



COMISIÓN EUROPEA

Bruselas, 11.6.2012
SWD(2012) 171 final

DOCUMENTO DE TRABAJO DE LOS SERVICIOS DE LA COMISIÓN

Directrices Interpretativas

para la aplicación del Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo

Directrices interpretativas para la aplicación del Reglamento (CE) n° 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo¹

Introducción

Estas directrices, cuya finalidad es mejorar y facilitar la aplicación del Reglamento (CE) n° 1107/2006 (en lo sucesivo el «Reglamento»), se han elaborado en forma de respuestas a las preguntas más frecuentes sobre el Reglamento. Se han extraído de las cuestiones planteadas por los organismos nacionales de ejecución y de las reclamaciones de los pasajeros, así como de las cuestiones planteadas por el Parlamento Europeo y de las conversaciones con las organizaciones que representan a las personas con discapacidad, las personas con movilidad reducida y las personas de edad avanzada y con las organizaciones de aeropuertos y de compañías aéreas. Estas directrices no pretenden ser exhaustivas ni abarcar detalladamente todos los supuestos posibles sino proporcionar un marco de principios que sirva de guía a los organismos nacionales de ejecución y ayude a los prestadores de servicios a aplicar el Reglamento.

La Comisión se comprometió a facilitar estas Directrices antes de los Juegos Paralímpicos de 2012 en su informe al Parlamento Europeo y al Consejo sobre el funcionamiento y los efectos del Reglamento (CE) n° 1107/2006². Los servicios de la Comisión han consultado a los organismos nacionales de ejecución y a las partes interesadas a escala europea dos veces, primero por escrito en diciembre de 2011 y enero de 2012 y luego a través del Grupo Consultivo de Derechos de los Pasajeros del Transporte Aéreo, que se reunió en Bruselas el 16 de febrero de 2012.

Estas directrices se entienden sin perjuicio de cualquier interpretación futura del Reglamento por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y no constituyen una interpretación del Reglamento por los organismos nacionales de ejecución, los Estados miembros o a la Comisión.

El término «proveedores de asistencia» utilizado a continuación incluye en este contexto las compañías aéreas, los aeropuertos, los operadores turísticos, los proveedores de servicios para personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida o, de conformidad con sus obligaciones con arreglo al Reglamento, sus agentes.

Principios rectores

La intención de los legisladores al redactar el Reglamento era permitir a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida el acceso al transporte aéreo en igualdad de condiciones respecto a los pasajeros sin limitaciones de movilidad. Ello se consigue proporcionando derechos específicos de asistencia e

¹ DO L 204 de 26.7.2006, pp. 1-9.

² COM(2011) 166 de 11 de abril de 2011.

imponiendo las obligaciones correspondientes a los proveedores de servicios, con lo que se protege a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida frente a las discriminaciones en el ejercicio de sus derechos al reservar, comprar y utilizar servicios de transporte aéreo. Por supuesto, deberá observarse el principio absoluto y fundamental de la seguridad del vuelo para todos los pasajeros y los miembros de la tripulación.

Solo podrá denegarse el transporte o la asistencia requeridos en circunstancias excepcionales. Por lo tanto, antes de denegar el transporte o la asistencia, los proveedores de asistencia deberán plantearse métodos alternativos para suministrar el servicio solicitado. No obstante, la prestación de cualquier servicio debe ser proporcional a las circunstancias de la solicitud. Toda denegación de asistencia o transporte deberá justificarse claramente con uno de los motivos contenidos en el Reglamento. Sin embargo, conviene señalar que, con el fin de que los proveedores de servicios puedan organizar la asistencia requerida, es esencial que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida notifiquen sus necesidades al menos 48 horas antes de la hora de salida publicada. En los casos en que no se haya efectuado la notificación previa, los proveedores de asistencia deberán hacer todos los esfuerzos razonables para prestar la asistencia solicitada.

Artículo 2, apartado a): Definiciones

Pregunta 1: ¿Qué significan las expresiones «personas con discapacidad» y «personas con movilidad reducida» y qué alcance tienen?

La definición de persona con discapacidad o persona con movilidad reducida se establece en el artículo 2, apartado a)³, del Reglamento. Como se indica en los considerandos introductorios del Reglamento, la intención de los legisladores era que cualquier pasajero cuya movilidad fuera reducida pudiera tener las mismas oportunidades de acceso al transporte aéreo que los demás pasajeros⁴. Cuando la movilidad es reducida debido a una discapacidad física, tal discapacidad puede ser de carácter permanente o temporal. Para cumplir esta obligación y los requisitos de seguridad para todos los pasajeros, deben tenerse en cuenta los aspectos prácticos.

Cada solicitud de asistencia deberá evaluarse de forma individual para asegurar que dicha asistencia es proporcional a la reducción de la movilidad, pero existe la expectativa de que la ayuda se preste sin restricción indebida. En este contexto, cabe señalar que puede ocurrir que algunos pasajeros solo necesiten asistencia en el aeropuerto⁵ pero no a bordo de la aeronave.

³ Salvo que se indique lo contrario, cualquier referencia hecha en las presentes Directrices a una disposición determinada se entenderá como referencia a la disposición correspondiente del Reglamento (CE) n° 1107/2006.

⁴ Véanse, en particular, los considerandos (1), (2) y (4) del Reglamento.

⁵ El tamaño del aeropuerto o sus características específicas podrán ser también importantes a este respecto.

Ello significa que las normas de seguridad a bordo se aplican estrictamente a los pasajeros que necesitan asistencia a bordo. Las personas con movilidad reducida que solo necesitan asistencia en los aeropuertos no pueden considerarse personas con discapacidad ni personas con movilidad reducida a bordo, a los efectos de las normas de seguridad aplicadas por algunos transportistas para limitar el número de estos pasajeros a bordo.

a) Edad

Las dificultades derivadas de la edad, que se traducen en una menor movilidad en comparación con el pasajero medio, deben ser objeto de la asistencia adecuada, si se solicita. La edad avanzada puede reducir la velocidad y la capacidad con que los pasajeros pueden desplazarse en el aeropuerto o en el entorno de las aeronaves y puede afectar a su capacidad para utilizar los equipos de seguridad a bordo o para evacuar la aeronave.

Los casos de niños pequeños (en particular los bebés) cuya edad pueda limitar su autonomía durante los viajes en avión (por ejemplo cuando se recorren largas distancias en grandes aeropuertos y en las zonas de conexión) no pueden excluirse del ámbito de aplicación del Reglamento. Sin embargo, toda asistencia debe ser siempre proporcional a las necesidades reales de la persona de que se trate en el entorno (aeropuerto o aeronaves) y las condiciones de vuelo específicos y en ningún caso deberá ir en detrimento de los demás pasajeros. Por ejemplo, siempre que sea posible, deberá permitirse llevar a los niños pequeños en cochecito o carrito hasta que embarquen y, siempre que sea factible, recuperar esos objetos en la puerta del avión a la llegada.

b) Menores no acompañados

Algunas compañías aéreas ofrecen un servicio de menores no acompañados: los niños, que por lo general tienen entre 5 y 16 años de edad, pueden viajar bajo la supervisión del personal de la compañía aérea sin que les acompañe un adulto o tutor. Tales pasajeros no están cubiertos por las disposiciones del Reglamento. El Reglamento no puede utilizarse como sustituto de un servicio de menores no acompañados.

