



C/2024/5992

4.10.2024

COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN

Aplicación de las directrices interpretativas relativas al Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo

(C/2024/5992)

ÍNDICE

	<i>Página</i>
1. Introducción	3
2. Principios rectores	4
2.1. Las personas con discapacidad o movilidad reducida tienen el mismo derecho que todos los demás ciudadanos a la libertad de circulación, la libertad de elección y la no discriminación	4
2.1.1. Prohibición de negarse a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o movilidad reducida o denegarle el embarque	4
2.1.2. Prohibición de imponer condiciones o tasas especiales a las personas con discapacidad o movilidad reducida para viajar	5
2.2. Asistencia especial gratuita	5
2.3. Seguridad aérea	5
2.4. Cooperación con las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida ..	5
2.5. Asistencia continua de alta calidad adaptada a las necesidades particulares de cada pasajero.....	6
2.6. Suministro de información en formatos accesibles	6
3. Ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 1107/2006	7
3.1. Ámbito de aplicación territorial	7
3.2. Ámbito de aplicación personal	7
3.2.1. Definición de «persona con discapacidad» y «persona con movilidad reducida»	7
3.2.2. Solicitud de prueba de su afección a las personas con discapacidad o movilidad reducida	8
3.2.3. Factores que pueden ser una posible causa de movilidad reducida:	9
4. Formación	9
5. Normas aplicables a la preparación del viaje	10
5.1. Accesibilidad de los sitios web de los aeropuertos y las compañías aéreas y de los servicios mediante dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles	10
5.2. Información sobre las normas de seguridad y las restricciones de las compañías aéreas relacionadas con el transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida	11
5.3. Reserva	11
5.4. Notificación previa de las necesidades de asistencia	12
5.4.1. Notificación previa de la necesidad de asistencia	12

5.4.2. Obligación de las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos de facilitar la notificación previa y transmitirla a los agentes pertinentes	13
5.5. Denegación de reserva o embarque	14
5.6. Exigencia de un acompañante que actúe como asistente de seguridad	15
5.7. Viaje con un perro guía reconocido	16
5.8. Reserva de asientos	17
5.9. Transmisión de información al aeropuerto y a la compañía aérea operadora	17
6. Asistencia en el aeropuerto	18
6.1. Designación de puntos de encuentro	18
6.2. ¿Quién debe prestar asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida en los aeropuertos? ..	19
6.3. Tarifa específica aplicable a los usuarios de los aeropuertos para financiar la asistencia	19
6.4. Prestación de asistencia en los aeropuertos ()	21
6.5. Normas de calidad de los aeropuertos	24
6.6. Obligación de las compañías aéreas de prestar especial atención a las personas con discapacidad o movilidad reducida en caso de retrasos y cancelaciones	25
6.7. Salud y seguridad del personal de asistencia	25
7. Denegación de embarque a un pasajero con discapacidad o movilidad reducida y condicionamiento del embarque a que dichos pasajeros viajen con un asistente de seguridad	26
8. Asistencia prestada por las compañías aéreas	26
8.1. Transporte de perros guía reconocidos en la cabina	26
8.2. Transporte de equipos de movilidad	27
8.3. Transporte de equipo médico	27
8.4. Asientos conformes a las necesidades especiales de las personas con discapacidad o movilidad reducida () ..	28
8.5. Asientos para los acompañantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida	28
8.6. Comunicación de información esencial sobre los vuelos	29
8.7. Asistencia para desplazarse a los servicios	29
9. Pérdida de equipos de movilidad o daños a estos	29
10. Reclamaciones	30
11. La función de los organismos nacionales de aplicación: vigilancia y garantía del cumplimiento	31

1. INTRODUCCIÓN

El Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾ entró en vigor el 15 de agosto de 2006 y es plenamente aplicable desde el 26 de julio de 2008 ⁽²⁾.

Los artículos 21 y 26 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea ⁽³⁾ reconocen el derecho de las personas con discapacidad a la no discriminación, a la autonomía, a la integración social y profesional y a la participación en la vida de la comunidad. El artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad consagra el principio de accesibilidad y exige a los Estados parte que adopten las medidas adecuadas para garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder, en igualdad de condiciones con las demás, a las instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público, incluido el transporte ⁽⁴⁾. El Reglamento (CE) n.º 1107/2006 desempeña un papel importante en la aplicación de esos derechos fundamentales, ya que establece normas para proteger a las personas con discapacidad o movilidad reducida de la discriminación en el transporte aéreo, y garantiza que reciban la asistencia que necesitan para poder viajar en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.

