



Servicio "Sin Barreras"

El Aeropuerto de Alicante-Elche atiende a casi 120.000 personas con movilidad reducida en 2013

- El servicio de atención a pasajeros con movilidad reducida está valorado por los pasajeros con 4,78 sobre 5

31 de enero de 2014

El Aeropuerto de Alicante-Elche atendió en 2013 a un total de 118.045 personas con movilidad reducida (PMR) siendo el mes de septiembre el de más solicitudes con 19.375 asistencias, seguido del mes de octubre con 13.490.

PMR 2013	
Enero	6.919
Febrero	5.803
Marzo	8.036
Abril	10.256
Mayo	12.140
Junio	11.016
Julio	7.470
Agosto	6.810
Septiembre	19.375
Octubre	13.490
Noviembre	8.405
Diciembre	8.325
TOTAL	118.045



COMPROMISO RC

Se trata de un servicio denominado “Sin Barreras” por medio del cual Aena 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 Alicante-Elche destaca la atención a personas como movilidad reducida (PMR) como un servicio altamente valorado por los pasajeros, con una puntuación de 4,78 sobre 5, mejorando las calificaciones de 2012 (4,68) y 2011 (4,57).

Este servicio no tiene coste para el usuario que puede solicitarlo a través del número de teléfono 902 404 704 o de la página web de Aena Aeropuertos (www.aena-aeropuertos), 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 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.

Naciones Unidas premia el servicio

El pasado año el servicio PMR recibió de Naciones Unidas el primer premio al mejor servicio público con motivo de la edición de los United Nations Public Service Awards (UNPSA) 2013.

Con este galardón, Naciones Unidas reconoce las labores de gestión, coordinación y asistencia a personas con movilidad reducida de Aena, así como la información general que se facilita al usuario sobre este servicio “Sin Barreras” a fin de proporcionar al pasajero una atención marcada por la calidad del servicio.

El servicio PMR de Aena comenzó a funcionar a mediados de 2008, coincidiendo con la entrada en vigor del Reglamento Europeo CE 1107/2006.

El servicio fue desarrollado por Aena en colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), que cooperó con el operador aeroportuario en la implantación de diversos temas, como la formación del personal o la definición, diseño y ubicación de los puntos de encuentro.