c) Obesidad

El considerando 1 del Reglamento menciona «cualquier otro factor» [además de la discapacidad y la edad] como causa potencial de movilidad reducida. Por lo tanto, cuando el estado de una persona obesa reduce claramente su movilidad, como, por ejemplo, impidiéndole moverse fácilmente por el aeropuerto o el entorno de las aeronaves, dicha persona puede considerarse en determinadas circunstancias persona con movilidad reducida. Al igual que para cualquier otra categoría de personas con movilidad reducida, los requisitos de seguridad pueden limitar el acceso de las personas obesas al transporte aéreo (por ejemplo, debido a la falta de disponibilidad de asientos adecuados).

d) Embarazo

Como se ha señalado anteriormente, el considerando 1 del Reglamento menciona «cualquier otro factor» como causa potencial de movilidad reducida. Las compañías aéreas no están obligadas a transportar a las mujeres embarazadas cuando razones de salud o seguridad desaconsejen que vuelen. Sin embargo, cuando la movilidad de una pasajera embarazada esté dificultada (por ejemplo, cuando no pueda moverse fácil y rápidamente por un aeropuerto grande, especialmente en las zonas de conexión), puede considerarse que dicha pasajera está impedida en un grado que puede ser abarcado por el Reglamento. También en este caso, cada solicitud de asistencia debe examinarse en relación con las circunstancias en que se presenta la solicitud.

Pregunta 2: ¿Es legítimo pedir a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida una prueba de su estado de salud?

No. El Reglamento no impone a las personas con discapacidad ni a las personas con movilidad reducida obligación alguna de suministrar pruebas de su discapacidad o movilidad reducida (ya sean médicas o de otro tipo) para justificar la asistencia solicitada. Así pues, las compañías aéreas no están autorizadas a solicitar tales pruebas como condición previa a la venta de un billete o el acceso al transporte. Sin embargo, en los casos en que el estado de salud de un pasajero sea tal que haya dudas razonables de que el pasajero pueda finalizar el vuelo de forma segura y sin necesitar ayuda durante el vuelo, una compañía aérea podrá examinar si el pasajero está en condiciones de tomar el vuelo y solicitar información para dicho examen.

Únicamente si un proveedor de asistencia detecta un caso claro de abuso deberán efectuarse mayores indagaciones. Dichas indagaciones deberán realizarse con la mayor discreción, teniendo en cuenta la dignidad y el derecho a la privacidad del pasajero de que se trate. El artículo 4, apartado 4, del Reglamento obliga a los proveedores de asistencia a documentar los motivos de denegación de asistencia [véase también la pregunta 4 a)]. Dado que los proveedores de asistencia deben estar en condiciones de justificar ante los organismos nacionales de ejecución (y también en cualquier procedimiento arbitral y/o ante un juez si es necesario) la disposición del Reglamento invocada para negarse a aceptar una reserva o a embarcar a personas con discapacidad o personas con movilidad reducida, la información correspondiente ha de conservarse durante un periodo de tiempo adecuado. A falta de directrices expresas en el Reglamento, la Comisión propone que dichos organismos conserven tal información durante los plazos establecidos en los marcos jurídicos nacionales correspondientes.

Artículo 4: Excepciones, condiciones especiales e información

Pregunta 3: ¿Qué asistencia debe prestarse a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida a bordo de una aeronave?

En el anexo II del citado Reglamento se especifica que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida tienen derecho a embarcar en una aeronave a condición de que se cumplan los requisitos de seguridad establecidos en el artículo 4, apartado 1, letra a). Existe una distinción entre los requisitos impuestos por razones de seguridad (por ejemplo, la capacidad para la evacuación de la aeronave o para el uso de los equipos de seguridad a bordo, como un cinturón de seguridad, máscaras de oxígeno o chalecos salvavidas) y los destinados a la comodidad de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida a bordo de una aeronave (por ejemplo, las comidas). La comodidad por sí sola no es razón suficiente para denegar el transporte o exigir a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida que vayan acompañadas. A reserva de los requisitos indispensables de seguridad de los pasajeros, corresponderá a los propios pasajeros decidir si viajan o no. (Véase también la pregunta 5 sobre los acompañantes).

a) Tripulación de cabina

La principal responsabilidad de la tripulación de cabina⁶ es la seguridad de **todos** los pasajeros a bordo de una aeronave. Cualquier acción que pueda ir en detrimento de la ejecución de sus tareas o de su condición física (incluidas la salud y la seguridad) podría incidir en la seguridad de todos los pasajeros a bordo. La tripulación de cabina garantiza el respeto de la legislación en materia de seguridad a bordo y organiza la asistencia para la seguridad en situaciones de emergencia y durante las operaciones corrientes, incluido el suministro de información de seguridad a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida en formatos accesibles, de conformidad con lo dispuesto en el anexo II del Reglamento y los procedimientos especificados por el operador.

El Reglamento no obliga a la tripulación de cabina a prestar asistencia específica en cuanto a bebidas, comidas o medicación que vaya más allá del servicio prestado a los demás pasajeros.

b) Asistencia médica

En caso de que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida necesiten recibir tratamiento médico o utilizar un producto sanitario durante el viaje el Reglamento no exige, por razones profesionales y de

⁶ Las funciones de la tripulación de cabina a bordo de una aeronave están relacionadas con la seguridad de los ocupantes y el vuelo, y a los miembros de la tripulación se les exige contar con la formación adecuada, ser competentes y tener la condición física necesaria para ejercer tales funciones.

responsabilidad, que el personal del aeropuerto o de la compañía aérea preste asistencia. Si un pasajero considera que tal asistencia será necesaria y no puede realizar los actos necesarios por sí solo, deberá acompañar al pasajero un asistente capaz de prestar la asistencia oportuna (véase también la pregunta 5).

c) Servicios

Según el anexo II, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida tienen derecho a asistencia para desplazarse de su asiento a los servicios dentro de una aeronave. Dichos desplazamientos están sujetos al cumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos en el artículo 4, apartado 1, letra a), del Reglamento. El Reglamento no obliga a la tripulación de cabina a levantar a un pasajero ni a prestarle asistencia para utilizar los servicios (véase también la pregunta 22).

d) Información sobre las limitaciones del transporte y las normas de seguridad

Con arreglo al artículo 4, apartado 3, del Reglamento, las compañías aéreas deben informar a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, antes de efectuar el desplazamiento, de las posibles limitaciones del transporte, tales como la falta de aseos accesibles, la falta de apoyabrazos móviles del lado del pasillo, el tamaño de los asientos y las dimensiones del pasillo, etc., relativas a los requisitos de seguridad o el tamaño de la aeronave, a fin de que puedan decidir con conocimiento de causa si desean viajar en ese vuelo. Las compañías aéreas deberán proporcionar en sus páginas web información accesible sobre las posibles limitaciones.

Pregunta 4: ¿Están obligadas las compañías aéreas a publicar los pormenores de las restricciones que se apliquen al transporte de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida o a sus equipos médicos o de movilidad, o a productos clasificados como «mercancías peligrosas»⁷, tales como baterías u oxígeno?

Sí. El artículo 4, apartado 3, del Reglamento obliga a toda compañía aérea o a su agente a poner a disposición de los usuarios los requisitos de seguridad y la información pertinente sobre las restricciones vinculadas a las dimensiones de la aeronave que se apliquen al transporte de las personas con discapacidad y personas con movilidad reducida y de sus equipos de movilidad. Con arreglo a lo dispuesto en el anexo II del Reglamento, para limitar el transporte de equipos de movilidad solo se podrán hacer valer motivos relacionados con el tamaño de la aeronave y la aplicación de la legislación pertinente sobre mercancías peligrosas.

