistas cuando las sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia deban estibarse en la bodega de carga? En forma semejante a la regla actual, las sillas de ruedas eléctricas y otros dispositivos que no se exija guardar en la cabina deben ser transportados en la bodega de carga. Estos artículos prevalecen sobre los artículos de los demás pasajeros. Si resulta que los artículos de otros pasajeros no caben en la bodega, el transportista deberá hacer lo posible para asegurar que se entreguen en el destino del pasajero en el siguiente vuelo del transportista. Esto puede ser cuestión de una o dos horas con respecto a los vuelos nacionales, o que sea cuestión de días con respecto a ciertos vuelos internacionales de los transportistas.

382.127 ¿Qué procedimientos aplican con respecto al almacenamiento de dispositivos de asistencia alimentados por pilas? Esta disposición no aporta cambios substanciales a su contraparte en la regla existente, salvo que es posible que los transportistas requieran que un pasajero deseoso de facturar su dispositivo deba presentarse una hora antes de la hora de facturación prevista para el vuelo. La Administración de Seguridad en Gasoductos y Materiales Peligrosos (Pipeline and Hazardous Materials Administration, o PHMSA por sus siglas en inglés) de DOT ha emitido un permiso especial que puede afectar los procedimientos que gobiernan cómo se procede con las sillas de ruedas motorizadas (véase el documento PHMSA “Permiso Especial 14548” (Special Permit 14548), con fecha del 5 de octubre de 2007, y revisado el 30 de octubre de 2007.)

382.129 ¿Qué otros requisitos aplican cuando las sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia deban desmontarse antes de estibarse?

382.131 ¿Aplican los límites de responsabilidad del equipaje a los dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia?

Estas disposiciones son esencialmente las mismas que sus contrapartes en la regla existente. Los transportistas y los pasajeros deben tomar nota de que la sección 382.131 aplica únicamente a los viajes nacionales en Estados Unidos. Los límites de responsabilidad del equipaje para los viajes internacionales, inclusive los vuelos de transportistas estadounidenses, se hallan gobernados por el Convenio de Montreal, y otros acuerdos internacionales, en vez de por 14 CFR Parte 254.

382.133 ¿Cuáles son los requisitos que gobiernan la evaluación y el uso de dispositivos electrónicos de propiedad del pasajero que ayuden con la respiración en la cabina durante el vuelo y que no contengan materiales peligrosos? El punto esencial de esta sección radica en que, salvo excepciones de menor importancia, los transportistas deben permitir que los pasajeros con discapacidad se sirvan de un concentrador de oxígeno portátil (POC por sus siglas en inglés) y otros dispositivos de asistencia respiratoria en la cabina. Estos dispositivos deben cumplir con los requisitos de la FAA, o del gobierno extranjero, tal y como se apliquen, y mostrar una etiqueta del fabricante que indique la conformidad del dispositivo con los requisitos de la FAA y del gobierno extranjero.

Cuando un pasajero pide información a un transportista sobre el transporte de su dispositivo electrónico de asistencia respiratoria, el transportista debe explicar al pasajero los requisitos que rigen el transporte de este tipo de dispositivo a bordo y mencionar la conformidad con los requisitos de la FAA, la colocación de una etiqueta del fabricante, la inclusión de una cantidad suficiente de pilas completamente cargadas, cualquier requisito de pre-embarque o notificación anticipada, los requisitos con respecto a los certificados médicos y la duración prevista del vuelo. Los transportistas pueden insistir en que los pasajeros traigan a bordo una cantidad de pilas completamente cargadas que duren por lo menos 150 por ciento de la duración máxima prevista del vuelo. Si un pasajero no cumple con las condiciones delineadas en esta regla, el transportista podrá denegarle el transporte en el vuelo.

382.141 ¿Qué tipo de capacitación deben brindar los transportistas a su personal? Esta sección mantiene, en su mayoría, los requisitos de la regla actual. Existen unas pocas

diferencias, en vista de la aplicación de la regla a los transportistas extranjeros. El requisito que exige consultar con los grupos de personas con discapacidad enfoca ahora los grupos de personas con discapacidad en el país de origen del transportista. Si no se hallan disponibles dichos grupos, es posible realizar estas consultas con individuos con discapacidad o con grupos de personas con discapacidad en otros países si es apropiado.

382.143 ¿Cuándo deben los transportistas completar la capacitación de su personal? Los empleados de transportistas estadounidenses que ya han recibido la capacitación inicial deben recibir preparación con respecto a los cambios en la Parte 382 durante la siguiente sesión de su capacitación recurrente una vez que entre en vigor la regla o un año después de la fecha de vigencia de la regla, según el primero de esos eventos. Se deberá capacitar a los nuevos miembros de la tripulación antes de que asuman su puesto. Los demás empleados que son nuevos en un puesto deben estar capacitados en los 60 días que sigan la fecha en que empezaron su empleo. Los empleados actuales de transportistas extranjeros que atiendan vuelos cubiertos por la regla deben estar capacitados en el año que siga la fecha de vigencia de la presente regla. Después de esta fecha, los nuevos miembros de la tripulación deben estar capacitados antes de asumir sus puestos mientras que los demás empleados nuevos deben serlo en los 60 días que sigan la fecha en que asuman sus puestos. En el caso de los empleados que estén entre estas dos categorías –los que empiecen a trabajar durante el primer año después de la fecha de vigencia de la regla – la capacitación debe realizarse antes del segundo aniversario de la fecha de vigencia de la regla ó 60 días después de su primer día de empleo, según el último de los dos eventos.

Mientras que la regla brinda un plazo razonable de tiempo para la capacitación de los empleados, no obstante, los transportistas son responsables por cualquier infracción que surja entre la fecha de vigencia de la regla y las fechas límite de la capacitación. Insistimos en que los transportistas expediten sus calendarios de capacitación para que el máximo de empleados posible esté capacitado cuando llegue la fecha de vigencia del reglamento final.

Para asegurar que los transportistas extranjeros disponen de recursos de personal que sepa tramitar temas de discapacidad en cuanto antes, los transportistas extranjeros deberán completar la capacitación para los representantes de resolución de quejas (Complaints Resolution Officials, o CRO por sus siglas en inglés), mientras que los transportistas estadounidenses deberán completar la capacitación de los representantes CRO con respecto a los cambios en la Parte 382 cuando llegue la fecha de vigencia de la regla. Dado el papel primordial que desempeña un representante CRO en la implementación de la regla de los transportistas, es imperativo que los representantes CRO estén capacitados antes de la fecha de vigencia de la regla. Los transportistas estadounidenses ya han sido sujetos a los requisitos de capacitación de los representantes CRO conforme a la regla existente, por lo tanto la capacitación adicional para dichos representantes CRO debería ser de envergadura limitada, visto que solamente sería necesario cubrir los cambios entre la regla existente y esta regla final. Dado que los transportistas extranjeros dispondrán de un año entre la publicación de la regla y su fecha de vigencia, ellos también tendrán tiempo suficiente para capacitar a los representantes CRO antes de la fecha de vigencia de la regla.

382.145 ¿Cuáles son los expedientes con respecto a la capacitación que deban conservar los transportistas? Los transportistas deben conservar expedientes sobre los procedimientos adoptados con el fin de cumplir con esta regla, inclusive los segmentos de los manuales y otros materiales de instrucción que traten de la conformidad con la Parte 382 así como expedientes de capacitación de empleados individuales. Los expedientes de la capacitación deben ser conservados por un periodo de tres años. Los transportistas no deben enviar estos materiales a DOT para su examen pero sí deben estar a disposición del Departamento si éste solicita verlos.

Si llegáramos a determinar que es necesario aportar alguna modificación a dichos materiales por motivo de conformidad con la regla, el transportista deberá efectuar los cambios que dicte el Departamento.

382.151 ¿Cuáles son los requisitos para la dotación de representantes de resolución de quejas?

El requisito con respecto a los representantes CRO es esencialmente el mismo bajo la nueva regla. Los transportistas estadounidenses deben proveer un representante CRO – en persona o por teléfono – en todo aeropuerto atendido por dicho transportista, en todo momento en que el transportista desempeñe sus funciones en el aeropuerto. Los transportistas extranjeros deben proveer un representante CRO en todo aeropuerto que brinde vuelos operados por el transportista que se inicien o finalicen en un aeropuerto estadounidense. El Departamento comprende que, en ciertos casos, los transportistas raramente operan los vuelos que abarque la regla. Por ejemplo, un transportista extranjero puede volar desde Dulles hasta un aeropuerto extranjero únicamente a las 17:00 horas los lunes y los jueves. En los demás días y en la mañana de los lunes y jueves de hecho, la aerolínea extranjera no tendría que tener un representante CRO disponible al público en Dulles. Los servicios de los representantes CRO deberían proveerse en los mismos idiomas en los que el transportista ofrece su servicio al público general.

Esta regla clarifica que los transportistas tienen la responsabilidad de comunicar a los pasajeros que existe un representante CRO disponible en ciertos casos inclusive si el pasajero no declara “Quiero hablar con un representante CRO”. Si un pasajero expone una contrariedad vinculada con la discapacidad y que el personal del transportista no la resuelve inmediatamente a satisfacción del cliente, el transportista debe, de hecho, declarar “Tenemos un representante CRO disponible con quien pueda hablar de este inconveniente si lo desea. Este CRO es nuestro perito en temas de discapacidad y podrá ayudarle a resolver este asunto. Aquí podrá encontrar, o llamar, a nuestro CRO”.

Los representantes CRO deben disponer de la autoridad necesaria para resolver quejas. Esto significa que deben tener la autoridad de revocar las decisiones tomadas por otro personal del transportista, pero no la autoridad de derogar una decisión de seguridad emitida por el piloto al mando de la aeronave. Por supuesto que hasta las decisiones de los pilotos, si se llegara a demostrar ulteriormente que contravienen esta regla, podrán someter al transportista a la interposición de una acción ejecutoria por parte de DOT.

38.153[sic] ¿Cuáles son las acciones que emprenden los representantes CRO frente a quejas?

382.155 ¿Cómo deben los transportistas responder ante quejas escritas?

Los representantes CRO deben actuar prontamente con el fin de resolver las quejas que reciban. En ciertos casos, los representantes CRO pueden actuar rápidamente para evitar una posible infracción (por ejemplo, si es posible que se deniegue el servicio) antes de que se convierta en una infracción efectiva. Si un representante CRO determina que ya se cometió la infracción, el representante CRO deberá escribir al reclamante y describir la acción correctiva del transportista. No cabe duda de que no todas las quejas tienen mérito y, si el representante CRO decide que no se cometió una infracción, el representante CRO deberá escribir al reclamante y explicar dicha decisión. Las respuestas de los representantes CRO deben entregarse en los 30 días siguientes a la fecha de la queja.

A menudo, las quejas a los transportistas deben hacerse por escrito (cartas, correo electrónico, etc.). Estas quejas pueden haber sido procesadas o no mediante el representante CRO del transportista, aunque es necesario que indique si un representante CRO estuvo presente. A excepción de las quejas que DOT transmite al transportista, no se requiere que el transportista responda a una queja que se presente más de 45 días tras el incidente en cuestión. El transportista dispone de 30 días para contestar.

382.157 ¿Cuáles son las obligaciones de los transportistas con respecto a la gestión de registros y a los informes de quejas relacionadas con la discapacidad? Esta sección es idéntica a la disposición reglamentaria actual con respecto a los informes de quejas relacionadas con la discapacidad. El texto que se refiere a los transportistas “cubiertos por esta Parte” no pretende cambiar la envergadura de la disposición existente, la cual se refiere a los transportistas que lleven a cabo operaciones de pasajeros con por lo menos una aeronave diseñada para una capacidad de asientos de 60 ó más asientos en los vuelos que se inicien y finalicen en Estados Unidos.

382.159 ¿Cómo se presentan las quejas ante DOT? Los cambios en la disposición correspondiente al reglamento existente incluyen un plazo en que se pueden presentar las quejas informales, un cambio en la dirección postal para enviar quejas informales por correo y la dirección Internet para presentar una queja informal en el sitio Internet de Pasajeros Aéreos.

Anexo A – Formulario para informes de quejas relacionadas con la discapacidad

Este anexo contiene los formularios que utilizan los transportistas para entregar los datos sobre quejas relacionadas con la discapacidad.

Anexo B – Cuadro de remisiones

Este anexo ofrece, a beneficio de los lectores, información que permite ubicar en la nueva versión de la Parte 382 el material que se encuentra en una sección particular de la versión existente de la Parte 382.

GUÍA CON RESPECTO A LOS ANIMALES DE SERVICIO

Introducción

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 viajen 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

³ 61 FR 56409, 56420 (1 de noviembre de 1996).

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.

Esta guía también será utilizada por el personal del Departamento de Transporte para examinar la implementación de la §382.117 de esta Parte por los transportistas.

Antecedentes

La guía de DOT de 1996 define un animal de servicio como “cualquier perro guía, perro de señal u 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 y de animales de servicio psiquiátrico, 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 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 por primera vez, 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 doméstico, 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 alegrar 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

⁴ Véase el glosario para obtener la definición de éste y otros términos.

personal de las aerolíneas y a las personas con discapacidades a saber a qué atenerse y a 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, 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 como 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:

- 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 §382.117 (a).
 - Los transportistas deberá aceptar como prueba que un animal es un animal de servicio mediante 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 §382.117(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 §382.31).

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 su 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 seguridad 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 la §382.19(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 raramente, 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
 - **“¿Para hacer qué ha sido adiestrado para usted?”**
 - **“¿Podría describir cómo el animal realiza dicha tarea (o función) para usted?”**
 - Como 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 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 hayan 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. Asimismo, cuando el pasajero no logre hacer una declaración verbal fiable acerca de su animal, la presencia de un arnés o de un chaleco no es suficiente evidencia de que el animal es, de hecho, un animal de servicio legítimo.
 3. Solicite documentación para los animales de servicio que no sean animales de apoyo emocional o animales de servicio psiquiátrico: La ley permite que el personal de la aerolínea solicite documentación para verificar que el animal es un animal de servicio, pero las reglas de DOT indican 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. Esto debería ser una situación infrecuente. 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 y los animales de servicio psiquiátrico: Con respecto a un animal que sirva de apoyo emocional (que no requiere un adiestramiento específico para dicha función pero que debe estar adiestrado para comportarse debidamente en público), 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 homologado en el campo de la salud mental que indique (1) que el pasajero tiene una discapacidad relacionada con la salud mental enumerada en la cuarta edición del Manual diagnóstico y estadístico de desórdenes mentales (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, o DSM IV por sus siglas en inglés); (2) que es necesario que el animal acompañe al pasajero debido a la salud mental o al tratamiento del pasajero; (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; y (4) la fecha y el tipo de licencia del profesional de salud mental así como el estado u otra jurisdicción en que se emitió. 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.

Existe una categoría separada de animales de servicio que se suele conocer como “animales de servicio psiquiátricos”. Estos animales pueden haber sido adiestrados por sus dueños, a veces con la ayuda de un adiestrador profesional, para realizar tareas como buscar medicinas, alertar al usuario que es hora de tomar las medicinas, ayudar a las personas con problemas de equilibrio debido las medicinas u otra condición subyacente, traer un teléfono al usuario en caso de emergencia o activar un teléfono especialmente equipado para las emergencias, o servir de barrera intermediaria cuando las demás personas se aglomeran demasiado cerca). En forma semejante a los animales de apoyo emocional, es posible que esta categoría de animales conlleve el abuso por parte de personas deseosas de evadir las reglas del transportista con respecto al transporte de animales domésticos. Por consiguiente, se comprende que las aerolíneas apliquen los mismos requisitos de notificación anticipada y de documentación a los animales de servicio psiquiátrico de los que se aplican a los animales de apoyo emocional.

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. 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 (por ejemplo, perros de búsqueda y rescate) 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

⁵ Los usuarios de animales de servicio suelen referirse a la persona que acompaña al animal como “instructor”.

adiestradores de animales de servicio deberían consultar las aerolíneas y familiarizarse con sus políticas.

¿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 está acompañando a un pasajero con una discapacidad, suelen aplicarse 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 cuáles 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 allanar el viaje de las personas con discapacidad al requerir que las aerolíneas las atiendan de manera individual.
- Pregunte 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 que (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 o es un animal de servicio psiquiátrico.**
- 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.

⁶ Véase el glosario.

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 seguridad 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 hecho de ofender o molestar a otros pasajeros (por ejemplo, molestia personal o cultural que radique en la proximidad a ciertos tipos de animales, alergias que no alcancen el nivel de una discapacidad, limitaciones razonables en cuanto al espacio de pies) no son motivos suficientes para denegar el transporte en la cabina a un animal de servicio. No obstante, los transportistas deberían intentar acomodar los deseos de los otros pasajeros en esta situación, encontrando un asiento en otro lugar de la aeronave, por ejemplo.

¿Qué hago si un pasajero alega que tiene alergia al animal de servicio de otro pasajero?

* Primero, hay que acordarse que no todas las alergias alcanzan el nivel de discapacidad. El hecho de que se le tape la nariz a alguien cuando se exponga a la caspa de un gato o perro no significa necesariamente que la persona tenga una discapacidad.

* Si un pasajero expresa sentirse incómodo o molesto por tener una reacción alérgica ante la presencia de un animal de servicio cerca, usted puede ofrecer al pasajero molesto la posibilidad de cambiarse a un asiento que esté más lejos del animal. Los pasajeros que declaren que tienen alergias, u otras aversiones a los animales, deberían sentarse lo más lejos posible del animal de servicio. Deben atenderse las necesidades de cada individuo en la máxima medida posible según las circunstancias y de conformidad con los requisitos de la Parte 382 y de las políticas de la empresa.

* Si un pasajero imparte aseveraciones verbales fiables, o documentación médica, con respecto a una alergia que tenga a un tipo particular de animal que alcance el nivel de discapacidad (por ejemplo, provoca un colapso o síndrome de dificultad respiratoria aguda que podría requerir un tratamiento médico serio o de emergencia) y que hay un animal de servicio de ese tipo en un lugar cercano, el transportista debería intentar extender lo más posible la distancia entre el animal de servicio y la persona con la alergia. Según donde estén sentados los pasajeros en un principio, esto podría implicar que se desplazaran ambos pasajeros. Por ejemplo, si ambos están sentados hacia el centro de la cabina, uno podría desplazarse al frente y el otro a la parte posterior.

* No es probable que la mera presencia de un animal en la misma cabina llegaría, por sí sola, inclusive si se halla a distancia del pasajero alérgico, a producir una reacción alérgica seria que alcance el nivel de discapacidad. No obstante, si existen sólidas pruebas de que ello sería el caso, es posible que sea necesario volver a realizar la reservación de uno de los pasajeros para otro vuelo. Dado que una discapacidad no es más importante que la otra, el transportista debería pensar en un método neutro con respecto a las discapacidades que permitiera determinar para cuál de los pasajeros habría que hacer otra reservación (por ejemplo, cuál de los pasajeros hizo

la reservación anterior). Hacemos hincapié en que esperamos que este tipo de situación sea extremadamente insólito y que los transportistas no deberían volver a hacer la reserva de un pasajero sin que haya pruebas sólidas de que la mera presencia de un animal en la cabina, inclusive en un lugar lejos del pasajero alérgico, conllevaría una reacción alérgica lo suficientemente intensa para convertirse en discapacidad.

* Es posible que hayan situaciones en las que, con respecto al pasajero que presente una muy seria situación de alergia posible a la atención de su personal, sea apropiado solicitar un certificado médico para el pasajero.

¿Qué hago si creo que las aseveraciones de un pasajero con respecto a una discapacidad o a un animal de servicio no son fiables?

- Pregunte 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 de 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 el representante CRO toma la decisión final 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 (por ejemplo, serpientes, otros reptiles, hurones, roedores y arañas) implican riesgos inevitables a la seguridad y/o la salud pública y no se requiere que las aerolíneas deban transportarlos.
- En todas las demás circunstancias para los transportistas estadounidenses, cada situación deberá ser examinada individualmente. No presuma 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. Observe que bajo la regla final de 2008, no se exige que los transportistas extranjeros transporten animales que no sean perros.
- Antes de decidir 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 indica anteriormente, ciertos animales de servicio insólitos (por ejemplo, serpientes, otros reptiles, hurones, roedores y arañas) implican riesgos inevitables a la seguridad y/o la salud pública y no se requiere que las aerolíneas deban transportarlos. Si llegara a escaparse dicho animal en la cabina de la aeronave, las consecuencias podrían implicar una amenaza directa a la salud o la seguridad 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 individualmente por los transportistas estadounidenses. 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 o la seguridad de los demás o si podría causar una alteración fundamental (por ejemplo, una seria disrupción) 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. Conforme a la regla final de 2008, no se exige que los transportistas extranjeros transporten animales que no sean perros.

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 el animal o los animales de servicio y el pasajero en la puerta de embarque, o ayudar al pasajero conforme sea necesario para retirar dichos animales en la ubicación que corresponda.

¿Existen situaciones en las que no se permitiría que el animal acompañe a su usuario durante el vuelo?

La única situación en la que la regla contempla que un servicio de animal no pueda viajar en compañía de su dueño en su asiento sería cuando el animal bloquee un espacio que, según los reglamentos de seguridad de la FAA o de otro gobierno extranjero, deba permanecer libre (por ejemplo, un pasillo o un acceso a la salida de emergencia), Y no sea posible trasladar al pasajero y al animal a otra ubicación en que no exista dicho bloqueo. En esta situación, el transportista debería primero dialogar con otros pasajeros a fin de encontrar un asiento que pueda acomodar cómodamente al animal de servicio y a su usuario (por ejemplo, encontrando a un pasajero que se preste a compartir el espacio para pies con el animal). El hecho de que un animal de servicio requiera una porción razonable del espacio para pies del asiento adyacente – que no elimine el uso efectivo del espacio para sus pies – no constituye, por ende, una razón válida para que el transportista deniegue que el animal acompañe a su dueño en su asiento. Solamente cuando no sea posible encontrar otra alternativa podrá el transportista mencionar las opciones menos deseables con respecto al transporte del animal de servicio cuando un pasajero

viaje con el animal, como sería viajar en un vuelo ulterior con más sitio o transportar al animal 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 a 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).

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 cuál es la ubicación que mejor satisface sus necesidades.
- En general, los pasajeros suelen saber qué tipos de asiento mejor se ajusta 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 382.81(c) requiere que las aerolíneas brinden un asiento de tabique separador o un asiento que no sea de tabique divisor 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 cuándo 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.

