



Viajes en avión accesibles

Guía para personas con discapacidades





Declaración de Misión

En United Spinal Association trabajamos para mejorar la vida de las personas con lesión o enfermedad de la médula espinal al garantizar una atención médica de calidad, promocionar la investigación, abogar por los derechos civiles y la independencia, educar al público acerca de estos temas y utilizar la ayuda que la sociedad nos ofrece a fin de alcanzar estas metas fundamentales.

Quiénes somos

United Spinal Association se fundó en 1946 para ayudar a sus miembros y demás personas con discapacidades a llevar una vida plena y productiva. Participamos de la redacción de la Ley de estadounidenses con discapacidades (ADA), y otras leyes sobre derechos civiles, y continuamos promoviendo su cumplimiento. Nuestros programas de defensa, deporte y recreación, e investigación médica, al igual que nuestros servicios a favor de la accesibilidad se sustentan con sus donaciones.

Contenido

Introducción

Viajes en avión accesibles:

Guía para personas con discapacidades 4

Ley de acceso a las empresas

de transporte aéreo (ACAA, por sus siglas en inglés) 4

Reservas

Denegación del servicio 6

Requisitos de preaviso 6

Asignación de asientos 8

Responsabilidad de la compañía aérea por el equipo 10

Detección de seguridad 10

Certificaciones y acompañantes 11

Llegada al aeropuerto

Accesibilidad del aeropuerto 12

Embarque

Asistencia para el embarque 13

Transferencia y levantamiento 14

Equipos y almacenamiento 14

Accesibilidad de la aeronave 17

Adaptaciones en los servicios 18

Tratamiento de violaciones

Procedimiento en caso de reclamos 20

Conclusión

22

Introducción

Viajes en avión accesibles: Guía para personas con discapacidades

Si bien los viajes en avión están a disposición de la mayoría de las personas, aún existen barreras para los accesos. Un pasajero con una discapacidad quizás encuentre obstáculos simplemente para llegar al asiento del avión. El gobierno federal promulgó la Ley de acceso a las empresas de transporte aéreo (ACAA, por sus siglas en inglés) en 1986 con el propósito de eliminar estos contratiempos. Saber qué esperar desde el momento en que se realiza una reserva en una línea aérea hasta el momento en que el vuelo aterriza reviste una importancia fundamental para los pasajeros con discapacidades, sus acompañantes, agentes de viajes y terceros implicados en el viaje aéreo. La ley ACAA afecta todos los aspectos del viaje en avión. Este folleto brinda a las personas que utilizan sillas de ruedas y otros artículos para movilizarse con toda la información necesaria para que disfruten de un vuelo seguro.

Ley de acceso a las empresas de transporte aéreo (ACAA, por sus siglas en inglés)

La ley ACAA impide que las compañías aéreas discriminen directamente o a través de acuerdos contractuales a las personas con discapacidades. Conforme a los términos de esta ley, se deben diseñar terminales nuevas y renovadas para que sean accesibles para las personas con discapacidades. Además se deben suministrar servicios totalmente accesibles en todas las instalaciones existentes en los aeropuertos que las empresas de transporte aéreo posean, arrienden o controlen. La ley ACAA afecta a todas las empresas de transporte aéreo nacional y todas las instalaciones de aeropuertos en Estados Unidos y sus territorios, posesiones y estados.

A partir del 1º de septiembre de 2000, la ley ACAA se enmendó para cubrir a las empresas de transporte aéreo extranjeras que operan en Estados Unidos. Las normas implementadas para que se cumpla la ley se enmendarán para reflejar este cambio.

La ley ACAA prohíbe a las compañías aéreas exigir que una persona con una discapacidad acepte servicios especiales, como un preembarque, que no haya solicitado. Asimismo, las empresas de transporte aéreo no pueden segregar a los pasajeros con discapacidades, incluso si disponen de servicios independientes o diferentes.



Reservas

Denegación del servicio

¿Las empresas de transporte aéreo están autorizadas a negarse a atender a una persona calificada con una discapacidad?

Es ilegal que una empresa de transporte aéreo se niegue a transportar a una persona calificada (apta para volar) con una discapacidad en función solamente de su situación física o mental. Para estar calificada, una persona con una discapacidad debe ser capaz de comprar un pasaje, llegar al aeropuerto, y cumplir con los requisitos del contrato de transporte que se aplican a todos los pasajeros. Las empresas de transporte pueden negarse a transportar a un pasajero por razones de seguridad o de los reglamentos de la Administración Federal de Aviación (FAA, por sus siglas en inglés), pero la denegación del servicio se debe realizar de modo que no discrimine en función de la discapacidad. Las empresas de transporte aéreo no pueden limitar el número de personas con discapacidades por vuelo.

