



Servicio "Sin Barreras"

## El Aeropuerto de Melilla atiende a casi 2.900 personas con movilidad reducida en 2012

- El servicio de atención a personas con movilidad reducida está valorado por los pasajeros con 4,6 sobre 5
- Se puede solicitar sin coste para el usuario llamando al 902 404 704 y a través de la web de Aena Aeropuertos

25 de febrero de 2013

El Aeropuerto de Melilla atendió en 2012 un total de 2.888 personas con movilidad reducida (PMR) siendo el mes de octubre el de más solicitudes con 280 asistencias, seguido del mes de septiembre con 272.

PMR 2012	
Enero	191
Febrero	202
Marzo	245
Abril	207
Mayo	245
Junio	274
Julio	263
Agosto	228
Septiembre	272
Octubre	280
Noviembre	249
Diciembre	232
<b>Total</b>	<b>2.888</b>

Se trata de un servicio denominado "Sin Barreras" por medio del cual Aena Aeropuertos presta una asistencia de calidad que garantiza que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo con independencia de su discapacidad o problema de movilidad.

En las encuestas de calidad del Aeropuerto de Melilla destaca la atención a personas con movilidad reducida (PMR) como el servicio mejor valorado de todos, con una puntuación de 4,6 sobre 5. De hecho, el 100% de los entrevistados lo considera bueno o muy bueno.

Se trata de un servicio sin coste para el usuario que puede pedirse través del número de teléfono 902 404 704 o de la página web de Aena Aeropuertos ([www.aena-aeropuertos.es](http://www.aena-aeropuertos.es)), avisando con 48 horas de antelación a la fecha del viaje.

### **En qué consiste**

Tras solicitar la asistencia, el pasajero debe acudir al punto de encuentro a la hora acordada -como mínimo dos horas antes de la salida del vuelo- donde 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.

El servicio incluye a todas las personas que puedan necesitar ayuda en un momento determinado, no solo las que tengan una discapacidad manifiesta, sino también a personas con edad avanzada o con facultades motrices mermadas. De manera genérica, el servicio o asistencia a recibir por parte del pasajero con movilidad reducida consiste en:

- **En el aeropuerto de salida:** Recogida en el punto de encuentro y ayuda con su equipaje de mano así como acompañamiento al mostrador de facturación, asistencia en los trámites necesarios para facturar así como en los controles de seguridad y en el embarque. Además se acompañará al pasajero al asiento designado dentro de la aeronave.
- **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 desde aquí, desplazamiento hasta un punto de

encuentro en el aeropuerto de destino (si éste se encuentra en un Estado miembro de la Unión Europea).

- **En los tránsitos/conexiones** se prestará la asistencia necesaria para realizar con éxito el tránsito o la conexión, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la terminal, etc.

### **Un servicio muy bien valorado en toda la red**

Desde su implantación en el año 2008, Aena Aeropuertos ha realizado un gran 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 la personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. Para ello, Aena Aeropuertos mantiene una estrecha y continua colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

El índice de calidad de este servicio en todos los aeropuertos de la red es muy elevado según reflejan las encuestas realizadas. Los pasajeros que recibieron el servicio 'Sin Barreras' lo valoraron con el 4,74 de media sobre una puntuación máxima de 5.

Hasta la fecha, el servicio PMR ha recibido el 'Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos', otorgado por el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, dentro de los 'Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2010'. También ha recibido, anteriormente el premio 'Telefónica Ability Award', en la modalidad de 'Mejor Institución Pública en la Integración de la Discapacidad', y el premio 'Cermi.es 2010', en la categoría de 'Accesibilidad Universal' por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

En total, en el conjunto de la red de aeropuertos con vuelos comerciales (43 aeropuertos y 2 helipuertos) hay 186 puntos de encuentro accesibles, 95 autobuses elevadores o ambulifts, 100 furgonetas, 1.840 sillas de ruedas y alrededor de 1.500 agentes de asistencia con alta cualificación profesional que cumplen con los requerimientos formativos definidos conjuntamente entre Aena y CERMI.