- Una solicitud oportuna de pre-embarque por un pasajero con una discapacidad debe ser atendida (véanse las secciones 382.83(c) and 382.93).

La Parte 382 no exige que los transportistas realicen modificaciones que implicaran una carga indebida o que cambiaran fundamentalmente sus programas (382.13 (c)). Por lo tanto, no se requiere lo siguiente al atender a los usuarios de animales de servicio.

- Solicitar que otro pasajero ceda todo o la mayoría del espacio en frente de su asiento para acomodar al animal de servicio. (No es improcedente pedirle a otro pasajero si no le importaría compartir el espacio para pies con un animal de servicio, lo cual es muy diferente de decirle al pasajero que lo tiene que hacer. De hecho, encontrar a un pasajero dispuesto a compartir espacio es un método común y aceptable para encontrar espacio para la persona que viaje con un animal de servicio y que no pueda sentarse en la ubicación del asiento original.)
- 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. (Mientras que no se requiere que lo haga un transportista, es posible que surjan situaciones en las que el transportista se prestaría a reubicar al pasajero con un animal de servicio en una clase de asientos diferente. Por ejemplo, supongamos que la cabina de clase turista esté completamente llena y que no sea posible encontrar un asiento en la cabina para el animal de servicio que no se logró acomodar en el asiento original del pasajero. Si la clase ejecutiva o la primera clase tienen un espacio vacío, entonces el transportista puede optar por trasladar al pasajero y a su animal al espacio disponible, en vez de requerir que el pasajero y el animal viajen en un vuelo ulterior.)

¿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 impongan cargos especiales por las acomodaciones que exige el reglamento, como el transporte de un animal de servicio. No obstante, el transportista 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 de hacerlo 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 o animales de servicio psiquiátrico, si usted piensa que tendrá que 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 confirme que su animal ha sido adiestrado para realizar una función o tarea para ellos.
- Si está viajando con un animal de apoyo emocional o un animal de servicio psiquiátrico, es posible que la aerolínea requiera que usted brinde una notificación anticipada de 48 horas.
- 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, salvo en el caso de animales de apoyo emocional o animales de servicio psiquiátricos, o que 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 CRO 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 seguridad 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.

Alteración fundamental

Una modificación que altere fundamentalmente la naturaleza básica o el propósito del programa, servicio, producto o actividad.

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)

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 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 y se presenta al aeropuerto con el propósito de viajar en dicho vuelo para 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).

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.

Fuentes

Además de las disposiciones aplicables de la Parte 382, las fuentes de la presente guía incluyen lo siguiente: “Guidance Concerning Service Animals in Air Transportation (Directivas de políticas

referentes a animales de servicio en el transporte aéreo), (61 FR 56420-56422, (1 de noviembre de 1996), "Preguntas frecuentes referentes a los animales de servicio en las sedes comerciales" (Commonly Asked Questions About Service Animals in Places of Business) (Departamento de Justicia de julio de 1996) y Instrucciones Comerciales de ADA: Animales de Servicio (ADA Business Brief: Service Animals) (Departamento de Justicia, Abril de 2002).

ANÁLISIS REGLAMENTARIO Y NOTIFICACIONES

A. Orden ejecutiva 12866 (Planificación y revisión reglamentarias) y Políticas y procedimientos reglamentarios de DOT

Esta acción ha sido determinada tener un peso significativo conforme a la Orden Ejecutiva 12866 y las Políticas y los procedimientos reglamentarios ejecutivos del Departamento de Transporte. Extiende una cobertura reglamentaria conforme a la ley ACAA a los transportistas extranjeros por primera vez y añade requisitos con respecto a los pasajeros que se valgan de oxígeno médico y a los pasajeros sordos o con impedimentos de audición. Estos campos son de gran importancia para los pasajeros y los transportistas aéreos y son de interés para el público y los miembros del Congreso.

Los costos y los beneficios se hallan resumidos en los cuadros siguientes, que proceden de la evaluación reglamentaria. Es muy importante tener en mente que, desde el punto de vista del Departamento, esta regla implica beneficios que no se pueden cuantificar, de lo cual no tratan estos cuadros. Estos beneficios no cuantificados incluyen mayores oportunidades para que los individuos con discapacidad puedan acceder al sistema de viajes aéreos sin discriminación y con menos barreras innecesarias. Este acceso crea oportunidades para viajes profesionales y personales y conlleva beneficios personales y económicos que resultan del aumento en las oportunidades de viaje. Estos beneficios no cuantificados hacen que la regla sea rentable desde el punto de vista de costo, inclusive si no se considera el serio beneficio económico que ilustran los cuadros siguientes.

Cuadro A: Resumen de las estimaciones de beneficios y costos para los transportistas extranjeros (Millones 2005\$)

	Equipo de embarque (elevadores, rampas, sillas)	Sillas de ruedas a bordo	Zona de almacenamiento para la silla de ruedas a bordo y la silla de ruedas plegable del pasajero	Baños accesibles	Costos de capacitación del personal	Costos totales (\$M)	Beneficios totales del transportista Caso MC alto (\$M)	Beneficios netos del transportista Caso MC alto (\$M)	Beneficios totales del transportista Caso MC bajo (\$M)	Beneficios netos del transportista Caso MC bajo (\$M)
Caso de impacto reducido:										
Valor actual sobre 20 años	\$1.161	\$2.507	\$0.260	\$138.373	\$22.959	\$165.3	\$112.0	-\$53.3	\$179.2	\$13.9
Año 20 sin descuento	\$0.010	\$0.061	\$0.044	\$32.132	\$2.769	\$35.0	\$35.8	\$0.8	\$57.2	\$22.2
Caso de impacto elevado:										
Valor actual sobre 20 años	\$2.245	\$3.051	\$0.260	\$276.747	\$45.917	\$328.2	\$224.0	-\$104.2	\$358.4	\$30.2
Año 20 sin descuento	\$0.013	\$0.075	\$0.044	\$64.264	\$5.539	\$69.9	\$71.5	\$1.6	\$114.5	\$44.5

Cuadro B: Resumen de las estimaciones de beneficios y costos para personas sordas o con impedimentos de audición
(Millones 2005\$)

	Tarifas de asistentes renunciadas	Reserva TTY	POCia de la Parte 382	Modo subtitulado en las zonas de espera	Anuncios públicos	Capacitación de conciencia	Costos totales (\$M)	Beneficios totales del transportista Caso MC alto (\$M)	Beneficios netos del transportista Caso MC alto (\$M)	Beneficios totales del transportista Caso MC bajo (\$M)	Beneficios netos del transportista Caso MC bajo (\$M)
Caso de impacto reducido:											
Valor actual sobre 20 años	\$3.500	\$2.420	\$0.108	\$0.250	\$1.400	\$80.000	\$87.7	\$110.1	\$22.4	\$176.2	\$88.5
Año 20 sin descuento	\$0.500	\$0.080	\$0.000	\$0.017	\$0.000	\$6.400	\$7.0	\$16.4	\$9.4	\$26.2	\$19.2
Caso de impacto elevado:											
Valor actual sobre 20 años	\$7.000	\$4.840	\$0.216	\$0.500	\$2.800	\$160.000	\$175.4	\$220.2	\$44.9	\$352.4	\$177.0
Año 20 sin descuento	\$1.000	\$0.160	\$0.000	\$0.034	\$0.000	\$12.800	\$14.0	\$32.7	\$18.7	\$52.3	\$38.3

Cuadro C: Resumen de las estimaciones de beneficios y costos del Oxígeno Médico (Millones 2005\$)

	Costos totales (\$M)	Beneficios totales del transportis- ta Caso MC alto (\$M)	Benefi- cios netos del transpor- tista Caso MC alto (\$M)	Benefi- cios totales del trans- portista Caso MC bajo (\$M)	Benefi- cios netos del transpor- tista Caso MC bajo (\$M)
Caso de impacto reducido:					
Valor actual sobre 20 años	\$97.2	\$449.8	\$352.6	\$719.7	\$622.5
Año 20 sin descuento	\$15.9	\$76.3	\$60.4	\$122.2	\$106.3
Caso de impacto elevado:					
Valor actual sobre 20 años	\$194.4	\$899.6	\$705.2	\$1,439. 4	\$1,245.0
Año 20 sin descuento	\$31.8	\$152.7	\$120.9	\$244.3	\$212.5

Cuadro D: Estimaciones de beneficios y costo agregado

(Millones 2005\$)

	Costos totales (\$M)	Benefi- cios totales del transpor- tista Caso MC alto (\$M)	Beneficios netos del transpor- tista Caso MC alto (\$M)	Benefi- cios totales del trans- portista Caso MC bajo (\$M)	Benefi- cios netos del transpor- tista Caso MC bajo (\$M)
Caso de impacto reducido:					
Valor actual sobre 20 años	\$350.1	\$671.9	\$321.8	\$1,075. 1	\$724.9
Año 20 sin descuento	\$57.9	\$128.5	\$70.6	\$205.6	\$147.6
Caso de impacto elevado:					
Valor actual sobre 20 años	\$698.0	\$1,343.9	\$645.9	\$2,150. 2	\$1,452.2
Año 20 sin descuento	\$115.7	\$256.9	\$141.2	\$411.1	\$295.4

B. Ley de Flexibilidad reglamentaria

La Ley de Flexibilidad reglamentaria (Regulatory Flexibility Act, o RFA por sus siglas en inglés) (5 U.S.C. 601 et seq.) requiere que una agencia revise los reglamentos con el fin de evaluar su impacto sobre las pequeñas entidades a menos que la agencia determine que no se prevé que una regla tenga un impacto serio económico en un número substancial de pequeñas entidades. Un transportista aéreo directo o un transportista extranjero es una pequeña empresa si brinda transporte aéreo únicamente con pequeñas aeronaves (es decir, aeronaves con hasta 60 asientos / capacidad de carga útil de 18000 libras). Véase, 14 CFR 399.73. Nuestro análisis identificó a 338 pequeñas empresas que se verían potencialmente afectadas por los requisitos del reglamento final.

Proyectamos que unos 30 transportistas extranjeros pequeños incurrirían costos relacionados con el equipo de embarque (los transportistas estadounidenses pequeños ya han sido sujetos a dicho requisito). Estos costos representan un valor presente actual de \$1,161 millón a \$2,245 millones o de \$39 000 a \$75 000 por transportista, casi enteramente en los primeros dos años. Cuando más de un transportista pequeño utiliza el mismo aeropuerto, sin embargo, es posible que un convenio compartido sea más eficaz. Las aerolíneas afectadas son, cabe destacar, los transportistas pequeños de mayor tamaño, las aerolíneas que se sirven de aeronaves con más de 19 asientos y que atienden a un mayor número de aeropuertos.

Ambos transportistas estadounidenses y extranjeros pequeños incurrirían los costos asociados con la capacitación. Proyectamos que los transportistas estadounidenses tendrán que brindar dos horas de capacitación a cada uno de sus empleados con respecto a los nuevos requisitos sobre el oxígeno y las personas sordas o con impedimentos de audición. Conforme a esta suposición, el valor presente de los costos de capacitación sería \$2,6 millones ó \$7 738 para cada uno de los 338 transportistas afectados por la regla.

Nuestro análisis estima que los costos de capacitación para los transportistas extranjeros se cifrarían al valor presente de \$0,8 millón a \$1,6 millón en un plazo de 20 años. Suponiendo que el número de transportistas afectados sería 30, el costo debería ser de \$27 000 a \$54 000 por transportista.

Con los transportistas pequeños tramitando 2,8 por ciento de las reservas con oxígeno medico estimadas a un costo de \$25 cada una, proyectamos costos para los transportistas pequeños que se cifren un valor presente total de \$5,4 millones ó \$16 000 por transportista. Es probable que esta cifra sea un tanto excesiva, porque hay muchos transportistas pequeños afiliados con aerolíneas mayores que se encarga de tramitar las reservaciones.

Si se sigue el argumento adoptado en forma global para la evaluación reglamentaria general del Departamento, estos costos deberían compensarse con un aumento previsto en el número de pasajeros con discapacidad dispuesto a volar con transportistas pequeños.

Destacamos que, mientras hemos examinado los efectos de la regla para los transportistas extranjeros pequeños y los transportistas estadounidenses pequeños, la Ley de Flexibilidad Reglamentaria no aplica a las entidades extranjeras. Conforme al examen, el Departamento certifica que esta regla no tendrá un impacto económico serio en un número significativo de pequeñas entidades.

La Ley de Flexibilidad reglamentaria (Regulatory Flexibility Act, o RFA por sus siglas en inglés) (5 U.S.C. 601 et seq.) requiere que una agencia revise los reglamentos con el fin de evaluar su impacto sobre las pequeñas entidades a menos que la agencia determine que no se prevé que una regla tenga un impacto serio económico en un número substancial de pequeñas entidades. Un transportista aéreo directo o un transportista extranjero es una pequeña empresa si brinda transporte aéreo únicamente con pequeñas aeronaves (es decir, aeronaves con hasta 60 asientos / capacidad de carga útil de 18000 libras). Véase, 14 CFR 399.73. Nuestros análisis identificaron a 338 pequeñas empresas que se verían potencialmente afectadas por los requisitos del reglamento final.

Proyectamos que unos 30 transportistas extranjeros pequeños incurrirían costos relacionados con el equipo de embarque (los transportistas estadounidenses pequeños ya han sido sujetos a dicho requisito). Estos costos representan un valor presente actual de \$1,161 millón a \$2,245 millones o de \$39 000 a \$75 000 por transportista, casi enteramente en los primeros dos años. Cuando más de un transportista pequeño utiliza el mismo aeropuerto, sin embargo, es posible que un convenio compartido sea más eficaz. Las aerolíneas afectadas son, cabe destacar, los transportistas pequeños de mayor tamaño, las que se sirven de aeronaves con más de 19 asientos y que atienden a un mayor número de aeropuertos.

Ambos transportistas estadounidenses y extranjeros pequeños incurrirían los costos asociados con la capacitación.

Proyectamos que los transportistas estadounidenses tendrán que brindar dos horas de capacitación a cada uno de sus empleados con respecto a los nuevos requisitos sobre el oxígeno y las personas sordas o con impedimentos de audición. Conforme a esta suposición, el valor presente de los costos de capacitación sería \$2,6 millones ó \$7 738 para cada uno de los transportistas implicados.

Nuestro análisis estima que los costos de capacitación para los transportistas extranjeros se cifrarían al valor presente de \$0,8 millón a \$1,6 millón en un plazo de 20 años. Suponiendo que el número de transportistas afectados sería 30, el costo debería ser de \$27 000 a \$54 000 por transportista.

Con los transportistas pequeños tramitando 2,8 por ciento de las reservas con oxígeno medico estimadas a un costo de \$25 cada una, proyectamos costos para los transportistas pequeños que se cifren un valor presente total de \$5,4 millones ó \$16 000 por transportista. Es probable que esta cifra sea un tanto excesiva, porque hay muchos transportistas pequeños afiliados con aerolíneas mayores que se encargan de tramitar las reservaciones.

Si se sigue el argumento adoptado en forma global para la evaluación reglamentaria general del Departamento, estos costos deberían compensarse con un aumento previsto en el número de pasajeros con discapacidad dispuesto a volar con transportistas pequeños.

Destacamos que, mientras hemos examinado los efectos de la regla para los transportistas extranjeros pequeños y los transportistas estadounidenses pequeños, la Ley de Flexibilidad Reglamentaria no aplica a las entidades extranjeras. Conforme al examen, el Departamento certifica que esta regla no tendrá un impacto económico serio en un número significativo de pequeñas entidades.

C. Orden ejecutiva 13132 (Federalismo)

Esta regla final ha sido analizada de conformidad con los principios y los criterios establecidos en la Orden ejecutiva 13132 ("Federalismo"). La regla final no comprende ninguna disposición que: (1) repercuta substancialmente y directamente en Estados Unidos, la relación entre el gobierno nacional y los estados, o la distribución del poder y de las responsabilidades entre varios niveles del gobierno; (2) imponga costos de conformidad substanciales y directos para el estado y los gobiernos locales; ó (3) prevalezca sobre la ley estatal. Por lo tanto, la consulta y los requisitos de financiación de la Orden ejecutiva 13132 no aplican.

D. Orden ejecutiva 13084

Esta regla final ha sido analizada de conformidad con los principios y los criterios establecidos en la Orden ejecutiva 13084 ("Consulta y coordinación con los gobiernos tribales indios"). Debido a que la regla final no impacta significativamente o excepcionalmente a las comunidades de los gobiernos tribales

indios y que no impone costos de conformidad directos y substanciales, no aplican los requisitos de financiamiento y de consulta establecidos por el Orden ejecutivo 13084.

E. Ley de Reducción del papel (Paperwork Reduction Act)

La regla final comprende un nuevo requisito de rePOCilación de información que requiere la aprobación por parte de la Oficina de gestión y presupuesto (Office of Management and Budget, u OMB por sus siglas en inglés) conforme a la Ley de Reducción del papel (Paperwork Reduction Act) (44 U.S.C. § 2507 et seq.). Específicamente, la sección 382.145 incluye requisitos sobre el mantenimiento de expediente para información que trate de la capacitación. El Departamento intentará obtener la aprobación de la oficina OMB para este requisito durante el año entre la publicación y la fecha de vigencia de la regla.

La sección 382.157 implica la remisión de quejas relacionadas con la discapacidad al Departamento. Esta disposición es idéntica a la disposición de la Parte 382 existente y se halla sujeta a una aprobación de la Ley de Reducción del Papel por parte de la Oficina OMB. No se requieren aprobaciones adicionales para esta sección en este momento.

F Ley de Reforma de mandatos sin fondos (Unfunded Mandates Reform Act)

El Departamento ha determinado que los requisitos del Título II de la Ley de Reforma de mandatos sin fondos (Unfunded Mandates Reform Act) de 1995 no aplican a la presente reglamentación.

EMITIDO EN ESTE DÍA DE DE 2008, EN WASHINGTON D.C.

Mary E. Peters

Secretaria de Transporte

Lista de temas en 14 CFR Parte 382

Transportistas aéreos, protección del consumidor, individuos con discapacidad, requisitos para informes y teneduría de registros.

Debido a las razones que se expusieron en el preámbulo, el Departamento revisa 14 CFR Parte 382 de la siguiente manera:

PART 382 [REVISADA]**NO DISCRIMINACIÓN POR MOTIVO DE DISCAPACIDAD EN EL TRANSPORTE AÉREO**

Sec.	Contenido
------	-----------

Subparte A – Disposiciones generales

382.1 ¿Cuál es el propósito de esta Parte?

382.3 ¿Qué significan los términos en esta regla?

382.5 ¿Cuándo se exigirá que los transportistas extranjeros deban empezar a cumplir con las disposiciones de esta Parte?

382.7 ¿A quiénes se aplican las disposiciones de esta Parte?

382.9 ¿Qué pueden hacer los transportistas extranjeros si creen que la disposición en la ley de un país extranjero imposibilita la conformidad con una disposición de esta Parte?

382.10 ¿Cómo obtiene un transportista una determinación que demuestre que brinda una alternativa equivalente a los pasajeros con discapacidad?

Subparte B – No discriminación y acceso a los servicios y a la información

382.11 ¿Cuál es el requisito de no discriminación general de esta Parte?

382.13 ¿Deben los transportistas modificar las políticas, prácticas e instalaciones para asegurar que no existe discriminación?

382.15 ¿Deben los transportistas cerciorarse de que los contratistas cumplan con los requisitos de esta Parte?

382.17 ¿Pueden los transportistas limitar el número de pasajeros con discapacidad en un vuelo?

382.19 ¿Pueden los transportistas denegar transporte por motivo de discapacidad?

382.21 ¿Pueden los transportistas limitar el acceso al transporte porque el pasajero padece de una enfermedad transmisible u otra condición médica?

382.23 ¿Pueden los transportistas requerir que un pasajero con una discapacidad presente un certificado médico?

382.25 ¿Puede un transportista requerir que un pasajero con una discapacidad realice la notificación anticipada indicando que tiene la intención de viajar en un vuelo?

382.27 ¿Puede un transportista requerir que un pasajero con una discapacidad realice la notificación anticipada con el fin de obtener servicios específicos con respecto a un vuelo?

382.29 ¿Puede un transportista requerir que un pasajero con una discapacidad viaje con un asistente de seguridad?

382.31 ¿Pueden los transportistas imponer cargos especiales a los pasajeros con discapacidad por brindar servicios y acomodaciones de conformidad con esta regla?

382.33 ¿Pueden los transportistas imponer otras restricciones a los pasajeros con discapacidad que no impongan a los demás pasajeros?

382.35 ¿Pueden los transportistas requerir que los pasajeros con discapacidad firmen exenciones o dispensaciones?

Subparte C – Información para pasajeros

382.41 ¿Cuál es la información referente al vuelo que los transportistas deben impartir a los individuos calificados con discapacidad?

382.43 ¿Deben los servicios de información y reservación de los transportistas ser accesibles a los individuos con impedimentos de audición o visión?

382.45 ¿Deben los transportistas poner POCias de esta Parte a disposición de los pasajeros?

Subparte D – Accesibilidad en las instalaciones de los aeropuertos

382.51 ¿Con qué requisitos deben cumplir los transportistas con respecto a la accesibilidad en las instalaciones de los aeropuertos?

382.53 ¿Cuáles son los arreglos que se exigen en los aeropuertos para individuos con un impedimento de visión e individuos que son sordos o con impedimentos de audición?

382.55 ¿Pueden los transportistas imponer procedimientos de inspección a los pasajeros con discapacidad que sobrepasen los requisitos de la TSA o los de gobiernos extranjeros?

382.57 ¿Qué servicios deben proveer los transportistas si sus quioscos automatizados no se hallan accesibles?

Subparte E – Accesibilidad en la aeronave

382.61 ¿Cuáles son los requisitos para los asientos con apoyabrazos móviles?

382.63 ¿Cuáles son los requisitos para los baños accesibles?

382.65 ¿Cuáles son los requisitos para las sillas de ruedas a bordo?

382.67 ¿Cuál es el requisito para el espacio especial en que se pueda almacenar las sillas de ruedas de los pasajeros?

382.69 ¿Cuáles son los requisitos que deben cumplir los transportistas con respecto a la accesibilidad de los vídeos, discos DVD y demás presentaciones audiovisuales que se enseñen en la aeronave para las personas que son sordas o con impedimentos de audición?

