MINISTERIO
DE FOMENTO

Aeropuerto de Palma de Mallorca
Aeroport de Palma de Mallorca
aena aeropuertos

Nota de prensa

El Aeropuerto de Palma de Mallorca atendió a más de 130.000 personas con movilidad reducida en 2013

- **Este servicio es uno de los mejor valorados por el pasajero en las encuestas de calidad**
- **El mes en el que se llevaron a cabo un mayor número de asistencias fue septiembre con 19.472 personas atendidas**
- **La asistencia puede solicitarse para todas aquellas con movilidad reducida, tanto en operaciones de llegadas, salidas y de conexión**

31 de enero de 2014

El Aeropuerto de Palma de Mallorca ha atendido en 2013 un total de 130.004 pasajeros con movilidad reducida (PMR), 2.860 pasajeros más que en 2012. Dicha atención se lleva a cabo a través del servicio `Sin Barreras´, mediante el cual se presta una asistencia de calidad que garantiza a todas las personas que puedan disfrutar del transporte aéreo con independencia de su discapacidad o problema de movilidad.

El mes con mayor número de asistencias fue el de septiembre con 19.472 de personas atendidas, seguido de los meses de octubre con 17.107 y mayo con 17.015 en total.

Los usuarios encuestados han calificado al servicio de “excelente” con un 4,53 de valoración media, siendo 5 la máxima puntuación. Puntuación que ha incrementado ocho décimas respecto al año anterior, que se situaba en un 4,45 de media.

Desde su implantación en el año 2008 Aena ha realizado un importante esfuerzo en medios humanos y materiales, con el fin de asegurar un nivel

de servicio muy superior al exigido en base al reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 que regula los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. Para ello se mantiene una estrecha y continua relación con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

Solicitud del servicio

El servicio de asistencia a PMR se presta tanto en llegadas, en salidas, como en las conexiones. Es en el momento de realizar la reserva cuando debe advertirse de la necesidad de recibir asistencia, especificando las limitaciones del pasajero. Es conveniente informar de esta petición al menos 48 horas de antelación al vuelo para garantizar que la asistencia esté disponible. También puede solicitarse a través de la página web de Aena Aeropuertos (www.aena-aeropuertos.es) o en el servicio de Información o Atención de Aena Aeropuertos (902 404 704).

Tras solicitar la asistencia, el pasajero debe acudir al punto de encuentro a la hora fijada, como mínimo dos horas antes de la salida del vuelo, sonde será atendido y acompañado durante el proceso de facturación y en los controles de seguridad, hasta su asiento en el avión. A su llegada al destino, se le ayudará a desembarcar y recoger su equipaje hasta el punto acordado.