¿Qué debe hacer una empresa de transporte aéreo si se niega a prestar servicio a una persona debido a su discapacidad?

La empresa de transporte aéreo debe entregar al pasajero una explicación por escrito de la denegación del servicio, incluso si corresponde, los fundamentos de seguridad por los que se tomó la decisión. La empresa de transporte aéreo debe entregar su explicación dentro de los 10 días calendario del incidente.

Requisitos de preaviso

¿Una persona con una discapacidad debe notificar su situación a la compañía aérea con anticipación si desea viajar?

En general, las empresas de transporte no requieren preavisos. Sin embargo, una empresa de transporte está autorizada a exigir que los pasajeros avisen con una anticipación de hasta 48 horas y que facturen su equipaje 1 hora antes si:

- necesitan oxígeno terapéutico en el avión, si este servicio está disponible
- transportan una incubadora, si este servicio está disponible
- deben conectar un respirador a la red de energía eléctrica de la aeronave, si este servicio está disponible
- transportan a un pasajero que debe viajar en una camilla, si este servicio está disponible



- transportan una silla de ruedas eléctrica en aviones con menos de 60 asientos
- llevan embalaje para una batería de silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia
- debe haber lugar para 10 o más personas calificadas con discapacidades que tengan reservas y viajen como grupo
- necesitan una silla de ruedas de a bordo en una aeronave con más de 60 asientos que no tenga un baño accesible

¿Cuáles son las responsabilidades de la empresa aérea después de que una persona con una discapacidad avisa previamente cuáles son sus necesidades?

Los sistemas de reservas y administración de las compañías aéreas deben mantener un registro de los preavisos dados adecuadamente. Las empresas de transporte aéreo deben informar a los empleados a cargo de realizar los arreglos necesarios y deben garantizar que se brinden los servicios.

¿Qué sucede si una persona con una discapacidad no envía un preaviso o no factura su equipaje en la terminal de la compañía aérea una hora antes según lo exige la ley ACAA?

En estos casos, la empresa de transporte debe brindar la adaptación o el servicio requerido si puede hacerlo con un esfuerzo razonable y sin demorar el vuelo.

Asignación de asientos

¿Una compañía de transporte puede negarse a permitir que una persona con una discapacidad se siente en un asiento determinado?

Las compañías aéreas no pueden excluir a los pasajeros con discapacidades de un asiento en particular ni exigirles que se sienten en determinados asientos, excepto en los casos en que estipula las normas de seguridad de la Administración Federal de Aviación, como en los asientos de las filas de salidas.

¿Cuáles son las normas de la Administración Federal de Aviación con respecto a los asientos contiguos a las salidas de emergencia?

La Administración Federal de Aviación exige que las empresas de transporte aéreo determinen, de manera no discriminatoria, si un pasajero puede cumplir con el desempeño necesario de quien se sienta en la fila de una salida de emergencia. Los pasajeros que se sientan en las filas de salida de emergencia deben poder realizar las siguientes funciones de emergencia:

- ubicar la puerta y seguir rápidamente instrucciones orales y escritas
- determinar cuándo abrir la puerta
- abrir la puerta
- salir rápidamente por la puerta abierta
- concentrarse plenamente en la tarea de emergencia

Según las regulaciones de la Administración Federal de Aviación, una compañía aérea no puede negar el transporte pero sí un asiento en la fila de salida de emergencia a un pasajero que:

- no tenga movilidad, fuerza o destreza suficientes en ambos brazos y manos o ambas piernas para realizar las tareas de evacuación de emergencia
- tenga menos de 15 años de edad o necesite asistencia de un adulto para realizar las funciones relacionadas con un asiento en una fila de salida de emergencia
- no pueda leer o comprender instrucciones de evacuación
- carezca de capacidad visual para realizar funciones de emergencia
- no pueda comunicarse verbalmente
- tenga otras responsabilidades, como cuidar a niños pequeños, que pueda impedirle realizar las funciones de emergencia correspondientes a un asiento en la fila de salida de emergencia
- pueda lastimarse al realizar las funciones de emergencia

La Administración Federal de Aviación exige que el personal de cabina informe a los pasajeros acerca de los deberes de emergencia asociados con los asientos en fila de salida de emergencia, y que se pida a los pasajeros allí sentados que creen que no pueden realizar esas tareas o que no deseen hacerlo, que se reubiquen en un asiento que no esté en una fila de salida de emergencia. Las compañías aéreas no pueden exigirle a un pasajero que revele sus motivos para solicitar que se lo ubique en otro asiento.