382.71 ¿Qué otros requisitos de accesibilidad en la aeronave se aplican a los transportistas?

Subparte F – Provisión de asientos

382.81 ¿Cuáles son los pasajeros para los que deban disponer asientos los transportistas?

382.83 ¿A través de qué mecanismos deben los transportistas disponer asientos?

382.85 ¿Cuáles son las provisiones de asientos que deban efectuar los transportistas para los pasajeros en circunstancias que no estén cubiertas por la sección 382.81 (a) a (d)?

382.87 ¿Qué otros requisitos se refieren a los asientos para pasajeros con una discapacidad?

Subparte G – Embarque, desembarque y ayuda con el trasbordo

382.91 ¿Qué asistencia deben brindar los transportistas a los pasajeros con discapacidad mientras se desplacen por la terminal?

382.93 ¿Deben los transportistas ofrecer el pre-embarque a los pasajeros con discapacidad?

382.95 ¿Cuáles son las obligaciones generales del transportista con respecto a la ayuda con el embarque y el desembarque?

382.97 ¿A qué tipo de aeronaves aplican los requisitos de ayuda con el embarque y el desembarque mediante el uso de elevadores?

382.99 ¿Qué convenios deben celebrar los transportistas con los aeropuertos que atienden?

382.101 ¿Qué otra ayuda con el embarque y el desembarque deben brindar los transportistas?

382.103 ¿Puede un transportista dejar a un pasajero sin atender en una silla de ruedas u otro dispositivo?

382.105 ¿Cuál es la responsabilidad de los transportistas en los aeropuertos extranjeros en los que los operadores de aeropuertos tienen la responsabilidad de ayudar con el embarque, desembarque y trasbordo?

Subparte H – Servicios en la aeronave

382.111 ¿Qué servicios deben brindar los transportistas a los pasajeros con discapacidad a bordo de la aeronave?

382.113 ¿Qué servicios no se exige que brinden los transportistas a los pasajeros con discapacidad a bordo de la aeronave?

382.115 ¿Qué requisitos aplican a las sesiones informativas de seguridad a bordo?

382.117 ¿Deben los transportistas permitir que los pasajeros con discapacidad viajen con sus animales de servicio?

382.119 ¿Qué información deben impartir en la aeronave los transportistas a los individuos con impedimentos de audición o visión?

Subparte I – Almacenamiento de sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad y otros aparatos de asistencia

382.121 ¿Qué tipo de dispositivos de movilidad y otros de asistencia pueden traer los pasajeros con discapacidad en la cabina de la aeronave?

382.123 ¿Cuáles son los requisitos referentes al almacenamiento prioritario en cabina para las sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia?

382.125 ¿Qué procedimientos deben acatar los transportistas cuando las sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia deban estibarse en la bodega de carga?

382.127 ¿Qué procedimientos aplican con respecto al almacenamiento de dispositivos de asistencia alimentados por pilas?

382.125 ¿Qué otros requisitos aplican cuando las sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia deban desmontarse antes de estibarse?

382.131 ¿Aplican los límites de responsabilidad del equipaje a los dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia?

382.133 ¿Cuáles son los requisitos que gobiernan la evaluación y el uso de dispositivos electrónicos de propiedad del pasajero que ayuden con la respiración en la cabina durante el vuelo?

Subparte J – Disposiciones de capacitación y administrativas

382.141 ¿Qué tipo de capacitación deben brindar los transportistas a su personal?

382.143 ¿Cuándo deben los transportistas completar la capacitación de su personal?

382.145 ¿Cuáles son los expedientes con respecto a la capacitación que deban conservar los transportistas?

Subparte K – Procedimientos para quejas y acciones ejecutorias

382.151 ¿Cuáles son los requisitos para la dotación de representantes de resolución de quejas?

382.153 ¿Cuáles son las acciones que emprenden los representantes CRO frente a quejas?

382.155 ¿Cómo deben los transportistas responder ante quejas escritas?

382.157 ¿Cuáles son las obligaciones de los transportistas con respecto a la gestión de registros y a los informes de quejas relacionadas con la discapacidad?

382.159 ¿Cómo se presentan las quejas ante DOT?

Anexo A de la Parte 382 – Formulario para informes de quejas relacionadas con la discapacidad

Anexo B de la Parte 382 – Cuadro de remisiones

Subparte A – Disposiciones generales

§382.1 ¿Cuál es el propósito de esta Parte?

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, con enmiendas. Esta regla prohíbe a los transportistas estadounidenses y a los transportistas extranjeros cometer actos discriminatorios en contra de pasajeros por motivo de discapacidad, requiere que los transportistas brinden acceso a la aeronave, otras instalaciones y servicios, y requiere que los transportistas tomen medidas para acomodar a pasajeros con discapacidad.

§382.3 ¿Qué significan los términos en esta regla?

En este reglamento, los términos enumerados en esta sección tienen los siguientes significados:

La *Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo* (Air Carrier Access Act, o ACAA, por sus siglas en inglés), significa la Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo de 1986 con enmiendas, el estatuto que es la autoridad principal de esta Parte.

Transporte aéreo significa transporte aéreo interestatal o extranjero, o transporte de correo por aeronave, en la forma que lo define 49 U.S.C. 40102.

Dispositivo de asistencia significa cualquier parte de un equipo que ayuda al pasajero con una discapacidad a sobrellevar los efectos de su discapacidad. Estos dispositivos están concebidos para ayudar al pasajero con una discapacidad a oír, ver, comunicarse, moverse o realizar las demás funciones de la vida diaria y puede incluir dispositivos médicos y medicamentos.

Aparato de movilidad motorizado a pila significa un dispositivo de asistencia que utilicen individuos con impedimentos de movilidad como una silla de ruedas, un escúter, o un Segway cuando se utilice como dispositivo de movilidad por la persona que tenga un impedimento relacionado con la movilidad.

Transportista significa un ciudadano estadounidense (transportista estadounidense) o un ciudadano extranjero (transportista extranjero) que emprenda, directa o indirectamente, por arriendo o cualquier otro acuerdo, actividades de transporte aéreo.

Transportista de transporte local significa un operador de taxi aéreo, conforme lo defina 14 CFR Parte 298, que transporte pasajeros en, como mínimo, 5 viajes de ida y vuelta por semana y, como mínimo, una ruta entre dos o más puntos según su horario de vuelos publicado que especifique las horas, los días de la semana y los lugares entre los cuales se realicen dichos vuelos.

Máquina CPAP significa un dispositivo de presión positiva continua en vía aérea.

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

Amenaza directa significa 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.

Alternativa equivalente significa una política, práctica u otra acomodación que brinde una accesibilidad esencialmente equivalente a los pasajeros con discapacidad, comparado con la conformidad con la disposición de esta Parte.

Duración máxima prevista para el vuelo significa la mejor estimación del transportista con respecto a la duración total del vuelo desde la puerta de embarque hasta la puerta de desembarque, inclusive el intervalo de rodaje a, y desde, las terminales, en base al tiempo de vuelo proyectado y factores como (a) el viento y otras condiciones climáticas; (b) retrasos anticipados en la circulación; (c) una aproximación por instrumentos y una posible aproximación malograda en el destino; y (d) toda aquella condición que pueda impactar en la llegada de la aeronave a la puerta de desembarque.

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

Instalación significa la aeronave de un transportista y cualquier segmento del aeropuerto que un transportista arriende, controle, o de la que sea propietario (por ejemplo, estructuras, carreteras, recorridos, estacionamiento, zonas de emisión de billetes, zonas de facturación o retiro de equipaje, puertas de embarque, otras ubicaciones de embarque, puentes de carga) que utilicen usualmente los pasajeros u otros miembros del público.

Modo subtulado de alto contraste significa subtítulos que sean por lo menos tan fáciles de leer como las letras blancas sobre un fondo negro uniforme.

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

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: neurológico, óseomuscular, órganos de los sentidos especiales, órganos respiratorios que incluyan el habla, cardiovascular, reproductivo, digestivo, genito-urinario, hematológico, linfático, dérmico y endocrino; 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.

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

Taxi aéreo a demanda significa un operador de taxi aéreo que transporte pasajeros o propiedad y que no sea un transportista regional en la forma definida por esta sección.

PHMSA significa Pipeline and Hazardous Materials Administration (Administración de Seguridad en Gasoductos y Materiales Peligrosos), una oficina administrativa operacional del Departamento de Transporte.

POC significa concentrador de oxígeno portátil.

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

(a) Quien, como pasajero (al que se refiera como “pasajero con una discapacidad”),

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

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

(i) compra o de otra manera válida obtiene, o intenta obtener de buena fe, un billete de transporte aéreo con un transportista y se presenta al aeropuerto con el fin de viajar en el vuelo del billete; y

(ii) cumple con los requisitos del contrato razonables y no discriminatorios que se apliquen a los demás pasajeros; o

(b) quien 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 aéreo al público general, con las acomodaciones razonables, conforme sea necesario, que brinde el transportista.

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.

TSA significa Transportation Security Administration (Administración de Seguridad en el Transporte), una agencia del Departamento de Seguridad Nacional.

Estados Unidos o EE.UU. significa los Estados Unidos de América, incluyendo sus territorios y posesiones.

§382.5 ¿Cuándo se exigirá que los transportistas estadounidenses y extranjeros deban empezar a cumplir con las disposiciones de esta Parte?

En tanto que transportista estadounidense o extranjero, deberá cumplir con los requisitos de la Parte el [insertar la fecha de vigencia de la presente Parte], salvo disposición contraria en secciones individuales de esta Parte.

§382.7 ¿A quiénes se aplican las disposiciones de esta Parte?

(a) Si usted es un transportista estadounidense, esta Parte aplica a usted con respecto a todas sus operaciones y aeronaves, sin que importe donde tienen lugar sus operaciones, salvo disposición contraria en esta Parte.

(b) Si usted es un transportista extranjero, esta Parte se aplica a usted únicamente con respecto a los vuelos que usted opere que se inicien o finalicen en Estados Unidos y a las aeronaves que utilice para dichos vuelos. A fines de esta Parte, un “vuelo” significa un recorrido continuo en una misma aeronave o que se vale del mismo número de vuelo que se inicie y finalice en un aeropuerto estadounidense. A continuación siguen unos ejemplos de la aplicación de este término:

EJEMPLO 1 al párrafo (b): Un pasajero reserva un vuelo sin escala con un transportista extranjero desde Nueva York hasta Frankfurt o desde Frankfurt hasta Nueva York. Cada uno es un “vuelo” a fines de esta Parte.

EJEMPLO 2 al párrafo (b): Un pasajero reserva un viaje con un transportista extranjero desde Nueva York hasta Praga. El transportista extranjero vuela sin escala a Frankfurt. Luego el pasajero desembarca del avión en Frankfurt y realiza un trasbordo (con un número de vuelo diferente) con el mismo transportista extranjero o con un transportista diferente, que viaja a Praga. El segmento Nueva York-Frankfurt del recorrido es un “vuelo” a fines de esta Parte mientras que el segmento de Frankfurt a Praga no lo es. En el sentido inverso, el segmento Praga-Frankfurt no es un vuelo cubierto a fines de esta Parte mientras que el segmento de Frankfurt a Nueva York sí lo es.

EJEMPLO 3 al párrafo (b): Un pasajero reserva un viaje con un transportista extranjero desde Nueva York hasta Praga. El avión hace escala para repostar y cambiar de tripulación en Frankfurt. Si, después de desembarcar en Frankfurt, los pasajeros que salieron de Nueva York vuelven a embarcar la aeronave (o una aeronave diferente suponiendo que el número de vuelo sigue siendo el mismo) y siguen rumbo a Praga, los pasajeros permanecerán en el vuelo cubierto a fines de esta Parte. Esto se debe a que su transporte se realiza en un vuelo directo entre Nueva York y Praga aunque se haya hecho una escala en Frankfurt. Este ejemplo aplicaría también en la dirección opuesta (Praga a Nueva York vía Frankfurt).

EJEMPLO 4 al párrafo (b): En el ejemplo 3, el transportista extranjero no se halla sujeto a cobertura conforme a esta Parte con respecto al pasajero que saliera de Frankfurt que embarca la aeronave con rumbo a Praga, o un pasajero que saliera de Praga que desembarca el avión en Frankfurt y que no sigue rumbo a Nueva York.

(c) En tanto que transportista extranjero, no se halla sujeto a los requisitos de esta Parte con respecto a las operaciones entre dos puntos extranjeros, inclusive con respecto a los vuelos que impliquen convenios de código compartido con transportistas estadounidenses. En tanto que transportista estadounidense que participa en un convenio de código compartido con un transportista extranjero con respecto a las operaciones entre dos puntos, usted (a diferencia del transportista extranjero) es responsable por verificar la conformidad con las disposiciones de servicio de las subpartes A a C incluida, F a H incluida y K con respecto a pasajeros que viajen bajo su código en dicho vuelo.

EJEMPLO 1 al este párrafo (c): Un pasajero compra un billete de un transportista estadounidense para viajar desde Nueva York a Praga. El billete lleva el código y el número de vuelo del transportista estadounidense durante todo el recorrido. Hay un cambio de transportista en Frankfurt y es un transportista extranjero que opera el segmento entre Frankfurt y Praga. El transportista extranjero no se halla sujeto a las disposiciones de la Parte 382 durante el segmento entre Frankfurt y Praga. Sin embargo, el transportista estadounidense debe asegurar la conformidad con las disposiciones aplicables de la Parte 382 durante el segmento entre Frankfurt y Praga con respecto a los pasajeros que vuelen bajo su código, y el Departamento interpondría una acción ejecutoria en contra del transportista estadounidense por acciones u omisiones perpetradas por el transportista extranjero.

(d) En tanto que transportista extranjero, si usted opera un vuelo charter desde un aeropuerto extranjero con rumbo a un aeropuerto estadounidense, y regresa a un aeropuerto extranjero, y no recoge a pasajero en Estados Unidos, la operación charter no es un vuelo que se halle sujeto a los requisitos de esta Parte.

(e) A menos que una disposición de la presente Parte especifique una aplicación al transportista estadounidense o al transportista extranjero, la disposición aplicará a ambos transportistas estadounidenses y extranjeros.

(f) Si usted es un transportista indirecto, las §§ 382.17 a 382.157 inclusive de esta Parte no aplicarán, salvo en la medida de la §382.11(b)

(g) Cualquier disposición de esta Parte no obstante, usted debe cumplir con los reglamentos de seguridad de la FAA, los reglamentos de protección de la TSA y los reglamentos de seguridad y protección extranjeros que surtan un efecto mandatorio legal que se aplique a usted.

§382.9 ¿Qué pueden hacer los transportistas extranjeros si creen que la disposición en la ley de un país extranjero es un conflicto con una disposición de esta Parte?

(a) Si es un transportista extranjero, y cree que una disposición aplicable de la ley de un país extranjero le impide cumplir con una disposición de esta Parte, usted podrá solicitar una exención de la disposición de esta Parte.

(b) Debe enviar una solicitud de exención a la siguiente dirección:

Assistant General Counsel for Aviation Enforcement and Proceedings, C-70

U.S. Department of Transportation

1200 New Jersey Avenue, S.E., Room W96-322

Washington, D.C. 20590

(c) Su solicitud de exención debe redactarse en el idioma inglés e incluir los siguientes componentes:

(1) una POCia, en idioma inglés, de la ley extranjera en cuestión;

(2) una descripción de la ley extranjera y de cómo impide la conformidad con una disposición de esta Parte;

(3) una descripción del método alternativo que utilizará el transportista, si se llegara a otorgar la exención, para lograr eficazmente el objetivo de la disposición de la Parte sujeta a la exención o, si aplica, una justificación que indique por qué es imposible lograr el objetivo de todas maneras.

(d) El Departamento puede otorgar la solicitud de exención, u otorgar la solicitud de exención sujeta a condiciones, si es que determina que aplica la ley extranjera, que impide la conformidad con la disposición de esta Parte, y que el transportista ha entregado un método alternativo de lograr el objetivo de las disposiciones de esta Parte sujeta a la exención, o que ha demostrado en forma clara y convincente que le sería imposible lograr el objetivo de cualquier manera.

(e) (1) Si usted envía una solicitud de exención el, o antes del [insertar la fecha en se cumplan 120 días tras la fecha de la publicación esta Parte], el Departamento contestará, en la medida de lo posible, antes de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte]. Si el Departamento no contesta la solicitud de exención el, o antes del [insertar la fecha de vigencia de esta Parte], usted podrá seguir implementando la política o la práctica de la que se trate en su solicitud de exención hasta que conteste el Departamento. El Departamento no interpondrá una acción ejecutoria con respecto a su implementación de la política o práctica durante el tiempo que preceda la respuesta del Departamento.

(2) Si usted envía una solicitud de exención después del [insertar la fecha en se cumplan 120 días tras la fecha de la publicación esta Parte], el Departamento contestará, en la medida de lo posible, antes de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte] o en los 180 días que sigan la fecha en que se recibió dicha solicitud de exención, según el último de los dos eventos. Si el Departamento no contesta la solicitud de exención en dicha fecha, usted podrá seguir implementando la política o la práctica de la que se trate en su solicitud de exención hasta que conteste el Departamento. El Departamento no interpondrá una acción ejecutoria con respecto a su implementación de la política o práctica durante el tiempo entre [insertar la fecha de vigencia de esta Parte] y la fecha de la respuesta del Departamento.

(3) Si envía una solicitud de exención después de [insertar la fecha en que se cumplan 120 días tras la fecha de publicación de esta Parte] y la solicitud trata de una disposición aplicable de la ley de un país extranjero que no existía en [insertar la fecha en que se cumplan 120 días tras la fecha de publicación de esta Parte] usted podrá seguir implementando la política o práctica de la que se trate en su solicitud de exención hasta que el Departamento conteste su solicitud. El Departamento se esforzará, en la medida de lo posible, en contestar este tipo de solicitudes en los 180 días que sigan su recepción. El Departamento no interpondrá una acción ejecutoria con respecto a su implementación de la política o práctica durante el tiempo que preceda la respuesta del Departamento.

(f) Cualquier otra disposición de esta sección, no obstante, el Departamento podrá iniciar la interposición de una acción ejecutoria en todo momento después de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte] con respecto a la política o práctica de la que se trate en la solicitud si se determina que dicha solicitud es frívola o dilatoria.

(g) Si no ha entregado una solicitud de exención, conforme a la presente sección, con respecto a una disposición de esta Parte, o si se llegara a denegar dicha solicitud, usted no podrá alegar la existencia de dicho conflicto como defensa ante la interposición de una acción ejecutoria.

382.10 ¿Cómo obtiene un transportista estadounidense o extranjero una determinación que demuestre que brinda una alternativa equivalente a los pasajeros con discapacidad?

(a) En tanto que transportista estadounidense o extranjero, usted puede solicitar del Departamento una determinación que demuestre que brinda una alternativa equivalente a los pasajeros con discapacidad.

(b) Debe enviar su solicitud de determinación de alternativa equivalente a la siguiente dirección:

Assistant General Counsel for Aviation Enforcement and Proceedings (C-70)

U.S. Department of Transportation

1200 New Jersey Avenue, S.E., Room W96-322

Washington, D.C. 20590

(c) Su solicitud debe redactarse en el idioma inglés e incluir los siguientes componentes:

(1) Una mención de la disposición específica de esta Parte con respecto a lo que propone como alternativa equivalente.

(2) Una descripción detallada de la política, práctica u otra acomodación alternativa que proponga utilizar en vez de la conformidad con la disposición de esta Parte que usted mencione, así como una explicación de cómo brinda una accesibilidad esencialmente equivalente a los pasajeros con discapacidad.

(d) El Departamento puede otorgar la solicitud, u otorgar la solicitud con condiciones, si determina que la capacidad propuesta brinda una accesibilidad esencialmente equivalente a los pasajeros con discapacidad, comparado con la conformidad con la disposición en cuestión de esta Parte.

(e) Si se otorga su solicitud, se considerará que usted cumple con esta parte al implementar la alternativa equivalente. Si se deniega su solicitud, tendrá que implementar esta Parte en la forma que esté redactada.

(f) (1) Si usted envía su solicitud el, o antes del [insertar la fecha en se cumplan 120 días tras la fecha de la publicación esta Parte], el Departamento contestará, en la medida de lo posible, antes de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte]. Si el Departamento no contesta la solicitud el, o antes del [insertar la fecha de vigencia de esta Parte], usted podrá seguir implementando su política o la práctica de la que se trate en su solicitud hasta que conteste el Departamento.

(2) Con respecto a una solicitud que se realice después de [insertar la fecha en se cumplan 120 días tras la fecha de la publicación esta Parte], usted tendrá que cumplir con las disposiciones de esta Parte sin cambio desde [insertar la fecha de vigencia de la regla] hasta que el Departamento conteste su solicitud.

Subparte B – No discriminación y acceso a los servicios y a la información

§382.11 ¿Cuál es el requisito de no discriminación general de esta Parte?

(a) En tanto que transportista, usted no debe realizar ninguna de las siguientes acciones, sea directamente o mediante un acuerdo contractual, de licencia, o de otro tipo:

(1) No debe discriminar contra un individuo calificado con una discapacidad, por motivo de la discapacidad, al proveer transporte aéreo.

(2) No debe requerir que un individuo calificado con una discapacidad acepte servicios especiales (inclusive, pero sin limitarse, el pre-embarque) si el individuo no los solicita. No obstante, sí que puede requerir el pre-embarque como condición para recibir acomodaciones de asientos o de almacenamiento en cabina, tal y como lo especifican las §§382.83(c), 382.85(b) y 382.123(a) de esta Parte.

(3) No debe 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, salvo cuando lo permita específicamente esta Parte. Esto es cierto inclusive si existen

servicios separados o diferentes para individuos con discapacidad, salvo cuando lo permita específicamente otra sección de esta Parte.

(4) No debe emprender ninguna acción adversa en contra de un individuo (por ejemplo, denegar el transporte) 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, en tanto que transportista indirecto, usted provee instalaciones o servicios para otros transportistas que estén cubiertos por las secciones 382.17 a 382.157 inclusive, debe hacerlo en conformidad con estas secciones.

§382.13 ¿Deben los transportistas modificar las políticas, prácticas e instalaciones para asegurar que no existe discriminación?

(a) En tanto que transportista, usted debe modificar las políticas, prácticas e instalaciones que se requieran para proveer un servicio sin discriminación a un individuo particular con una discapacidad, en forma que coincida con las normas de la sección 504 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act), con enmiendas.

