

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 16.2.2005
COM(2005) 47 final

2005/0007 (COD)

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

sobre los derechos de las personas de movilidad reducida en el transporte aéreo

(texto pertinente a efectos del EEE)

(presentada por la Comisión)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. INTRODUCCIÓN

1. El mercado único del transporte aéreo ha aportado a los europeos enormes ventajas entre las que se incluyen una gama más amplia de destinos y compañías aéreas y unas tarifas más bajas. Asimismo, ha contribuido a situar el transporte aéreo al alcance de la mayoría de los ciudadanos, para los cuales constituye actualmente un factor del que a menudo no pueden prescindir si desean participar activamente en la vida económica y social. El transporte aéreo es por ejemplo indispensable con fines laborales, para visitar a la familia y los amigos, para disfrutar del ocio y para hacer turismo: un acceso deficiente a ese tipo de transporte puede obstaculizar seriamente la integración de muchos ciudadanos, con resultados perjudiciales para el conjunto de la sociedad. Por consiguiente, debe establecerse una igualdad de oportunidades de transporte aéreo para las personas de movilidad reducida, ya se deba a la discapacidad, a la edad o a cualquier otro factor. Los pasajeros de movilidad reducida deberán tener la seguridad de que se atenderán sus necesidades en toda la Comunidad Europea, con independencia de la línea aérea o del aeropuerto que proyecten utilizar.

2. La Comisión ha otorgado por lo tanto una elevada prioridad a la necesidad de garantizar los derechos de las personas de movilidad reducida. Ya en el año 2000, planteó esta cuestión en términos generales en una Comunicación sobre la protección de los pasajeros aéreos[1]; en 2001 anunció su intención de intervenir en el ámbito de los derechos de los usuarios en su Libro blanco sobre la política de transporte para 2010[2], y en 2002 publicó un documento de consulta sobre los contratos de las líneas aéreas con los pasajeros en el que se debatían cuestiones operativas[3]. Ese documento ponía de manifiesto una serie de posibles ampliaciones de los derechos de los pasajeros e invitaba a los interesados a que indicasen qué cuestiones requerían la intervención de la Unión Europea. Tras realizar un cuidadoso análisis de las numerosas respuestas y escuchar a los interesados, la Comisión ha llegado a la conclusión de que la protección de las personas de movilidad reducida es absolutamente prioritaria.

3. No obstante, la Comisión no opina que la política a favor de las personas de movilidad reducida deba limitarse al transporte aéreo. De hecho, ha prestado su apoyo a programas de investigación sobre la adaptación de los distintos modos de transporte a las necesidades de este colectivo, programas que incluyen los autobuses de piso bajo y la accesibilidad de los autocares, los autobuses de largo recorrido y el ferrocarril y que han conducido o conducirán a la adopción de iniciativas legislativas[4]. En el caso del ferrocarril, se han llevado a la práctica

---

1 Protección de los pasajeros aéreos en la Unión Europea - COM(2000) 365, 21.6.2000.

2 La política europea de transportes de cara al 2010: la hora de la verdad - COM(2001) 370, 12.9.2001.

3 Los contratos de las compañías aéreas con los pasajeros. Documento de consulta de la Dirección General de Energía y Transporte, 21.6.2002. El documento de consulta, las respuesta y un resumen detallado de las reacciones está disponible en Internet: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/consult_contract_en.htm.

4 Directiva 2001/85/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de noviembre de 2001, relativa a las disposiciones especiales aplicables a los vehículos utilizados para el transporte de viajeros con más de ocho plazas además del asiento del conductor (DO L 42 de 13.2.2002); Decisión 2002/735/CE de la Comisión, sobre la especificación técnica de interoperabilidad (ETI) relativa al subsistema "Material rodante" del sistema ferroviario transeuropeo de alta velocidad mencionado en el apartado 1 del artículo 6 de la Directiva 96/48/CE (DO L 275 de 11.10.2002); Decisión 2002/732/CE de la Comisión, de 30 de mayo de 2002, sobre la especificación técnica de interoperabilidad relativa al subsistema

más iniciativas. En primer lugar y, sobre la base de la Directiva sobre la interoperabilidad del sistema ferroviario convencional[5], están desarrollándose especificaciones técnicas de interoperabilidad que incluyen el acceso de las personas de movilidad reducida, sobre las que la Comisión adoptará una decisión en 2005. En segundo lugar, conforme a lo anunciado en su Comunicación sobre un espacio ferroviario integrado[6], la Comisión aprobó en 2004 una propuesta de Reglamento sobre los derechos de los viajeros de los servicios internacionales, incluidas las personas de movilidad reducida.[7] Por lo que respecta al transporte marítimo, la Directiva modificada sobre reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje introdujo una serie de requisitos acerca de la seguridad de las personas de movilidad reducida[8].

4. Todas estas iniciativas se inscriben en el contexto de la política comunitaria de lucha contra la discriminación. El artículo 21 de la Carta de derechos fundamentales prohíbe toda discriminación y, en particular, la ejercida por motivos de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual. Además, el artículo 13 del Tratado CE permite a la Comunidad luchar contra la discriminación por motivos de sexo, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, en los ámbitos de competencia comunitaria. El 27 de noviembre de 2000, el Consejo adoptó la Directiva 2000/78/CE[9], relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, que prohíbe toda discriminación directa o indirecta por motivos de religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación[10]. En relación con la discapacidad, la Directiva reconoce que la falta de un acondicionamiento adecuado del lugar de trabajo puede ser constitutiva de discriminación. En términos prácticos, tal obligación exige a los empleadores que adopten medidas positivas para asegurar un trato equitativo a las personas con discapacidades. A iniciativa de la Comisión, respaldada posteriormente por el Consejo, el año 2003 fue declarado “Año Europeo de las Personas con Discapacidades”. Con el fin de obtener resultados más allá de ese año y de establecer una política sostenible y operativa en relación con la discapacidad, la Comisión aprobó en octubre de 2003 una Comunicación [COM (2003)650] titulada "Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad: un plan de acción europeo". Además, considera necesario erradicar las actitudes negativas, incrementar la toma de conciencia sobre esas cuestiones, fomentar intercambios de experiencia y reforzar la cooperación entre todas las partes interesadas.

“Infraestructura” del sistema ferroviario transeuropeo de alta velocidad mencionado en el apartado 1 del artículo 6 de la Directiva 96/48/CE (DO L 245 de 12.9.2002).

5 Directiva 2001/16/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de marzo de 2001, relativa a la interoperabilidad del sistema ferroviario europeo convencional - DO L 110 de 20.4.2001.

6 Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo – Hacia un espacio ferroviario integrado - COM(2002) 18, 23.1.2002.

7 Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros internacionales de ferrocarril - COM(2004) 143, 3.3.2004.

8 Directiva 2003/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, por la que se modifica la Directiva 98/18/CE sobre reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje - DO L 123 de 17.5.2003.