El Reglamento (CE) n.º 1107/2006 ha comportado innegables ventajas para las personas con discapacidad o movilidad reducida. Sin embargo, algunas de sus disposiciones han sido interpretadas y aplicadas de manera diferente por los organismos nacionales de aplicación encargados de velar por el cumplimiento del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, los aeropuertos y las compañías aéreas. La Comisión publicó la primera edición de sus directrices interpretativas en 2012 ⁽⁵⁾, a fin de proporcionar orientaciones sobre la interpretación y aplicación de una serie de disposiciones del Reglamento (CE) n.º 1107/2006. Desde entonces, los organismos nacionales de aplicación, las compañías aéreas, los aeropuertos, los pasajeros y sus asociaciones han planteado cuestiones no cubiertas por las directrices interpretativas de 2012. La última evaluación del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 realizada por la Comisión en 2021 también llegó a la conclusión de que es necesario interpretar las disposiciones que no estaban cubiertas por las directrices interpretativas de 2012 ⁽⁶⁾.

Además de las obligaciones establecidas en el Reglamento (CE) n.º 1107/2006, la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC) ⁽⁷⁾ ha adoptado varias normas y recomendaciones en este ámbito. En particular, la sección 5 de la Declaración política de la CEAC en el ámbito de la facilitación de la aviación civil contiene orientaciones sobre la facilitación del transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida ⁽⁸⁾. El artículo 9, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 especifica que, al fijar sus normas de calidad, las entidades gestoras de los aeropuertos deben tener en cuenta el Código de conducta para la asistencia en tierra de las personas con movilidad reducida de la CEAC, que es uno de los anexos del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5. Además, el considerando 10 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establece que, al organizar la prestación de asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida, así como la formación de su personal, los aeropuertos y las compañías aéreas deben tener en cuenta el documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5, con la redacción que tenga en el momento de adopción del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

⁽¹⁾ Reglamento (CE) n.º 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 (DO L 204 de 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁽²⁾ Los artículos 3 y 4 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 son de aplicación desde el 26 de julio de 2007.

⁽³⁾ DO C 326 de 26.10.2012, p. 400, ELI: http://data.europa.eu/eli/treaty/char_2012/oj.

⁽⁴⁾ <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>. La Unión Europea y todos sus Estados miembros son Partes en la Convención.

⁽⁵⁾ Documento de trabajo de los servicios de la Comisión, de 11 de junio de 2012, Directrices interpretativas para la aplicación del Reglamento (CE) n.º 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, SWD(2012) 171 final, https://transport.ec.europa.eu/system/files/2016-09/2012-06-11-swd-2012-171_es.pdf.

⁽⁶⁾ Documento de trabajo de los servicios de la Comisión, *Evaluation of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air* [«Evaluación del Reglamento (CE) n.º 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», documento en inglés], SWD(2021) 417 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418>.

⁽⁷⁾ La CEAC es una organización intergubernamental creada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y el Consejo de Europa. Actualmente cuenta con cuarenta y cuatro Estados miembros, incluidos los veintisiete Estados miembros de la UE. Su objetivo es armonizar las políticas y prácticas de aviación civil de sus Estados miembros y, al mismo tiempo, promover la comprensión de cuestiones estratégicas entre sus Estados miembros y otras partes del mundo.

⁽⁸⁾ Documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5. La última versión del documento (13.ª edición, diciembre de 2023) puede consultarse en esta dirección: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Otro acto legislativo de la UE que concede derechos a las personas con discapacidad y que resulta pertinente en el contexto del transporte aéreo es la Directiva (UE) 2019/882, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios ⁽⁹⁾ (la Ley Europea de Accesibilidad), que establece requisitos de accesibilidad en relación con productos y servicios clave. Determinados requisitos de accesibilidad establecidos en la Directiva (UE) 2019/882 complementan el Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

Las presentes directrices interpretativas tienen por objeto aclarar las disposiciones del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 y promover las mejores prácticas a fin de garantizar una mejor aplicación y un control del cumplimiento más eficaz y coherente de las disposiciones de dicho Reglamento. Sin embargo, no pretenden abarcar todas las disposiciones de forma exhaustiva, ni tampoco crean nuevas disposiciones legales. Asimismo, cabe señalar que las directrices interpretativas no son jurídicamente vinculantes ni afectan a ninguna interpretación del Derecho de la Unión dada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Las presentes directrices interpretativas sustituyen a las de 2012.

