



Servicio "Sin Barreras"

El Aeropuerto de Bilbao atendió a casi 11.000 personas con movilidad reducida en 2012

- El índice de calidad del servicio durante el pasado año se situó en el 4,98 de media sobre una puntuación máxima de 5

18 de enero de 2013

El Aeropuerto de Bilbao atendió en sus instalaciones a un total de 10.928 pasajeros con movilidad reducida en 2012. 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.

El aeropuerto cuenta con puntos de encuentro debidamente señalizados, tanto dentro como fuera del edificio terminal (aparcamientos, acera de llegadas, zona de facturación), en los que las personas con movilidad reducida pueden, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto e iniciar su asistencia.

El servicio de asistencia a personas de movilidad reducida (PMR), sin coste para el pasajero, se presta en salidas, en llegadas y en las conexiones en los aeropuertos. El agente de asistencia ayuda a la persona con movilidad reducida a lo largo de todo su recorrido por el aeropuerto de salida: facturación de equipaje, paso por el control de seguridad, acompañamiento a servicios, tiendas, etcétera, y embarque hasta la ubicación en el asiento del avión.

En el aeropuerto de destino, el agente procede al desembarque de la persona con discapacidad, le asiste en el desembarque del avión con los medios técnicos adecuados, en la recogida del equipaje y le acompaña hasta un punto de encuentro en la terminal.

Para solicitar el servicio, en el momento de realizar la reserva debe advertirse a la compañía aérea o agente de viajes 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.aenaaeropuertos.es) o en el servicio de Información y Atención de Aena Aeropuertos (902 404 704).

UN SERVICIO MUY BIEN VALORADO

El servicio de asistencia a personas con movilidad reducida está entre los mejor valorados del Aeropuerto de Bilbao según reflejan las encuestas realizadas. Los pasajeros que recibieron el servicio Sin Barreras lo valoraron con el 4,98 de media sobre una puntuación máxima de 5.