El Reglamento reconoce que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida pueden necesitar apoyo adicional para viajar. Dada la amplia

⁷ Las configuraciones de las cabinas de aeronaves matriculadas en la UE están sujetas a la certificación europea por parte de la EASA. Las aeronaves no matriculadas en la UE serán certificadas por sus propias autoridades nacionales. El transporte de mercancías peligrosas también está sujeto a los requisitos de la UE (de conformidad con las instrucciones técnicas de la OACI).

gama de pasajeros que la legislación pretende abarcar, no existe ninguna definición de equipo médico ni se establece la cantidad de equipos médicos que pueden transportarse (a diferencia de los equipos de movilidad, que se limitan a dos artículos). Cada petición de transporte de esos artículos se examinará de forma individual, teniendo en cuenta las necesidades del pasajero de que se trate.

Cabe establecer una distinción entre el caso de una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida que necesita llevar equipaje de más peso del permitido para transportar equipo médico necesario para ella, y el caso de otra persona – que puede ser también una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida – que lleva más equipaje «normal» del permitido y por el que se puede cobrar una tasa adicional.

a) Información

De conformidad con el artículo 4, apartado 3, las compañías aéreas deben poner a los pasajeros al corriente de las normas de seguridad que apliquen y de las restricciones que puedan imponer. Toda la información pertinente se facilitará en formatos accesibles y se pondrá a disposición de los usuarios de forma gratuita, para reducir al mínimo los casos en que pueda denegarse el embarque por falta de preparación a personas con discapacidad o personas con movilidad reducida. Incluso en el caso de que tales pasajeros no estén al corriente de las restricciones y no estén adecuadamente preparados, las compañías aéreas deberán hacer lo posible por prestar la asistencia necesaria.

Cuando se deniegue una reserva o un transporte, el artículo 4, apartado 4, obliga a las compañías aéreas a informar **inmediatamente** a los pasajeros de los motivos de la denegación. Además, cuando así se le solicite, el transportista deberá dar a los pasajeros una explicación por escrito y clara de los motivos de la denegación en el plazo de 5 días laborables, con una referencia específica a la reglamentación nacional, de la UE o internacional aplicable al caso de que se trate. Las respuestas no específicas no se considerarán conformes al Reglamento.

Los organismos nacionales de ejecución deben esforzarse por informar de sus derechos a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Dichos organismos también tienen un papel importante en la sensibilización de estos pasajeros para que puedan tomar decisiones con conocimiento de causa a la hora de elegir una compañía aérea.

Al igual que cualquier pasajero, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida pueden de buscar asesoramiento o pedir ayuda sobre el modo de presentar una reclamación a la Red de Centros Europeos de los Consumidores (Red CEC)⁸. Los Centros Europeos de los Consumidores colaboran estrechamente con los organismos nacionales de ejecución en la tramitación de reclamaciones.

⁸ Incluidas las reclamaciones al amparo del Reglamento (CE) nº 261/2004 sobre derechos de los pasajeros aéreos en el caso de cancelación o de denegación de embarque.

Las compañías aéreas están obligadas a informar lo antes posible a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida (preferentemente en la fase de la reserva)⁹ en caso de que no puedan transportarlas, a fin de que aquellas puedan buscar alternativas. Este es un elemento esencial del contrato de transporte de estos pasajeros para lograr el objetivo del Reglamento. En este contexto, siempre que sea posible, se utilizarán herramientas modernas (en línea) de comunicación y notificación, teniendo en cuenta las necesidades de los pasajeros de que se trate.

Las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos deberán crear páginas web que permitan el acceso a consumidores con discapacidad en igualdad de condiciones con los demás pasajeros, en lugar de crear páginas web paralelas para dichos consumidores. El diseño de ese tipo de páginas web siempre deberá tomar en consideración las directrices internacionales existentes y las normas de la UE, con el fin de responder a las necesidades de los pasajeros con discapacidades como ceguera, vista reducida, sordera o pérdida auditiva, dificultades de aprendizaje, limitaciones cognitivas, limitación de movimientos, fotosensibilidad o cualquier combinación de estas situaciones.

Los organismos nacionales de ejecución deberán efectuar un seguimiento de la accesibilidad de las páginas web de sus compañías aéreas nacionales y sus métodos de notificación previa de conformidad con el artículo 14, apartado 1, y deberán informar regularmente de cualquier dificultad grave y de los ejemplos de buenas prácticas a la Red CEC y a la Comisión Europea.

b) Oxígeno médico

Dado que el oxígeno médico es uno de los tipos de equipos médicos mencionados específicamente en el anexo II del Reglamento, las personas con discapacidad podrán llevar oxígeno dentro de la cabina de forma gratuita, siempre que ese equipo cumpla los requisitos relativos a las mercancías peligrosas (que se basan en las normas de la OACI) y se informe de ello con antelación a la compañía. Las compañías aéreas podrán decidir suministrar directamente el oxígeno al pasajero, pero no tienen ninguna obligación de hacerlo; cuando así lo hagan, podrán cobrar dicho suministro. Cuando se cobre por el suministro de oxígeno médico, las compañías aéreas podrán decidir si aplican un descuento. Deberán publicar el precio de este servicio como parte de las normas y restricciones aplicables. Las compañías aéreas podrán exigir que se les informe por adelantado de la necesidad de oxígeno cuando una persona con discapacidad desee utilizar el suministro de la propia compañía aérea durante un vuelo.

En la actualidad no se dispone de ninguna certificación europea de oxígeno para el transporte aéreo, que facilitaría el proceso de identificación. Teniendo en cuenta el contexto internacional, los servicios de la Comisión fomentarán, con la ayuda de las autoridades nacionales competentes, la adopción de normas comunes de identificación por la AESA y la OACI.

⁹ Véase la palabra "immediately" en el artículo 4, apartado 4 de la versión inglesa.

Pregunta 5: Acompañantes

a) ¿En qué se puede basar una compañía aérea para exigir a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida que vayan acompañadas?

El artículo 3 del Reglamento establece que las compañías aéreas no pueden denegar una reserva ni el embarque a los pasajeros aduciendo su movilidad reducida. El principio general de no discriminación impide a las compañías imponer condiciones especiales de transporte a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida.

El artículo 4, apartado 2, contempla excepciones a ese principio general. Una compañía aérea podrá exigir a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida que vayan acompañadas por otra persona que pueda facilitar la asistencia que necesitan, con el fin de cumplir los requisitos de seguridad aplicables. Sin embargo, esta condición solo podrá basarse en los requisitos de seguridad establecidos por la legislación internacional, de la UE o nacional, o fijados por la autoridad que haya emitido el certificado¹⁰ de operador aéreo de la compañía.

Las circunstancias en que las compañías aéreas pueden imponer esta condición, o cualquier otra restricción sobre el transporte de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida o de sus equipos de movilidad, deberán ponerse a disposición del público, por ejemplo en sus normas sobre el transporte de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida, que pueden formar parte de sus condiciones.

Una compañía aérea únicamente podrá exigir a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida que vayan acompañadas si no son autónomas. Cuando las compañías aéreas exijan a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida que vaya acompañada, deberán exponer los motivos detallados, de conformidad con el artículo 4, apartado 4¹¹.

A fin de determinar si las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida no pueden viajar solas, las compañías podrán hacerles preguntas relacionadas con los criterios establecidos en las normas de seguridad aplicables.

