

**Aena**



*Aeropuertos Españoles  
y Navegación Aérea*

### NOTA DE PRENSA

El 26 de julio se cumple el primer aniversario de la puesta en servicio

## **Los aeropuertos de la red de Aena han atendido, en un año, a más de un millón doscientas mil personas con movilidad reducida**

- La valoración sobre la calidad del servicio es 9,4 sobre 10
- El servicio debe solicitarse con 48 horas de antelación a la fecha del viaje y necesariamente cuando adquiera el billete

**24-julio-2009.-** Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (Aena) han atendido en un año a un total de 1.271.735 pasajeros con movilidad reducida en toda su red de aeropuertos, concentrándose casi el 80% en los aeropuertos de Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Málaga, Gran Canaria, Alicante y Tenerife Sur.

Precisamente el domingo 26 de julio se cumple un año del inicio de la prestación de este servicio por Aena en cumplimiento del Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, que establece que en lo sucesivo la responsabilidad de la asistencia a estos pasajeros en los aeropuertos corresponde a los gestores aeroportuarios.

Un total de 1.500 agentes y supervisores realizan el servicio en toda la red de Aena en España (47 aeropuertos y el Helipuerto de Ceuta), los cuales disponen de formación y conocimientos especializados.

### **UN SERVICIO MUY BIEN VALORADO**

Durante 2009 se han realizado en torno a 250.000 encuestas sobre el servicio prestado con una valoración media de 9,4 puntos sobre 10. Los datos de la distribución de la asistencia por categorías hasta la fecha indican que el 48% se han realizado a pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la terminal y la aeronave; el 13% son pasajeros que requieren apoyo durante el paso por la terminal hasta la aeronave y también para embarcar; el 11% son

pasajeros no autosuficientes; el 5% son pasajeros invidentes; el 1,6% son pasajeros con discapacidad auditiva aguda y el resto corresponde a personas con otras discapacidades.

### **CANALES PARA SOLICITAR EL SERVICIO**

El servicio ha sido desarrollado por Aeropuertos Españoles en colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), que cooperó en los siguientes temas: formación para el personal, definición, diseño y ubicación de los puntos de encuentro, seguimiento del servicio, zonas de espera, etc.

Actualmente todos los aeropuertos tienen puntos de encuentro debidamente señalizados, tanto dentro como fuera de los edificios terminales (aparcamientos, acera de llegadas, zona de facturación), en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida podrán, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto e iniciar su asistencia.

De forma genérica, el servicio que prestan los aeropuertos españoles consiste en:

- **En el aeropuerto de salida:** recogida de la persona en el punto de encuentro y acompañamiento al mostrador de facturación, ayuda en los trámites necesarios para facturar; acompañamiento hacia la zona de embarque, pasando los controles de seguridad o aduanas si ello fuera necesario; embarque y desplazamiento hasta el asiento designado en el avión.
- **En el aeropuerto de llegada:** ayuda con el equipaje de mano, desplazamiento desde el asiento hasta la puerta del avión y desembarque; desplazamiento hacia la sala de equipajes, pasando los controles necesarios, y desplazamiento hasta un punto de encuentro solicitado.
- **En los tránsitos/conexiones:** se prestará la asistencia requerida, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la Terminal, etc.

El pasajero con movilidad reducida habrá de solicitarlo con 48 horas de antelación a la fecha del viaje y necesariamente cuando se adquiera el billete. Opcionalmente, se podrá contactar con Aena (a través del teléfono 902 404 704 o la web: [www.aena.es](http://www.aena.es)).

Aena, que ha implantado este servicio y mantiene su seguimiento con la continua colaboración del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (Cermi), persigue el máximo nivel de calidad en todas las asistencias con independencia del nivel de preaviso de la asistencia.