¿Las compañías aéreas deben satisfacer la solicitud de un pasajero con una discapacidad que pide sentarse en un asiento determinado de un avión?

Los pasajeros que utilizan una silla de ruedas de cabina para acceder a la aeronave y que no pueden desplazarse por sobre un apoyabrazos fijo de pasillo deben ser ubicados a un asiento en una fila con un apoyabrazos móvil. Se deben asignar asientos contiguos a los pasajeros con discapacidades que viajen con un asistente personal, un lector/asistente, o un intérprete que realizará funciones para el pasajero durante el vuelo. Se debe asignar un "asiento de mamparo" u otro asiento a los pasajeros con discapacidades que viajen con un animal de servicio, según lo soliciten. Se debe asignar a los pasajeros con una pierna inmovilizada o artrodesis (fusión)

un asiento con mayor espacio para las piernas, como un asiento de mamparo. Los pasajeros que deseen asignaciones específicas de asientos deben presentar su solicitud al menos 24 horas antes del horario estipulado de salida del vuelo y registrarse al menos una hora antes de la salida. Si un pasajero no presenta la solicitud al menos 24 horas antes, la empresa de transporte debe satisfacer la solicitud si le es posible. Sin embargo, no se exige que la empresa de transporte reasigne un asiento que ya está destinado a otro pasajero. Si la empresa de transporte no asigna asientos con anticipación, los pasajeros con discapacidades deben embarcar antes que los demás pasajeros para que se les brinden los asientos adecuados que necesitan.

Responsabilidad de la compañía aérea por el equipo

¿Pueden las compañías aéreas exigir que los pasajeros con discapacidades firmen una exención de responsabilidades por sus sillas de ruedas y otros dispositivos de ayuda?

No se puede exigir a los pasajeros con trastornos de movilidad que firmen exenciones de responsabilidad por el posible daño o pérdida de sus sillas de ruedas u otros dispositivos de ayuda. Los límites de responsabilidad por el equipaje no se aplican a la responsabilidad por la pérdida, el daño o la demora de una silla de ruedas u otra ayuda para movilizarse. La compensación por incidentes de esa índole se fijará en función del precio original de compra del dispositivo.

Detección de seguridad

¿Cómo se realiza la detección de seguridad para los pasajeros con trastornos de movilidad?

Las personas con discapacidades están sujetas a las mismas cláusulas de seguridad que los demás pasajeros. No se exigirá a los pasajeros con dispositivos de ayuda que se avengan a procedimientos especiales de seguridad si pasan por el sistema de seguridad sin activarlo. Sin embargo, el personal de seguridad podrá revisar los dispositivos de ayuda que crea que pueden ocultar un arma u otros artículos prohibidos. Los pasajeros con discapacidades también pueden solicitar detecciones privadas, pero si la compañía aérea cuenta con la clase de tecnología que hace innecesarios los controles de seguridad privados, no es necesario atender dicha solicitud.

Certificaciones y acompañantes

¿Está permitido que las compañías aéreas requieran certificaciones médicas de las personas con discapacidades antes de autorizarlas a volar?

Sólo se requiere certificación médica para casos en que:

- un pasajero viaje en camilla o incubadora
- un pasajero necesite oxígeno terapéutico durante el vuelo.
- un pasajero probablemente necesite asistencia médica extraordinaria durante el vuelo
- un pasajero tenga una enfermedad contagiosa

¿En qué situaciones puede una compañía aérea exigir a un individuo calificado con una discapacidad que viaje con un acompañante?

Una empresa de transporte puede pedir a un pasajero con una discapacidad que viaje con un acompañante sólo cuando:

- el pasajero viaja en camilla o incubadora
- el pasajero, debido a una discapacidad mental, no puede comprender ni cumplir las instrucciones de seguridad
- el pasajero, debido a un trastorno grave de movilidad, no puede ayudarse en caso de evacuación de la aeronave
- el pasajero, debido a trastornos graves de audición o vista, no puede comunicarse con el personal del avión para recibir información sobre seguridad

Las compañías aéreas no pueden exigir un acompañante debido a su inquietud de que un pasajero con una discapacidad pueda necesitar ayuda especial que el personal del avión no está exigido a prestar, como ayuda en el baño.