9 DO L 303 de 2.12.2000, p. 16.

10 La discriminación por motivos de sexo y origen étnico o racial se prohíbe en otras Directivas.

2. RESULTADOS DE LA CONSULTA

5. El documento de consulta de la Comisión sobre los contratos de las compañías aéreas suscitó una fuerte reacción. Se recibieron nada menos que cuarenta y siete contribuciones de distintas partes interesadas, sobre todo compañías aéreas y sus asociaciones, organizaciones de consumidores, ministerios y organismos públicos. El proceso de consulta puso de manifiesto la existencia de un amplio consenso acerca de la necesidad de prohibir la denegación injustificada de embarque por motivos de movilidad reducida. Por otra parte, se reconoció de forma generalizada que los transportistas deberían estar autorizados para denegar el embarque por motivos de seguridad, siempre que ello esté debidamente justificado y recogido en la ley para impedir todo abuso. También pudo observarse un consenso sobre la necesidad de que los pasajeros de movilidad reducida no corran con los gastos de la asistencia que precisan para utilizar el transporte aéreo, costes que deberían distribuirse entre todos los pasajeros.

6. A pesar de esa amplia base consensual, el gran obstáculo fue el intenso desacuerdo sobre quién debe ser responsable de la asistencia en los aeropuertos: los propios aeropuertos o las compañías aéreas. Las compañías aéreas tienden a opinar que los aeropuertos deben prestar asistencia antes y después de los vuelos, pues ello recae en su ámbito de competencia. Según ellas, esa asistencia debería organizarse de forma central en cada aeropuerto y financiarse mediante la imposición a cada compañía aérea de un canon proporcional al número de pasajeros que transporte hacia y desde ese aeropuerto. Los aeropuertos adujeron que las compañías aéreas debían asumir esa responsabilidad, pues eran ellas quienes tenían contacto con los pasajeros y quienes poseían información sobre los pasajeros de movilidad reducida y sus necesidades.

7. Aunque este debate está abierto desde hace tiempo, la cuestión aún no ha quedado resuelta. Si bien los compromisos voluntarios de las compañías aéreas y los aeropuertos[11] abarcan el trato a las personas de movilidad reducida, no resuelven la cuestión de la responsabilidad de la asistencia en los aeropuertos. Habida cuenta de la importancia de la movilidad para la integración social, se trata de un cabo que no debe dejarse sin atar y que sólo puede resolverse por vía legislativa, motivo por el que la Comisión ha decidido presentar la propuesta de Reglamento adjunta. De esa forma podrán alcanzarse dos objetivos esenciales: en primer lugar, impedir la desigualdad de trato consistente en la denegación de embarque por motivos de movilidad reducida y, en segundo lugar, asegurar la prestación gratuita de la asistencia necesaria para que las personas de movilidad reducida tengan oportunidades reales de desplazarse en avión.

8. La Comisión reconoce los genuinos esfuerzos realizados por la mayor parte de las compañías aéreas y los aeropuertos por satisfacer las necesidades de las personas de movilidad reducida. En efecto, a ese respecto, el transporte aéreo va por delante de casi todos los demás sectores. Asimismo, reconoce la valiosa labor realizada a lo largo de los años por la Conferencia Europea de Aviación Civil para facilitar el transporte de las personas de movilidad reducida.[12] No obstante, la Comisión desea poner todo su empeño para asegurar que se siguen las mejores prácticas en todos los aeropuertos europeos y en todos los vuelos

---

[11] Compromiso de servicio de las compañías aéreas con los pasajeros y Compromiso voluntario de servicio de los aeropuertos con los pasajeros, diálogo entre la Conferencia Europea de Aviación Civil y la Unión Europea, Lisboa, 10 de mayo de 2001.

[12] Conferencia Europea de Aviación Civil: Documento 30, Parte 1, "Facilitación", y Código adjunto de conducta para la asistencia en tierra de las personas de movilidad reducida.

que salgan de ellos, y que esa situación se mantiene a pesar del aumento del número de pasajeros de movilidad reducida derivado del envejecimiento de la población y de la incesante presión de reducción de costes que la competencia ejerce sobre las compañías aéreas.

3. COMPONENTES DEL REGLAMENTO

Cláusula de igualdad de trato

9. Salvo en el supuesto de que decidiesen cobrar a los pasajeros de movilidad reducida la totalidad de los gastos de asistencia, lo que resultaría inaceptable, las compañías aéreas podrían caer en la tentación de denegarles el embarque con el fin de reducir costes. También podrían preocuparles los posibles problemas de seguridad o la reacción injustificada de los demás pasajeros. Sin sugerir que esas prácticas se hallen muy extendidas, la Comisión considera que debe garantizarse a los pasajeros que no se les va a denegar el embarque por su reducida movilidad. La denegación de embarque por parte de las compañías aéreas puede producirse bien en el momento de efectuar la reserva, bien en el propio momento del embarque, una vez en el aeropuerto. La Comisión propone por lo tanto que las compañías aéreas que operen vuelos que salgan de aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado tengan prohibido no aceptar las reservas de las personas de movilidad reducida o impedirles embarcar, una vez en el aeropuerto, por esa misma condición. Dicha prohibición será asimismo aplicable en relación con los pasajeros que salgan de un aeropuerto ubicado en el territorio de un tercer país con destino a otro aeropuerto situado en un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, si el vuelo forma parte de un viaje iniciado en la Comunidad y si la compañía aérea operadora es comunitaria.

10. No obstante, esa garantía no puede tener carácter absoluto. El transporte de personas de movilidad muy reducida o de numerosos pasajeros de movilidad reducida en un mismo vuelo puede entrar en conflicto con los requisitos de seguridad preceptivos, provocando, por ejemplo, que la evacuación de un avión en caso de emergencia resulte inaceptablemente lenta y difícil. Por consiguiente, el reglamento propuesto debería permitir a las compañías y líneas aéreas denegar el embarque para cumplir las normas de seguridad establecidas. No obstante, para evitar todo tipo de abuso, estarán obligadas a notificar por escrito a los pasajeros a quienes se les haya denegado el embarque los motivos de semejante decisión, y a poner a disposición del público las normas de seguridad que apliquen al transporte de personas de movilidad reducida.

Asistencia en los aeropuertos: algunas precisiones

11. Las personas de movilidad reducida que van a embarcar en un vuelo pueden requerir asistencia adaptada a sus necesidades concretas. Por ejemplo, pueden necesitar ayuda para desplazarse desde el punto de llegada al aeropuerto hasta el avión y, una vez en su destino, desde el avión a su punto de salida desde el aeropuerto. A menudo, esa asistencia se concibe como la provisión de una silla de ruedas, junto con un acompañante, en el mostrador de facturación, pero se trata de una simplificación que no tiene en cuenta la diversidad de las necesidades.

12. En primer lugar, equipara a las personas de movilidad reducida con las personas discapacitadas incapaces de caminar que, por consiguiente, necesitan silla de ruedas. Si bien esto es cierto en el caso de algunos pasajeros, otros presentan discapacidades que no afectan a

la capacidad de andar, como la ceguera o la sordera. En esos casos, la necesidad consiste más bien en un acompañamiento que les permita orientarse o la comunicación de información esencial –como por ejemplo la referente al mostrador de facturación y la puerta y la hora de embarque– en formato asequible. Por otra parte, algunos pasajeros que necesitan ayuda para desplazarse por un aeropuerto no son necesariamente personas discapacitadas. Por ejemplo, numerosas personas mayores que no precisan ayuda para sus actividades cotidianas no son capaces de recorrer largas distancias a pie por un aeropuerto. Las crecientes dimensiones y complejidad de los aeropuertos modernos pueden ocasionar a personas que en otras circunstancias son autónomas la necesidad de solicitar asistencia. Para su labor en materia de facilitación del transporte, la Conferencia Europea de Aviación Civil ha fijado una definición que expresa esta diversidad y a la que la Comisión se ajusta en la presente propuesta.