(b) Este requisito forma parte de su obligación general de no discriminación y es una adición a su deber de realizar las acomodaciones específicas que requiere esta Parte.

(c) No obstante, no se exige que usted realice modificaciones que implicaran una carga indebida o que cambiaran fundamentalmente su programa.

§382.15 ¿Deben los transportistas cerciorarse de que los contratistas cumplan con los requisitos de esta Parte?

(a) En tanto que transportista, usted debe asegurarse de que sus contratistas brinden servicios al público (inclusive aeropuertos que apliquen) que cumplan con los requisitos de esta Parte y que se aplicarían a usted si los servicios fueran provistos por usted.

(b) En tanto que transportista, usted debe incluir una declaración de conformidad con esta Parte en los contratos que celebre con cualquier contratista que brinde servicios al público sujetos a los requisitos de esta Parte. La falta de conformidad con esta declaración es una infracción material del contrato por parte del contratista.

(1) Esta declaración debe comprometer al contratista a cumplir con las disposiciones aplicables de esta parte en las actividades que realice a nombre del transportista.

(2) La declaración debe también comprometer al contratista a implementar las directrices emitidas por sus representantes CRO conforme a las §§382.151 – 153.

(c) En tanto que transportista estadounidense, usted debe también incluir dicha declaración de conformidad en sus contratos o convenios de designación con agentes de viaje estadounidenses. No se requiere que usted incluya dicha declaración en los contratos con agentes de viaje extranjeros.

(d) Usted sigue siendo responsable por la conformidad de sus contratistas con esta parte y por ejecutar las declaraciones en los contratos que celebre con ellos.

(e) No es una defensa ante una acción ejecutoria interpuesta por el Departamento conforme a esta Parte si su falta de conformidad resulta de la acción u omisión de su contratista.

§382.17 ¿Pueden los transportistas limitar el número de pasajeros con discapacidad en un vuelo?

En tanto que transportista, usted no puede limitar el número de pasajeros con discapacidad en un vuelo. (Véase también la §382.27(b)(6) de esta Parte.)

§382.19 ¿Pueden los transportistas denegar transporte por motivo de discapacidad?

(a) En tanto que transportista, usted no puede denegar el transporte a un pasajero con una discapacidad por motivo de su discapacidad, salvo como lo permita específicamente esta Parte.

(b) No debe denegar transporte al pasajero con una discapacidad por motivo de que la discapacidad de la persona resulte 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) Usted puede denegar transporte a cualquier pasajero por motivo de seguridad, conforme a 49 U.S.C. 44902 ó 14 CFR 121.533, ó a cualquier pasajero cuyo transporte representaría una infracción de los reglamentos de la FAA o TSA o de los requisitos aplicables de un gobierno extranjero.

(1) Usted puede determinar si existe un motivo de seguridad relacionado con la discapacidad para denegar transporte a un pasajero con una discapacidad si puede demostrar que dicho pasajero implica una amenaza directa (véase la definición en la §382.3). Cuando determine si el individuo implica una amenaza directa, debe 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:

(i) la naturaleza, la duración y la severidad del riesgo;

(ii) la probabilidad de que actualmente ocurra el posible daño a la salud y seguridad de los demás; y

(iii) si existen modificaciones razonables a las políticas, las prácticas y los procedimientos que mitigarían el riesgo.

(2) Si usted determina que un pasajero no implica una amenaza directa, tendrá que seleccionar la respuesta menos restrictiva, desde el punto de vista del pasajero, que coincida con la seguridad y protección de los demás. Por ejemplo, no debe denegar transporte a un pasajero si puede proteger la salud y seguridad de los demás sin tener que denegar dicho transporte.

(3) Al ejercer su autoridad, es necesario actuar en forma que coincida con las disposiciones de esta Parte.

(4) Si sus acciones no coinciden con las disposiciones de esta Parte, se hallará sujeto a la interposición de acciones ejecutorias conforme a Subparte K de esta Parte.

(d) Si deniega transporte a un pasajero en su vuelo reservado al origen debido a la discapacidad del individuo, deberá remitir una declaración escrita que explique el motivo de la denegación. Esta declaración escrita debe incluir el fundamento específico de la opinión del transportista que asevere que la denegación cumple con las normas del párrafo (c) de esta sección o que se halla otramete permitida

por esta Parte. Debe entregar esta declaración escrita a la persona en los 10 días que sigan la fecha en la que se denegó el transporte.

§382.21 ¿Pueden los transportistas limitar el acceso al transporte porque el pasajero padece de una enfermedad transmisible u otra condición médica?

(a) Usted no debe hacer lo siguiente por motivo de que el pasajero tiene una enfermedad o infección transmisible, a menos que usted determine que la condición del pasajero implica una amenaza directa:

- (1) Denegar transporte al pasajero.
- (2) Demorar el transporte del pasajero (por ejemplo, exigir que el pasajero viaje en un vuelo ulterior).
- (3) Imponer al pasajero cualquier condición, restricción o requisito que no se imponga a los demás pasajeros.
- (4) Requerir que el pasajero entregue un certificado médico.

(b) Cuando evalúe si la condición del pasajero implica una amenaza directa, usted debe valerse de las disposiciones establecidas en la §382.19(c)(1) – (2) de esta subparte.

(1) Cuando realice dicha evaluación, usted puede servirse de las directrices emitidas por las autoridades de salud pública (por ejemplo, los Centros para el Control de Enfermedades o el Servicio de Salud Pública, agencias semejantes en otros países o la Organización Mundial de la Salud).

(2) Cuando realice dicha evaluación, usted debe reflexionar sobre el significado de las consecuencias que conllevan una enfermedad transmisible y el grado en que se pueda transmitir con facilidad mediante un contacto superficial en el ambiente de una cabina de aeronave.

EJEMPLO 1 A ESTE PÁRRAFO (b)(2): El resfriado común es una enfermedad fácilmente transmisible en el ambiente de una cabina de aeronave pero no conlleva secuelas serias para la salud. Alguien que esté resfriado no implica una amenaza directa.

EJEMPLO 2 A ESTE PÁRRAFO (b)(2): El SIDA conlleva serias secuelas para la salud pero no es una enfermedad fácilmente transmisible en el ambiente de una cabina de aeronave. Una persona que sea seropositiva o que tenga SIDA no implicaría una amenaza directa.

EJEMPLO 3 A ESTE PÁRRAFO (b)(2): El síndrome de SARS es una enfermedad fácilmente transmisible en el ambiente de una cabina de aeronave que conlleva secuelas serias para la salud. Alguien que tenga el síndrome de SARS probablemente implica una amenaza directa.

(c) Si un pasajero con una enfermedad transmisible, que cumpla con los criterios de amenaza directa en esta sección, le entrega un certificado médico del tipo detallado en la §382.23(c)(2) que describa las medidas que permitan evitar la transmisión de la enfermedad durante el curso normal del vuelo, usted tendrá que proveer transporte al pasajero, a menos de que le sea imposible efectuar dichas medidas.

(d) Si su acción, conforme a la presente sección, resulta en la demora del viaje del pasajero, entonces deberá 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 hubiere 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.

(e) Si emprende cualquier acción, conforme a la presente sección, que restrinja el viaje del pasajero, usted debe, a solicitud del pasajero, presentar una explicación escrita en los 10 días siguientes a dicha solicitud.

§382.23 ¿Pueden los transportistas requerir que un pasajero con una discapacidad presente un certificado médico?

(a) A excepción de lo provisto en esta sección, no debe requerir que un pasajero con una discapacidad presente un certificado médico como condición de transporte.

(b)(1) Pueden 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; 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 de este 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.

(3) Para ser válido, un certificado médico conforme a este párrafo debe haberse redactado en los 10 días que precedan la fecha del viaje inicial de salida del pasajero.

EJEMPLO 3 A ESTE PÁRRAFO (b)(3):

Un pasajero que reserve un vuelo desde Nueva York a Londres el 15 de enero con un viaje de vuelta para el 15 de abril tendría que entregar un certificado médico con una fecha de 5 de enero o ulterior. No sería necesario que el pasajero entregará un segundo certificado médico con fecha del 5 de abril o ulterior.

(c)(1) También puede requerir un certificado médico del pasajero si él o ella tiene una enfermedad o condición transmisible que implique una amenaza directa a la salud o seguridad de los demás en el vuelo.

(2) A fines de este 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 debe 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. Un certificado médico conforme a este párrafo debe haberse redactado en los 10 días que precedan la fecha en que se presente el mismo.

(d) En tanto que transportista, usted puede optar por someter al pasajero con un certificado médico a un examen médico adicional si cree que ha transcurrido un serio cambio adverso en la condición médica del pasajero desde que se emitió el certificado médico o que el certificado médico subestima seriamente el riesgo que la salud del pasajero implica para las demás personas en el vuelo. Si los resultados del examen médico demuestran que el pasajero, no obstante el certificado médico, en toda probabilidad no podrá completar el vuelo sin requerir asistencia médica extraordinaria (por ejemplo, el pasajero tiene serias dificultades aparentes con la respiración, parece padecer de dolores graves, etc.) o implicaría una

amenaza directa a la salud y seguridad de las demás personas en el vuelo, usted podrá emprender una acción otramete prohibida conforme a la §382.23(a) de esta Parte.

§382.25 ¿Puede un transportista requerir que un pasajero con una discapacidad realice la notificación anticipada indicando que tiene la intención de viajar en un vuelo?

En tanto que transportista, usted no puede exigir que un pasajero con una discapacidad realice la notificación anticipada indicando que tiene la intención de viajar en un vuelo.

§382.27 ¿Puede un transportista requerir que un pasajero con una discapacidad realice la notificación anticipada con el fin de obtener servicios específicos con respecto a un vuelo?

(a) A excepción de lo provisto en el párrafo (b) de esta sección y las secciones 382.133(c)(3) y 382.133(d)(3), en tanto que transportista, usted no puede exigir que un pasajero con una discapacidad realice la notificación anticipada para poder obtener los servicios o las acomodaciones que estipule esta Parte.

(b) Usted podrá requerir que un pasajero con una discapacidad realice la notificación anticipada de hasta 72 horas, con una facturación de antemano de una hora antes de la facturación del público general si requiere recibir oxígeno médico suministrado durante el vuelo en los vuelos internacionales; de 48 horas con una la facturación de antemano de una hora antes de la facturación del público general si requiere recibir oxígeno médico suministrado durante el vuelo en los vuelos nacionales; y de 48 horas con una facturación de antemano de una hora antes de la facturación del público general si requiere utilizar su ventilador, respirador, máquina CPAP o equipo POC.

Podrá requerir que un pasajero con una discapacidad realice la notificación anticipada de 48 horas y facturación de una hora antes de la facturación del público general a cambio de recibir los siguientes servicios y acomodaciones. Los servicios enumerados en los párrafos (c)(1) a (c)(3) inclusive de este párrafo son optativos; no es necesario que usted los brinde aunque pueda optar por hacerlo.

(1) Transporte de una incubadora

(2) Conexión de un respirador, un ventilador, una máquina CPAC o un dispositivo POC con la alimentación eléctrica.

(3) Acomodaciones para el pasajero que tenga que viajar en camilla.

(4) Transporte de una silla de ruedas eléctrica en una aeronave con menos de 60 asientos.

(5) Disposición de un embalaje de materiales peligrosos para las pilas u otros dispositivos de asistencia que requieran dicho embalaje.

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

(7) Provisión de una silla de ruedas a bordo en una aeronave con más de 60 asientos que no tenga un baño accesible.

(8) Transporte en la cabina de animales de apoyo emocional o animales de servicio psiquiátrico en cabina.

(9) Transporte de un animal de servicio durante un segmento de vuelo que deba durar 8 horas o más.

(10) Acomodación de un pasajero que tiene serios impedimentos de audición o visión (véase la sección 382.29(b)(4)).

(d) Si el pasajero con una discapacidad brinda la notificación anticipada que usted requiera, en forma que coincida con esta sección, para un servicio que usted deba brindar (véanse los párrafos (c)(4) a (10) inclusive de esta sección), o que seleccione brindar (véanse los párrafos (c)(1) a (c)(3) inclusive de esta sección), usted tendrá que brindar el servicio o la acomodación que se haya solicitado.

(e) Sus sistemas de reservas y otros de tipo administrativo deben cerciorarse de que los pasajeros que brinden la notificación anticipada que usted requiera, de conformidad con la presente sección, por servicio y acomodaciones, que la notificación sea comunicada, clara y oportunamente a las personas responsables de brindar dicho servicio o acomodación que se haya requerido.

(f) Si un pasajero con una discapacidad realiza la notificación anticipada que usted requiera, de conformidad con esta sección, y que se obliga al pasajero a cambiar de vuelo (debido a la cancelación de un vuelo), usted debe, en toda la medida de lo posible, brindar acomodación en el nuevo vuelo. Si el vuelo nuevo es el vuelo de otro transportista, usted deberá brindar asistencia en toda la medida de lo posible al otro transportista que esté suministrando la acomodación que el pasajero pidió de usted.

(g) Si un pasajero no cumple con los requisitos de notificación anticipada y de facturación anticipada que usted establezca de conformidad con esta sección, sigue debiendo proveer el servicio o la acomodación si lo puede hacer mediante esfuerzos razonables, sin retrasar el vuelo.

§382.29 ¿Puede un transportista requerir que un pasajero con una discapacidad viaje con un asistente de seguridad?

(a) A excepción de lo provisto en el párrafo (b), usted no debe requerir que un pasajero con una discapacidad viaje con otra persona como condición de recibir transporte aéreo.

(b) Usted puede requerir que un pasajero con una discapacidad en una de las siguientes categorías, viaje con un asistente de seguridad como condición de recibir transporte aéreo si usted determina que un asistente de seguridad es esencial para la seguridad:

(i) Un pasajero que viaje en camilla o en una incubadora. El asistente de seguridad 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 de la aerolínea, inclusive la sesión informativa de seguridad que exigen 14 CFR 121.571(a)(3) y (a)(4) ó 14 CFR 135.117(b) o los reglamentos de seguridad del gobierno del transportista extranjero, según aplique.

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

(4) Un pasajero con serios impedimentos de audición o visión, si el pasajero no logra establecer algún método de comunicación con el personal del transportista que se adecuado y que permita la transmisión de la sesión informativa que requieren 14 CFR 121.57(a)(3) y (a)(4), 14 CFR 135,117(b) o los reglamentos de seguridad del gobierno de un transportista extranjero, según aplique, y que permita al pasajero ayudar en su propia evacuación de la aeronave en el evento de una emergencia. Usted podrá requerir de un pasajero con serios impedimentos de audición o visión que desea viajar sin asistente de seguridad que por lo menos realice una notificación anticipada de 48 horas para poder brindar dicha

explicación. No obstante si dicho pasajero no cumple con este requisito de notificación anticipada, usted seguirá teniendo que acomodarlo en la medida de lo viable.

(c)(1) Si usted 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 asistente de seguridad, a diferencia de la autoevaluación del individuo que considere que puede viajar independientemente, usted no podrá cobrar el transporte del asistente de seguridad. No obstante no se exige que usted encuentre o suministre el asistente de seguridad.

(2) A fines del párrafo (b)(4) de esta sección, usted podrá requerir, al contrario de la autoevaluación del individuo, que un individuo con serios impedimentos de audición o visión deba viajar con un asistente de seguridad si usted determina que –

(i) los métodos de comunicación que el individuo le ha explicado no cumplen adecuadamente con los objetivos identificados en el párrafo (b)(4) de esta sección; o

(ii) el individuo propone establecer la comunicación mediante el deletreo con dedo y usted no puede, dentro del tiempo que siga la notificación del individuo, encontrar un miembro de la tripulación del vuelo que se pueda comunicar mediante dicho método durante el vuelo del pasajero.

(3) Si un pasajero voluntariamente elige viajar con un auxiliar de cuidado personal o con un asistente de seguridad que usted no haya exigido, usted podrá cobrar por el transporte de dicha persona.

(d) Si, debido a que hay asiento disponible para el asistente de seguridad que el transportista ha determinado ser necesario, el pasajero con la discapacidad y la reservación confirmada que no pueda viajar en el vuelo, deberá ser compensado en un monto que se deba calcular conforme se disponga para las instancias de embarque denegado involuntario de 14 CFR Parte 250, cuando aplique la Parte 250.

(e) A fines de determinar si hay un asiento disponible para el asistente de seguridad, usted podrá considerar que el asistente de seguridad realizó su facturación al mismo tiempo que el pasajero con la discapacidad.

(f) El hecho de que tema que el pasajero con una discapacidad pueda necesitar que se le preste un cuidado personal (por ejemplo, con el uso del baño o con la comida) no es suficiente motivo para pedir que el pasajero viaje con un asistente de seguridad. Usted debe explicar esto claramente en la capacitación o información que entregue a sus empleados. Asimismo, debe advertir a los pasajeros que su personal no está obligado a prestar este tipo de servicios.

§382.31 ¿Pueden los transportistas imponer cargos especiales a los pasajeros con discapacidad por brindar servicios y acomodaciones de conformidad con esta regla?

(a) Salvo disposiciones contrarias en esta Parte, no debe, en tanto que transportista, imponer cargos por brindar instalaciones, equipo o servicios que esta regla requiera se brinden a los pasajeros con discapacidad. Usted puede cobrar por los servicios que no requiera esta Parte.

(b) Usted podrá cobrar al pasajero por el uso de más de un asiento si la talla o la condición del pasajero (por ejemplo, el uso de una camilla) hace que ocupe más espacio del que provee un solo asiento. Esto no se considera un cambio especial bajo esta sección.

(c) Si su sitio Internet que utilicen los pasajeros para reservar o comprar billetes no se halla accesible a un pasajero con una discapacidad, usted no podrá cobrar un cargo al pasajero que consiguientemente no pueda reservar o comprar un billete desde dicho sitio por haber utilizado otro método de reservación (por ejemplo, reservar un billete por teléfono). Si se halla disponible un descuento al pasajero que

reserve un vuelo mediante un sitio Internet que no sea accesible, usted deberá ofrecer dicho descuento al pasajero con una discapacidad que pueda utilizar el sitio Internet y que compra su billete de avión mediante otro método.

§382.33 ¿Pueden los transportistas imponer otras restricciones a los pasajeros con discapacidad que no impongan a los demás pasajeros?

(a) En tanto que transportista, usted no puede imponer restricciones a pasajeros con discapacidad que no imponga a los demás pasajeros, salvo cuando esa Parte lo permita explícitamente (por ejemplo, requisitos de notificación anticipada para ciertos servicios permitidos conforme a la §382.27).

(b) Las restricciones que no deba imponer a los pasajeros con discapacidad incluyen, pero sin limitarse a, los siguientes:

- (1) Restricción del movimiento del pasajero por la terminal.
- (2) Requerir que los pasajeros permanezcan en la zona de la puerta de embarque u otra ubicación para recibir transporte, servicios, o acomodaciones.
- (3) Hacer que los pasajeros se sienten encima de mantas en la aeronave.
- (4) Hacer que los pasajeros se pongan insignias u otra identificación especial (por ejemplo, a las insignias que llevan los menores de edad).
- (5) Otramente mandar un trato separado para los pasajeros con discapacidad, salvo en la forma permitida o requerida por esta Parte u otros requisitos federales aplicables.

§382.35 ¿Pueden los transportistas requerir que los pasajeros con discapacidad firmen exenciones o dispensaciones?

(a) En tanto que transportista, usted no puede requerir que los pasajeros con discapacidad firmen una exención o dispensación de responsabilidad como condición de transporte o de los servicios o las acomodaciones que se proveen en función de la discapacidad.

(b) Usted no debe requerir que los pasajeros con discapacidad firmen exenciones de responsabilidad por daño o extravío de sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia, o por el extravío, o el deceso o el daño perpetrado a los animales de servicio. Los transportistas pueden observar si existen daños preexistentes en los dispositivos de asistencia en la misma forma que los hacen los transportistas con respecto al resto del equipaje facturado.

Subparte C – Información para pasajeros

§382.41 ¿Cuál es la información referente al vuelo que los transportistas deben impartir a los individuos calificados con discapacidad?

En tanto que transportista, usted debe impartir la información siguiente, cuando se solicite, a los individuos calificados con una discapacidad o a las personas que hagan preguntas a nombre de los mismos individuos con respecto a la accesibilidad de la aeronave que se prevé realizará el vuelo particular. La información que usted imparta debe ser específica a la aeronave que prevé utilizar para el

vuelo a menos que no sea posible hacerlo (por ejemplo, circunstancias imprevisibles como las condiciones meteorológicas o mecánicas podrían exigir que se reemplazara la aeronave lo cual podría afectar la ubicación y disponibilidad de la acomodación). La información requerida es:

- (a) la ubicación precisa de los asientos, si existen, con apoyabrazos movibles (es decir, por fila y por número de asiento);
- (b) la ubicación precisa de los asientos (es decir, por fila y por número de asiento) que el transportista, de conformidad con la Parte, no pone a la disposición de los pasajeros con discapacidad (por ejemplo, asientos en la fila de salida);
- (c) toda limitación relacionada con la aeronave, el servicio o de otro tipo con respecto a la posibilidad de acomodar a pasajeros con discapacidad, inclusive limitaciones con respecto a la disponibilidad del embarque de entrada a nivel en cualquier aeropuerto que implique el vuelo. Usted debe 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.
- (d) cualquier limitación con respecto a la disponibilidad del espacio de almacenamiento, en la cabina o en la bodega de carga, para los dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia comúnmente utilizados por los pasajeros con discapacidad, inclusive espacio de almacenamiento en la cabina para la silla de ruedas del pasajero de conformidad con las §§382.67 y 382.123 de esta Parte;
- (e) si la aeronave tiene un baño accesible; y
- (f) los tipos de servicios que se hallen disponibles o no para los pasajeros con discapacidad durante el vuelo.

382.43 ¿Deben los servicios de información y reservación de los transportistas estar accesibles a los individuos que son sordos, con impedimentos de audición o sordo-ciegos?