¿Qué sucede si una persona con una discapacidad cree que puede viajar independientemente pero el personal de la empresa de transporte aéreo determina que esta persona debe viajar con una acompañante?

Cuando la empresa de transporte aéreo y el pasajero no están de acuerdo acerca de la necesidad de un acompañante, la empresa de transporte aéreo puede exigir que el acompañante viaje pero no puede cobrarle al pasajero el boleto del acompañante. La empresa de transporte puede nombrar como acompañante a una persona de la compañía que no esté en servicio en ese vuelo, un pasajero voluntario o a alguien escogido por el pasajero con la discapacidad. El acompañante seleccionado de esta forma deberá prestar

su ayuda sólo en el caso de una evacuación de emergencia. Si no hubiese un asiento disponible para un acompañante cuando el pasajero factura su equipaje y la compañía aérea determina que el acompañante es necesario, el pasajero con una discapacidad tendrá derecho a una compensación por denegación de embarque.

Llegada al aeropuerto

Accesibilidad del aeropuerto

¿Qué clase de instalaciones deben ser accesibles en el aeropuerto?

Todas las terminales, incluidas las instalaciones de estacionamiento y de transporte por tierra, que una empresa de transporte aéreo posea, arriende u opere deben ser accesibles cuando se las considera en su totalidad. Todas las instalaciones de aeropuerto diseñadas o construidas después del 5 de abril de 1990 deben ser accesibles a las personas con discapacidades.

¿Qué espacios o instalaciones debe tener una nueva terminal?

Las personas con discapacidades deben poder acceder a todas las áreas de una terminal renovada o rediseñadas. Los pasajeros con discapacidades deben poder acercarse y utilizar la zona de emisión de boletos. Además, cada terminal debe contar al menos con un dispositivo de telecomunicaciones para sordos (TDD, por sus siglas en inglés) en un lugar claramente señalado y accesible. Las áreas de equipaje deben estar libres de obstáculos, como puertas o molinetes, que limiten la capacidad de una persona con una discapacidad para utilizar esas áreas independientemente. Además, las personas con discapacidades deben tener acceso a las instalaciones para desplazarse entre la puerta de embarque y la aeronave, incluidos los puentes de embarque y las salas de preembarque móviles.

¿Qué espacios o instalaciones debe tener una terminal antigua?

La ley ACAA determinó como plazo máximo el 5 de abril de 1993 para que todas las terminales antiguas sean accesibles. Para cumplir con estas disposiciones, las terminales deben suministrar al menos una vía de acceso desde la entrada en la terminal hasta la zona de embarque. El aeropuerto o la empresa de transporte aéreo debe suministrar puentes de embarque, salas de preembarque móviles u otros dispositivos de embarque accesibles a nivel del ingreso en el aeropuerto. Las terminales también deben contar con un dispositivo de telecomunicaciones para sordos (TDD, por sus siglas en inglés) y con zonas accesibles de facturación de equipaje y emisión de boletos.

Embarque

Asistencia para el embarque

¿Qué tipo de asistencia para el embarque deben ofrecer las compañías aéreas a los pasajeros con discapacidad física?

Las compañías aéreas deben ayudar a los pasajeros con discapacidades a abordar y descender del avión. Deben proveer personal, sillas de ruedas terrestres y de embarque, y rampas o elevadores mecánicos. Si están disponibles deben emplear puentes de embarque de entrada nivelada o salas de preembarque móviles accesibles (mobile lounges). Cuando no dispongan de dispositivos de embarque de entrada nivelada (puentes), deberán utilizar rampas, elevadores u otros dispositivos que no se utilicen normalmente para carga.

¿Qué tipo de asistencia para el embarque deben ofrecer las aeronaves pequeñas o regionales?

En el caso de aeronaves de 19 a 30 asientos, las empresas de transporte aéreo deben brindar asistencia para el embarque a los pasajeros con discapacidades mediante un elevador mecánico u otro dispositivo. Los pasajeros que requieren un elevador para abordar el avión deben registrarse 1 hora antes de la salida programada del vuelo. Los aeropuertos con menos de 10.000 embarques anuales están exentos de este requisito. La exención alcanza a algunas aeronaves de 19 asientos, como el Fairchild Metro, el Jetstream 31, y el Beech 1900 (modelos C y D). Además, si existe la posibilidad de que el elevador mecánico cause serios daños a la aeronave o si algún obstáculo interno impide al pasajero que se desplaza en una silla de a bordo llegar a un asiento ubicado en una fila que no es de salida, la compañía no está obligada a prestar asistencia para el embarque. Tampoco se requiere asistencia para el embarque en aeronaves con menos de 19 asientos.

