



'Sin barreras'

El Aeropuerto de Melilla atendió a más de 3.600 pasajeros con movilidad reducida en 2019

- Los usuarios valoraron la prestación como sobresaliente, con un 4,95 sobre un máximo de 5
- Julio y octubre destacan como los meses de mayor demanda, con casi 400 asistencias cada mes

20 de febrero de 2020

El Aeropuerto de Melilla atendió durante el pasado año en sus instalaciones a 3.605 pasajeros con movilidad reducida (PMR), mayoritariamente en los meses de julio y octubre, los de mayor demanda, con 383 y 388 asistencias, respectivamente.

Para la prestación del servicio, el Aeropuerto de Melilla pone a disposición de los viajeros que requieran esta atención dos puntos de encuentro distribuidos por el recinto aeroportuario, tanto dentro como fuera de la terminal (en la acera y en el vestíbulo de Llegadas), y tres zonas reservadas con asientos de uso exclusivo en las áreas de facturación, embarque y recogida de equipaje, además de recursos técnicos y materiales, que contribuyen a consolidar la buena opinión de los usuarios.

En este sentido, los usuarios han vuelto a valorar el servicio PMR en el Aeropuerto de Melilla en 2019 con destacadas puntuaciones. Los viajeros que utilizaron el servicio el pasado año lo reconocieron con una calificación sobresaliente, un 4,95 en una escala numérica del 1 al 5.

Servicio gratuito en los aeropuertos de Aena

El servicio de asistencia a PMR se presta de forma gratuita en todos los aeropuertos con vuelos comerciales de la red de Aena y garantiza,

conforme al Reglamento 1107/2006 de la Unión Europea, que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo con independencia de su discapacidad o problema de movilidad y en igualdad de condiciones al resto de pasajeros.

Desde sus inicios, Aena ha colaborado de forma permanente con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) con el objetivo de ofrecer, a todos los pasajeros que lo necesiten, un servicio de la máxima calidad adaptado a sus necesidades. Un servicio que, por otro lado, ha recibido diversos reconocimientos y premios nacionales e internacionales, como el primer premio otorgado por parte de Naciones Unidas al mejor servicio público en los Premios UNPSA 2013 (considerado el reconocimiento internacional a la excelencia más prestigioso en el sector público).

¿Cómo puedo solicitar la asistencia PMR en los aeropuertos?

La forma más adecuada para solicitar el servicio de asistencia PMR es a través de la compañía aérea o agente de viajes en el momento de hacer la reserva o compra de billetes. No obstante, también es posible hacerla a través de la página web de Aena (www.aena.es), mediante el Servicio de Información y Atención de Aena (91 321 10 00 / 902 404 704) o a través de la App para dispositivos móviles de Aena.

En general, para garantizar que la asistencia se preste con unos niveles de calidad adecuados y en los tiempos establecidos, es muy importante especificar las limitaciones del pasajero, realizar la petición con al menos 48 horas de antelación al vuelo y que el día en el que viaje el pasajero se presente en el aeropuerto y avise de su llegada con al menos 2 horas de antelación.

Además, es de vital importancia que sólo se solicite dicho servicio si realmente se necesita, puesto que su uso de manera innecesaria puede repercutir en la calidad del servicio ofrecido a las personas que realmente lo requieran.