- (a) Si, en tanto que transportista, usted brinda servicio de reservación e información por teléfono al público, debe también ofrecer este servicio a los individuos que utilicen un teléfono teletipo (TTY), sea mediante su propio teletipo, un sistema de retransmisión de voz u otra tecnología disponible, de la manera siguiente:
 - (1) Debe brindar acceso a los usuarios de teletipo durante las mismas horas que el servicio telefónico esté disponible para el público general.
 - (2) Debe cerciorarse de que el tiempo de respuesta para contestar llamadas y que el nivel de servicio prestado por teletipo es esencialmente equivalente al tiempo de respuestas y al nivel de servicio que se preste al público general (es decir, a los que no sean usuarios del servicio de teletipo).
 - (3) No debe imponer cargos a los usuarios del sistema de teletipo que sobrepasen los cargos impuestos a los que no se sirvan del sistema teletipo para el sistema de reservación e información por teléfono.
 - (4) Cualquier medio que indique el número de teléfono de su servicio de reservación e información para el público general, deberá también indicar el número de teletipo si dicho servicio se halla disponible. Si no tiene un número de teletipo, debe indicar cómo los usuarios del sistema de teletipo pueden ponerse en contacto con su servicio de reservación e información (por ejemplo, mediante un servicio de retransmisión de voz).
 - (5) Si es usted un transportista extranjero, deberá cumplir con este requisito el, o antes del [insertar la fecha en que se cumpla un año después de la fecha de vigencia de esta Parte].

(b) Los requisitos del párrafo (a) no se aplicarán a usted en cualquier país en el que la infraestructura de las telecomunicaciones no permita la conformidad.

§382.45 ¿Deben los transportistas poner POCias de esta Parte a disposición de los pasajeros?

(a) En tanto que transportista, usted debe mantener una POCia actual de esta Parte en cada aeropuerto que usted atienda. En tanto que transportista extranjero, usted debe guardar una POCia de esta Parte en todo aeropuerto que atienda un vuelo que usted opere y que se inicie o finalice en un aeropuerto estadounidense. Debe poner esta POCia a disposición de todo miembro del público que la solicite.

(b) Si tiene un sitio Internet, será necesario que notifique a los consumidores que pueden obtener una POCia de esta Parte en un formato accesible del Departamento de Transporte de cualquiera de las siguientes maneras:

(1) para las llamadas realizadas desde el interior de Estados Unidos, por teléfono mediante la línea telefónica gratis de acceso directo para pasajeros aéreos con discapacidad (Toll-Free Hotline for Air Travelers with Disabilities) marcando el 1-800-778-4838 (voz) ó el 1-800-455-9880 (teletipo),

(2) por teléfono a la División de Protección de los Pasajeros aéreos (Aviation Consumer Protection Division) marcando el 202-366-2220 (voz) ó el 202-366-0511 (teletipo),

(3) por correo enviado a Air Consumer Protection Division, C-75, U.S. Department of Transportation, 1200 New Jersey Ave. SE, West Building, Room W96-432, Washington, DC 20590, y

(4) mediante la página Internet de la División de Protección de los Pasajeros aéreos (Aviation Consumer Protection Division) (<http://airconsumer.ost.dot.gov>).

Subparte D – Accesibilidad en las instalaciones de los aeropuertos

§382.51 ¿Con qué requisitos deben cumplir los transportistas con respecto a la accesibilidad en las instalaciones de los aeropuertos?

(a) En tanto que transportista, usted debe cumplir con los siguientes requisitos con respecto a las instalaciones en las terminales que arriende, controle, o de las que sea propietario en un aeropuerto estadounidense.

(1) Debe asegurarse de que las instalaciones en las terminales que brinden acceso al transporte aéreo son fácilmente accesibles y utilizables por las personas con discapacidad, inclusive las personas que se valgan de sillas de ruedas. Se considerará que usted cumple con dicha obligación si las instalaciones 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).

(2) Con respecto a cualquier situación en la que el embarque o el desembarque mediante puentes de carga de entrada a nivel o salones accesibles a pasajeros a y desde aeronaves no sea posible, deberá asegurar que exista una ruta accesible entre la puerta de embarque y la zona desde la cual se embarca la aeronave (por ejemplo, la pista en una situación en la que el embarque de entrada a nivel no esté disponible). Una ruta accesible es una ruta que cumpla con los requisitos de 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), secciones 4.3.3 – 4.3.10.

(3) Debe asegurarse de que los sistemas de transporte intra e interterminal, inclusive, pero sin limitarse, los pasillos rodantes, 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 (49 CFR Partes 37 y 38).

(4) Sus contratos o convenios de arrendamiento con operadores de aeropuertos con respecto al uso de las facilidades del aeropuerto deben establecer su responsabilidad de accesibilidad en los aeropuertos de conformidad con esta Parte y la del operador del aeropuerto conforme a la sección 504 aplicable de las reglas de la ley ADA del Departamento de Transporte y del Departamento de Justicia.

(5) En cooperación con el operador del aeropuerto y en consulta con las organizaciones locales de adiestramiento de animales de servicio, usted debe proveer zonas para las necesidades de los animales de servicio que acompañen a pasajeros que salgan, conecten o lleguen a un aeropuerto en uno de sus vuelos.

(6) Debe activar el modo subtítulo en todo momento en todos los televisores y demás pantallas audiovisuales que sean capaces de presentar subtítulos ubicados en cualquier parte de la terminal a la que acceda todo pasajero el [insertar la fecha de vigencia de esta Parte]. El modo subtítulo debe ser de alto contraste en la medida que sea posible.

(7) Debe reemplazar cualquier televisor y demás pantallas audiovisuales que impartan sesiones informativas, información, o entretenimiento a pasajeros y que no tengan la función de modo subtítulo de alto contraste con equipo dotado de dicha función cada vez que se reemplace el equipo en el curso normal de las operaciones y/o cuando las zonas de la terminal en las que se ubique dicho equipo sean el objeto de una renovación o ampliación substancial.

(8) Si adquiere nuevos televisores y demás pantallas audiovisuales para brindar sesiones informativas, información o entretenimiento el, o después del (fecha de vigencia de la regla), este equipo debe estar dotado de la función de modo subtítulo de alto contraste.

(b) En tanto que transportista, usted debe asegurar que los pasajeros con discapacidad pueden fácilmente utilizar todas las instalaciones en las terminales que arriende, controle, o de las que sea propietario en un aeropuerto extranjero. En el caso de transportistas extranjeros, este requisito se aplica únicamente a las instalaciones en terminales que atiendan vuelos cubiertos por la sección 382.7 de esta Parte.

(1) Esto significa que los pasajeros con discapacidad deben poder desplazarse con facilidad por las instalaciones de la terminal desde o hacia la puerta de embarque y toda otra zona en la cual los pasajeros embarcan la aeronave que usted utilizará para estos vuelos (por ejemplo, la pista de aterrizaje en caso de vuelos sin embarque de entrada a nivel). Esta obligación se agrega a la obligación que usted tiene en brindar asistencia con el embarque, el desembarque y el trasbordo de pasajeros.

(2) Usted podrá cumplir con esta obligación mediante cualquier combinación de accesibilidad a las instalaciones, ayudas auxiliares, equipo, asistencia del personal u otro medio apropiado que coincida con la seguridad y la dignidad de los pasajeros con discapacidad.

(c) En tanto que transportista extranjero, deberá cumplir con los requisitos de esta sección el, o antes del [insertar la fecha en que se cumpla un año después de la fecha de vigencia de esta Parte]. En tanto que transportista estadounidense, usted deberá cumplir con los requisitos del párrafo (b) el, o antes del [insertar la fecha en que se cumpla un año después de la fecha de vigencia de esta Parte].

§382.53 ¿Qué información deben impartir en los aeropuertos los transportistas a los individuos con impedimentos de audición o visión?

(a)(1) En tanto que transportista estadounidense, usted debe asegurar que los pasajeros con discapacidad que se identifiquen como personas que necesitan asistencia visual o auditiva tengan un pronto acceso a la misma información que se brinde a los demás pasajeros en cada puerta de embarque, zona de emisión de billetes y mostrador de servicio de clientela que usted arriende, controle o de la que sea propietario en cualquier aeropuerto estadounidense o extranjero, en la medida que esto no interfiera con las tareas de seguridad y protección de los empleados tal y como las establecen la FAA, la TSA y los reglamentos aplicables extranjeros.

(2) En tanto que transportista, usted debe asegurar que esta información se halle disponible en cada puerta de embarque, zona de emisión de billetes, mostrador de servicio de clientela que usted arriende, controle, o de los que sea propietario en un aeropuerto estadounidense. En los aeropuertos extranjeros, usted debe asegurar que esta información se halle disponible únicamente en las puertas de embarque, las zonas de emisión de billetes y los mostradores de servicio de clientela que usted arriende, controle, o de los que sea propietario, y únicamente para vuelos que se inicien y finalicen en Estados Unidos.

(3) En tanto que transportista estadounidense o extranjero, en cualquier aeropuerto estadounidense cubierto por el presente párrafo en el que el aeropuerto tiene el control eficaz de las puertas de embarque, las zonas de emisión de billetes y los mostradores de servicio de clientela, usted y el aeropuerto comparten la responsabilidad de la conformidad.

(b) La información que usted debe brindar conforme al párrafo (a) de esta sección incluye, pero sin limitarse a lo siguiente: información que trate de seguridad en el vuelo, emisión de billetes, facturación en el vuelo, retrasos o cancelaciones de vuelos, cambios en los horarios, información de embarque, trasbordos, asignaciones de puertas de embarque, facturación de equipaje, solicitud de voluntarios para vuelos sobrevendidos (por ejemplo, ofertas de indemnización a pasajeros que renuncien su reserva), individuos a quienes se llamen por megafonía, cambios de aeronave que afecten a personas con discapacidad, y emergencias (por ejemplo, amenazas de bomba).

(c) Con respecto a la información sobre el retiro de equipaje, usted debe impartir información a los pasajeros con discapacidad que se identifiquen como personas que necesitan asistencia visual o auditiva no más tarde de cuando imparta dicha información a los demás pasajeros.

§382.55 ¿Pueden los transportistas imponer procedimientos de inspección a los pasajeros con discapacidad que sobrepasen los requisitos de la TSA o los de gobiernos extranjeros?

(a) Todos los pasajeros, inclusive los que tengan discapacidades, se hallan sujetos a los requisitos de inspección de seguridad de la TSA en los aeropuertos estadounidenses. Además, los pasajeros en aeropuertos extranjeros, inclusive los que tengan discapacidades, pueden estar sujetos a medidas de inspección de seguridad que requiera la ley del país en que esté ubicado el aeropuerto.

(b) Si, en tanto que transportista, usted impone procedimientos de inspección de seguridad a los pasajeros con discapacidad que se extienden más allá de los que requiera TSA (o, en el caso de un aeropuerto extranjero más allá de la ley del país en que esté ubicado el aeropuerto), usted debe asegurarse de que dichos procedimientos cumplen con los siguientes requisitos:

(1) Debe utilizar los mismos criterios para aplicar los procedimientos de inspección de seguridad a los pasajeros con discapacidad que a los demás pasajeros.

(2) No debe someter un pasajero con una discapacidad a procedimientos de inspección especial porque la persona está viajando con dispositivo de movilidad u otro dispositivo de asistencia si la persona que se valga de uno de estos dispositivos pasa por el sistema de inspección sin dificultades o alarmas.

(i) No obstante, su personal de seguridad puede examinar un dispositivo de movilidad o de asistencia que pueda, a su parecer, esconder un arma u otro artículo prohibido.

(ii) Usted puede realizar registros de seguridad de los individuos calificados con una discapacidad cuyo dispositivo active la alarma del sistema de seguridad en la misma forma que lo harían los demás pasajeros.

(3) No debe requerir inspecciones de seguridad privadas para pasajeros con discapacidad más amplias o por una razón diferente de lo que haría para los demás pasajeros.

(c) Salvo las disposiciones del párrafo (c) de esta sección, si un pasajero con una discapacidad solicita una inspección privada en forma oportuna, debe otorgársela a tiempo para que el pasajero pueda embarcar.

(d) Si 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 usted ofrezca una inspección privada.

382.57 ¿Qué servicios deben proveer los transportistas si sus quioscos automatizados no se hallan accesibles?

En tanto que transportista, si sus quioscos automatizados en las terminales de aeropuertos no pueden ser fácilmente utilizados por un pasajero con una discapacidad para funciones como la emisión de billetes o la obtención de tarjetas de embarque que los quioscos ofrecen a los demás pasajeros, usted debe ofrecer un servicio equivalente al pasajero (por ejemplo, con ayuda provista por su personal con el uso del quiosco o permitiendo que el pasajero pase al frente de la línea de espera del mostrador de facturación).

Subparte E – Accesibilidad en la aeronave

382.61 ¿Cuáles son los requisitos para los asientos con apoyabrazos móviles?

(a) En tanto que transportista, usted debe asegurar que las aeronaves con 30 ó mas asientos de pasajeros y en las que los asientos de pasillo tengan apoyabrazos, estén dotadas de apoyabrazos de pasillo móviles en por lo menos la mitad de los asientos de pasillo en los que los pasajeros con impedimentos de movilidad puedan sentarse conforme a la FAA o a las reglas de seguridad aplicables del gobierno extranjero.

(b) No se requiere que usted brinde apoyabrazos móviles en los asientos de pasillo de las filas en las que una regla de seguridad de la FAA prohíba que se siente un pasajero con un impedimento de movilidad.

(c) Debe asegurar que los apoyabrazos móviles de pasillo estén proporcionalmente en todas las clases de servicio de la cabina. Por ejemplo, si 80 por ciento de los asientos de pasillo en los que los pasajeros con un impedimento de movilidad pueden sentarse está en la clase turista mientras que el 20 por ciento están en primera clase, entonces el 80 por ciento de los apoyabrazos de pasillo móviles deben estar en la clase turista, mientras que el 20 por ciento lo debe estar en primera clase.

(d) Para las aeronaves equipadas con apoyabrazos de pasillo móviles, es necesario que usted configure 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 identificarlos y obtener asiento en las filas con apoyabrazos de pasillo móviles. Usted debe proveer esta información por asiento y número de fila específicos.

(e) No es necesario que usted deba retroadaptar los interiores de la cabina de las aeronaves existentes con el fin de cumplir con los requisitos de esta sección. No obstante, si usted reemplaza cualquier asiento antiguo de la aeronave con un asiento de fabricación reciente, los asientos nuevos deben estar dotados de apoyabrazos de pasillo móviles, de conformidad con esta sección. No obstante, nunca se requiere que una aeronave tenga apoyabrazos de pasillo móviles en más de la mitad de los asientos de pasillo.

(f) En tanto que transportista extranjero, usted debe cumplir con los requisitos de los párrafos (a) a (d) de esta sección, con respecto a las aeronaves nuevas que opere que fueron inicialmente encargadas después de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte] o que se entreguen después de [insertar la fecha en que se cumpla un año tras la fecha de vigencia de esta Parte]. En tanto que transportista estadounidense, los requisitos de los párrafos (a), (b), (d) y (e) se aplican a usted con respecto a las aeronaves nuevas que opere y que fueron inicialmente encargadas después del 5 de abril de 1990, o que se entregaron después del 5 de abril de 1992. En tanto que transportista estadounidense, el párrafo (c) de esta sección se aplica a usted con respecto a las aeronaves nuevas que opere y fueron inicialmente encargadas después de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte] o que se entreguen después de [insertar la fecha en que se cumpla un año tras la fecha de vigencia de esta Parte].

(g) En tanto que transportista extranjero, deberá cumplir con los requisitos del párrafo (e) con respecto a los asientos encargados después de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte].

§382.63 ¿Cuáles son los requisitos para los baños accesibles?

(a) En tanto que transportista, usted debe asegurar que las aeronaves con más de un solo pasillo en los que se ofrezcan baños incluyan un baño accesible como mínimo.

(1) Este baño accesible debe permitir que una persona minusválida calificada pueda entrar, moverse en el interior conforme lo requiera el uso del baño y salir del mismo utilizando la silla de ruedas a bordo de la aeronave.

(2) 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.

(3) 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.

(b) Con respecto a las aeronaves de un solo pasillo en los que se hallen baños disponibles, usted puede, aunque no se requiera, ofrecer un baño accesible.

(c) No es necesario que usted deba retroadaptar los interiores de la cabina de las aeronaves existentes con el fin de cumplir con los requisitos de esta sección. No obstante, si usted reemplaza un baño en una aeronave con más de un pasillo, deberá reemplazar el baño con una unidad accesible.

(d) En tanto que transportista extranjero, usted debe cumplir con los requisitos del párrafo (a) de esta sección con respecto a las aeronaves nuevas que opere que fueron inicialmente encargadas después de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte] o que se entreguen después de [insertar la fecha en que se

cumpla un año tras la fecha de vigencia de esta Parte]. En tanto que transportista estadounidense, este requisito se aplica a usted con respecto a nuevas aeronaves que opere que fueron inicialmente encargadas después del 5 de abril de 1990 o entregadas después del 5 de abril de 1992.

(e) En tanto que transportista extranjero, deberá cumplir con los requisitos del párrafo (c) de esta sección a partir de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte]. En tanto que transportista estadounidense, este requisito se aplica a usted con respecto a nuevas aeronaves que opere que fueron inicialmente encargadas después del 5 de abril de 1990 o entregadas después del 5 de abril de 1992.

§382.65 ¿Cuáles son los requisitos para las sillas de ruedas a bordo?

(a) En tanto que transportista, usted debe equipar aeronaves con más de 60 asientos de pasajeros y que tengan un baño accesible (sin que importe si dicho baños es un requisito de la §382.63 de esta Parte) con una silla de ruedas a bordo. Las aeronaves Aerospatiale/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.

(b) Si un pasajero solicita una silla de ruedas a bordo para un vuelo particular, usted deberá brindarla si la aeronave que se utilice para el vuelo tiene más de 60 asientos de pasajeros, inclusive si dicha aeronave no tiene un baño accesible.

(1) El motivo de esta solicitud del pasajero debe ser que él o ella puede utilizar el baño inaccesible pero no puede alcanzarlo desde el asiento sin utilizar una silla de ruedas a bordo.

(2) Usted puede requerir que el pasajero realice la notificación anticipada especificada en la §382.27 para poder recibir este servicio.

(c) Debe asegurarse de que las sillas de ruedas a bordo cumplen con las siguientes normas:

(1) Las sillas de ruedas a bordo deben comprender apoyapiés, apoyabrazos que sean móviles 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.

(2) 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.

(d) En tanto que transportista extranjero, deberá cumplir con este requisito el, o antes del [inserte la fecha en que se cumpla un año después de la fecha de vigencia de esta Parte]. En tanto que transportista estadounidense, deberá cumplir con este requisito el, o antes del [inserte la fecha de vigencia de esta Parte].

§382.67 ¿Cuál es el requisito para el espacio especial en que se pueda almacenar las sillas de ruedas de los pasajeros?

(a) En tanto que transportista, usted debe asegurar que existe espacio prioritario en la cabina cuyo tamaño sea suficiente para almacenar por lo menos una silla de ruedas de pasajero manual típica de tamaño adulto que se pueda plegar, colapsar o seccionar, y cuyas dimensiones en un espacio sean 13 pulgadas por 36 pulgadas por 42 pulgadas sin tener que desmontar las ruedas o de otro modo desmontarla. Este requisito aplica a toda aeronave con 100 ó más asientos de pasajeros; y

(b) Este espacio tiene que ser otro que el compartimento superior o los espacios debajo de asiento que se utilicen rutinariamente para el equipaje de mano de los pasajeros.

(c) En tanto que transportista extranjero, usted debe cumplir con los requisitos del párrafo (a) de esta sección con respecto a las aeronaves nuevas encargadas después de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte] o que se entreguen después de [insertar la fecha en que se cumpla un año tras la fecha de vigencia de esta Parte]. En tanto que transportista estadounidense, este requisito se aplica a usted con respecto a nuevas aeronaves que opere que fueron inicialmente encargadas después del 5 de abril de 1990 o entregadas después del 5 de abril de 1992.

§382.69 ¿Cuáles son los requisitos que deben cumplir los transportistas con respecto a la accesibilidad de los vídeos, discos DVD y demás presentaciones audiovisuales que se enseñen en la aeronave para las personas que son sordas o con impedimentos de audición?

(a) En tanto que transportista, usted debe asegurar que todos los nuevos vídeos, discos DVD y demás presentaciones audiovisuales que se enseñen en la aeronave a fines de seguridad, y todo tipo de presentación audiovisual que se enseñe en la aeronave a fines informativos y que se crearon bajo su control, estén dotados del modo subtulado de alto contraste. El modo subtulado solamente tiene que realizarse en el idioma o idiomas predominantes de los que usted se valga para comunicarse con los pasajeros durante el vuelo.

(b) Los requisitos del párrafo (a) de esta sección entrarán en vigor con respecto a las presentaciones audiovisuales realizadas a fines de seguridad [insertar la fecha en que se cumplan 180 días tras la fecha de la publicación esta Parte].

(c) Entre [insertar la fecha de vigencia de esta Parte] y [insertar la fecha en que se cumplan 179 días tras la fecha de la publicación esta Parte], los transportistas estadounidenses deben asegurar que todos los nuevos vídeos, discos DVD y demás presentaciones audiovisuales que se enseñen en la aeronave a fines de seguridad cuenten con el modo subtulado abierto o un inserto con la imagen del intérprete del idioma de señas, a menos que los subtítulos o el inserto interfiera con la presentación vídeo de tal manera que la haría ineficaz o que serían ilegibles o que no sería lo suficientemente grande para leerse, en cuyo caso dichos transportistas deberán servirse de una alternativa equivalente sin vídeo para la transmisión de la sesión informativa a los pasajeros con impedimentos de audición.

(d) Los requisitos del párrafo (a) de esta sección entrarán en vigor con respecto a las presentaciones informativas el [insertar la fecha en que se cumplan 240 días tras la fecha de la publicación esta Parte].

§382.71 ¿Qué otros requisitos de accesibilidad de aeronave se aplican a los transportistas?

(a) En tanto que transportista, usted debe mantener todas las funciones de accesibilidad de la aeronave en orden operacional.

(b) Debe asegurar que todo tipo de reemplazo o renovación en la cabina de la aeronave o sus elementos no aminoren la accesibilidad de dicho elemento a un nivel inferior al que se especifique en esta Parte.

Subparte F – Provisión de asientos

§382.81 ¿Cuáles son los pasajeros para los que deban disponer asientos los transportistas?

En tanto que transportista, usted debe brindar las siguientes provisiones de asientos a los siguientes pasajeros cuando se solicite, si el pasajero se identifica como persona con una discapacidad estipulada en esta sección y si el tipo de asiento en cuestión existe en la aeronave particular. Una vez que el pasajero se identifique a sí mismo, usted debe asegurar que la información se anota y transmite adecuadamente al personal responsable de proveer el asiento.