Dado que el artículo 4, apartado 1, letra a), hace referencia a un amplio abanico de normas (incluidos la legislación nacional y los requisitos de seguridad establecidos por la autoridad que emitió el certificado de operador aéreo a la compañía aérea en cuestión), cuando las compañías aéreas exijan a un pasajero que vaya acompañado deberán dar una explicación clara y precisa y con referencia a la legislación correspondiente.

¹⁰ Por ejemplo: <http://www.ukaccs.info/accesstoairtravelfordisabled.pdf>, apartado 3.14.

¹¹ Véase la pregunta 4, letra a), párrafo segundo.

b) ¿Puede esperarse que la plaza del acompañante sea gratuita?

Como se ha mencionado anteriormente, la norma general es que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida puedan viajar solas como cualquier otro pasajero. El Reglamento permite a las compañías aéreas exigir a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida que vayan acompañadas únicamente por motivos de seguridad (véase el artículo 4, apartado 2). El Reglamento no aborda la cuestión de si la plaza del acompañante debe ofrecerse gratuitamente. Cuando la compañía aérea exige a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida que vayan acompañadas, los servicios de la Comisión recomiendan que la plaza se ofrezca gratuitamente o con un gran descuento. Asimismo conviene mencionar la buena práctica de algunas compañías aéreas que, según las circunstancias, solicitan a otro pasajero del mismo vuelo que haga de acompañante.

Deberá facilitarse a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida información completa sobre los requisitos de seguridad de una compañía aérea y el precio de las plazas adicionales si dicha compañía aérea desea hacer valer sus derechos con arreglo al artículo 4, apartado 2.

c) ¿Existe algún requisito que exija ofrecer a un acompañante una plaza contigua a la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida?

El anexo II del Reglamento establece que las compañías aéreas deben hacer todos los esfuerzos razonables para dar al acompañante una plaza contigua a la de la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida. Ello significa que las compañías aéreas siempre deberán procurar asignar a un acompañante una plaza contigua a la de la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida, sobre todo cuando el viajero haya realizado una notificación previa e incluso en el caso de que sea necesario desplazar a otros pasajeros, pero teniendo debidamente en cuenta las consecuencias económicas de pedir a un pasajero que cambie de sitio.

Artículo 6. Transmisión de información

Pregunta 6: ¿Es necesario armonizar la cantidad y el nivel mínimos de información que una compañía aérea/aeropuerto exige ante la notificación de una petición, con objeto de prestar mejor asistencia o justificar la denegación de una reserva o de un transporte?

Dado el carácter internacional del transporte aéreo, se considera que es el propio sector el que está en mejores condiciones de determinar qué información es necesaria y cómo debe recogerse y transmitirse, aunque con las orientaciones y la asistencia de los organismos nacionales de ejecución y, en caso necesario, otras autoridades nacionales relacionadas con la seguridad.

Con arreglo al artículo 6 del Reglamento, las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos están obligados a facilitar en todos sus puntos de venta la recepción de las notificaciones de solicitud de asistencia. Para mejorar el servicio prestado a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, las compañías aéreas podrán solicitar información adicional. Esta información podrá incluir:

- la naturaleza y descripción de las necesidades de asistencia (en particular respecto de los acompañantes, el equipaje y los puntos desde y hasta donde se requiera ayuda);
- la descripción de los equipos de movilidad (cantidad, modelo, dimensiones, peso, tipo de batería, manual de instrucciones);
- la descripción del material médico;
- el grado de autonomía del pasajero para el uso de dicho equipo durante el vuelo;
- la asistencia de un perro guía (véase también la pregunta 8).

Sin embargo, cualquier denegación posterior de reserva/de embarque deberá seguir basándose en el tamaño de la aeronave y/o los requisitos de seguridad aplicables. Además, el hecho de que las compañías aéreas, tras intentar recoger información adicional, reciban un nivel insuficiente de información (o no reciban ninguna información) no puede justificar por sí solo la denegación de una reserva o de embarque del pasajero. Por último, conviene hacer hincapié en que, de conformidad con el artículo 7, apartado 3, deberán hacerse todos los esfuerzos razonables para prestar asistencia a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida que no hayan efectuado una notificación previa.

Artículos 7, apartados 1 y 3: Notificación previa, disposición sobre los «esfuerzos razonables»

Pregunta7: ¿Qué actuaciones están obligados a realizar los proveedores de asistencia en caso de que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida no hayan notificado sus necesidades específicas antes del viaje?

La notificación previa de conformidad con el artículo 6 del Reglamento es un elemento esencial del proceso para facilitar la utilización eficaz de los recursos y garantizar que se preste la asistencia adecuada a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Respecto a la notificación previa, deberá respetarse plenamente la legislación de la UE en materia de protección de datos, tal como se indica en el considerando 12.

El artículo 7, apartado 1, establece la obligación de que la entidad gestora del aeropuerto preste asistencia de forma que la persona «pueda coger el vuelo» en el

caso de los pasajeros que hayan efectuado una notificación previa, frente a la obligación menos estricta del artículo 7, apartado 3, de realizar únicamente «los esfuerzos razonables» para prestar la misma asistencia en el caso de los pasajeros que no hayan efectuado una notificación previa. Por consiguiente, el artículo 7 faculta a la entidad gestora del aeropuerto para modular la prestación de asistencia dando preferencia a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida que hayan efectuado una notificación previa respecto de las que no la hayan efectuado.

Por lo tanto, al prestar asistencia, los proveedores de servicios de asistencia podrán dar prioridad a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida que hayan efectuado una notificación previa, a condición de que garanticen que no se producen discriminaciones y que se hacen todos los esfuerzos razonables para ayudar a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida que no hayan efectuado tal notificación previa de sus necesidades.

El Reglamento exige que los proveedores de asistencia sean proactivos a la hora de satisfacer cualquier petición de asistencia por parte de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida.

Las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos deberán recurrir a todos los medios necesarios para facilitar la notificación previa, sobre todo cuando las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida reserven y compren directamente a través de páginas web (en línea), aunque no solo en ese caso. En el momento de su reserva, los pasajeros deberán estar claramente informados de los medios que tienen a su disposición para notificar previamente a la compañía aérea sus necesidades de asistencia. La prueba de la notificación previa deberá estar incluida en su reserva. La notificación previa siempre será gratuita, independientemente del lugar en el que se efectúe la reserva o la notificación previa. Además, deberá establecerse un mecanismo (por ejemplo vía telefónica) para que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida den más detalles sobre sus equipos de movilidad, así como para que los pasajeros que no tenían discapacidad o reducción de movilidad en el momento de la reserva pero que posteriormente la sufran de forma sobrevenida puedan notificar sus necesidades. Cualquier tasa que se cobre por la notificación previa será contraria a lo dispuesto en el artículo 10. Como se ha expuesto anteriormente, los organismos nacionales de ejecución deberán supervisar el modo en que las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos en su territorio facilitan las notificaciones previas. Los organismos nacionales de ejecución deberán compartir con la Comisión y la red de organismos nacionales de ejecución los fallos, mejoras y mejores prácticas detectados y las sanciones potenciales.

Cuando se pida a una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida que coja un vuelo de otra compañía aérea, por ejemplo debido a una

cancelación¹² o si la aeronave inicial se sustituye por otra que sea inaccesible para dicha persona, la primera compañía aérea deberá hacer lo posible para ayudar a la segunda compañía aérea a prestar la asistencia requerida en la notificación previa, de manera que la persona tenga un buen vuelo.