13. En segundo lugar, la asistencia no ha de empezar necesariamente en el mostrador de facturación ni finalizar, a la llegada, en la sala de recogida de equipaje. Es posible que algunos pasajeros de movilidad reducida lleguen hasta aparcamientos o estaciones de autobús o tren y requieran ayuda para ir desde esos lugares hasta los mostradores de facturación. Del mismo modo, cabe imaginar que necesiten ayuda para desplazarse desde la zona de recogida de equipajes, donde son a menudo abandonados a sus propios recursos, hasta su punto de salida del aeropuerto. Los pasajeros en tránsito de un vuelo a otro pueden necesitar ayuda para desplazarse de una puerta de salida a otra y, en bastantes ocasiones, de una terminal a otra. Las personas de movilidad reducida pueden además necesitar otro tipo de asistencia, por ejemplo para los procedimientos de facturación, controles de seguridad y de pasaportes, recuperación de equipajes y control de aduanas. Ello no significa que todos los pasajeros de movilidad reducida vayan a requerir esos servicios más completos, pero éstos deben estar a disposición de quienes los necesiten. Tampoco implica que la asistencia deba prestarse en todas las zonas del aeropuerto, sino hacia y desde los puntos en los que sea probable que los pasajeros de movilidad reducida la soliciten.

14. Para otorgar a las personas de movilidad reducida verdaderas oportunidades de utilizar el transporte aéreo, el concepto de asistencia debe interpretarse *lato sensu.* Para asegurar que está permanentemente disponible toda la gama de servicios de ayuda, el Reglamento propuesto debe fijar una lista estándar de servicios que deben prestarse en los aeropuertos de la Comunidad. Por motivos de equidad y de inclusión social, las personas de movilidad reducida no deberán pagar nada por esa asistencia: los costes que suponga habrán de ser sufragados por todos los pasajeros. Como ya se ha explicado, las consultas realizadas pusieron de manifiesto que los interesados comparten ese principio, pero las compañías aéreas y los aeropuertos no se ponen de acuerdo acerca de quién debe asumir la responsabilidad de organizar y financiar la asistencia. Por ello, esa cuestión sólo puede dirimirse mediante una normativa comunitaria.

Asistencia en los aeropuertos: distintas opciones

15. Conviene determinar qué opción resultaría más ventajosa para los pasajeros de movilidad reducida que salen de los aeropuertos situados en los Estados miembros o aterrizan en ellos: ¿es preferible otorgar a los aeropuertos la responsabilidad de la asistencia o confiar esa tarea a las compañías aéreas? Para disfrutar de plenas oportunidades de transporte aéreo, las personas de movilidad reducida deben tener la seguridad de que van a recibir asistencia gratuita y de elevada calidad en todos los aeropuertos de los Estados miembros. Los pasajeros de movilidad reducida deben tener asimismo la certeza de que, sea cual sea la compañía aérea que escojan, van a recibir la misma ayuda y la misma calidad de trato.

16. Un objetivo concreto es asegurar que la ayuda se ofrece de modo generalizado y continuo en todos los aeropuertos. Eso implica que deben evitarse en la medida de lo posible las interrupciones de servicio y las transferencias de un prestador a otro, factores que a menudo ocasionan retrasos y obligan a los pasajeros a esperar la llegada de nuevos asistentes. La prestación de un servicio continuo a un coste razonable resultaría mucho más fácil si sólo fuese responsable de la asistencia una única entidad en cada aeropuerto. Esa solución contribuiría asimismo a explotar las economías de escala, por ejemplo en cuanto a la provisión y operación de vehículos y sistemas de elevación.

17. La entidad gestora ejerce numerosas competencias en todo el aeropuerto y, por lo tanto, se halla bien situada para ofrecer un servicio de amplio alcance y continuo. La Comisión propone por lo tanto que se haga responsable a esa entidad de la organización y financiación de la asistencia que las personas de movilidad reducida necesitan para usar el transporte aéreo. Podría facilitar la asistencia ella misma o firmar los contratos correspondientes con otros proveedores. Por lo que respecta a la otra opción existente, resulta poco razonable esperar que una compañía aérea ofrezca asistencia en todo un aeropuerto a sus propios pasajeros y a los que transborden de una compañía a otra, en las terminales que utilice y en las demás.

18. Como segundo objetivo, debe evitarse que las compañías aéreas tengan incentivos para reducir el número de personas de movilidad reducida transportadas. Si las compañías aéreas fueran responsables de la asistencia en cada aeropuerto que utilizan y, por lo tanto, tuvieran que sufragar costes más o menos proporcionales al número de pasajeros de movilidad reducida que transportan, algunas de ellas podrían caer en la tentación de llevar al menor número posible. Si bien no podrían denegarles directamente el embarque sin violar la cláusula de igualdad de trato, podrían disuadir a las personas en esas circunstancias ofreciéndoles un servicio deficiente o haciendo una aplicación abusiva de las normas de seguridad. Si adquiriesen la reputación de recurrir a esas costumbres, las personas de movilidad reducida comenzarían a evitar viajar con ellas. La mayor parte de las compañías aéreas se opondrían tajantemente a semejantes prácticas, pero bastaría que unas pocas las siguiesen, obteniendo pingües ahorros de costes, para que otras sufrieran una intensa presión y las imitasen. Como consecuencia, disminuirían las posibilidades reales de viajar en avión.

19. Esa situación podría evitarse si las compañías aéreas pagasen una cantidad proporcional al número total de pasajeros que llevasen hacia o desde el aeropuerto, es decir, con independencia del número de personas de movilidad reducida transportadas. Esa solución disminuiría considerablemente los incentivos para que las compañías aéreas reduzcan el número de personas de movilidad reducida transportadas (no los eliminaría del todo, ya que las compañías aéreas deberían prestar cierto nivel de asistencia a bordo de los aviones). Podría establecerse un sistema centralizado en cada aeropuerto, cuyo gestor impondría un canon a todas las compañías aéreas que utilizasen el aeropuerto, de forma proporcional a los pasajeros transportados. La entidad gestora del aeropuerto se halla bien situada para imponer ese canon, el cual debería ser proporcional a los costes y transparente y fijarse previa consulta a las compañías aéreas. Deberían abonarlo todas las compañías aéreas que utilizasen un aeropuerto, tanto las comunitarias como las de terceros países.

20. El Reglamento obligaría a las entidades gestoras de los aeropuertos a prestar determinados servicios a los pasajeros de movilidad reducida (véase el anexo I de la propuesta) con el fin de conseguir determinados objetivos sociales. Eso no significa que se impondría un modelo único para todas las circunstancias: al contrario, presentaría una gran flexibilidad. En primer lugar, las normas de calidad no vendrían impuestas centralmente: cada entidad gestora las definiría junto con los correspondientes requisitos sobre recursos, previa consulta a las

compañías aéreas usuarias de los aeropuertos y a las asociaciones representantes de los pasajeros de movilidad reducida. De esa forma, las normas y especificaciones se ajustarían a las dimensiones y la configuración de cada aeropuerto y a los distintos tipos de aeronaves utilizadas.