En aeronaves con más de 30 asientos, las empresas de transporte aéreo deben brindar asistencia para el embarque a los pasajeros con discapacidades mediante rampas, elevadores mecánicos u otros dispositivos adecuados cuando no dispongan de dispositivos de embarque de entrada nivelada. Las empresas de transporte aéreo pueden exigir a los pasajeros que deseen usar el elevador o la rampa que se registren una hora antes del vuelo. Si el pasajero se registra con menos de una hora de antelación, la empresa deberá proveer el elevador siempre que pueda hacerlo mediante un esfuerzo razonable sin demorar el vuelo. Este requisito se aplica a todos los aeropuertos con un mínimo de 10.000 embarques anuales.

Transferencia y levantamiento

El personal de la aeronave está capacitado para ayudarlo a trasladarse de un asiento a otro. Deberá efectuar dos transferencias: de la silla de ruedas a la silla de a bordo y de la silla de a bordo al asiento de la aeronave. Para garantizar una transferencia segura de la silla de ruedas a la silla de a bordo:

- El personal debe explicarle lo que hará antes de proceder.
- Ambas sillas deben estar bloqueadas y estabilizadas.
- El personal debe verificar que usted esté bien sujeto a la silla de a bordo. A fin de evitar que se deslice o rebote en el trayecto se le colocarán correas alrededor del torso y los pies.
- El personal debe ubicar la silla de a bordo tan cerca como sea posible de su silla de ruedas.
- Debe comunicar al personal cómo desea que lo trasladen. Si no puede trasladarse a la silla de a bordo por sus propios medios, indique cuáles son el lado y el procedimiento más convenientes para movilizarlo.
- Si lo desea puede llevar consigo una tabla de deslizamiento para facilitar la transferencia. Se la colocará entre su silla de ruedas y la silla de a bordo. La tabla provee una superficie lisa y plana que permite al personal desplazar al pasajero de una silla a otra.

Para garantizar una transferencia segura de la silla de a bordo al asiento de la aeronave:

- El personal moverá la silla de a bordo hacia atrás por el pasillo para darle mayor estabilidad.
- El apoyabrazos de su asiento en el avión se colocará en posición vertical y el asiento de enfrente se adelantará para disponer de más espacio durante la transferencia.
- Si no puede trasladarse al asiento de la aeronave por sus propios medios, indique el procedimiento más conveniente para movilizarlo.
- El personal puede ayudarlo a ajustarse el cinturón de seguridad.

Equipos y almacenamiento

¿Qué equipo puede transportar una persona con discapacidad física a bordo de una aeronave?

Entre otros dispositivos de ayuda, los pasajeros pueden llevar bastones, sillas de ruedas, respiradores y ventiladores que cumplan con los reglamentos del Departamento de Transporte de EE.UU. y la Administración Federal de Aviación (FAA, por sus siglas en inglés). El único elemento que no se puede llevar a bordo es un dispositivo de suministro de oxígeno. Los pasajeros pueden utilizar el suministro de la aeronave con una carga razonable. Las compañías aéreas deben permitir a los pasajeros con discapacidades



“El personal de la aeronave está capacitado para ayudarlo a trasladarse de un asiento a otro”.

guardar sus bastones y demás dispositivos de ayuda cerca de sus asientos y no pueden incluirlos en el límite para los artículos de mano.

¿Cuáles son los requisitos para guardar una silla de ruedas manual en la cabina de una aeronave?

Los pasajeros pueden guardar su silla de ruedas o piezas de la silla en los compartimientos superiores o debajo de los asientos, conforme a los reglamentos de seguridad para artículos de mano. Cuando un avión cuenta con armarios u otras áreas de almacenamiento para los artículos de mano de los pasajeros y suficiente espacio, la compañía aérea debe designar un espacio prioritario de almacenamiento para al menos una silla de ruedas plegable. Una persona con discapacidad que preembarque tendrá prioridad sobre los otros pasajeros que hayan preembarcado para guardar su silla de ruedas en el área de almacenamiento. Pero si un usuario de silla de ruedas no preembarca, tendrá que respetar el orden de llegada para guardar la silla en esa área.