(a) 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, usted debe proveer un asiento en una fila dotada de apoyabrazos de pasillo móviles. Debe asegurar que su personal esté capacitado con respecto a la ubicación el uso apropiado de apoyabrazos de pasillo móviles, inclusive las técnicas de traslado apropiadas. Debe asegurar que los asientos de pasillo con apoyabrazos móviles sean claramente identificables.

(b) Debe brindar un asiento adyacente a la persona que ayude al pasajero con la discapacidad en las siguientes circunstancias:

(1) Cuando un pasajero 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).

(2) Cuando un pasajero con un impedimento de visión viaje con un asistente/lector que realice funciones para el individuo durante el vuelo.

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

(4) Cuando usted exige que un pasajero viaje con un asistente de seguridad (véase la §382.29).

(c) Para un pasajero con una discapacidad que viaje con un animal de servicio, usted debe proveer, conforme lo solicite el pasajero, un asiento de tabique o un asiento aparte de uno de tabique.

(d) Para un pasajero con piernas fusionadas o inmovilizadas, usted debe 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.

§382.83 ¿A través de qué mecanismos deben los transportistas disponer asientos?

(a) Si usted es un transportista que ofrece asignaciones de asientos por anticipado a los pasajeros (es decir, que ofrece asignaciones de asientos a los pasajeros el día anterior al vuelo), usted debe cumplir con los requisitos de la §382.81 de esta Parte de una de las siguientes maneras:

(1) Puede “bloquear” un número de asientos apropiado para proveer asientos conforme lo requiera la §382.81.

(i) No debe asignar estos asientos a los pasajeros que no cumplan con los criterios de la §382.81 hasta 24 horas antes de la salida prevista del vuelo.

(ii) En cualquier momento y hasta 24 horas antes de la salida prevista del vuelo, usted debe asignar un asiento conforme a los requisitos de esta sección al pasajero con una discapacidad que cumpla uno o varios de los requisitos de la §382.81 que lo solicite, cuando el pasajero realice la solicitud en un primer lugar.

(iii) Si un pasajero con una discapacidad especificada en la §382.81 no realiza una solicitud por lo menos 24 horas antes de la salida prevista del vuelo, usted debe cumplir con la solicitud del pasajero en la medida de lo posible pero no se exige que usted reasigne un asiento que ya se asignó a otro pasajero.

(2) Puede designar un número adecuado de los asientos que sirven para brindar asientos conforme lo requiera la §382.81 en tanto que "asientos prioritarios" para los pasajeros con discapacidad.

(i) Debe notificar que todos los pasajeros con estos asientos asignados (que no sean pasajeros con una discapacidad enumerada en la §382.81 de esta Parte) están sujetos a la reasignación a otro asiento si es necesario brindar un asiento conforme lo requiera la presente sección.

(ii) Puede comunicar esta notificación mediante su sistema de reservas informático, información verbal impartida por el personal de reservaciones, notificaciones 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.

(iii) Usted debe asignar un asiento que cumpla con los requisitos de esta sección al pasajero con una discapacidad enumerada en la §382.81 de esta Parte que solicite dicho asiento y cuando el pasajero realice dicha solicitud. Puede requerir que el pasajero se presente a la facturación y solicite el asiento por lo menos una hora antes de la hora de facturación regular del vuelo. Si todos los asientos prioritarios designados que se ajustarían al pasajero ya han sido asignados a otros pasajeros, usted tendrá que reasignar los asientos de los demás pasajeros conforme sea necesario proveer la acomodación solicitada.

(iv) Si un pasajero con una discapacidad especificada en la §382.81 no realiza la facturación por lo menos una hora antes de la hora de facturación estándar prevista para el público general, usted debe cumplir con la solicitud del pasajero en la medida de lo posible pero no se exige que usted reasigne un asiento que ya se asignó a otro pasajero.

(b) Si asigna asientos a pasajeros, pero no hasta la fecha del vuelo, debe utilizar el enfoque "asiento prioritario" del párrafo (a)(2) de esta sección.

(c) Si usted no ofrece asignaciones de asientos anticipadas a sus pasajeros, debe permitir que los pasajeros enumerados en la §382.81 puedan embarcar antes de los demás pasajeros, inclusive otros pasajeros de pre-embarque, para que los pasajeros que requieren ciertos asientos puedan seleccionar los que mejor cumplan con sus requisitos.

(d) En tanto que transportista, si usted desea utilizar un método diferente de los que se especifiquen en esta subparte con respecto a las asignaciones de asientos a los pasajeros con discapacidad, debe obtener el acuerdo escrito por parte del Departamento de Transporte. Póngase en contacto con el Departamento en la dirección citada en la §382.159 de esta Parte.

§382.85 ¿Cuáles son las provisiones de asientos que deban efectuar los transportistas para los pasajeros en circunstancias que no estén cubiertas por la sección 382.81 (a) a (d)?

En tanto que transportista, usted debe proveer las siguientes provisiones de asientos a un pasajero que se identifique a sí mismo como individuo con una discapacidad que no forme parte de las cuatro categorías enumeradas en la §382.81 (a) a (d) de esta Parte y que necesite un asiento que le permita fácilmente acceder y utilizar los servicios de transporte aéreo del transportista.

(a) En tanto que transportista que asigne asientos de antemano, usted debe proveer asientos de las siguientes maneras:

(1) Si se sirve del mecanismo de “bloqueo de asientos” en la §382.83(a)(1) de esta Parte, debe implementar los requisitos de esta sección de la siguiente forma:

(i) Cuando un pasajero con una discapacidad que no esté descrita en la §382.81(a) – (d) de esta Parte haga una reservación 24 horas antes de la salida prevista para el vuelo, no es necesario que usted ofrezca al pasajero uno de los asientos bloqueados para el uso de los pasajeros con discapacidad enumerados en la §382.81.

(ii) No obstante, usted debe asignar cualquier asiento al pasajero, 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.

(2) Si se sirve del mecanismo de “asientos prioritarios asignados” en la §382.83(a)(2) de esta Parte, debe implementar los requisitos de esta sección de la siguiente forma:

(i) Cuando un pasajero con una discapacidad que no esté descrita en la §382.81 haga una reservación, usted debe asignar al pasajero cualquier 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. Puede requerir que el pasajero que realice dicha solicitud se presente a la facturación una hora antes de la hora de facturación regular del vuelo.

(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 dispone la §382.83(a)(2)(i) de esta subparte.

(b) En los vuelos en los que no se ofrezcan asignaciones de asientos anticipadas, usted debe proveer asientos conforme a la presente sección al permitir que los pasajeros embarquen la aeronave antes de los demás pasajeros, inclusive los demás pasajeros de pre-embarque, para que los individuos que necesiten asientos particulares puedan seleccionar los asientos que mejor cumplan con sus requisitos.

(c) Si asigna asientos a pasajeros, pero no hasta la fecha del vuelo, debe utilizar el enfoque "asiento prioritario" de la sección 382.83(a)(2).

§382.87 ¿Qué otros requisitos se refieren a los asientos para pasajeros con una discapacidad?

(a) En tanto que transportista, usted no debe excluir a ningún pasajero con una discapacidad de cualquier asiento 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 o aplicables de un gobierno extranjero.

(b) Al responder a las solicitudes de individuos con respecto a las acomodaciones de esta subparte, usted debe cumplir con los requisitos de seguridad de la FAA o aplicables de un gobierno extranjero, inclusive los que traten de los asientos de salida (véase 14 CFR las §§121.585 y 135.129).

(c) Si la discapacidad de un pasajero resulta en un comportamiento activo involuntario que conllevaría la denegación apropiada del transporte de la persona conforme a la §382.19, y que el pasajero podría ser transportado sin riesgo si se sentara en otra ubicación, usted debe ofrecer la posibilidad al pasajero de sentarse en dicha ubicación como alternativa a la denegación del transporte.

(d) Si ya ofreció un asiento al pasajero con una discapacidad con el fin de proveer un asiento de conformidad con esta subparte, usted no debe (salvo en la circunstancia descrita en la §382.85(a)(2)(ii)) reafectar dicho pasajero a otro asiento tras la solicitud subsiguiente de otro pasajero con una discapacidad, sin el consentimiento del primer pasajero.

(e) No debe nunca denegar el transporte a cualquier pasajero con el fin de brindar asientos en la forma requerida por esta subparte.

(f) 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 proveer asientos conforme lo requiera esta Parte.

Subparte G – Embarque, desembarque y ayuda con el trasbordo

§382.91 ¿Qué asistencia deben brindar los transportistas a los pasajeros con discapacidad mientras se desplacen por la terminal?

(a) En tanto que transportista, usted debe brindar o asegurar que se brinde ayuda solicitada por, o a nombre de, un pasajero con una discapacidad, u ofrecida por el personal del transportista o del operador del aeropuerto y que acepte el pasajero con una discapacidad, con respecto al transporte entre puertas de embarque para realizar el trasbordo a otro vuelo. Si el vuelo de llegada y el vuelo de conexión de salida están operados por diferentes transportistas, el transportista que operó el primer vuelo (es decir, el que opera el primero de los dos vuelos que se estén conectando) es responsable por proveer, o asegurar que se provea, dicha asistencia, inclusive si el pasajero tiene un billete separado para el vuelo de salida. Es posible que los dos transportistas convengan mutuamente que el transportista que opere el vuelo de conexión de salida (es decir el segundo de los dos vuelos) brinde esta ayuda, pero el transportista que opere el vuelo de llegada sigue siendo la parte responsable, conforme a la presente sección, de cerciorarse de que se brinde ayuda.

(b) Usted debe también proveer, o asegurar que se provea, ayuda solicitada por, o a nombre de, un pasajero con una discapacidad, o que ofrezca el personal del transportista o del operador del aeropuerto y que acepte el pasajero con una discapacidad, para el traslado desde la entrada de la terminal (o un punto de entrega por un vehículo en un lugar adyacente a la entrada) a través del aeropuerto y hasta la puerta de embarque del vuelo de salida, o desde la puerta de desembarque hasta la salida de la terminal (o un punto de recogida de vehículo adyacente a la entrada después de un vuelo de llegada).

(1) Este requisito incluye ayuda para acceder zonas funcionales clave de la terminal, tales como los mostradores de billetes y el retiro de equipaje.

(2) Este requisito también incluye una parada breve cuando lo solicite el pasajero en la entrada del baño (inclusive un baño accesible cuando se solicite). En tanto que transportista, se requiere que usted haga dicha parada únicamente si el baño se halla disponible de camino al destino para embarcar, desembarcar o realizar el trasbordo y es posible parar sin crear demoras no razonables. Para recibir dicha ayuda, el pasajero debe identificarse a sí mismo como individuo con una discapacidad que necesita ayuda.

(c) En tanto que transportista en un aeropuerto estadounidense, usted debe, cuando se solicite y en cooperación con el operador del aeropuerto, asegurarse de que se puede acompañar al pasajero que viaje con un animal de servicio a la zona para las necesidades de animales de servicio que se brinda conforme a la §382.51(a)(5) de esta Parte.

(d) Como parte de su obligación en proveer o asegurar que se provea asistencia a los pasajeros con discapacidad mientras se desplazan por la terminal (por ejemplo, entre la entrada de la terminal y la puerta de embarque, entre la puerta de embarque de la aeronave y entre la puerta de desembarque y la zona de retiro de equipaje), usted debe ayudar a los pasajeros que no pueden cargar con su equipaje debido a una discapacidad con respecto al transporte del equipaje facturado en la puerta de embarque o del equipaje de mano. Usted puede solicitar aseveraciones verbales fiables que afirmen que el pasajero no puede cargar con el equipaje en cuestión. Si un pasajero no puede proveer una aseveración fiable,

usted podrá requerir que el pasajero presente documentación como condición de este servicio.

§382.93 ¿Deben los transportistas ofrecer el pre-embarque a los pasajeros con discapacidad?

En tanto que transportista, usted debe ofrecer la oportunidad de pre-embarcar a los pasajeros con discapacidad que se identifiquen en la puerta de embarque como pasajeros que necesitan ayuda con el embarque, el almacenamiento del equipo de accesibilidad o el asiento.

§382.95 ¿Cuáles son las obligaciones generales del transportista con respecto a la ayuda con el embarque y el desembarque?

(a) En tanto que transportista, usted debe prontamente brindar o asegurar que se brinde ayuda solicitada por, o a nombre de, un pasajero con una discapacidad, u ofrecida por el personal del transportista o del operador del aeropuerto y que acepte el pasajero con una discapacidad, con respecto al embarque y al desembarque. Esta asistencia puede incluir, según se dé el caso, servicios del personal y uso de sillas de ruedas de tierra, carritos motorizados accesibles, sillas de ruedas de embarque, y/o sillas de ruedas a bordo cuando se brinden conforme a esta Parte, y rampas o elevadores mecánicos.

(b) En tanto que transportista, usted debe, a menos que se disponga lo contrario en esta subparte, proveer asistencia con el embarque y el desembarque mediante el uso de elevadores o rampas en todo aeropuerto de servicio comercial estadounidense con 10 000 o más embarques anuales cuando el embarque y el desembarque mediante puentes de carga de entrada a nivel o salones de pasajeros accesibles no estén disponibles.

§382.97 ¿A qué tipo de aeronaves aplican los requisitos de ayuda con el embarque y el desembarque mediante el uso de elevadores?

El requisito de la sección 382.95(b) de esta Parte con respecto a la asistencia en el embarque y desembarque mediante el uso de elevadores para todas las aeronaves con una capacidad de pasajeros de 19 ó más, salvo las siguientes excepciones:

(a) Hidroaviones;

(b) los siguientes modelos de aeronave de capacidad de 19 asientos: Fairchild Metro, Jetstream 31 y 32, Beech 1900 (modelos C y D) y Embraer EMB-120;

(c) Todo otro modelo de aeronave que el Departamento de Transporte determine no ser adecuado para asistencia con el embarque y el desembarque mediante un elevador, una rampa u otro dispositivo adecuado. El Departamento realizará dicha determinación si concluye que –

(1) ningún dispositivo de embarque o desembarque existente en el mercado acomodará la aeronave sin un riesgo serio de daño grave a la aeronave o lesión a los pasajeros o empleados; o

(2) barreras internas presentes en la aeronave que impedirían que los pasajeros que se sirven de una silla de embarque o de pasillo puedan alcanzar un asiento en una fila que no sea de salida.

§382.99 ¿Qué convenios deben celebrar los transportistas con los aeropuertos que atienden?

- (a) En tanto que transportista, usted tiene que negociar de buena fe con el operador del aeropuerto en cada aeropuerto estadounidense descrito en la §382.95(b) con el fin de asegurar que estén disponibles los elevadores de embarque y desembarque cuando los puentes de carga de entrada a nivel no se hallen disponibles.
- (b) Usted debe celebrar un convenio escrito y firmado con el operador del aeropuerto que reparta la responsabilidad que requiere cumplir con los requisitos de esta subparte con respecto a la asistencia en el embarque y desembarque entre las partes. En el caso de transportistas extranjeros, con respecto a todas las aeronaves cubiertas, este requisito será vigente [insertar la fecha en que se cumpla un año después de la fecha de vigencia de esta Parte].
- (c) Para los transportistas extranjeros, el acuerdo con un aeropuerto estadounidense debe estipular que todas las acciones necesarias para asegurar el embarque y desembarque accesible para los pasajeros con discapacidad se finalicen en cuanto sea posible, pero no más tarde que [insertar la fecha en que se cumpla un año después de la fecha de vigencia de esta Parte].
- (d) Conforme al convenio, usted puede, en tanto que transportista, requerir que los pasajeros deseosos de recibir asistencia con el embarque y el desembarque y que requiere el uso de un elevador para un vuelo se presenten para la facturación una hora antes de la hora de facturación estándar del vuelo. Si el pasajero realiza la facturación después de este tiempo, usted debe, no obstante, ofrecer ayuda con el embarque y el desembarque con el elevador si es posible hacerlo, en la medida de lo razonable, sin demorar el vuelo.
- (e) Este acuerdo debe asegurar que todos los elevadores y demás equipo de accesibilidad se mantenga en orden operacional apropiado.
- (f) Todos los transportistas y los operadores de aeropuertos implicados están mancomunada y solidariamente responsables por la implementación oportuna y completa del acuerdo.
- (g) Usted debe tener una POCia del acuerdo disponible, conforme se solicite, para los representantes del Departamento de Transporte.

§382.101 ¿Qué otra ayuda con el embarque y el desembarque deben brindar los transportistas?

Cuando no se requiera asistencia con el embarque y desembarque de entrada a nivel conforme a esta subparte, usted debe, en tanto que transportista, proveer, o asegurar que se provea, asistencia con el embarque y desembarque mediante cualquier método disponible al que consiente el pasajero. No obstante, usted nunca debe utilizar el transporte manual (es decir, cargar directamente con el cuerpo del pasajero en los brazos de uno o más miembros del personal del transportista para lograr el cambio de nivel que requiere el pasajero para entrar o salir de la aeronave), inclusive si lo acepta el pasajero, a menos que sea la única forma de evacuar al individuo en un caso de emergencia. Las situaciones en las que no se requiera el embarque y desembarque de entrada a nivel pero en las que deba brindar asistencia con el embarque y desembarque incluyen, sin limitarse a, lo siguiente:

- (a) El proceso de embarque y desembarque ocurre en un aeropuerto estadounidense que no es un aeropuerto de servicio comercial con 10 000 ó más embarques anuales.
- (b) El proceso de embarque y desembarque tiene lugar en un aeropuerto extranjero.
- (c) Usted utiliza una aeronave sujeta a la exención de los requisitos de asistencia en el embarque y desembarque con elevador conforme a la §382.97 (a) – (c) de esta subparte.
- (d) Aún no han transcurrido las fechas límites establecidas en la §382.99(c).

(e) Existen circunstancias fuera de su control (por ejemplo, condiciones meteorológicas adversas o averías mecánicas imprevistas) que impiden el uso de un elevador.

§382.103 ¿Puede un transportista dejar a un pasajero sin atender en una silla de ruedas u otro dispositivo?

En tanto que transportista, usted no debe dejar a un pasajero que haya solicitado asistencia conforme a esta subparte sin atender por el personal responsable de la asistencia con el embarque, desembarque o trasbordo en una silla de ruedas de tierra, silla de ruedas de embarque u otro dispositivo en el que el pasajero no tenga movilidad independiente, por un periodo que exceda 30 minutos. Este requisito se aplica inclusive si otra persona (por ejemplo, un miembro de la familia o un auxiliar de atención personal) esté acompañando al pasajero, salvo si el pasajero explícitamente excusa dicha obligación.

§382.105 ¿Cuál es la responsabilidad de los transportistas en los aeropuertos extranjeros en los que los operadores de aeropuertos tienen la responsabilidad de ayudar con el embarque, desembarque y trasbordo?

En un aeropuerto extranjero en el que sea el operador del aeropuerto quien brinda la asistencia con el embarque, desembarque o trasbordo, en vez de los transportistas, en tanto que transportista, usted puede depender de los servicios provistos por el operador del aeropuerto para cumplir con los requisitos de esta subparte. Si los servicios provistos por el operador del aeropuerto no son suficientes para cumplir con los requisitos de esta subparte, usted deberá complementar los servicios provistos por el operador del aeropuerto para cerciorarse de que se cumpla con dichos requisitos. Si usted opina que se halla legalmente excluido de complementar los servicios provistos por el operador del aeropuerto, podrá presentar una solicitud de exención conforme a la §382.9 de esta Parte.

Subparte H – Servicios en la aeronave

§382.111 ¿Qué servicios deben brindar los transportistas a los pasajeros con discapacidad a bordo de la aeronave?

En tanto que transportista, usted debe brindar en la aeronave los servicios conforme se soliciten por, o a nombre de, pasajeros con discapacidad, o cuando se ofrezcan por el personal del transportista y se acepten por los pasajeros con discapacidad, de la forma siguiente:

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

(b) Asistencia en la preparación para la comida, como abrir embalajes e identificar alimentos.

(c) 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.

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

(e) Asistencia al guardar y recuperar equipaje de mano, inclusive dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia que estén estibados en la cabina (véase también 382.91(c)). Para recibir dicha

ayuda, el pasajero debe identificarse a sí mismo como individuo con una discapacidad que necesita ayuda.

(f) Comunicación eficaz con pasajeros con impedimentos de visión y/o que son sordos o con impedimentos de audición, para que los pasajeros tengan un acceso oportuno a la información que brinde el transportista a los demás pasajeros (por ejemplo, meteorología, servicios a bordo, retrasos en el vuelo, puertas de embarque en el siguiente aeropuerto).

§382.113 ¿Qué servicios no se exige que brinden los transportistas a los pasajeros con discapacidad a bordo de la aeronave?

En tanto que transportista, usted no tiene que 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:

- (a) Asistencia con la comida actual.
- (b) Asistencia con el baño o asistencia en el asiento del pasajero con las funciones de eliminación.
- (c) Administración de servicios médicos.

§382.115 ¿Qué requisitos aplican a las sesiones informativas de seguridad a bordo?

En tanto que transportista, usted debe cumplir con los siguientes requisitos con respecto a las sesiones informativas de seguridad a bordo:

- (a) Deberá realizar una sesión informativa de seguridad individual para todo pasajero conforme lo requiera 14 CFR 121.571 (a)(3) y (a)(4), 14 CFR 135.117(b), u otros requisitos de la FAA.
- (b) Puede ofrecer sesiones informativas individuales a cualquier otro pasajero pero no podrá exigir que un individuo reciba dicha sesión informativa salvo lo disponga el párrafo (a) de esta sección.
- (c) Usted no debe requerir que cualquier pasajero con una discapacidad demuestre que él o ella ha 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 seguridad general. No debe emprender ninguna acción adversa a un individuo calificado con una discapacidad por motivo de que la persona no ha "aceptado" la sesión informativa.
- (d) Cuando usted lleve a cabo una sesión informativa de seguridad para un pasajero con una discapacidad, debe hacerlo tan discreta y cautelosamente como sea posible.
- (e) Los requisitos de accesibilidad para las presentaciones de seguridad por vídeo a bordo que los transportistas deben cumplir se delinearán en la sección 382.69.

§382.117 ¿Deben los transportistas permitir que los pasajeros con discapacidad viajen con sus animales de servicio?

- (a) En tanto que transportista, usted debe permitir que un animal de servicio acompañe al pasajero con una discapacidad.