Todas las partes convienen en que con un índice más elevado de notificaciones previas mejoraría la aplicación del Reglamento en general. El Reglamento solicita la notificación previa en el caso del transporte de las sillas de ruedas eléctricas si es posible (véase el anexo II). Las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos deberán tratar de animar a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida a que efectúen la notificación previa también en los siguientes casos:

- transporte de oxígeno médico;
- solicitud de acceso a un equipo de respiración o de ventilación;
- transporte de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida que hacen una reserva y viajan como grupo;
- solicitud de una silla de ruedas a bordo, dado que este equipo no se indica explícitamente en el Reglamento (conviene señalar que ello no significa que se vaya a suministrar una silla de ruedas a bordo si la aeronave no dispone de ninguna a bordo).

Artículo 7, apartado 2: Perros guía

Pregunta 8: ¿Qué obligaciones tienen las compañías aéreas y las entidades gestoras de aeropuertos en cuanto al transporte de perros guía?

Los «perros guía» deberán ser acomodados a bordo sin ningún coste adicional para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida (artículo 10) y en la cabina (anexo II), a reserva de una notificación previa a la compañía aérea, su agente o el operador turístico lo antes posible antes del viaje. De conformidad con el artículo 7, apartado 2, el transporte aéreo de perros guía está sujeto a la normativa europea o nacional sobre transporte de animales (por ejemplo, en relación con los requisitos de seguridad sobre la sujeción de los animales en la cabina de pasajeros).

El Reglamento (CE) n° 998/2003¹³ del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de mayo de 2003, sobre requisitos de salud animal es aplicable al desplazamiento no comercial de animales de compañía. Se aplica a la circulación de

¹² Cuando un vuelo se cancela o retrasa las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida podrían tener también derechos en virtud del Reglamento (CE) n° 261/2004, en especial de sus artículos 8, 9 y 11.

¹³ DO L 146 de 13.6.2003, p. 1.

los animales que acompañan a sus propietarios y establece criterios específicos para su transporte transfronterizo.

En virtud de dicho Reglamento (también conocido con el nombre de «Reglamento de pasaporte para animales de compañía»), un animal deberá cumplir determinados requisitos para poder efectuar viajes transfronterizos, en especial respecto a los sistemas de identificación («pasaporte») y la prueba de vacunación. La industria, los organismos nacionales de ejecución y las partes interesadas, en particular las asociaciones de personas con discapacidad y de personas con movilidad reducida, deberán desempeñar un papel activo en el aumento de la sensibilización de los propietarios de perros guía respecto a tales requisitos y facilitar información sobre los criterios de la legislación de la UE y nacional que deberán cumplirse antes de que los perros guías puedan efectuar viajes transfronterizos.

La obligación de las compañías aéreas y de los aeropuertos de permitir el transporte de perros guía no es contraria al Reglamento (CE) n° 998/2003, en la medida en que los perros cumplan los requisitos de dicho Reglamento.

Artículo 7, apartado 7: Asistencia adecuada

Pregunta 9: ¿Qué se entiende por asistencia que sea adecuada «a las necesidades particulares del pasajero»?

La prestación de la asistencia adecuada a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida tanto a bordo como en el aeropuerto deberán evaluarse caso por caso, prestando una atención similar a la evaluación de los equipos médicos o de movilidad o a los dispositivos de asistencia que tales pasajeros puedan solicitar, a reserva de las restricciones apropiadas de protección y/o seguridad. La notificación previa es clave para garantizar que se preste la asistencia adecuada en cada caso.

Enfermedad

Un pasajero, que caiga enfermo durante un vuelo, no entra, en principio, en el marco del Reglamento. Sin embargo, los miembros de la tripulación de cabina deberán ocuparse de la seguridad de dicho pasajero del mismo modo que de la de todos los pasajeros que se hallen a bordo de una aeronave.

Pregunta 10: ¿Puede esperarse que los aeropuertos suministren toda una gama de sillas de ruedas?

Al dotarse de equipos de movilidad, como sillas de ruedas, las entidades gestoras de los aeropuertos y sus agentes deberán tomar en consideración las distintas necesidades de las distintas personas con discapacidad y personas con movilidad reducida y el número de pasajeros que puedan pedir tal asistencia.

Se da por supuesto que las dimensiones de un aeropuerto pueden influir en la disponibilidad de diferentes tipos de sillas de ruedas¹⁴. Aunque en los aeropuertos regionales pequeños la variedad es menor, existe cierta expectativa de que en los aeropuertos de mayor tamaño haya una mayor variedad de sillas de ruedas para satisfacer las necesidades de esos pasajeros. Los organismos nacionales de ejecución deberían animar a los aeropuertos de su país a proporcionar información en formatos accesibles¹⁵ sobre el equipo disponible.

Se considera una buena práctica de las entidades gestoras de los aeropuertos permitir a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, en la medida de lo posible y siempre que ello no constituya una excepción de las normas de seguridad aplicables, que utilicen sus propios equipos de movilidad hasta el embarque en la aeronave, especialmente cuando los tipos de sillas de ruedas disponibles en el aeropuerto no sean adecuados para la discapacidad específica de los pasajeros de que se trate. Del mismo modo y, cuando sea posible en función de los procedimientos de manipulación de seguridad, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida deberán recibir su propio equipo de movilidad en el momento del desembarque y no estar obligados a recuperarlo en la sala de recogida de equipajes.

Se recomienda a los proveedores de servicios aplicar las directrices de manipulación en tierra para las personas con movilidad reducida contenidas en el Documento 30 de la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC)¹⁶, sobre todo el anexo 5 D. Dicho anexo establece los niveles de servicio que los aeropuertos deben suministrar en la salida y a la llegada de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida con y sin la debida notificación.

Pregunta 11: ¿Incluye la prestación de asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida el transporte de su equipaje desde la sala de recogida de equipajes hasta un punto determinado?

Sí. La expresión «La asistencia prestada se adaptará» del artículo 7, apartado 7, del Reglamento significa que el proveedor de servicios tiene que adaptar la asistencia a los requisitos individuales de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Este tipo de asistencia debería ser proporcionada y permitir a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida desplazarse en el aeropuerto para coger su vuelo.

¹⁴ Véase la expresión «en la medida de lo posible» del artículo 7, apartado 7.

¹⁵ «Formatos accesibles» significa que esta información debe facilitarse utilizando textos, sistemas audiovisuales (con subtítulos y/o interpretación en lenguaje de signos) y/o medios electrónicos de manera que sean accesibles a todo el mundo. Entre los formatos accesibles cabe señalar los textos con caracteres grandes, las versiones Braille, las versiones de fácil lectura, los formatos de audio como cintas o CD, los formatos de video como DVD y los formatos electrónicos.

¹⁶ https://www.ecac-ceac.org/index.php/publications_events_news/ecac_documents/ecac_docs

Por lo tanto, se permite a los proveedores de asistencia adaptar el nivel de su servicio a cada situación tras un análisis caso por caso.

El considerando 5 establece que la asistencia debe prestarse en la salida y a la llegada. Entre los aspectos que, según el anexo I del Reglamento, recaen bajo la responsabilidad de la entidad gestora del aeropuerto se halla la asistencia necesaria para que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida puedan «desplazarse desde el avión hasta la sala de recogida de equipajes» y recoger su equipaje y «desplazarse desde la sala de recogida de equipajes hasta un punto designado». Esta última disposición debe interpretarse de manera que se incluya el transporte de equipaje junto con el transporte de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida desde la sala de recogida de equipajes hasta un punto designado.