¿Qué reglamentos se aplican a las sillas de ruedas eléctricas?

Las empresas de transporte aéreo pueden aceptar las sillas de ruedas plegables a batería como equipaje de mano en las mismas condiciones aplicables a las sillas de ruedas manuales. Es decir, si el pasajero con discapacidad preembarca y el espacio de almacenamiento a bordo lo permite, la silla de ruedas, incluida la batería no derramable, debe guardarse a bordo de la aeronave. Si la silla de ruedas eléctrica se guarda en el compartimiento de equipaje de la aeronave, la empresa de transporte aéreo debe, siempre que sea posible, fijarla en posición vertical para no tener que retirar las baterías. Cuando sea necesario retirar las baterías, la empresa deberá proveer un embalaje. Si para poder guardar una silla de ruedas es necesario desarmarla, el pasajero con discapacidad debe dar instrucciones por escrito sobre cómo desarmarla y volver a armarla. Bajo ninguna circunstancia se deben vaciar las baterías de una silla de ruedas. Una empresa de transporte aéreo puede exigir a un pasajero con discapacidad que viaje con una silla de ruedas eléctrica que se registre 1 hora antes de la hora de salida programada del vuelo.

¿Cuándo se retiran las sillas de ruedas del compartimiento de equipaje y se restituyen a los pasajeros?

La Ley de acceso a las empresas de transporte aéreo (ACAA, por sus siglas en inglés) establece que las sillas de ruedas y demás dispositivos de ayuda se deben devolver a sus propietarios oportunamente lo más cerca posible de

la puerta del avión. (Los pasajeros también pueden solicitar que su silla de ruedas y los otros dispositivos se les devuelvan en la zona de retiro de equipaje). El equipo de movilidad personal debe estar entre los primeros artículos que se retiren del compartimiento de equipaje. Todos los dispositivos de ayuda deben devolverse a sus dueños armados y en las mismas condiciones en que se guardaron.

Las sillas de ruedas y otros dispositivos de ayuda se guardan en el compartimiento de equipaje del avión con prioridad sobre cualquier otra carga. Cuando, con motivo de esta prioridad, no fuera posible transportar equipaje de los pasajeros en el vuelo, la empresa de transporte aéreo hará sus mejores esfuerzos para asegurar que el otro equipaje llegue a destino dentro de las cuatro horas de la llegada programada del vuelo.

Accesibilidad de la aeronave

¿Cuándo entraron en vigencia los requisitos para accesibilidad de las aeronaves?

Toda aeronave pedida por la compañía aérea después del 5 de abril de 1990 o entregada a la misma después del 5 de abril de 1992 debe cumplir con las disposiciones de accesibilidad para sillas de ruedas que establece la Ley ACAA.

¿Qué tipos de aviones deben tener baños accesibles?

Las aeronaves con más de un pasillo y uno o más baños deben incluir por lo menos un baño accesible. Este baño debe permitir que una persona en silla de ruedas de a bordo ingrese, maniobre dentro del mismo y salga. Los baños accesibles deben brindar el mismo grado de privacidad que el resto de los baños del avión. Todos los controles, trabas y dispositivos surtidores deben ser accesibles a los pasajeros en sillas de ruedas y a aquellos que tienen impedimentos manuales.

¿Las compañías aéreas deben renovar sus aeronaves al solo efecto de hacerlas accesibles a las personas con discapacidades?

Las compañías aéreas no están obligadas a modernizar sus aeronaves para mejorar la accesibilidad. Cuando una aeronave que no cuente con características de accesibilidad, como apoyabrazos móviles de pasillo y baños accesibles, se renueve y reemplace elementos del interior de la cabina o los baños, estos componentes deberán sustituirse por equipamiento que cumpla con la Ley ACAA.

¿Qué tipos de aviones deben estar equipados con sillas de ruedas de a bordo?

Las aeronaves con más de 60 asientos y un baño accesible deben proveer una silla de ruedas de a bordo si un pasajero la solicita con 48 horas de antelación. Si la silla se solicita con menos de 48 horas de antelación, la empresa de transporte aéreo deberá realizar un esfuerzo razonable para proveerla sin retrasar el vuelo. Las sillas de a bordo deben tener apoyapiés y apoyabrazos desmontables, sistemas de fijación del pasajero, respaldos que permitan a los auxiliares de vuelo ayudarlo a transferirse, y frenos para las ruedas. Las sillas de ruedas de a bordo deben ajustarse a las dimensiones de la aeronave de modo que puedan empujarse, deslizarse y girar dentro de la cabina. Las aeronaves con 100 o más asientos deberán tener un espacio de uso prioritario en la cabina para guardar sillas de ruedas de a bordo.