21. En segundo lugar, el Reglamento propuesto dejaría a cada entidad gestora la posibilidad de optar entre prestar la asistencia ella misma o recurrir a los servicios de otros prestadores, incluidas las compañías aéreas, siempre que se cumpliese la normativa comunitaria en materia de contratación pública[13]. Si la asistencia fuese externa, las entidades gestoras podrían optar entre un contrato único o varios contratos con distintos prestadores (terminal, compañía aérea o lo que se considerase más adecuado). Conviene observar que los servicios prestados a las entidades gestoras de los aeropuertos no entran en el ámbito de aplicación de la Directiva sobre asistencia en tierra[14], la cual regula los servicios prestados a los usuarios de los aeropuertos (por lo general compañías aéreas) con el fin de crear un libre acceso a este mercado, dentro de ciertos límites. Ambas reglamentaciones, por lo tanto, ni se superpondrían ni suscitarían problemas de coherencia.

Asistencia a bordo

22. Algunos servicios se prestan a los pasajeros de movilidad reducida a bordo de los aviones, por lo que, obviamente, son responsabilidad de las compañías aéreas. Entre ellos se incluyen el transporte de sillas de ruedas y otros equipos de movilidad, así como el transporte de perros lazarillos para los ciegos, aceptados en cabina por la mayor parte de las compañías aéreas (véase el anexo II de la propuesta de Reglamento). En el caso de los vuelos que salgan de un aeropuerto situado en un Estado miembro, la Comisión propone que las compañías aéreas estén obligadas a prestar estos servicios de forma gratuita.

Notificación de la necesidad de asistencia

23. Antes del viaje, los aeropuertos y las compañías aéreas deberían ser informados de las necesidades concretas de los pasajeros de movilidad reducida, lo que les ayudaría a organizar la asistencia, ofrecer un servicio rápido y hacer el mejor uso posible de sus recursos. Actualmente, es frecuente que no reciban este tipo de información con la antelación necesaria y tengan que organizarse de la mejor forma posible. Resultaría demasiado estricto supeditar la asistencia a ese tipo de aviso previo, ya que muchos aeropuertos ofrecen actualmente un servicio satisfactorio sin que se cumpla ese requisito, pero la normativa comunitaria debería fomentar esa actitud entre los pasajeros, sin de hecho crear una obligación en ese sentido. La Comisión propone por lo tanto un mecanismo que permite alcanzar cierto equilibrio: si los pasajeros de movilidad reducida notifican sus necesidades con antelación, los aeropuertos estarán obligados a atenderles para asegurar que no pierden el avión. A falta de semejante notificación por anticipado, los aeropuertos sólo deberán hacer todos los esfuerzos razonables para que los pasajeros puedan embarcar. Tal solución induciría a los pasajeros a efectuar esa notificación, sin crear una obligación que podría considerarse un paso hacia atrás en relación con la práctica actual.

---

[13] Directiva 93/38/CEE del Consejo, de 14 de junio de 1993, sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de contratos en los sectores del agua, de la energía, de los transportes y de las telecomunicaciones - DO L 199 de 9.8.1993.

[14] Directiva 96/67/CE del Consejo, de 15 de octubre de 1996, relativa al acceso al mercado de asistencia en tierra en los aeropuertos de la Comunidad - DO L 272 de 25.10.1996.

Aplicación

24. Los pasajeros de movilidad reducida se hallarán en una posición muy débil si las compañías aéreas o los aeropuertos no cumplen con sus obligaciones, lo que requerirá una estricta aplicación del reglamento propuesto. Por consiguiente, la propuesta de la Comisión incluye un artículo que exige a los Estados miembros el establecimiento de sanciones para los casos de incumplimiento y la designación de órganos responsables del control del cumplimiento de estas normas y de la tramitación de las reclamaciones de los pasajeros. Conviene señalar que estas disposiciones se acercan mucho a las del Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos[15].

4. SUBSIDIARIEDAD Y PROPORCIONALIDAD

25. La Comunidad ha creado un mercado interior del transporte aéreo dentro del cual las compañías aéreas operan con arreglo a normas uniformes. Éstas no sólo rigen el acceso al mercado sino también la protección de los pasajeros. Como los demás pasajeros aéreos, numerosas personas de movilidad reducida viajan de un Estado miembro a otro, por lo que les resultaría sumamente beneficiosa una protección armonizada a un alto nivel. ¿Qué sucedería si no existiese esa armonización? Desde el punto de vista de los pasajeros, en el mejor de los casos disfrutarían de distintos derechos y en el peor de los casos carecerían totalmente de protección legal. Además, tendrían dificultad en determinar cuáles son sus derechos en los distintos puntos de Europa, y por consiguiente en hacerlos respetar. Desde el punto de vista de las compañías aéreas, deberían operar con arreglo a una variedad de normas distintas y por lo tanto hacer frente a costes más elevados y procedimientos más engorrosos. De ahí que las disposiciones nacionales -incluso si se parte de la hipótesis de que todas ellas aportarían un elevado nivel de protección- no bastarían para conseguir los objetivos comunitarios esenciales; es más, podrían frustrar su consecución.

26. La Comunidad reconoció hace ya mucho la necesidad de disponer de normas armonizadas de protección de los pasajeros. Ha adoptado normas relativas a la compensación por denegación de embarque[16], a la responsabilidad de las compañías aéreas[17], y, de forma más reciente, a la compensación y asistencia en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos[18]. Además, en su momento adoptó disposiciones en materia de viajes combinados, los cuales incluyen frecuentemente algún transporte aéreo[19]. El Reglamento propuesto vendría por consiguiente a completar esta serie. El único medio que la

---

15 Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91 - DO L 46 de 17.2.2004.

16 Reglamento (CEE) nº 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular - DO L 36 de 8.2.1991.

17 Reglamento (CE) nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente - DO L 140 de 30.5.2002.

18 Reglamento (CE) nº 261/2004.

19 Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados - DO L 158 de 23.6.1990.

Comunidad tiene a su alcance para el establecimiento de los derechos de los pasajeros es la vía legislativa.

27. Tanto los pasajeros como los aeropuertos y las compañías aéreas saldrían sumamente beneficiados de la existencia de normas precisas y completas. El transporte aéreo es un sector con tal grado de internacionalización que las diferencias entre disposiciones nacionales pueden provocar graves dificultades. Además, es frecuente que las decisiones relativas a los derechos de los pasajeros deban tomarse con rapidez e *in situ*, lo que refuerza el valor de la existencia de normas comunitarias muy precisas. Por lo tanto, el reglamento constituye una herramienta más valiosa que la directiva, como se ha comprobado en el caso de otras medidas de protección de los derechos de los pasajeros aéreos.

28. La Comisión ha limitado sus propuestas a los ámbitos en los que son necesarias disposiciones comunitarias, las cuales son además deseadas por los interesados. El Reglamento señala la asistencia que ha de prestarse en los aeropuertos y a bordo de los aviones, pero no la define detalladamente ni especifica la manera de facilitarla; tampoco incluye otras cuestiones como el equipo a bordo del avión. Si bien es consciente de que una armonización más detallada resultaría beneficiosa tanto para los pasajeros de movilidad reducida como para las compañías aéreas, la Comisión considera que la utilización, con este fin, de las recomendaciones internacionales permite mantener la flexibilidad y adaptarse a las circunstancias específicas.