- (1) No debe denegar transporte a un animal de servicio por motivo de que dicho transporte pudiere ofender o molestar al personal del transportista o a las personas que viaje en la aeronave.
- (2) Para un segmento de vuelo cuya duración prevista es de 8 horas o más, usted puede, como condición para permitir que el animal de servicio viaje en la cabina, requerir que el pasajero con el animal de servicio presente documentación que demuestre que dicho animal no tendrá que hacer sus necesidades durante el vuelo o que el animal las podrá hacer sin riesgo a la salud o a la higiene.
- (b) Usted debe permitir que el animal de servicio acompañe al pasajero con una discapacidad en cualquier asiento que ocupe dicho pasajero, a menos que el animal obstruya el pasillo u otra zona que deba permanecer sin obstáculos a fin de facilitar una evacuación de emergencia.
- (c) Si no es posible acomodar un animal de servicio en la ubicación del asiento del pasajero con la discapacidad, usted tiene que ofrecer al pasajero la oportunidad de desplazarse con su animal a otra ubicación de asiento, si se halla en la aeronave, en la que se pueda acomodar al animal.
- (d) Como evidencia que compruebe que el animal es un animal de servicio, usted debe aceptar 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.
- (e) Si un pasajero desea viajar con un animal cuya función es brindar apoyo emocional o que es un animal de servicio psiquiátrico, no se requiere que usted acepte transportar al animal en la cabina a menos que el pasajero le entregue documentación actual (es decir, que no tenga más de un año anterior al vuelo inicial previsto del pasajero) en una carta con membrete de un profesional de la salud mental (por ejemplo, un psiquiatra, un psicólogo, un asistente social clínico homologado) que declare lo siguiente:
- (1) El pasajero tiene un desorden mental o emocional reconocido por la cuarta edición del Manual diagnóstico y estadístico de desórdenes mentales (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, o DSM IV por sus siglas en inglés).
- (2) El pasajero necesita el apoyo emocional o el animal de servicio psiquiátrico para ajustarse al viaje aéreo y/o para la actividad del pasajero en su destino.
- (3) El individuo que brinda la evaluación es un profesional de la salud mental homologado y el pasajero se halla bajo su atención profesional.
- (4) La fecha y el tipo de diploma del profesional de la salud mental así como el estado u otra jurisdicción en que se emitió dicho diploma.
- (f) Nunca tendrá que acomodar a ciertos animales de servicio insólitos (por ejemplo, serpientes, otros reptiles, hurones, roedores y arañas) como animales de servicio en la cabina. Con respecto a otros animales insólitos y exóticos que se presenten como animales de servicio (por ejemplo, caballos miniatura, cerdos, monos), en tanto que transportista estadounidense usted tendrá que decidir si ciertos factores imposibilitarían el transporte del animal en la cabina como animal de servicio (por ejemplo, si el animal es demasiado grande o pesado para poderse alojar en la cabina, si implicaría cualquier amenaza directa a la salud o la seguridad de los demás, si implicaría un serio disturbio para el servicio en cabina, si su entrada sería prohibida en el país extranjero que es el destino del vuelo). Si no existen tales factores que descarten el transporte del animal en la cabina, usted tendrá que permitir que lo haga. En tanto que transportista extranjero, usted no tiene que transportar animales de servicio que no sean perros.
- (g) Cada vez que usted decida no aceptar al animal como animal de servicio, tendrá que explicar el motivo de su decisión al pasajero y documentar dicha explicación por escrito. Una POCia de la

explicación debe entregarse al pasajero en el aeropuerto, o en los 10 días calendarios que sigan la fecha del incidente.

(h) Debe emprender todos los pasos necesarios para cumplir con los reglamentos extranjeros (por ejemplo, los reglamentos de salud de animales) que sean necesarios para permitir el transporte legal del animal de servicio del pasajero desde Estados Unidos rumbo a un aeropuerto extranjero.

(i) La guía que trata del transporte de animales de servicio suele hallarse en el preámbulo de esta regla. La guía que trata de los pasos a seguir para el transporte legal de animales de servicio desde Estados Unidos al Reino Unido se halla en 72 FR 8268-8277, (26 de febrero de 2007).

§382.119 ¿Qué información deben impartir en la aeronave los transportistas a los individuos con impedimentos de audición o visión?

(a) En tanto que transportista, usted debe asegurar que los pasajeros con discapacidad que se identifiquen como personas que necesitan asistencia visual o auditiva tengan un pronto acceso a la misma información que se brinde a los demás pasajeros en la aeronave tal y como se describe en el párrafo (b) de esta sección, en la medida que esto no interfiera con las tareas de seguridad y protección de los miembros de la tripulación conforme a la FAA y a los reglamentos aplicables extranjeros.

(b) La información cubierta incluye, pero sin limitarse a, lo siguiente: Información que trate de seguridad del vuelo, procedimientos de despegue y aterrizaje, demoras en los vuelos, cambios de horario o de aeronave que afecten el viaje de personas con discapacidad, desvío a otro aeropuerto, horas previstas de salida y llegada, información de embarque, condiciones meteorológicas en el destino del vuelo, información acerca de las bebidas y del menú, asignaciones de puertas de embarque para trasbordos, retiro de equipaje, individuos que estén llamando las aerolíneas, y emergencia (por ejemplo, una amenaza de bomba o de incendio).

Subparte I – Almacenamiento de sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad y otros aparatos de asistencia

§382.121 ¿Qué tipo de dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia pueden traer los pasajeros con discapacidad en la cabina de la aeronave?

(a) En tanto que transportista, usted debe permitir que los pasajeros con discapacidad traigan los siguiente tipos de artículos en la cabina de la aeronave, siempre que se puedan estibar en zonas de almacenamiento prioritario designadas o en compartimentos superiores o debajo de los asientos, de conformidad con los requisitos de FAA, PHMSA, TSA o requisitos aplicables de gobiernos extranjeros referentes a la seguridad, la protección y los materiales peligrosos con respecto al almacenamiento de artículos de mano.

(1) Sillas de ruedas manuales, inclusive sillas de ruedas plegables o colapsables.

(2) Otros dispositivos de movilidad, como bastones (inclusive los que utilicen las personas con impedimento de visión), muletas y andadores.

(3) Otros dispositivos de asistencia para estibar o utilizar en la cabina (por ejemplo, medicamentos recetados y cualquier dispositivo médico necesario para administrarlos como jeringas o auto-inyectores, dispositivos amplificadores para la visión, y respiradores, ventiladores y equipos POC que utilicen pilas a

prueba de derrames), siempre que cumplan con las reglas aplicables de seguridad, protección y materiales peligrosos.

(b) Al implementar sus políticas con respecto al equipaje de mano, usted no debe contar los dispositivos de asistencia (inclusive los tipos de artículos enumerados en el párrafo (a) de esta sección) hacia el límite establecido para el equipaje a mano.

§382.123 ¿Cuáles son los requisitos referentes al almacenamiento prioritario en cabina para las sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia?

(a) Las siguientes reglas aplican al almacenamiento de las sillas de ruedas de los pasajeros y otros dispositivos de asistencia en la zona de almacenamiento prioritario estipulado en la §382.67 de esta Parte.

(1) Debe asegurar que el pasajero con una discapacidad que se valga de una silla de ruedas y que aprovecha la oportunidad de realizar el pre-embarque de la aeronave pueda estibar su silla de ruedas en dicha zona, con prioridad sobre los otros artículos traídos en la aeronave por los otros pasajeros o miembros de la tripulación que embarque la aeronave en el mismo aeropuerto, de conformidad con los requisitos de FAA, PHMSA, TSA o requisitos aplicables de gobiernos extranjeros referentes a la seguridad, la protección y los materiales peligrosos con respecto al almacenamiento de artículos de mano. Usted debe reubicar los artículos que usted o su personal haya estibado en la zona de almacenamiento prioritario (por ejemplo, el equipaje de la tripulación, una silla de ruedas a bordo) y hacer sitio para la silla de ruedas del pasajero, inclusive si estos artículos fueron estibados en la zona de almacenamiento prioritario antes de que el pasajero desee de estibar la silla de ruedas embarcara a la aeronave (por ejemplo, los artículos fueron colocados en dicho espacio durante el segmento anterior del vuelo).

(2) Debe también asegurar que el pasajero con una discapacidad que aproveche la oportunidad de realizar el pre-embarque de la aeronave pueda estibar otros dispositivos de asistencia en dicha zona, con prioridad sobre los otros artículos (salvo las sillas de ruedas) traídos en la aeronave por los otros pasajeros que embarquen en el mismo aeropuerto, de conformidad con los requisitos de FAA, PHMSA, TSA o requisitos aplicables de gobiernos extranjeros referentes a la seguridad, la protección y los materiales peligrosos con respecto al almacenamiento de artículos de mano.

(3) Debe asegurar que un pasajero con una discapacidad que no se valga de la oportunidad de realizar el pre-embarque pueda utilizar dicha zona para estibar su silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia conforme al orden de llegada junto con todos los demás pasajeros deseosos de estibar equipaje de mano en dicha zona.

(b) Si la silla de ruedas sobrepasa el espacio provisto conforme a la §382.67 de esta Parte cuando esté completamente ensamblada pero cabe si se desmontan las ruedas u otros componentes sin necesidad de herramientas, usted deberá extraer los componentes que correspondan y estibar la silla de ruedas en el espacio designado a dicho fin. En este caso, usted tendrá que guardar los componentes desmontados en zonas provistas para el almacenamiento del equipaje de mano.

(c) No debe servirse del método de “amarre con correa” para transportar una silla de ruedas en cualquier aeronave que usted encargue después de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte] o que se entreguen después de [insertar la fecha en que se cumplan dos años tras la fecha de vigencia de esta Parte]. Toda aeronave de este tipo debe contar con una zona de almacenamiento prioritario designada conforme lo requiere la sección 382.67 y usted debe permitir que los pasajeros utilicen el espacio conforme se requiere en esta sección 382.123.

§382.125 ¿Qué procedimientos deben acatar los transportistas cuando las sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia deban estibarse en la bodega de carga?

(a) En tanto que transportista, usted debe estibar las sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia en la bodega de carga si no hay una zona de almacenamiento aprobado en la cabina o si los artículos no pueden ser transportados en la cabina de conformidad con los requisitos de FAA, PHMSA, TSA o requisitos aplicable de gobiernos extranjeros referentes a la seguridad, la protección y los materiales peligrosos con respecto al almacenamiento de artículos de mano.

(b) Debe dar la prioridad a las sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia con respecto al almacenamiento en la bodega de carga con respecto al cargo restante y demás equipaje. Se necesitará transportar únicamente los artículos que puedan caber en la bodega de carga y transportarse de conformidad con los requisitos de FAA, PHMSA, TSA o requisitos aplicables de gobiernos extranjeros referentes a la seguridad, la protección y los materiales peligrosos con respecto al almacenamiento de artículos en la bodega de carga. Cuando esta prioridad resulte en que el equipaje de los demás pasajeros no pueda transportarse en el vuelo, usted deberá esforzarse en toda la medida de lo posible en que este otro equipaje llegue al destino del pasajero en el siguiente vuelo del transportista con rumbo al destino de dicho pasajero.

(c) Deberá encargarse de la facturación y devolución oportuna de las sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia a los pasajeros lo más cerca posible de la puerta de la aeronave con el fin de que dichos pasajeros puedan valerse de su equipo en la medida de lo posible, salvo que:

(1) dicha práctica no coincida con los reglamentos federales que gobiernen la seguridad en el transporte o el transporte de materiales peligrosos; o

(2) el pasajero solicite que los artículos sean devueltos en la zona de retiro de equipaje en vez de la puerta de la aeronave.

(d) A fin de realizar la devolución oportuna de las sillas de ruedas, usted debe asegurar que las sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia sean entre los primeros artículos que se saquen de la bodega de carga.

§382.127 ¿Qué procedimientos aplican con respecto al almacenamiento de dispositivos de asistencia alimentados por pilas?

(a) Siempre que las medidas de la bodega de carga y las consideraciones de aeronavegabilidad de la aeronave no lo prohíban, usted, en tanto que transportista, deberá aceptar la silla de ruedas motorizadas con pilas del pasajero, u otro dispositivo de movilidad similar, incluyendo las pilas, como equipaje facturado, de conformidad con los requisitos de 49 CFR 175.10(a)(15) y (16) y las disposiciones de los párrafos (b) - (f) de esta sección.

(b) Usted podrá requerir que los pasajeros con discapacidad que deseen que se transporte en el vuelo las sillas de ruedas motorizadas a pilas, u otros dispositivos de movilidad similares, se presenten a la facturación una hora antes de la hora de facturación prevista para el público general. Si el pasajero realiza la facturación después de este tiempo, usted debe, no obstante, transportar la silla de ruedas, u otro dispositivo de movilidad similar, si es posible hacerlo mediante un esfuerzo razonable, sin demorar el vuelo.

(c) Si la pila de la silla de ruedas, u otro dispositivo de movilidad similar, ha sido etiquetada a prueba de derrames por el fabricante, de conformidad con 49 CFR 173.159(d)(2), ó si es posible cargar, almacenar,

amarrar y descargar en posición vertical una silla de ruedas motorizada con pilas que se puedan derramar, usted no debe exigir que se desmonte la pila y se empaque por separado. No obstante este requisito, usted debe desmontar y empaquetar por separado cualquier pila que esté inadecuadamente aPOClada a una silla de ruedas o, en el caso de pilas que se puedan derramar, que esté alojada en una silla de ruedas que no se pueda cargar, almacenar, amarrar y descargar en posición vertical, de conformidad con 49 CFR 175.10(a)(15) y (16). No se debe transportar una pila dañada o que tenga un derrame.

(d) Cuando sea necesario desmontar la pila de la silla de ruedas, usted debe, cuando se solicite, proveer el embalaje de la pila, de conformidad con los requisitos de 49 CFR 175.10(a)(15) y (16), y empaquetar la pila. Usted puede negarse a utilizar materiales o dispositivos de embalaje que no sean los que utilice normalmente a dicho fin.

(e) Usted no debe desconectar la pila de la silla de ruedas, u otro dispositivo de movilidad dotado de una pila a prueba de derrame y completamente encastrada en un estuche o compartimento que forme parte integral del dispositivo a menos que lo exija un reglamento de seguridad de FAA o PHMSA, u otro reglamento de seguridad extranjero aplicable que surta un efecto legal mandatario,

(f) No debe purgar las pilas.

§ 382.129 ¿Qué otros requisitos aplican cuando las sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia deban desmontarse antes de estibarse?

(a) En tanto que transportista, usted debe permitir que los pasajeros con discapacidad entreguen instrucciones escritas con respecto al desmontaje y montaje de sus sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia. Deberá ejecutar estas instrucciones en toda la medida de lo posible, de conformidad con los requisitos de FAA, PHMSA, TSA o requisitos aplicables de gobiernos extranjeros referentes a la seguridad, la protección y los materiales peligrosos con respecto al almacenamiento del equipaje de mano.

(b) Cuando el transportista desmonte sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad u otros dispositivos de asistencia para estibarlos, usted deberá volverlos a ensamblar y asegurar que se devuelvan prontamente al pasajero. Debe devolver las sillas de ruedas, otros dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia al pasajero en la misma condición que cuando los recibió.

§382.131 ¿Aplican los límites de responsabilidad del equipaje a los dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia?

Con respecto al transporte al que aplique 14 CFR Parte 254, no aplicarán los límites para extravíos, daños o retrasos en torno a las sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia que se estipulan en la Parte 254. La base 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.

§ 382.133 ¿Cuáles son los requisitos que gobiernan la evaluación y el uso de dispositivos electrónicos de propiedad del pasajero que ayuden con la respiración en la cabina durante el vuelo?

(a) A excepción de los operadores de taxi aéreo a demanda, en tanto que transportista estadounidense que brinde servicio a pasajeros usted debe permitir que un individuo con una discapacidad utilice en la cabina de pasajeros durante el transporte aéreo un respirador, un ventilador, una máquina de presión positiva continua en vía aérea (CPAP) o un concentrador de oxígeno portátil (POC) aprobado por la FAA, en todos los vuelos operados con aeronaves con un diseño original para una capacidad máxima de más de 19 asientos, salvo si:

(1) el dispositivo no cumple con los requisitos aplicables de la FAA con respecto a dispositivos electrónicos médicos portátiles y no muestra la etiqueta del fabricante que indique que el dispositivo cumple con dichos requisitos de la FAA; o

(2) el dispositivo no se puede estibar o utilizar en la cabina de pasajeros en forma que coincida con los reglamentos aplicables de la TSA, FAA, y PHMSA.

(a) A excepción de transportistas extranjeros que realicen operaciones de naturaleza equivalente a las operaciones de taxi aéreo a demanda de un transportista estadounidense, en tanto que transportista extranjero que brinde servicio a pasajeros usted debe permitir que un individuo con una discapacidad utilice un respirador, un ventilador, una máquina de presión positiva continua en vía aérea (CPAP) o un concentrador de oxígeno portátil (POC) de un tipo que sea equivalente a un POC aprobado por la FAA para los transportistas estadounidenses durante el transporte aéreo a, desde, y en Estados Unidos, en todas las aeronaves diseñadas para una capacidad máxima de más de 19 asientos, salvo si:

(1) el dispositivo no cumple con los requisitos para dispositivos electrónicos médicos portátiles establecidos por el gobierno del transportista extranjero si existen dichos requisitos y/o no muestra la etiqueta del fabricante que indique que el dispositivo cumple con dichos requisitos; o

(2) el dispositivo no cumple con los requisitos para dispositivos electrónicos médicos portátiles establecidos por la FAA para los transportistas estadounidenses y no muestra la etiqueta del fabricante que indique que el dispositivo cumple con los requisitos de la FAA en los casos en que los requisitos para dispositivos electrónicos médicos portátiles no hayan sido establecidos por el gobierno del transportista extranjero y el transportista extranjero opta por aplicar los requisitos de la FAA con respecto a dispositivos electrónicos médicos portátiles, o

(3) el dispositivo no se puede estibar o utilizar en la cabina de pasajeros en forma que coincida con los reglamentos aplicables de la TSA, FAA, y PHMSA, y con los reglamentos de seguridad y protección del gobierno del transportista extranjero.

(c) En tanto que transportista estadounidense, usted debe impartir información durante el proceso de reservación, en la forma indicada en los párrafos (c)(1) a (c)(6) inclusive de esta sección, a solicitud de un individuo con respecto al uso en cabina durante el transporte aéreo de un respirador, un ventilador, una máquina de presión positiva continua en vía aérea o un equipo POC aprobado por la FAA. Es necesario impartir la siguiente información:

(1) el dispositivo debe estar etiquetado por el fabricante de forma a destacar que ha sido probado con el fin de cumplir con los requisitos aplicables de la FAA en el ámbito de los dispositivos electrónicos médicos portátiles;

(2) el peso máximo y las dimensiones (largo, ancho, alto) del dispositivo que utilizará el individuo que se pueda acomodar en la cabina de la aeronave de conformidad con los requisitos de seguridad de la FAA;

(3) el requisito que indica que se debe traer una cantidad adecuada de pilas en la forma estipulada en el párrafo (f)(2) de esta sección y verificar que las pilas adicionales que se traen a bordo con el fin de alimentar el dispositivo estén empaquetadas y protegidas contra cortocircuitos y daños físicos de conformidad con SFAR 106, Sección 3 (b)(6);

(4) todo requisito, si aplica, que un individuo se comunique con el transportista que opere el vuelo 48 horas antes de la salida prevista con el fin de averiguar la duración máxima prevista para su vuelo y poder determinar la cantidad de pilas que requiere su respirador, ventilador, máquina de presión positiva continua en vía aérea o equipo POC;

(5) todo requisito, si aplica, del transportista que opere el vuelo, que estipule que el individuo que proyecte utilizar este tipo de dispositivo debería realizar la facturación una hora antes de la hora de facturación general de dicho transportista; y

(6) en el caso de los equipos POC, el requisitos del párrafo 382.23(b)(1)(ii) de esta Parte con respecto a la declaración del doctor (certificado médico) redactado de conformidad con los reglamentos aplicables de aviación federal y que se deba presentar al transportista operador.

(d) En tanto que transportista extranjero que opere vuelos a, desde, y en Estados Unidos, usted debe impartir información durante el proceso de reservación, en la forma indicada en los párrafos (d)(1) a (d)(7) inclusive de esta sección, a solicitud de un individuo con respecto al uso en cabina, durante el transporte aéreo para dicho vuelo, de un respirador, un ventilador, una máquina de presión positiva continua en vía aérea o un equipo POC de tipo equivalente a un equipo POC aprobado por la FAA para los transportistas estadounidenses.

(1) el dispositivo debe estar etiquetado por el fabricante de forma a destacar que ha sido probado con el fin de cumplir con los requisitos establecidos por el gobierno del transportista extranjero en el ámbito de los dispositivos electrónicos médicos portátiles, si es que existen dichos requisitos;

(2) el dispositivo debe estar etiquetado por el fabricante de forma a destacar que ha sido probado con el fin de cumplir con los requisitos establecidos por la FAA para los transportistas estadounidenses en el ámbito de los dispositivos electrónicos médicos portátiles, si es que los requisitos para los dispositivos electrónicos médicos portátiles no han sido establecidos por el gobierno del transportista extranjero y dicho transportista extranjero opta por aplicar los requisitos de la FAA a los dispositivos electrónicos médicos portátiles;

(3) el peso máximo y las dimensiones (largo, ancho, alto) del dispositivo que utilizará el individuo que se pueda acomodar en la cabina de la aeronave de conformidad con los requisitos de seguridad del gobierno del transportista extranjero;

(4) el requisito que indica que se debe traer una cantidad adecuada de pilas en la forma estipulada en el párrafo (f)(2) de esta sección y verificar que las pilas adicionales que se traen a bordo con el fin de alimentar el dispositivo estén empaquetadas de conformidad con los reglamentos de seguridad aplicables del gobierno;

(5) todo requisito, si aplica, que un individuo se comunique con el transportista que opere el vuelo 48 horas antes de la salida prevista con el fin de averiguar la duración máxima prevista para su vuelo y poder determinar la cantidad de pilas que requiere su respirador, ventilador, máquina de presión positiva continua en vía aérea o equipo POC;

(6) todo requisito, si aplica, del transportista que opere el vuelo, que estipule que el individuo que proyecte utilizar este tipo de dispositivo debería realizar la facturación una hora antes de la hora de facturación general de dicho transportista; y

(7) todo requisito, si aplica, que estipule que el individuo que desee utilizar un equipo POC a bordo de la aeronave debe presentar en el aeropuerto al transportista operador una declaración del doctor (certificado médico).