¿Cómo puede un pasajero con una discapacidad obtener información sobre la accesibilidad de una aeronave?

A solicitud un pasajero las compañías aéreas deben suministrarle la siguiente información sobre la aeronave:

- la ubicación de los asientos con apoyabrazos móviles de pasillo
- cualquier limitación de la capacidad del avión para transportar pasajeros con discapacidades
- cualquier limitación en cuanto a la disponibilidad de almacenamiento de dispositivos de ayuda
- si el avión cuenta con un baño accesible

Adaptaciones en los servicios

¿Qué tipo de servicios generales debe prestar el personal de vuelo a los pasajeros con discapacidades?

Si un pasajero con discapacidad debe cambiar de avión, la compañía aérea que presta el servicio tendrá la responsabilidad de brindar ayuda al hacer las conexiones del vuelo y efectuar el traslado entre las puertas de embarque. El personal de la compañía aérea no deberá desatender por más de 30 minutos a un pasajero en una silla de ruedas o en otros dispositivos que no le permitan moverse en forma independiente.

Cuando se le solicite, el personal de vuelo deberá ayudar a los pasajeros a:

- circular hasta y desde los asientos al abordar o descender del avión
- prepararse para comer, por ejemplo, abrir paquetes de alimentos (el personal no está obligado a ayudar al pasajero a comer)



- utilizar una silla de ruedas de a bordo
- trasladarse al baño y regresar (sin que esto implique ayudarlo dentro del baño)
- guardar y retirar el equipaje de mano

¿Las compañías aéreas pueden cobrar por los servicios especiales que prestan a los pasajeros con discapacidades?

Las empresas de transporte aéreo no impondrán cargos por ofrecer instalaciones, equipos o servicios que estén obligadas a ofrecer de acuerdo con la Ley ACAA. Sí podrán cobrar por los servicios opcionales como el uso del suministro de oxígeno de una aeronave.

Tratamiento de violaciones

Procedimiento en caso de reclamos

¿Quién recibe los reclamos de los pasajeros por incumplimiento de los reglamentos de la Ley ACAA?

Toda empresa de transporte aéreo de servicio regular debe designar al menos un funcionario de resolución de quejas (CRO, por sus siglas en inglés) para resolver los reclamos vinculados a la Ley ACAA en cada aeropuerto donde preste servicio. El funcionario de resolución de quejas debe estar a disposición en persona o por teléfono en todo momento en que la compañía de transporte esté operando en un aeropuerto dado. Si se usa un enlace telefónico, éste deberá disponer de un dispositivo de comunicación para sordos (TTD, por sus siglas en inglés).

¿Qué debe hacer un funcionario de resolución de quejas para resolver un reclamo?

El funcionario de resolución de quejas deberá tomar medidas, ya sea personalmente o a través de otro empleado, para resolver rápidamente cualquier violación a la Ley ACAA. Sin embargo, no podrá anular una decisión tomada por el piloto a cargo de la aeronave por motivos de seguridad.

¿Qué sucede cuando el funcionario de resolución de quejas concuerda con el pasajero en que la compañía aérea ha violado los reglamentos de la Ley ACAA?

Si el funcionario de resolución de quejas concuerda con el pasajero en que se ha producido una violación a la Ley ACAA, debe entregarle un informe

escrito que resuma el problema, describa las medidas que adoptará la empresa de transporte aéreo en respuesta a la violación, y consigne el derecho del pasajero a presentar un reclamo ante el Departamento de Transporte.

¿Qué ocurre si el funcionario de resolución de quejas determina que las acciones de la compañía aérea no violaron la Ley ACAA?

Aun así el funcionario de resolución de quejas debe suministrar al pasajero un resumen escrito de su determinación y comunicarle su derecho de presentar un reclamo ante el Departamento de Transporte.

¿Cuándo debe recibir el pasajero el informe escrito del funcionario de resolución de quejas?

El reclamante debe recibir el informe de inmediato en el aeropuerto. Si ello no es posible, el funcionario de resolución de quejas deberá remitírselo dentro de los 10 días calendario de efectuado el reclamo.

¿Los pasajeros pueden presentar reclamos por escrito ante la compañía aérea?