Al tratar de aplicar el principio de no discriminación consagrado en el Reglamento, deberá evitarse la discriminación de otros pasajeros. Ello significa que los límites de peso del equipaje normal facturado se aplican también a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, es decir, puede ocurrir que dichas personas tengan que pagar una tasa por exceso de equipaje si no se trata de equipo médico o de las dos unidades de equipo de movilidad necesarios para el viaje de conformidad con el anexo II del Reglamento.

Los límites de peso no se aplican al transporte de equipos médicos y de movilidad o dispositivos de asistencia (respetando el límite de dos unidades de equipo de movilidad por persona con discapacidad o persona con movilidad reducida, así como las restricciones aplicables en relación con el transporte de mercancías peligrosas o el tamaño y la certificación de la aeronave). Las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida podrán requerir asistencia para llevar su equipaje, incluido el equipaje en exceso por el que hayan abonado una tasa, especialmente en los puntos de conexión, incluidos los puntos de conexión intermodales en el entorno del aeropuerto.

Artículo 8, apartado 4: Cálculo de la tasa aeroportuaria específica

Pregunta 12: ¿Cuál es el coste de la asistencia en los aeropuertos y cómo se calcula la tasa aeroportuaria específica?

El artículo 8, apartado 1, del Reglamento exige que los servicios indicados en el anexo 1 se suministren a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida sin recargo adicional. El artículo 8, apartado 3, permite a las entidades gestoras de los aeropuertos recuperar el coste de la prestación de asistencia, con arreglo a criterios de no discriminación, por medio de una tarifa cobrada a todos los usuarios de los aeropuertos.

Esta tarifa específica deberá ajustarse a la definición que figura en el artículo 8, apartado 4, del Reglamento, habrá de ser razonable, proporcional a los costes y

transparente y será fijada por las entidades gestoras de los aeropuertos en cooperación con los usuarios de los aeropuertos.

Debe celebrarse un verdadero proceso de consulta dirigido por las entidades gestoras de los aeropuertos con los usuarios de los aeropuertos, acompañado de un auténtico intercambio de opiniones sobre los elementos de cálculo de la tarifa.

Sin embargo, el Reglamento establece que, al final del proceso de consulta, la entidad gestora del aeropuerto es la autoridad competente que puede tomar la decisión final y aplicar la política y el nivel de la tarifa. El Reglamento no permite a los usuarios de los aeropuertos, tal y como se definen en el Reglamento, tomar la decisión sobre el nivel de la tarifa e imponer esa decisión a las entidades gestoras de los aeropuertos.

Al calcular el coste de la tarifa, el Reglamento permite la inclusión del coste de los fondos propios¹⁷ como elemento del cálculo de costes. Deberán mantenerse cuentas por separado para las actividades relativas a la prestación de asistencia a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Deberá ponerse a disposición de los organismos nacionales de ejecución y de los usuarios de los aeropuertos un estado anual auditado de los ingresos generados por la tarifa específica y de los gastos incurridos en la prestación de asistencia.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14, apartado 2, serán los organismos nacionales de ejecución los responsables de supervisar y garantizar la correcta aplicación del artículo 8 del Reglamento.

Pregunta 13: ¿Puede financiarse parcialmente con la «tarifa específica» (artículo 8) la infraestructura de movilidad (como los ascensores y los autobuses adaptados a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida que puedan ser utilizados tanto por las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida como por los demás pasajeros)?

Sí. Sin embargo, el objetivo de la «tarifa específica» es financiar la asistencia a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Por ello, solo podrá utilizarse en casos excepcionales para la infraestructura de movilidad que pueda ser utilizada tanto por los pasajeros con discapacidad y los pasajeros con movilidad reducida como por los demás pasajeros. El artículo 8, apartado 5, del Reglamento obliga a los aeropuertos a separar las cuentas de las actividades relacionadas con la asistencia a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida de las cuentas de sus restantes actividades.

Con respecto a la financiación de la infraestructura de movilidad, como los autobuses o los ascensores, que son utilizados por las personas con discapacidad y

¹⁷ El coste de los fondos propios debe entenderse como la distribución esperada de los beneficios de una empresa a sus inversores (por ejemplo, los accionistas). Es la tasa de rendimiento que el aeropuerto paga teóricamente a sus inversores para obtener fondos propios (activo neto).

las personas con movilidad reducida, pero también pueden ser utilizados por otros viajeros, los dos ejemplos siguientes aclaran la cuestión:

- Cuando la infraestructura se readapte para que sea accesible también a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida (es decir, se instala un ascensor adaptado a las necesidades de tales pasajeros), el coste de la readaptación (o coste adicional para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida) podrá ser sufragado por la «tarifa específica» en caso necesario.
- Cuando se instale infraestructura para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, pero aquella pueda ser utilizada también por otros pasajeros (por ejemplo, instalación de un ascensor donde antes solo había escaleras mecánicas), solo una parte de la misma, proporcional a la utilización por parte de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida respecto al uso total¹⁸, podrá ser financiada por la «tarifa específica». Con este fin se aplicarán los principios contables habituales.

Artículo 9: Normas de calidad de la asistencia

Pregunta 14: ¿Impone el Reglamento (CE) nº 1107/2006 a los aeropuertos la obligación implícita de cumplir con las normas de calidad del aeropuerto?

Sí. El artículo 9 del Reglamento exige a los aeropuertos con más de 150 000 movimientos comerciales de pasajeros que adopten y publiquen normas de calidad sobre la asistencia que prestan. El artículo 14, apartado 1, leído en relación con el artículo 9, apartado 1, obliga a los organismos nacionales de ejecución a asegurarse de que la asistencia prestada por las entidades gestoras de los aeropuertos se ajuste a sus normas de calidad.

Artículo 11: Formación

Pregunta 15: ¿Qué normas de formación deben aplicarse para proporcionar niveles comparables en todos los Estados miembros y para qué tipo de personal?

La formación es un elemento importante para garantizar la aplicación adecuada del Reglamento y el cumplimiento de sus requisitos. El artículo 11 especifica que todo el personal de las compañías aéreas y de los aeropuertos que tenga contacto

¹⁸ La Comisión constata que en el informe final del ACI sobre la evaluación del Reglamento (CE) nº 1107/2006 de junio de 2010 el número total de **personas con discapacidad y personas con movilidad reducida** ascendía a una media del 0,7 %.

personal con el público, incluidos los posibles subcontratistas que trabajen por cuenta suya, deben recibir un nivel adecuado de formación. Además, la Comisión llama la atención sobre el considerando 10 del Reglamento, que se refiere al documento 30, parte 1 (5), de la CEAC, en particular el anexo 5 G¹⁹.

Existen tres niveles de obligación de formación:

- a) El personal (incluidos los subcontratistas) que trabaje en nombre de las entidades gestoras de los aeropuertos, las compañías aéreas o los proveedores de servicios de manipulación en tierra que presten asistencia directa a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida deberán tener unos conocimientos específicos y aplicables sobre cómo satisfacer las necesidades de dichas personas [artículo 11, letra a)].
- b) El personal que trabaje en nombre de las entidades gestoras de los aeropuertos, las compañías aéreas o los proveedores de servicios de manipulación en tierra que tengan contacto directo con los pasajeros en general deberán recibir formación en materia de sensibilización respecto a las cuestiones de igualdad de trato y discapacidad en relación con las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. En este caso, la obligación de formación es menos fuerte, pero se aplica a un grupo más amplio de empleados [artículo 11 b)].
- c) La última obligación establecida es, en principio, muy amplia: todos los nuevos empleados de las compañías aéreas, los proveedores de servicios de manipulación en tierra y las entidades gestoras de los aeropuertos (incluso si no trabajan en contacto directo con los pasajeros) deberán recibir una formación relativa a la discapacidad [artículo 11 c)]. Al nivel y la intensidad de la formación de esta última categoría de personal se aplicará el principio de proporcionalidad.