29. Por lo tanto, la Comisión ha apoyado la labor de la Conferencia Europea de Aviación Civil sobre facilitación del transporte de las personas de movilidad reducida. Las recomendaciones de esta organización ofrecen una guía completa para la asistencia a estas personas que cubre la información destinada tanto a ellas como al personal de las compañías aéreas y el aeropuerto, los sistemas de comunicación, la formación del personal, la accesibilidad de los aeropuertos, las medidas para el embarque y el desembarque, la asistencia a bordo, el equipamiento del avión y los viajes en grupo. Su recientemente adoptado código de conducta para la asistencia en tierra de las personas de movilidad reducida establece nuevos principios y normas.

30. La propuesta de la Comisión evita esos temas, que prefiere circunscribir al ámbito de las recomendaciones, y se ciñe a los sectores en los que la necesidad de intervención comunitaria está clara y es ampliamente aceptada. Su intervención es por lo tanto proporcional al objetivo perseguido y apropiado para las circunstancias en las que se persigue.

5. VALORACIÓN DE LAS REPERCUSIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS

Repercusiones sociales

31. Las personas de movilidad reducida no sólo incluyen discapacitados (unos 45 millones de personas en la Comunidad, es decir, un 10% de la población), sino también otras personas que son incapaces de usar el transporte aéreo sin la asistencia oportuna. Se trata a menudo de personas mayores que no pueden recorrer las largas distancias que suponen los grandes aeropuertos modernos, aunque tienen una movilidad suficiente para su vida cotidiana. Se calcula que, del total de pasajeros que embarcan o desembarcan en los aeropuertos de los

Estados miembros, recibe asistencia un 1% de los usuarios de los vuelos regulares[20] y un 1,6% de los pasajeros de otros servicios de vacaciones[21], lo que supone unos siete millones de casos de asistencia al año. A largo plazo, el envejecimiento de la población aumentará el número tanto de las personas discapacitadas –la prevalencia de discapacidades es varias veces más alta entre los ciudadanos de mayor edad que entre la población en general– y de las personas que carecen de la movilidad necesaria para utilizar el transporte aéreo de forma autónoma.

32. La propuesta debería contribuir grandemente a la consecución de un importante objetivo social, a saber, que las personas de movilidad reducida puedan viajar en avión en una medida comparable a sus conciudadanos, a pesar de su número creciente y de la presión ejercida por la competencia en las compañías aéreas. Sin esa posibilidad, perderían, además de los beneficios directos de poder usar el transporte aéreo, la ventaja indirecta de una mayor inclusión en la vida social y económica de la comunidad. No podrían desplazarse para trabajar, visitar a su familia y sus amigos o ir de vacaciones como el resto de los ciudadanos. Por lo tanto, deben recibir, en los aeropuertos y a bordo de los aviones, una asistencia gratuita especialmente adaptada a sus necesidades.

33. El Reglamento garantizaría asistencia no sólo para el desplazamiento desde el mostrador de facturación hasta el avión y desde el avión hasta la sala de recogida de equipajes, conforme a la práctica actual, sino además desde un punto designado de llegada al aeropuerto hasta el avión y desde el avión a un punto designado de salida del aeropuerto. Confiar la responsabilidad a una sola entidad en cada aeropuerto crearía las condiciones necesarias para la existencia de un servicio continuo, sin interrupciones ni retrasos, incluso cuando los pasajeros cambien de compañía aérea y deban pasar de una terminal a otra.

34. La entidad gestora tiene amplias responsabilidades en materia de servicios en todo el aeropuerto, por lo que se halla mejor situada que las compañías aéreas para desempeñar este papel, lo que justifica la propuesta de la Comisión. A pesar de las dilatadas discusiones llevadas a cabo, las compañías aéreas y los aeropuertos no han logrado ponerse de acuerdo sobre la atribución de esta responsabilidad, y es poco probable que lo consigan en el futuro. Por consiguiente, el mantenimiento del *statu quo* supondría que los pasajeros de movilidad reducida recibirían un servicio incompleto e interrumpido.

Repercusiones económicas

35. Deberá garantizarse a los pasajeros de movilidad reducida, en todos los aeropuertos, una asistencia de elevada calidad y gratuita. Asimismo, deberá asegurárseles que ese servicio se mantendrá en el futuro a pesar del incremento de los gastos y de la presión de reducción de costes que sufrirán las compañías aéreas para conservar su competitividad. Se ha calculado que el coste de la asistencia en el aeropuerto a los pasajeros que necesitan sillas de ruedas asciende a 24 €[22] o 30 €[23], tanto a la salida como a la llegada, lo que representa una cifra muy modesta si los costes globales originados por las personas de movilidad reducida se distribuyen entre todos los pasajeros europeos (unos 590 millones en 2003). Actualmente, las

---

20 Fuente: Asociación de Aerolíneas Europeas, que representa a los operadores de los servicios regulares, salvo las compañías aéreas regionales.

21 Fuente: Asociación de Líneas Aéreas Internacionales, que representa a los operadores de los servicios de vacaciones.

22 Fuente: Asociación de Líneas Aéreas Internacionales.

23 Fuente: Asociación de Aerolíneas Europeas.

compañías aéreas ofrecen estos servicios de forma gratuita, de manera que el reglamento no impondría al sector ninguna partida de costes nueva. Procede observar que, por una parte, no todos los pasajeros de movilidad reducida requerirán este tipo de asistencia y que, por otra, el Reglamento exigirá la ampliación de la gama de servicios ofrecidos.

36. Actualmente, la asistencia a las personas de movilidad reducida merma los beneficios de las compañías aéreas, especialmente cuando esos pasajeros adquieren los billetes más baratos. Habida cuenta de la presión competitiva de reducción de costes y del incremento del número de pasajeros de movilidad reducida que el envejecimiento de la población permite esperar a largo plazo, es dudoso que las compañías aéreas puedan mantener su actual nivel de asistencia en los aeropuertos. La cuestión crucial es por lo tanto cómo distribuir los costes entre las distintas partes para minimizar el incentivo económico que supone reducir el número de personas de movilidad reducida transportadas.

37. El mantenimiento del *statu quo* no constituye una solución aceptable. En esa situación, cada una de las compañías aéreas aportaría una asistencia limitada a sus propios pasajeros, por lo general de forma gratuita. Las compañías aéreas tendrían incentivos económicos para minimizar el número de pasajeros de movilidad reducida transportados y podrían hacerlo con frecuencia sin necesidad de quebrantar la prohibición de denegación de embarque. Actualmente, casi todas las compañías aéreas aceptan la responsabilidad de transportar y prestar asistencia a las personas de movilidad reducida, labor para la que asumen importantes gastos. Sin embargo, bastaría con que una de ellas modificase su política para que la presión competitiva obligase a las demás a imitarla o a cobrar por los servicios de asistencia. Ambas consecuencias serían inaceptables.

