

Anexo I

Relación de servicios

Anexo I. Relación de Servicios

1. Asistencia y disposiciones necesarias para permitir a las personas con discapacidad o 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,
 - 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 o cualquier otro tipo de asistencia que proceda,
 - 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 o cualquier otro tipo de asistencia que proceda,
 - 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,
 - desplazarse a los servicios si es preciso.
2. Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, esta persona deberá poder prestar, si así se solicita, la asistencia necesaria en el aeropuerto y durante el embarque y desembarque.
3. Manejo en tierra de todos los equipos de movilidad, incluidos equipos como las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de 48 horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).
4. Sustitución temporal del equipo de movilidad extraviado o averiado, aunque no necesariamente por idéntico tipo de equipo.
5. Asistencia en tierra a los perros guía reconocidos, cuando así proceda.
6. Comunicación de la información necesaria para tomar los vuelos en formato accesible.
7. Colaborar y coordinar el servicio con los agentes de asistencia en tierra y otros prestadores de servicios (seguridad, servicio de información general, servicio sanitario, etc.).
8. Proporcionar y manejar el equipo adecuado y especial para el transporte de PMR entre la aeronave y el edificio terminal y viceversa.
9. Colocar y retirar los Transelevadores para PMR dentro del tiempo estimado necesario para cada tipo de avión.
10. En la forma acordada, entregar los equipos de movilidad que no puedan ubicarse en cabina de pasajeros (como sillas de ruedas eléctricas) al agente de asistencia en tierra para su carga en

bodega. Del mismo modo, recibir del agente de asistencia en tierra estos equipos de movilidad para proporcionar y concertar su reconciliación con la PMR.

11. Facilitar a los Agentes de asistencia en tierra toda la información necesaria relacionada con el servicio de asistencia a PMR, incluyendo los cambios.
12. Informar a las PMR, pasajeros y/o al público, además de sobre el servicio, sobre la hora de llegada y/o de salida de los aviones y del transporte en superficie (retrasos, cancelaciones, puertas de embarque, cintas de recogida de equipaje, información sobre conexiones, etc.).
13. Ocuparse de las PMR que hagan transbordo o tránsito, e informarles sobre los servicios disponibles en el Aeropuerto y coordinando la actividad con las otras partes que intervengan en las operaciones.
14. Atender a las PMR en caso de interrupción, retraso o cancelación de vuelos, coordinando la actividad con el agente de asistencia en tierra correspondiente, y ayudando a gestionar trámites necesarios (acompañamiento hasta mostrador información compañía, reserva de billetes, etc.).
15. Facilitar y prestar la asistencia necesaria a las PMR para poder presentar y cumplimentar adecuadamente las reclamaciones y quejas que deseen, bien acerca del servicio, o de cualquier otro tipo, notificando y manteniendo informada a la autoridad aeroportuaria.
16. Facilitar y prestar la asistencia necesaria a las PMR para poder realizar las gestiones de la búsqueda de los equipajes u objetos perdidos.
17. Informar al agente de asistencia en tierra y a la autoridad aeroportuaria de cualquier irregularidad descubierta en la asistencia a las PMR y en el manejo de equipaje.
18. Comprobar la recepción de los mensajes operativos (PAL/CAL, PSM, etc.), y tomar acción en lo referente a todas las comunicaciones sobre el servicio de asistencia a PMR, cuando sea necesario.
19. Introducir los datos sobre las asistencias realizadas, preparar y enviar las estadísticas, partes e informes, tal y como se haya establecido.
20. Establecer y mantener procedimientos locales que se refieran a la prestación del servicio de asistencia a PMR.
21. Asistencia a la PMR con el equipaje de mano.