El personal de manipulación en tierra deberá recibir también la formación adecuada sobre la manipulación de equipos de movilidad.

El personal de seguridad deberá recibir la formación adecuada para garantizar que durante los controles se respete la dignidad de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida.

Es de desear que se produzca un intercambio de mejores prácticas entre los organismos nacionales de ejecución respecto a la prestación de la formación adecuada al personal que tenga contacto directo con los pasajeros con el fin de sensibilizarlos acerca de las cuestiones de discapacidad y del principio de no discriminación y de garantizar un mejor conocimiento del modo de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida.

¹⁹ https://www.ecac-ceac.org/index.php/publications_events_news/ecac_documents/ecac_docs

Artículo 14, apartado 1: Competencias de los organismos nacionales de ejecución

Pregunta 16: ¿Cómo debe funcionar la cooperación entre los organismos nacionales de ejecución, en especial por lo que se refiere a la transmisión de los casos al organismo nacional de ejecución competente?

Los servicios de la Comisión consideran que debe adoptarse un planteamiento «basado en el incidente» – que ha resultado ser eficaz –, en lo que respecta a la competencia de los organismos nacionales de ejecución, en consonancia con el acuerdo entre organismos nacionales de ejecución contemplado por el Reglamento (CE) n° 261/2004; dicho planteamiento debe ser el siguiente:

- En el caso de las reclamaciones relacionadas con la **asistencia que debe prestar una entidad gestora de aeropuerto**, el organismo nacional de ejecución debe ser el del Estado miembro en que esté situado el aeropuerto.
- En el caso de las reclamaciones relacionadas con la **asistencia que debe prestar una compañía aérea**:
 - Si el lugar de salida está situado en un Estado miembro, el organismo nacional de ejecución deberá ser el de ese Estado miembro.
 - Si el lugar de salida está situado fuera de los Estados miembros, y el vuelo es operado por una compañía aérea con una licencia de la UE, el organismo nacional de ejecución deberá ser el del primer Estado miembro de llegada.
- Además de lo anterior, y teniendo en cuenta el principio de territorialidad, cuando se produzca un incidente durante un vuelo, podrá solicitarse asistencia para resolver el caso al organismo nacional de ejecución del Estado miembro que haya expedido la licencia de explotación de la compañía aérea.
- Con el fin de garantizar una aplicación eficaz del Reglamento, los organismos nacionales de ejecución deberán cooperar y prestarse ayuda mutua, de manera que el organismo nacional de ejecución competente encargado de investigar una reclamación sobre una determinada compañía aérea pueda obtener la información necesaria para tramitar la reclamación, teniendo en cuenta la legislación de la UE y nacional sobre protección de datos.
- También en este caso, con el fin de garantizar una aplicación eficaz del Reglamento, el organismo nacional de ejecución del país que haya concedido la licencia de explotación de la compañía aérea de la UE deberá controlar sus prácticas comerciales, su «manual de procedimiento» y las herramientas y procedimientos que la compañía haya establecido para garantizar el pleno cumplimiento del Reglamento. Los organismos

nacionales de ejecución que hayan detectado una aplicación incorrecta del Reglamento en su territorio derivada de estas prácticas, herramientas y procedimientos generales de la compañía aérea deberán llamar la atención del organismo nacional de ejecución del país en que se haya expedido la licencia, de modo que, en la medida de lo posible, los organismos nacionales de ejecución puedan coordinar sus actuaciones para poner fin a las prácticas abusivas.

- Este enfoque está en consonancia con el artículo 14, apartado 1, que establece que el(los) organismo(s) encargado(s) de la ejecución en un Estado miembro es(son) responsable(s) de los vuelos que salgan de los aeropuertos situados en su territorio o lleguen a los mismos. Conviene mencionar que el organismo nacional de ejecución puede ser diferente del que recibe la reclamación. De conformidad con el artículo 15, apartado 2, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida podrán enviar reclamaciones al organismo nacional responsable de la ejecución o a cualquier otro organismo nacional de ejecución²⁰ y, con arreglo al artículo 15, apartado 3, el organismo nacional de ejecución que recibe la reclamación tiene la obligación de remitirla al organismo nacional responsable de la ejecución.

Anexo I: Asistencia prestada por los aeropuertos. Manipulación en tierra de los equipos de movilidad

Pregunta 17: ¿Cómo debe interpretarse la responsabilidad legal del aeropuerto, conforme al Reglamento (CE) nº 1107/2006, en caso de pérdida o daños del equipo de movilidad, teniendo en cuenta que la manipulación en tierra del equipo de movilidad la realiza el propio personal de la compañía aérea/la empresa de manipulación en tierra?

a) Responsabilidad

El artículo 12 del Reglamento permite al propietario del equipo de movilidad pedir una indemnización en caso de pérdida o daños durante la manipulación en el aeropuerto o durante el transporte a bordo de una aeronave.

En el anexo I del Reglamento se establece que los aeropuertos son responsables de la manipulación en tierra de los equipos de movilidad. Sin embargo, el anexo I no cambia la responsabilidad legal en relación con la manipulación de tales equipos. Las compañías aéreas y sus agentes son los responsables en caso de daños de los equipos de movilidad, de conformidad con la legislación internacional, de la UE y nacional. Las disposiciones del Convenio de Montreal²¹ son en principio de

²⁰ En este contexto véase también el considerando 17.

²¹ El Convenio de Montreal 1999. establece un régimen de responsabilidad común en relación con todo transporte (incluidos los servicios dentro de la Unión Europea), a través del Reglamento (CE) nº 2027/97.

aplicación. No hay ninguna disposición en el Reglamento que impida a las compañías aéreas o a sus agentes tratar de recuperar el coste de las indemnizaciones abonadas si la causa de los daños de los equipos de movilidad son acciones de la entidad gestora del aeropuerto o de un tercero.

b) Responsabilidad de la gestión de los equipos de movilidad

Los servicios de la Comisión consideran que el Reglamento no cambia la actual distribución de tareas entre las compañías aéreas y los aeropuertos, pero otorga a las entidades gestoras de los aeropuertos unas facultades de supervisión específicas en cuanto a la manipulación en tierra de los equipos de movilidad. Los aeropuertos tienen la obligación de velar por que este servicio se gestione correctamente y deben mostrarse activas en su organización y supervisión. Los aeropuertos deberán elaborar un plan de actuación para este proceso, que deberá incluir normas de calidad acordadas por las compañías aéreas y las empresas de manipulación y un mecanismo que permita la supervisión de los resultados.

La gestión y el transporte adecuados de los equipos de movilidad es un proceso de colaboración entre los aeropuertos y las compañías aéreas. No obstante, la decisión final sobre la seguridad de transportar dichos equipos corresponde a la compañía aérea. Cuando deniegue el transporte, la compañía aérea deberá registrar la información sobre los motivos de la denegación. A petición de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, deberá dárseles una explicación por escrito detallada y accesible. Esta información deberá conservarse durante un período de tiempo adecuado para que pueda llegar a su término cualquier acción legal o proceso de resolución de conflictos resultantes (ajustándose a los límites fijados en el artículo 35 del Convenio de Montreal).