2. PRINCIPIOS RECTORES

2.1. Las personas con discapacidad o movilidad reducida tienen el mismo derecho que todos los demás ciudadanos a la libertad de circulación, la libertad de elección y la no discriminación

El considerando 1 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 señala que las personas con discapacidad o movilidad reducida tienen el mismo derecho que todos los demás ciudadanos a la libertad de circulación, la libertad de elección y la no discriminación, y que este derecho se aplica tanto al transporte aéreo como a otros ámbitos de la vida.

2.1.1. *Prohibición de negarse a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o movilidad reducida o denegarle el embarque*

El artículo 3 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establece que las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos no pueden negarse a aceptar una reserva para un vuelo o a embarcar a personas con discapacidad o movilidad reducida por motivos de discapacidad o movilidad reducida.

El artículo 4, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 prevé dos excepciones a la prohibición establecida en el artículo 3 de dicho Reglamento:

- i) cuando no sea posible transportar a la persona en cuestión respetando los requisitos de seguridad establecidos mediante legislación internacional, de la UE ⁽¹⁰⁾ o nacional, o por la autoridad que emitió el certificado de operador aéreo a la compañía aérea;
- ii) cuando las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibiliten físicamente el embarque o transporte de dicha persona.

El artículo 4, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 exige a las compañías aéreas, a sus agentes y a los operadores turísticos que pongan a disposición del público las normas de seguridad aplicables al transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida. Estas normas deben ser sencillas, claras y fáciles de encontrar ⁽¹¹⁾.

El artículo 4, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establece que, si las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos se niegan a aceptar una reserva de personas con discapacidad o movilidad reducida o les deniegan el embarque, deben informarles de los motivos específicos por los que se hayan negado a ello. Estos motivos deben basarse exclusivamente en una de las dos excepciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento. Si una denegación se basa en una excepción establecida en el artículo 4, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, la compañía aérea, su agente o el operador turístico deben, de conformidad con dicho artículo, hacer todos los esfuerzos razonables para proponer una alternativa aceptable para la persona en cuestión.

El artículo 10, en relación con el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, obliga a las compañías aéreas a transportar los equipos de movilidad de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Negarse a transportar los equipos de movilidad a menudo tiene consecuencias comparables a las de negarse a transportar a personas con discapacidad o movilidad reducida.

⁽⁹⁾ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

⁽¹⁰⁾ Reglamento (UE) n.º 965/2012 de la Comisión, de 5 de octubre de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos en relación con las operaciones aéreas en virtud del Reglamento (CE) n.º 216/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 296 de 25.10.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj>).

⁽¹¹⁾ Véase el punto 5.2.2 para consultar la información mínima que debe publicarse.

Solo pueden invocarse los motivos establecidos en el artículo 4, apartado 1, y en el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 relacionados con las dimensiones de la aeronave y sus puertas, las normas aplicables para el transporte seguro de mercancías peligrosas por vía aérea y la legislación en materia de seguridad aérea para justificar la denegación del transporte de equipos de movilidad.

2.1.2. Prohibición de imponer condiciones o tasas especiales a las personas con discapacidad o movilidad reducida para viajar

El principio general de no discriminación consagrado en el artículo 1, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 impide que las compañías impongan condiciones especiales para viajar a las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Por consiguiente, de conformidad con el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las compañías aéreas solo pueden exigir que las personas con discapacidad o movilidad reducida vayan acompañadas de otra persona si necesitan asistencia para cumplir los requisitos de seguridad aplicables.

2.2. Asistencia especial gratuita

Para conseguir que las oportunidades de viajar en avión de las personas con discapacidad o movilidad reducida sean comparables a las de los demás ciudadanos, deben recibir asistencia para satisfacer sus necesidades particulares tanto en los aeropuertos como a bordo de las aeronaves ⁽¹³⁾. En aras de la inclusión social, las personas con discapacidad o movilidad reducida deben recibir dicha asistencia sin ningún cargo adicional, de conformidad con el artículo 8, apartado 1, y el artículo 10 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006. Por consiguiente, las compañías aéreas, sus agentes, las agencias de viajes, los operadores turísticos y las entidades gestoras de los aeropuertos no podrán aplicar a las personas con discapacidad o movilidad reducida ningún cargo adicional por la asistencia en los aeropuertos o a bordo de las aeronaves.

2.3. Seguridad aérea

El principio fundamental de seguridad aérea para todos los pasajeros y miembros de la tripulación debe respetarse y no puede verse comprometido. No obstante, debe garantizarse que este principio se aplique, siempre que sea posible, de manera que se tengan en cuenta las necesidades especiales de las personas con discapacidad o movilidad reducida, así como su derecho a acceder al transporte en igualdad de condiciones con las demás, y que no tenga un impacto desproporcionado en su capacidad de viajar. Las normas de seguridad aérea deben aplicarse de manera transparente y coherente.