38. La solución propuesta soslayaría estos problemas, ya que el canon impuesto a cada línea aérea sería proporcional al número total de pasajeros embarcados y desembarcados en un aeropuerto e independiente del número de pasajeros de movilidad reducida transportados, de forma que las compañías aéreas no encontrarían incentivo alguno en la reducción de este último. La propuesta impondría al sector el coste adicional derivado de una asistencia más completa cuando los pasajeros así la requiriesen. Su principal efecto económico sería el de modificar la organización y la financiación de la asistencia en los aeropuertos: la responsabilidad pasaría de las compañías aéreas a las entidades gestoras de los aeropuertos. No obstante, esas entidades no correrían con los mencionados costes, sino que los repercutirían a las compañías aéreas usuarias de sus aeropuertos. Las compañías aéreas repercutirían a su vez esos costes al conjunto de los pasajeros, por lo que serían compartidos por un amplio número de ciudadanos. Y las personas de movilidad reducida no se considerarían generadoras de costes extraordinarios y recibirían la misma acogida que los demás pasajeros desde el momento de la reserva de billete hasta la llegada a su destino.

6. OBSERVACIONES SOBRE EL ARTICULADO

El artículo 1 determina el objetivo fundamental y el ámbito de aplicación del Reglamento.

El artículo 2 define los términos empleados en el Reglamento.

El artículo 3 prohíbe a las compañías aéreas o a los operadores turísticos denegar el embarque a las personas de movilidad reducida basándose en su condición. Ello debe entenderse sin perjuicio de determinadas excepciones, especialmente por motivos de seguridad debidamente justificados y establecidos en la ley, según establece el artículo 4.

El artículo 5 otorga a las personas de movilidad reducida el derecho al conjunto de medidas de asistencia en los aeropuertos que se especifica en el anexo I, tanto a la salida como a la llegada y en tránsito. Asimismo, contiene disposiciones sobre la notificación anticipada de la necesidad de este tipo de asistencia.

El artículo 6 atribuye a las entidades gestoras de los aeropuertos la responsabilidad de prestar a las personas de movilidad reducida, de forma gratuita, la asistencia mencionada en el artículo 5, y las autoriza para imponer a las compañías aéreas cánones para su financiación.

El artículo 7 requiere a las entidades gestoras de los aeropuertos que fijen, una vez celebradas las consultas oportunas, las normas de calidad de la asistencia.

El artículo 8 requiere a las compañías aéreas que presten a las personas de movilidad reducida la asistencia especificada en el anexo II a bordo de sus aviones, de forma gratuita.

El artículo 9 exige a las compañías aéreas y a los operadores turísticos que adopten ciertas medidas en relación con la notificación por anticipado de la necesidad de asistencia.

El artículo 10 prohíbe la limitación o exención de responsabilidad respecto de las obligaciones creadas por el Reglamento.

El artículo 11 exige a los Estados miembros que designen a los órganos responsables del control del cumplimiento del Reglamento y la tramitación de las reclamaciones.

El artículo 12 requiere a los Estados miembros que fijen sanciones para los casos de infracción.

El artículo 13 exige a la Comisión que presente informes sobre la aplicación y los resultados del Reglamento.

El artículo 14 fija la fecha de entrada en vigor del Reglamento.

2005/0007 (COD)

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

sobre los derechos de las personas de movilidad reducida en el transporte aéreo

(texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, y, en particular, su artículo 80, apartado 2,

Vista la propuesta de la Comisión[24],

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo[25],

Visto el dictamen del Comité de las Regiones[26],

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado[27],

Considerando lo siguiente:

(1) El mercado único de servicios aéreos debe resultar beneficioso para todos los ciudadanos. Por consiguiente, las personas que sufren la desventaja de una movilidad reducida por motivos de discapacidad, edad u otro factor deben tener las mismas oportunidades de utilizar el transporte aéreo que los demás ciudadanos.

(2) No debe por lo tanto denegarse el transporte a estas personas alegando su movilidad reducida, salvo por motivos de seguridad debidamente justificados y establecidos en la ley.

(3) El presente Reglamento no debe afectar a los demás derechos de los pasajeros establecidos en la normativa comunitaria, y, especialmente, en la Directiva 90/314/CEE del Consejo, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados[28] y en el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos[29].

---

24 DO C XX, XX, p. XX.
25 DO C XX, XX, p. XX.
26 DO C XX, XX, p. XX.
27 DO C XX, XX, p. XX.
28 DO L 158 de 23.6.1990, p.59.
29 DO L 46 de 17.2.2004, p.1.

(4) Para conseguir que las oportunidades de viajar en avión de las personas de movilidad reducida sean comparables a las de los demás ciudadanos, es preciso prestarles asistencia para satisfacer sus necesidades particulares en los aeropuertos y a bordo de las aeronaves; el objetivo de inclusión social exige que esta asistencia sea gratuita.

(5) La asistencia dispensada en los aeropuertos situados en el territorio de los Estados miembros sujetos a las disposiciones del Tratado debería, entre otras cosas, permitir a las personas de movilidad reducida desplazarse desde un punto designado de llegada al aeropuerto hasta el avión, y desde el avión hasta un punto designado de salida del aeropuerto, incluyendo las operaciones de embarque y desembarque. La asistencia deberá organizarse de modo que no sea objeto de interrupción ni demora alguna, presentar un nivel de calidad elevado y homogéneo en toda la Comunidad y hacer el mejor uso posible de los recursos, con independencia del aeropuerto o la línea aérea de que se trate.

(6) Para alcanzar estos objetivos, la asistencia en los aeropuertos debe ser prestada por un órgano central. Dado que las entidades gestoras de los aeropuertos desempeñan un papel crucial en la prestación de servicios en todo el aeropuerto, deberá otorgárseles esa responsabilidad.

(7) La asistencia deberá financiarse de forma que los costes se distribuyan equitativamente entre todos los pasajeros que utilicen el aeropuerto y con la finalidad de evitar cualquier factor que desincentive el transporte de los pasajeros de movilidad reducida. La imposición a cada una de las compañías aéreas usuarias de un aeropuerto de un canon proporcional al número de pasajeros que transporte con origen o destino en el mismo se considera la mejor forma de financiación.

(8) Para otorgar a las personas de movilidad reducida auténticas oportunidades de utilizar el transporte aéreo, deberá requerirse a las compañías aéreas que presten cierto tipo de asistencia a bordo de sus aeronaves.

(9) Habida cuenta de que los objetivos de la acción por emprender, a saber, garantizar unos niveles de protección y asistencia elevados y equivalentes en todos los Estados miembros y asegurar que los agentes económicos operan en condiciones armonizadas en un mercado único, no pueden ser alcanzados en la medida suficiente por los Estados miembros y, que debido a la escala o los efectos de la actuación, pueden conseguirse mejor a nivel comunitario, la Comunidad podrá adoptar las medidas oportunas de conformidad con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado. De acuerdo con el principio de proporcionalidad fijado en ese mismo artículo, el presente Reglamento no va más allá de lo necesario para alcanzar esos objetivos.

(10) Los Estados miembros deberán establecer las sanciones aplicables a las infracciones del presente Reglamento y garantizar la ejecución de las mismas. Dichas sanciones deberán ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.

(11) Los Estados miembros deberán supervisar y asegurar el cumplimiento del presente Reglamento y designar al organismo responsable del control del mismo. Esa supervisión no afectará al derecho de las personas de movilidad reducida a recurrir a los tribunales para obtener compensación legal con arreglo a las leyes nacionales.

(12) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, entre otros textos, en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

Objetivo y ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento establece las normas de protección y asistencia de las personas de movilidad reducida en el transporte aéreo.