Las empresas de transporte aéreo deben establecer un procedimiento para la resolución de reclamos por escrito sobre supuestas violaciones a las disposiciones de la Ley ACAA, pero no están obligadas a responder a un reclamo que lleve un matasellos fechado más de 45 días después de la fecha de la supuesta violación. La compañía aérea debe responder al reclamo en un plazo de 30 días a partir de su recepción.

La respuesta debe incluir un resumen de los hechos y determinaciones referentes al reclamo.

¿Qué información debe incluir un pasajero en un reclamo por escrito?

Los reclamos por escrito en relación con supuestas violaciones a la Ley ACAA deben incluir:

- información sobre el vuelo, incluyendo el nombre de la compañía aérea así como el número, fecha y hora del vuelo y, si corresponde, la combinación o vuelo de enlace
- si el pasajero se contactó con un funcionario de resolución de quejas
- el nombre del funcionario de resolución de quejas y, si corresponde, la fecha del contacto
- copias de toda respuesta por escrito recibida del funcionario de resolución de quejas

¿De qué otro recurso disponen los pasajeros que consideran que una compañía aérea ha violado los reglamentos de la Ley ACAA?

Cualquier persona que considere que una empresa de transporte aéreo ha violado los reglamentos de la Ley ACAA puede comunicarse con el Departamento de Transporte de EE.UU. en:

U.S. Department of Transportation
Aviation Consumer Protection Division, C-25
400 7th Street, SW
Washington, DC 20590
(202) 366-2220
(202) 366-0511 (TTY)
E-mail: airconsumer@ost.dot.gov

También puede presentarse ante el Departamento de Transporte (DOT, Department of Transportation) un reclamo análogo a un juicio civil. Este reclamo debe cumplir con reglas de práctica específicas y presentarse ante el Consejo General Auxiliar para la Ejecución y Procedimientos de Reglamentos Aeronáuticos (Assistant General Counsel for Aviation Enforcement and Proceedings) del DOT. La Ley ACAA también brinda la posibilidad de entablar una acción civil ante el tribunal que corresponda.

Conclusión

Gracias a la Ley de acceso a las empresas de transporte aéreo (ACAA, por sus siglas en inglés), los viajes aéreos para las personas con discapacidades seguirán mejorando a medida que se construyan aviones y aeropuertos más modernos y accesibles, y las compañías aéreas instruyan a sus empleados para que sean más sensibles a las necesidades de estos pasajeros. Para aprovechar al máximo las mejoras en la accesibilidad es importante que las personas con discapacidades conozcan sus propias responsabilidades y derechos, así como los que caben a las empresas de transporte aéreo.

En este tránsito hacia una sociedad sin obstáculos, United Spinal Association espera que este folleto contribuya a que su viaje en avión sea una experiencia más placentera. Para obtener más información sobre la Ley ACAA, comuníquese con la oficina más cercana de United Spinal Association.

Deseamos expresar nuestro especial agradecimiento a US Airways por permitirnos tomar fotografías en una sesión de capacitación realizada en el Aeropuerto La Guardia de Nueva York, que se exhiben en las páginas 15 y 19.

United Spinal Association

75-20 Astoria Boulevard
Jackson Heights, NY 11370

Nº de teléfono 718.803.3782

Fax 718.803.0414

www.unitedspinal.org

Oficinas adicionales

P.O. Box 42938

Philadelphia, PA 19101-2938

1.800.807.0190

130 South Elmwood Avenue

Suite 641

Buffalo, NY 14202-2487

1.800.807.0191

245 West Houston Street

New York, NY 10014

Nº de teléfono 212.807.3163

Fax 212.807.4018

324 Washington Avenue, SW

Suite 1

Roanoke, VA 24016-4312

Nº de teléfono 540.342.0032/0336

Fax 540.342.0339

734 15th Street NW, Tenth Floor

Washington, DC 20005

Nº de teléfono 202.331.1002

Fax 202.783.1150

Puede descargar o pedir publicaciones mencionadas en este folleto en nuestro sitio Web y/o conocer más de los muchos programas y servicios disponibles para usted, visite el sitio Web de United Spinal Association en **www.unitedspinal.org** o llame a nuestra línea directa de publicaciones: 1.800.444.0120.

Expanding Opportunities for Veterans and All Paralyzed Americans

United Spinal Association

75-20 Astoria Boulevard
Jackson Heights, NY 11370-1177

Tel 718 803 3782

Fax 718 803 0414

www.unitedspinal.org