



Mayo, septiembre y octubre se mantienen como los meses de mayor demanda

El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol atendió el pasado año a más de 100.000 pasajeros con movilidad reducida, un 3,79% más que en 2010

- Los usuarios otorgaron un sobresaliente, según la última oleada de la encuesta AEQual, el observatorio permanente para conocer la percepción de la calidad del servicio de pasajeros y acompañantes
- Desde que Aena Aeropuertos implantó el servicio 'Sin Barreras', en julio de 2008, ha prestado asistencia a 385.837 viajeros en el recinto aeroportuario malagueño, que dispone de 19 puntos de encuentro

31 de enero de 2012

El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol atendió durante el pasado año a 103.109 personas con movilidad reducida, siendo los meses de mayo, septiembre y octubre los de mayor demanda, con 11.115, 11.603 y 12.182 asistencias, respectivamente. Desde que Aena Aeropuertos implantó este servicio en sus aeropuertos, el 26 de julio de 2008, el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol ha asistido a casi 400.000 viajeros (385.837, concretamente).

Para la prestación del servicio, el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol pone a disposición de los pasajeros que requieran esta atención 19 puntos de encuentro distribuidos por todo el recinto aeroportuario, tanto dentro como fuera de las terminales (aparcamientos, aceras de Llegadas, zona de facturación, etc.), y una serie de recursos técnicos y materiales (sillas de ruedas, vehículos adaptados con plataforma elevadora,

furgonetas, mostradores de información, etc.) que contribuyen a consolidar la positiva valoración por parte de los usuarios.

VALORACIÓN DE VIAJEROS Y ACOMPAÑANTES

Precisamente los usuarios han vuelto a aplaudir de forma vehemente el servicio PMR en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol, según los datos que arroja el informe AEQual en la última oleada, la correspondiente al último trimestre, que se llevó a cabo en otoño de 2011. Los viajeros y acompañantes encuestados otorgaron la calificación más alta al servicio prestado: sobresaliente (un 4,68 de valoración general en una escala numérica del 1 al 5). La puntuación supera, además, a la concedida en el mismo periodo del año anterior, en otoño de 2010, que se elevó a 4,48. La encuesta AEQual se concibe como un observatorio permanente de la percepción de la calidad del servicio en los aeropuertos ya que la determinación de los niveles de calidad percibida de los clientes, como herramienta de gestión, permite analizar la evolución de los datos.

Con la implantación de este servicio, Aena Aeropuertos da cumplimiento al 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.

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.

Nota de prensa

- **En los tránsitos/conexiones:** se prestará la asistencia requerida, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la terminal, etcétera.