2. Las disposiciones del presente Reglamento serán aplicables a las personas de movilidad reducida que utilicen el transporte aéreo y salgan de los aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, lleguen a esos aeropuertos o transiten por ellos.

3. No obstante lo dispuesto en el apartado 2, los artículos 3, 4 y 8 se aplicarán asimismo a los pasajeros que salgan de un aeropuerto situados en un tercer país con destino a otro aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, si ese vuelo forma parte de un viaje que se haya iniciado en la Comunidad y la compañía aérea operadora es comunitaria.

4. El presente Reglamento no afectará a los derechos de los pasajeros establecidos en la Directiva 90/314/CEE del Consejo relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados y en el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

Artículo 2

Definiciones

A efectos del presente Reglamento se entenderá por:

(a) "persona de movilidad reducida": toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de incapacidad física (sensoriales o locomotores), deficiencias intelectuales, edad, enfermedad o cualquier otra causa de discapacidad, y cuya situación requiera una atención especial y la adaptación a sus necesidades del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros;

(b) "compañía aérea": toda empresa de transporte aéreo que posee una licencia de explotación válida;

(c) "compañía aérea operadora": la compañía aérea que realiza o pretende realizar un vuelo en virtud de un contrato con un pasajero, o en nombre de otra persona, física o jurídica, vinculada a dicho pasajero por un contrato;

(d) “compañía aérea comunitaria”: toda compañía aérea que posee una licencia de explotación válida expedida por un Estado miembro de conformidad con el Reglamento (CEE) nº 2407/92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, sobre la concesión de licencias a las compañías aéreas[30];

(e) "operador turístico": con excepción de las compañías aéreas, todo organizador o detallista definido en el artículo 2, apartados 2 y 3, de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados;

(f) "entidad gestora del aeropuerto": organismo cuya finalidad principal, con arreglo a la legislación nacional, es la administración y gestión de las infraestructuras aeroportuarias, así como la coordinación y el control de las actividades de los distintos operadores presentes en el aeropuerto o el sistema aeroportuario correspondiente;

(g) "usuario del aeropuerto": toda persona física o jurídica responsable del transporte de pasajeros por vía aérea con origen o destino en el aeropuerto correspondiente;

(h) "comité de usuarios de aeropuertos": comité de representantes de los usuarios de los aeropuertos o de las organizaciones que los representen;

(i) “reserva”: el hecho de que el pasajero dispone de un billete o de otra prueba que demuestra que la reserva ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea o el operador turístico.

Artículo 3

Prohibición de denegar el embarque

1. Las compañías aéreas o sus agentes o los operadores turísticos no podrán negarse, alegando la movilidad reducida del pasajero, a aceptar una reserva para un vuelo que salga de un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento.

2. Las compañías aéreas o sus agentes o los operadores turísticos no podrán denegar el embarque a las personas de movilidad reducida que salgan de un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento:

   a) cuando esa persona disponga de una reserva para el vuelo en cuestión y se presente para facturación:

   a la hora fijada por anticipado y por escrito (incluso por medios electrónicos) por la compañía aérea, el operador turístico o un agente de viajes autorizado, o

   si no se ha fijado hora alguna, como mínimo sesenta minutos antes de la hora de salida publicada, o

   b) cuando, por la razón que sea, esa persona sea transferida del vuelo para el que dispone de una reserva a otro vuelo por una compañía aérea o un operador turístico.

[30] DO L 24 de 24.8.1992, p. 1.

Artículo 4

Excepciones, condiciones especiales e información

1. No obstante lo dispuesto en el artículo 3, las compañías aéreas o sus agentes o los operadores turísticos podrán negarse a aceptar una reserva de una persona de movilidad reducida, denegarle el embarque o exigirle que, a la hora de viajar, vaya acompañada por otra persona cuando se trate de cumplir los requisitos de seguridad debidamente establecidos en la ley o si las dimensiones de la aeronave o la ausencia justificada de personal de cabina impiden el transporte de las personas de movilidad reducida, incluido su embarque y desembarque.

2. Cuando una compañía aérea o su agente o un operador turístico se acojan a las excepciones fijadas en el apartado 1, deberán notificar por escrito sus motivos a la persona de movilidad reducida afectada en un plazo de cinco días hábiles desde la denegación de reserva o de embarque o de la imposición de la condición de disponer de un acompañante.

3. Las compañías aéreas o sus agentes pondrán inmediatamente a disposición de quienes así lo soliciten las normas de seguridad que apliquen al transporte de personas de movilidad reducida, así como toda restricción del transporte de estas personas o del equipo de movilidad debida a las dimensiones de la aeronave o a la falta de personal de cabina. Los operadores turísticos pondrán inmediatamente a disposición de quienes así lo soliciten esas normas y restricciones de seguridad en relación con los vuelos incluidos en los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados que organicen, vendan o pongan a la venta.

Artículo 5

Derecho a asistencia en los aeropuertos

1. Cuando una persona de movilidad reducida vaya a salir de un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento, la entidad gestora del mismo prestará la asistencia que se especifica en el anexo I de forma que esa persona pueda coger el vuelo para el que dispone de reserva, siempre que las necesidades particulares de asistencia de esa persona se notifiquen a la compañía a aérea o al operador turístico al menos veinticuatro horas antes de la hora de salida del vuelo publicada.

2. Si no se efectúa notificación alguna con arreglo al apartado 1, la entidad gestora hará todos los esfuerzos razonables por prestar la asistencia especificada en el anexo I de forma que la persona interesada pueda coger el vuelo para el que dispone de reserva.

3. Lo dispuesto en los apartados 1 y 2 se aplicará siempre y cuando:

   a) la persona se presente para facturación:

   - a la hora fijada por anticipado y por escrito (incluso por medios electrónicos) por la compañía aérea o el operador turístico, o

   - si no se ha fijado hora alguna, como mínimo sesenta minutos antes de la hora de salida publicada, o

b) la persona llegue a uno de los puntos designados en los aeropuertos con arreglo al artículo 6, apartado 4:

- a la hora fijada por anticipado y por escrito (incluso por medios electrónicos) por la compañía aérea o el operador turístico, o

- si no se ha fijado hora alguna, como mínimo dos horas antes de la hora de salida publicada.

4. Cuando una persona de movilidad reducida transite por un aeropuerto o sea transferida del vuelo para el que disponga de reserva a otro vuelo por una compañía aérea o un operador turístico, la entidad gestora hará todos los esfuerzos razonables por prestar la asistencia indicada en el anexo I de forma que dicha persona pueda coger el vuelo para el que dispone de reserva.

5. Cuando una persona de movilidad reducida aterrice en un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento, la entidad gestora del aeropuerto prestará la asistencia especificada en el anexo I de forma que dicha persona pueda llegar al punto de salida del aeropuerto mencionado en el artículo 6, apartado 4.

Artículo 6

Responsabilidad de la asistencia en los aeropuertos

1. Las entidades gestoras de los aeropuertos prestarán a las personas de movilidad reducida la asistencia especificada en el anexo I, de forma gratuita. Podrán prestar esa asistencia ellas mismas o contratar ese servicio con otras partes.

2. Las entidades gestoras de los aeropuertos que presten asistencia conforme a lo establecido en el apartado 1 podrán imponer un canon a las compañías aéreas usuarias del aeropuerto para la financiación de la misma.