(e) En el caso de itinerarios de código compartido, el transportista cuyo código es el del vuelo debe ya sea aconsejar al individuo que pregunte acerca del uso de un respirador, un ventilador, una máquina

CPAP o un equipo POC a bordo de una aeronave que éste se comunique con el transportista que opere el vuelo para obtener información con respecto a los requisitos del uso de estos dispositivos en la cabina, o brindar dicha información en nombre del transportista de código compartido que opere el vuelo.

(f)(1) En tanto que transportista estadounidense o extranjero sujeto a las disposiciones de los párrafos (a) o (b) de esta sección, usted debe indicar a cualquier individuo que le haya notificado que tiene la intención de utilizar su dispositivo en la cabina de la aeronave, en las 48 horas que sigan su reservación o en las 24 que precedan la fecha prevista de salida de su vuelo, según cuál de las dos es la primera, la duración máxima prevista para el vuelo de cada segmento de su itinerario.

(2) Usted podrá solicitar que un individuo traiga a bordo una cantidad suficiente de pilas completamente cargadas, según las horas de vida de la pila que su fabricante estime mientras el dispositivo esté en uso y según la información provista en la declaración del doctor, para alimentar dicho dispositivo por un periodo no menor a 150% de la duración máxima prevista para el vuelo.

(3) Si un individuo no cumple con las condiciones de aceptación de un dispositivo electrónico médico portátil en la forma delineada en esta sección, usted podrá denegar el embarque al individuo conforme a 14 CFR 382.19(c) y en caso de que deba brindar una explicación escrita al individuo conforme a 14 CFR 382.19(d).

Subparte J – Disposiciones de capacitación y administrativas

§382.141 ¿Qué tipo de capacitación deben brindar los transportistas a su personal?

(a) En tanto que transportista que opere una aeronave con 19 ó más asientos de pasajeros, usted debe 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) Usted debe asegurar una capacitación experta en torno a:

(i) los requisitos de esta Parte y de otros reglamentos federales aplicables que afecten la provisión de transporte aéreo a los pasajeros con discapacidad;

(ii) sus procedimientos, que coincidan con esta parte, con respecto a la provisión de transporte a pasajeros con discapacidad, inclusive la operación apropiada y segura de cualquier equipo que se utilice para acomodar a los pasajeros con discapacidad; y

(iii) para el personal que ayude a brindar asistencia con el embarque y desembarque, el uso de equipo de asistencia de embarque y desembarque que utilice el transportista así como procedimientos apropiados de asistencia con el embarque y desembarque que protejan la seguridad y la dignidad de los pasajeros.

(2) Debe también capacitar a dichos empleados con respecto al recato y a las reacciones apropiadas en torno a los pasajeros 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) Asimismo, debe también capacitar a dichos empleados a reconocer las solicitudes de adaptación en la comunicación por parte de individuos con impedimentos de audición o visión y a utilizar métodos más comunes y fácilmente disponibles (por ejemplo, notas escritas o una enunciación explícita) con los cuales comunicarse. No se requiere aprender el idioma de señas. Debe también capacitar a dichos empleados a reconocer las solicitudes de adaptación en la comunicación por parte de individuos sordomudos y a utilizar métodos de comunicación establecidos con estos pasajeros, como distribuir tarjetas en

Braille si las tiene, leer la hoja informativa que entregue el pasajero o comunicarse con el pasajero mediante un intérprete, por ejemplo.

(4) Usted debe consultar con organizaciones que representen a personas con discapacidad en su país de origen cuando elabore su programa de capacitación así como sus políticas y procedimientos. Si dichas organizaciones no se hallan disponibles en su país de origen, usted tendrá que consultar con individuos con discapacidad y/u organismos internacionales que representen a individuos con discapacidad.

(5) Debe asegurarse de que todo el personal que deba seguir cursos de capacitación, sigan 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. Usted debe elaborar un programa que resulte en que cada uno de estos empleados reciba cursos de perfeccionamiento por lo menos una vez cada tres años. Este programa debe describir cómo se mantendrá el nivel de pericia de cada empleado.

(6) Debe brindar, o asegurar que sus contratistas brinden, capacitación a los empleados de los contratistas con respecto al viaje de los pasajeros con discapacidad. La capacitación se requiere únicamente para aquellos empleados de contratista que tengan un trato directo con el público viajante, y deben personalizarse conforme a las tareas de los empleados. La capacitación para los empleados de contratistas debe cumplir con los requisitos de los párrafos (a)(1) a (a)(5) inclusive de esta sección.

(7) Los empleados que usted designe como representantes CRO, a fines de la §382.151 de esta Parte, deben recibir capacitación con respecto a los requisitos de esta parte y los deberes de un representante CRO.

(8) El personal sujeto a la capacitación conforme a esta Parte, que ya estén empleados el [insertar la fecha de vigencia de esta Parte] deben recibir capacitación una vez con respecto a los cambios que emanen de la nueva publicación de esta Parte.

(b) Si usted es un transportista que opera únicamente aeronaves con 19 ó menos asientos de pasajeros, usted 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 esta sección y que cumplan con los requisitos de esta Parte.

§382.143 ¿Cuándo deben los transportistas completar la capacitación de su personal?

(a) En tanto que transportista estadounidense, usted deberá cumplir con los requisitos de capacitación de la §382.141 conforme a las siguientes fechas.

(1) Empleados designados como representantes CRO deberán recibir su capacitación con respecto a los requisitos de esta Parte y los deberes de un representante CRO antes de asumir sus deberes conforme a la §382.151 (véase la §382.141(a)(7)). Debe asegurar que todos los empleados que desempeñen las funciones de un representante CRO reciban capacitación actualizada de perfeccionamiento con respecto a sus deberes y a las disposiciones del presente reglamento. La capacitación única para representantes CRO sobre los cambios de la Parte 382 debe realizarse el, o antes del [insertar la fecha de vigencia de esta Parte]. Para los empleados que ya recibieron capacitación para representantes CRO, esta capacitación podrá limitarse a los cambios aportados desde la versión anterior de la Parte 382.

(2) La capacitación única para empleados existentes con respecto a los cambios de la Parte 382 (véase la §382.141(a)(8)) debe realizarse como parte de la próxima capacitación recurrente prevista después de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte] o dentro del año que siga [insertar la fecha de vigencia de esta Parte], según el primero de esos eventos.

(3) Para los miembros de la tripulación sujetos a los requisitos conforme a 14 CFR Parte 121 ó 135 cuyo empleo en cualquier posición empieza después de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte], antes de asumir sus deberes; y

(4) Para otro personal cuyo empleo en cualquier puesto empiece después de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte], en los 60 días que sigan la fecha en que asuman sus deberes.

(b) En tanto que transportista extranjero que opere una aeronave con 19 ó más asientos de pasajeros, usted debe proveer capacitación, de conformidad con los requisitos del párrafo (a), a todo el personal que se relacione con el público viajante en conexión con los vuelos que se inicien o finalice en un aeropuerto estadounidense, en la medida que corresponda con los deberes de cada empleado. Debe asegurar que el personal que debe recibir la capacitación, complete dicha capacitación antes de los plazos siguientes:

(1) Los empleados designados representantes CRO deberán recibir la capacitación de conformidad con el párrafo (a)(1) de esta sección, el o antes del [insertar la fecha de vigencia de esta Parte].

(2) Los miembros de la tripulación y demás personal empleado el [insertar la fecha de vigencia de esta Parte], dentro del año que siga dicha fecha.

(3) Los miembros de la tripulación cuyo empleo empiece después de [insertar la fecha en que se cumpla un año de vigencia de esta Parte] y antes de asumir sus tareas.

(4) Otro personal cuyo empleo en cualquier puesto empiece después de [insertar la fecha en que se cumpla un año de vigencia de esta Parte], en los 60 días que sigan la fecha en que asuman sus deberes.

(5) Los miembros de la tripulación y demás personal cuyo empleo en cualquier puesto particular empiece después de [insertar la fecha de vigencia de esta Parte], pero antes de [insertar la fecha en que se cumpla un año de vigencia de esta Parte] o 60 días después de la fecha en que se inició su empleo, el último de los dos eventos.

§382.145 ¿Cuáles son los expedientes con respecto a la capacitación que deban conservar los transportistas?

(a) En tanto que transportista que opere una aeronave con 19 ó más asientos de pasajeros, usted debe incorporar procedimientos que implementen los requisitos de esta Parte en los manuales u otros materiales de guía o instrucción provistos al transportista y al personal contratado que preste servicio a pasajeros, inclusive pero sin limitarse a pilotos, auxiliares de vuelo, agentes de reservación y de mostradores, agentes de puerta de embarque, personal que procesa equipaje y rampas u personal administrativo de servicio al pasajero. Usted deberá conservar estos expedientes a fines de examen por el Departamento a solicitud del mismo. Si, tras dicho examen, el Departamento determina que cualquier porción de estos materiales debe modificarse con el fin de cumplir con la presente Parte, DOT le indicará que debe realizar los cambios necesarios. Usted deberá incorporar e implementar dichos cambios.

(b) Usted debe conservar durante tres años los expedientes de capacitación que demuestren que las personas que deben recibir una capacitación inicial y perfeccionada lo han hecho.

Subparte K – Procedimientos para quejas y acciones ejecutorias

§382.151 ¿Cuáles son los requisitos para la dotación de representantes de resolución de quejas?

(a) En tanto que transportista que brinde un servicio regular, o transportista que brinde servicio no regular mediante aeronaves con 19 ó más asientos de pasajeros, usted debe designar uno o varios representantes CRO.

(b) Los transportistas extranjeros deben proveer un representante CRO en todo aeropuerto que brinde vuelos operados por el transportista y que se inicien o finalicen en un aeropuerto estadounidense. En tanto que transportista extranjero, usted debe proveer un representante CRO en todo aeropuerto que brinde vuelos operados por el transportista y que se inicien o finalicen en un aeropuerto estadounidense. El representante CRO puede estar disponible en persona o por teléfono, sin ningún costo para el pasajero. Si se utiliza un enlace telefónico al representante CRO, será necesario que un servicio de teletipo, u otra tecnología similar, se halle disponible para que las personas con impedimentos de audición puedan fácilmente comunicarse con el representante CRO. El servicio que brinde el representante CRO debe serlo en el o los mismos idiomas que los de los servicios disponibles al público general.

(c) Debe comunicar a los pasajeros con discapacidad que se halla disponible un representante CRO y cómo ponerse en contacto con dicho representante CRO en las siguientes circunstancias:

(1) En toda circunstancia en la que una persona se queje o presente una cuestión a su personal referente a la discriminación, las acomodaciones o los servicios con respecto a los pasajeros con discapacidad, y que su personal no resuelva inmediatamente el tema a la satisfacción del cliente o brinde la acomodación solicitada, su personal debe informar inmediatamente al pasajero que tiene derecho a ponerse en contacto con un representante CRO a nombre del pasajero o brindar a dicho pasajero un medio de hacerlo (por ejemplo, un teléfono, una tarjeta de teléfono más la ubicación y/o el número de teléfono del representante CRO disponible en el aeropuerto). Su personal debe brindar esta información al pasajero en un formato que él o ella pueda utilizar.

(2) Sus agentes, contratistas y sitios Internet deben brindar información equivalente a la que requiere el párrafo (c)(1) de esta sección a los pasajeros con discapacidad que se valgan de dichos servicios y que se quejen o tengan una duda acerca de un tema relacionado con la discapacidad.

(d) Cada representante CRO debe conocer perfectamente los requisitos de esta Parte y los procedimientos del transportista con respecto a los pasajeros con discapacidad. El representante CRO pretende ser el "experto" del transportista de conformidad con los requisitos de esta Parte.

(e) Debe asegurar que cada uno de sus representantes CRO dispone de suficiente autoridad para tomar decisiones en nombre del transportista con respecto a la resolución de quejas. Esto significa que el representante CRO debe tener la autoridad de revocar las decisiones tomadas por otro personal del transportista, pero no la autoridad de derogar una decisión de seguridad emitida por el piloto al mando de la aeronave.

§382.153 ¿Cuáles son las acciones que emprenden los representantes CRO frente a quejas?

Cuando se haga una queja directamente al representante CRO de un transportista que brinde servicio regular, o un transportista que brinde servicio no regular con una aeronave de 19 ó más asientos de pasajeros (por ejemplo, verbalmente, por teléfono, por teletipo), el representante CRO debe tomar una decisión dispositiva en la siguiente forma:

(a) Si la queja se hace al 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 debe realizar, o instar que el personal del transportista realice, toda acción necesaria para asegurar la conformidad con esta Parte.

(b) 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 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.

(c) 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 debe entregar al demandante una explicación escrita con un resumen de los hechos y los motivos, de conformidad con esta Parte, de dicha determinación.

(d) Las declaraciones que se requieran conforme a la presente sección deben comunicar al demandante sus derechos en instar la interposición de una acción ejecutoria por parte de DOT conforme a esta Parte. El representante CRO deberá realizar una declaración en persona al demandante en el aeropuerto si es posible, de lo contrario, dicha declaración deberá ser remitida al demandante en los 30 días calendarios que sigan la fecha de la queja.

§382.155 ¿Cómo deben los transportistas responder ante quejas escritas?

(a) En tanto que transportista que brinde un servicio regular, o transportista que brinde servicio no regular mediante aeronaves con 19 ó más asientos de pasajeros, usted debe responder de cualquier manera a las quejas recibidas (por ejemplo, carta, fax, correo electrónico, mensaje instantáneo) con respecto a los temas de los que trate esta Parte.

(b) En tanto que pasajero que realiza una queja escrita, usted debe declarar si ha tenido contacto con un representante CRO con respecto al tema, e indicar el nombre del representante CRO así como la fecha en que tuvo el contacto, e incluir cualquier respuestas escrita que haya enviado el representante CRO.

(c) En tanto que transportista, usted no tiene que contestar una queja fechada o enviada 45 días después de la fecha del incidente, con excepción de quejas que le transmita a usted el Departamento de Transporte.

(d) En tanto que transportista, usted debe entregar una respuesta dispositiva ante una queja escrita referente a la discapacidad en los 30 días que sigan la fecha de su recepción. La respuesta debe admitir o denegar específicamente si ha ocurrido una infracción de esta Parte.

(1) Si admite que ocurrió una infracción, usted tendrá que entregar al demandante una declaración escrita que comprenda un resumen de los hechos y las acciones, si es que hay, que emprenderá en respuesta a la infracción.

(2) Si deniega que ocurrió una infracción, su respuesta deberá incluir un resumen de los hechos y los motivos, de conformidad con esta Parte, de dicha determinación.

(3) Su respuesta debe también comunicar al demandante sus derechos en solicitar que DOT interponga una acción ejecutoria de conformidad con esta Parte.

§382.157 ¿Cuáles son las obligaciones de los transportistas con respecto a la gestión de registros y a los informes de quejas relacionadas con la discapacidad?

(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 extranjero.

(b) Si es usted un transportista cubierto por esta Parte, que realice operaciones para pasajero con por lo menos una aeronave diseñada para una capacidad de asientos de 60 ó más pasajeros, esta sección aplica a su persona. En tanto que transportista extranjero, esta sección cubre su persona con respecto a las quejas relacionadas con la discapacidad con respecto a cualquier segmento de vuelo que se inicie o finalice en Estados Unidos.

(c) Usted debe clasificar las quejas relacionadas con la discapacidad que reciba 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 mental, enfermedad transmisible, alergias (por ejemplo, alergias alimenticias, sensibilidad química), parapléjico, cuadripléjico, otro tipo de silla de ruedas, oxígeno, camilla, otro dispositivo de ayuda (bastón, respirador, entre otros) y otro tipo de discapacidad. 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, plaza para el 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 asistencia, información no satisfactoria, entre otros.

(d) Debe entregar un informe anual que compendie las quejas relacionadas con la discapacidad que usted haya recibido durante el año calendario anterior utilizando el formulario especificado en la siguiente dirección Internet: <http://382reporting.ost.dot.gov>. Debe entregar este informe el último lunes de enero de cada año para las quejas recibidas durante el año calendario anterior. Estas entregas deben hacerse por Internet salvo situaciones en las que usted logre demostrar que sufriría una carga indebida si no se le permite realizar dicha entrega 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 su representante autorizado: "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) Usted debe 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. Estos expedientes deben estar a disposición de los funcionarios del Departamento de Transporte, conforme lo soliciten.

(f)(1) En tanto que uno de los transportistas en un convenio de código compartido, usted debe cumplir con los párrafos (c) a (e) inclusive, de esta sección para

(i) las quejas referentes a la discapacidad que usted reciba de, a nombre de, pasajeros con respecto a dificultades que hayan surgido en torno al servicio que usted brinde;

(ii) quejas referentes a la discapacidad que usted reciba de, a nombre de, pasajeros cuando usted no logre llegar a un acuerdo con su socios de código compartido con respecto a si la queja implica el servicio que usted brinda o el servicio que brinda su socio de código compartido; y

(iii) quejas referentes a la discapacidad que usted reciba de otro transportista o agencia gubernamental con respecto a dificultades que hayan surgido en torno al servicio que usted brinde;

(2) En tanto que transportista en una relación de código compartido, usted debe transmitir a su socio de código compartido las quejas referentes a la discapacidad que usted reciba de, a nombre de, pasajeros

con respecto a dificultades que hayan surgido en torno al servicio provisto por su socio de código compartido.

(g) Cada 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, a nombre de, pasajeros así como quejas referentes a la discapacidad que usted reciba de otro transportista o 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 quejas relacionadas con la discapacidad especificado 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 (C-75), 1200 New Jersey Avenue, SE, West Building, Room W96-432, Washington, DC 20590.

382.159 ¿Cómo se presentan las quejas ante DOT?

(a) Toda persona que crea que un transportista ha infringido cualquier disposición de esta Parte puede solicitar ayuda o presentar una queja informal ante el Departamento de transporte antes de que transcurran 6 meses a partir de la fecha en que tuvo lugar el incidente de una de las siguientes maneras:

(1) mediante el sitio Internet de la División de Protección de los Pasajeros aéreos (ACPD) del Departamento en <http://airconsumer.ost.dot.gov> y seleccionando "Problemas y quejas en el transporte aéreo" (o "Air Travel Problems and Complaints" en inglés); o

(2) escribiendo por correo al Departamento de Transporte: U.S. Department of Transportation, Aviation Consumer Protection Division (C-75), 1200 New Jersey Avenue, SE, West Building, Room W96-432, Washington, DC 20590.

(b) Toda persona que crea que un transportista ha infringido cualquier disposición de esta Parte puede también presentar una queja formal conforme a los procedimientos aplicables de 14 CFR Parte 302.

(c) Debe presentar una queja formal de conformidad con esta Parte en los seis meses que sigan la fecha en que tuvo lugar el incidente a raíz de la queja con el fin de asegurar que el Departamento de Transporte investigue la cuestión.

	Impedi- mento visión	Impedi- mento audición	Impedi- mento audición y visión	Parapléjico	Cuadriplejía	Otro tipo de silla de ruedas	Oxígeno	Camilla	Otra discapaci- dad	Otro dispositivo de asistencia	Impedimen- to mental	Enfermedad transmisible	Alergias
Provisión de asientos													
Asistencia no provista													
Daño al dispositivo de ayuda													
Almacena- miento o retraso del dispositivo de asistencia													
Problema con el animal de servicio													
Información no satisfacto- ria													
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. Afirmando, que a mi mejor entender y saber, las presentes son un informe verdadero, correcto y completo.

Firma: _____

El número de control OMB válido para esta recopilación de información es 2105-0551. El tiempo requerido para completar la información se estima a un promedio de 30 minutos por respuesta.

ANEXO B – CUADRO DE REMISIONES

El Departamento brinda el siguiente cuadro para que los usuarios familiarizados con la Parte 382 existente puedan encontrar el material que deseen en la nueva Parte 382 renumerada.

Números de sección: Reglas antiguas y recientes

<i>Antigua sección (382.x)</i>	<i>Nueva sección (382.x)</i>	<i>Tema</i>
Disposiciones generales		
1	1	Propósito
3	7	Aplicabilidad
5	3	Definiciones
7	11, 13	No discriminación generalmente
9	15	Contratistas
Accesibilidad de la aeronave		
21(a)(1)	61	Apoyabrazos móviles
21(a)(2)	67	Espacio de almacenamiento para la silla de ruedas del pasajero
21(a)(3)	63	Baños accesibles
21(a)(4)	65	Silla de ruedas a bordo provista por el transportista
21(e) y (f)	71	Accesibilidad de la aeronave: diversos
Accesibilidad del aeropuerto		
23	51	Generalidades
(Nuevo)	53	Impedimentos de audición y visión

Servicios e información

31	19	Transporte denegado
31(c)	17	Límites en el número de pasajeros
33	25, 27	Requisitos de notificación anticipada
35	29	Asistentes de seguridad (antiguamente "auxiliares")
37	87 (a):	Asignaciones de asientos
38	81 a 87 inclusive	Provisión de asientos
39 (a):	91 a 105 inclusive	Ayuda con el embarque, desembarque y trasbordo
39(b)	111 a 119 inclusive	Asistencia en la cabina
40 y 40a	99	Elevadores mecánicos
41	121 a 133 inclusive	Almacenamiento de dispositivos de asistencia
43 (a):	129(b)	Devolución oportuna de dispositivos de asistencia
43(b)	131	Límites en la responsabilidad
43(c)	35	Derogaciones de responsabilidad
45 (a):	41	Acceso a la información (general)
45(b)	115	Sesiones informativas de seguridad individuales
45(c)	119	Acceso a la información en el aeropuerto y en la aeronave
45(d)	45	Disponibilidad de una copia de la regla
47 (a):	43	Sistemas de reservaciones y teletipos
47(b)	69	Accesibilidad de vídeos en las aeronaves
49	55	Inspección de seguridad
51	21	Enfermedades transmisibles
53	23	Certificados médicos
55 (a):	117	Animales de servicio
55(b)	33	Sentarse encima de mantas
55(c)	33	Restricción del movimiento

55	31	Cargos por acomodaciones
----	----	--------------------------

Provisiones administrativas

61	141, 143	Capacitación
63(c) y (d)	145	Manuales, cambios dirigidos
65 (a):	151, 153	Representantes resolución de quejas
65(b)	155, 157	Quejas por escrito a los transportistas
65(c) y (d)	159	Quejas a DOT