Pregunta 18: ¿Cómo puede compaginarse la salud y la seguridad de los trabajadores de los aeropuertos y de las compañías aéreas (o los trabajadores de los organismos contratados por ellos) con el hecho de que la ayuda para sentarse en los asientos de las aeronaves y levantarse de los mismos se suele prestar manualmente?

La salud y la seguridad de los trabajadores de los aeropuertos y de las compañías aéreas debe garantizarse ante todo mediante la formación adecuada del personal que trabaja en contacto directo con los pasajeros (véase la pregunta 15 sobre la formación). La mayoría de los Estados miembros disponen de una normativa nacional que regula las responsabilidades de los empresarios con respecto a la protección de la salud y la seguridad de sus trabajadores. Por consiguiente, la asistencia prestada por los trabajadores de los aeropuertos y las compañías aéreas deberá incorporar, siempre que sea posible, el uso de dispositivos mecánicos, como sillas de ruedas en tierra, sillas de ruedas para embarcar, sillas de ruedas a bordo y rampas o ascensores. También en este ámbito los servicios de la Comisión fomentan la cooperación entre compañías aéreas con miras al posible uso colectivo de sillas de ruedas para embarcar.

En caso de que los trabajadores tengan problemas de salud o de seguridad como consecuencia del cumplimiento del Reglamento (CE) nº 1107/2006, y con el fin de promover el desarrollo de las mejores prácticas en este ámbito, los organismos nacionales de ejecución podrían animar a las entidades gestoras de los aeropuertos y a las compañías aéreas a que informen sobre el alcance real de los problemas que sufre el personal cuando presta asistencia a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida y sobre su vinculación con los requisitos de salud y seguridad (véase también la pregunta 3 sobre la asistencia a bordo).

Anexo II: Asistencia prestada por las compañías aéreas

Pregunta 19: ¿Cómo puede definirse la expresión «equipos de movilidad»?

En el Reglamento (CE) nº 1107/2006 no hay ninguna definición clara de «equipos de movilidad». Sin embargo, pueden definirse como los equipos cuya finalidad es aportar movilidad a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida o contribuir a su movilidad. Con el fin de proporcionar la asistencia requerida, los proveedores de servicios deberán solicitar por anticipado a estos pasajeros toda la información necesaria sobre el transporte de sus equipos de movilidad.

Pregunta 20: ¿Se puede interpretar el anexo II del Reglamento (CE) nº 1107/2006 de manera que el derecho a llevar equipos de movilidad no se limite a los artículos necesarios durante el viaje, sino que incluya también los necesarios en el lugar de destino?

Dado que en el anexo II del Reglamento no se da una definición clara de «equipos de movilidad», no se pueden limitar a los equipos necesarios solo durante el viaje. Además, el término «transporte» del anexo II y la inclusión de las sillas de ruedas eléctricas, que no pueden utilizarse durante el viaje, como artículos que se pueden llevar, pueden dar a entender que se amplía el derecho a los artículos necesarios en el lugar de destino, teniendo en cuenta que el Reglamento limita a dos el número de artículos que pueden transportarse gratuitamente.

a) Equipos de deporte

El Reglamento permite que los pasajeros con discapacidad lleven dos artículos de equipo de movilidad sin ningún coste adicional. Por tanto, si el pasajero con discapacidad desea transportar un artículo de equipo de movilidad que también pueda utilizarse con fines deportivos, solo o en combinación con un artículo del equipo de movilidad diario, dicho artículo deberá transportarse de forma gratuita. Las normas aplicables al transporte de equipos de deporte que no sean de movilidad se aplican también a las personas con discapacidad.

P21: Disposición de los asientos para las personas con discapacidad o con movilidad reducida y concepto de «esfuerzos razonables».

a) ¿Qué supone el concepto de «esfuerzos razonables»?

En el anexo II del Reglamento se impone a las compañías aéreas el requisito de hacer todos los esfuerzos razonables para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad o con movilidad reducida al asignar los asientos. Este requisito es aplicable desde el momento de la reserva hasta que el pasajero se encuentra en su asiento. No obstante, la asignación de asientos a todos los pasajeros está sometida a los requisitos de seguridad pertinentes. Por ejemplo, en función de dichos requisitos, las personas con discapacidad o con movilidad reducida no pueden ocupar asientos donde su presencia pueda impedir a la tripulación el cumplimiento de sus funciones, obstruir el acceso a los equipos de emergencia u obstaculizar la evacuación del avión en caso de emergencia.

En el caso de las personas que tengan una pierna (o las dos piernas) escayolada(s) o inmovilizada(s), las compañías aéreas deben hacer esfuerzos razonables para facilitarles los asientos frente a las mamparas de cierre u otros asientos con más espacio para las piernas.

b) ¿Debe la compañía aérea ofrecer gratuitamente asientos mejores o adicionales a las personas con discapacidad o con movilidad reducida que necesiten más de un asiento?

Dado que el Reglamento no contiene indicación alguna a este respecto, las compañías aéreas tienen diferentes políticas en este sentido. Algunas deciden ofrecer mejores asientos a las personas con discapacidad o con movilidad reducida, mientras que otras optan por transportar a los acompañantes (con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4, apartado 2) gratuitamente. Las compañías aéreas no están obligadas a adoptar ninguna de estas medidas en virtud del Reglamento. Sin embargo, las políticas de dichas compañías en relación con la asignación de asientos para personas con discapacidad o con movilidad reducida deben ser transparentes (por ejemplo, han de indicar si los asientos se asignan según el orden cronológico de llegada). Cuando se aplican restricciones a la distribución de asientos para las personas con discapacidad o con movilidad reducida, estas han de estar a disposición del público de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4, apartado 3, por ejemplo, en la página web de la compañía. (Véase también la pregunta P5 sobre los asientos para los acompañantes).

P22: ¿Implica el requisito de prestación de ayuda para desplazarse a los servicios que todas las aeronaves deben llevar sillas de ruedas a bordo?

De conformidad con el anexo II del Reglamento, los miembros de la tripulación de cabina deben prestar la ayuda adecuada a las personas con discapacidad o con movilidad reducida para desplazarse desde sus asientos a los servicios si es preciso.

Ningún procedimiento aplicado para ayudar a las personas con discapacidad o con movilidad reducida debe comprometer la ejecución de las tareas de la tripulación de cabina y su salud y seguridad en el desempeño de sus funciones (véase la pregunta P3 sobre asistencia a bordo).

Las sillas de ruedas a bordo deben utilizarse con este fin cuando se disponga de ellas. A título de comparación, ello es ya obligatorio en virtud de la legislación estadounidense para todos los aviones de más de sesenta asientos. No se deberá denegar el embarque de una persona con discapacidad o con movilidad reducida únicamente porque no se dispone de silla de ruedas. Cuando sea posible, las personas con discapacidad o con movilidad reducida deben ser informadas con antelación de que no se dispone de silla de ruedas a bordo para que puedan decidir con conocimiento de causa si desean viajar o no en esas condiciones. La imposibilidad de que una persona con discapacidad o con movilidad reducida utilice los servicios no está necesariamente vinculada a la seguridad y, por lo tanto, podría no ser una razón válida para denegar el transporte, especialmente en los vuelos de corto recorrido (véase también la pregunta P5, letra a).

De conformidad con el considerando nº 11 del Reglamento, en la medida de lo posible, las compañías aéreas deberían tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad o con movilidad reducida a la hora de decidir el diseño de los aviones nuevos y nuevamente acondicionados. Ello puede incluir el suministro a bordo de una silla de ruedas adecuada y el diseño de servicios con facilidades de acceso para tales personas.