3. El canon mencionado en el apartado 2, que deberá guardar relación con los costes y ser transparente, se fijará previa consulta al comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista. Dicho canon se distribuirá entre las compañías aéreas usuarias del aeropuerto, de forma proporcional al número de pasajeros que cada una de ellas transporte con origen y destino en el mismo.

4. Previa consulta a los usuarios de los aeropuertos a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, y a las organizaciones representantes de los pasajeros de movilidad reducida, las entidades gestoras de los aeropuertos designarán puntos de llegada y salida dentro y fuera de los edificios terminales en los que las personas de movilidad reducida podrán, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia. Como mínimo, se designarán puntos de esas características en las entradas de los edificios terminales, en los mostradores de facturación, en las estaciones de tren, metro y autobús, en las paradas de taxis y en los aparcamientos más próximos a los edificios terminales.

Artículo 7

Normas de calidad de la asistencia

1. Salvo en los aeropuertos cuyo tráfico anual sea inferior a dos millones de pasajeros, las entidades gestoras fijarán normas de calidad aplicables a la asistencia que se indica en el anexo I y determinarán los requisitos acerca de los recursos necesarios para su cumplimiento, previa consulta a los usuarios de los aeropuertos, a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, y a las organizaciones representantes de los pasajeros de movilidad reducida. Al fijar dichas normas, tendrán plenamente en cuenta las políticas y los códigos de conducta internacionalmente reconocidos para la facilitación del transporte de personas de movilidad reducida. Las entidades gestoras de los aeropuertos publicarán sus normas de calidad.

2. Las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos podrán convenir en que éstas últimas presten a los pasajeros transportados por las compañías aéreas desde y hasta el aeropuerto una asistencia de nivel superior al fijado con arreglo a las normas mencionadas en el apartado 1, o servicios adicionales a los especificados en el anexo I. Para la financiación de esta asistencia superior o adicional, las entidades gestoras podrán imponer a las compañías aéreas un canon adicional al indicado en el artículo 6, apartado 2, que también será transparente y proporcional a los costes y que también se fijará previa consulta a las compañías aéreas interesada.

Artículo 8

Asistencia prestada por las compañías aéreas

Las compañías aéreas prestarán gratuitamente la asistencia indicada en el anexo II a las personas de movilidad reducida que salgan de un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento o transiten por el mismo, y que cumplan las condiciones establecidas en el artículo 5, apartado 3.

Artículo 9

Notificación de la necesidad de asistencia

1. Las compañías aéreas o los operadores turísticos adoptarán cuantas medidas sean necesarias para poder recibir las notificaciones de necesidad de asistencia de las personas de movilidad reducida en todos sus puntos de venta situados en el territorio de los Estados miembros sujetos a las disposiciones del Tratado e incluidas las ventas por teléfono y por Internet.

2. Cuando una compañía aérea o un operador turístico reciba una notificación de necesidad de asistencia, la transmitirá inmediatamente:

   - a las entidades gestoras de los aeropuertos de salida, llegada y tránsito, y

   - a la compañía aérea operadora del vuelo, si no se ha efectuado una reserva con la misma.

3. Inmediatamente después de la salida del vuelo, la compañía aérea operadora notificará a la entidad gestora del aeropuerto de destino, si éste se halla situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, el número de personas de movilidad reducida que requerirán la asistencia especificada en el anexo 1 y las características de esa asistencia.

Artículo 10

Inadmisibilidad de exenciones

Las obligaciones para con las personas de movilidad reducida que se establecen en el presente Reglamento no podrán limitarse ni derogarse.

Artículo 11

Infracciones

1. Cada uno de los Estados miembros designará un organismo responsable de la aplicación del presente Reglamento en relación con los vuelos que salgan de los aeropuertos situados en su territorio o lleguen a los mismos. Cuando así proceda, ese organismo adoptará las medidas necesarias para asegurarse de que se respetan los derechos de las personas de movilidad reducida, incluida la observancia de las normas de calidad mencionadas en el artículo 7, apartado 1. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el nombre del organismo designado.

2. Las reclamaciones por presuntas infracciones del presente Reglamento podrán presentarse ante cualquiera de los organismos designados con arreglo al apartado 1 o cualquier otro organismo competente designado por los Estados miembros. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para informar a las personas de movilidad reducida de sus derecho y de la posibilidad de presentar reclamaciones a dicho organismo.

Artículo 12

Sanciones

Los Estados miembros determinarán el régimen de sanciones aplicable a las infracciones de las disposiciones del presente Reglamento y adoptarán cuantas medidas sean necesarias para garantizar su ejecución. Las sanciones previstas deberán ser eficaces, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros notificarán esas disposiciones a la Comisión antes de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento y le comunicarán con la mayor brevedad toda posterior modificación de las mismas.

Artículo 13

Informe

No más tarde del 1 de enero de 2010, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación y los resultados del presente Reglamento. En caso necesario, se adjuntarán a dicho informe las propuestas legislativas pertinentes que detallen las disposiciones del presente Reglamento o las modifiquen.

Artículo 14

Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor el --[31].

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas,

Por el Parlamento Europeo	*Por el Consejo*
El Presidente	*El Presidente*

[31] Un año después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

ANEXO I

Asistencia prestada por las entidades gestoras de los aeropuertos

Asistencia y disposiciones necesarias para permitir a las personas de movilidad reducida:

– comunicar su llegada a un aeropuerto y su solicitud de asistencia en los puntos designados dentro y fuera de los edificios terminales que se mencionan en el artículo 5, apartado 6;

– desplazarse desde uno de esos puntos designados al mostrador de facturación;

– proceder a la comprobación de su billete y a la facturación de su equipaje;

– desplazarse desde el mostrador de facturación al avión, pasando los controles de emigración, aduanas y seguridad;

– embarcar en el avión, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas u otro tipo de asistencia, si es preciso;

– desplazarse desde la puerta del avión a sus asientos;

– guardar y recuperar su equipaje dentro del avión;

– desplazarse desde sus asientos a la puerta del avión;

– desembarcar del avión, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas u otro tipo de asistencia, si es preciso;

– desplazarse desde el avión hasta la sala de recogida de equipajes, pasando los controles de inmigración y aduanas;

– desplazarse desde la sala de recogida de equipajes hasta un punto designado;

– conectar con otros vuelos, cuando se hallen en tránsito, para lo que habrá que prever asistencia en el aire y en tierra y tanto dentro de las terminales como entre terminales, si es preciso.

Manejo en tierra del equipo de movilidad, incluidas las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de veinticuatro horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan).

Sustitución temporal del equipo de movilidad extraviado o averiado.

Asistencia en tierra a los perros lazarillos certificados, cuando así proceda.

Comunicación de la información necesaria para tomar los vuelos en formato accesible.

ANEXO II

Asistencia prestada por las compañías aéreas

Transporte de perros lazarillos certificados en cabina, con arreglo a las normativas nacionales y para los vuelos de duración prevista inferior a cinco horas.

Transporte de un aparato de movilidad por cada pasajero de movilidad reducida, incluidas las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de veinticuatro horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan).

Comunicación de la información relativa a los vuelos en formato accesible.

Disposición de los asientos conforme a las necesidades de los individuos de movilidad reducida que así lo soliciten, siempre que los requisitos de seguridad lo permitan.