2.4. Cooperación con las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida

Las personas con discapacidad o movilidad reducida suelen conocer mejor sus necesidades específicas a la hora de viajar. Por tanto, es una buena práctica que las entidades gestoras de los aeropuertos y las compañías aéreas entablen un diálogo permanente con las organizaciones que representan a estas personas, a fin de responder mejor a sus necesidades de movilidad.

Las disposiciones específicas del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 indicadas a continuación exigen explícitamente que las entidades gestoras de los aeropuertos cooperen con las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida:

El artículo 5, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 exige a las entidades gestoras de los aeropuertos que cooperen con las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida a la hora de designar los puntos de llegada y salida en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida han de poder, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia.

De conformidad con el artículo 9, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, cuando las entidades gestoras de los aeropuertos adopten normas de calidad aplicables a la asistencia, deben cooperar con las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida (entre otros organismos).

El anexo 5-D del documento n.º 30 de la CEAC establece que las entidades gestoras de los aeropuertos y las compañías aéreas deben cooperar con las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida a la hora de elaborar sus programas de formación, políticas y procedimientos.

⁽¹³⁾ Véase el considerando 4 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

Cuando las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos consulten a las organizaciones de personas con discapacidad o movilidad reducida, es preferible hacerlo con diferentes organizaciones que representen una amplia gama de discapacidades y reducciones de la movilidad.

Es aconsejable que las entidades gestoras de los aeropuertos y las compañías aéreas también impliquen a las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida a la hora de diseñar y evaluar los servicios, en particular la prestación de asistencia, las instalaciones y los equipos.

2.5. Asistencia continua de alta calidad adaptada a las necesidades particulares de cada pasajero

La asistencia prestada debe adaptarse, en la medida de lo posible, a las necesidades particulares del pasajero, de conformidad con el artículo 7, apartado 7, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

En particular, la provisión de una silla de ruedas con un acompañante para todas las personas con discapacidad o movilidad reducida constituye un enfoque simplificado que no tiene en cuenta la diversidad de las necesidades. Esto puede incluir, por ejemplo, la provisión de orientaciones para los pasajeros con discapacidad visual y el suministro de información esencial en un formato accesible para los pasajeros con dificultades auditivas. La asistencia debe organizarse de modo que no sea objeto de interrupción ni demora alguna y presentar un nivel de calidad elevado y homogéneo en toda la UE ⁽¹³⁾. Esto debe entenderse como la prestación de una asistencia adecuada, cómoda, segura y continua. Por tanto, deben evitarse, en la medida de lo posible, las transferencias de un proveedor de asistencia a otro, ya que a menudo provocan retrasos y obligan a los pasajeros a esperar a nuevos acompañantes. El pasajero asistido nunca debe quedar abandonado, sin asistencia o desatendido ⁽¹⁴⁾, a menos que se acuerde otra cosa con él.

2.6. Suministro de información en formatos accesibles

Las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos deben facilitar toda la información esencial a los pasajeros aéreos en formatos alternativos que también sean accesibles para las personas con discapacidad o movilidad reducida. La información facilitada a los pasajeros debe ser, por defecto, accesible para las personas con discapacidad (especialmente en lo que respecta a los sitios web, las aplicaciones, las máquinas expendedoras de billetes y los servicios de asistencia) y, con efecto a partir del 28 de junio de 2025, debe ajustarse a los requisitos de accesibilidad de la Directiva (UE) 2019/882.

«Formatos alternativos» se refiere a que la información se facilita en diferentes formatos al mismo tiempo, a fin de que sea accesible para todos (por ejemplo, si la información se facilita tanto en una pantalla como por medios acústicos, será accesible tanto para los pasajeros ciegos como para los sordos). Entre los formatos accesibles se incluyen los siguientes: letra de gran tamaño; versión Braille; caracteres en relieve; versiones de fácil lectura; formatos de audio, como sitios web; aplicaciones móviles; formato de vídeo (con subtítulos e interpretación en lenguas de signos internacionales y nacionales) y otros formatos electrónicos. La comunicación de información a personas con dificultades auditivas puede facilitarse utilizando telebólinas, así como información visual (por ejemplo, pictogramas). Por ejemplo, la información facilitada podría mostrarse en monitores. Es una buena práctica contar con personal aeroportuario que conozca las lenguas de signos nacionales e internacionales durante las horas de apertura del aeropuerto. La información debe facilitarse, como mínimo, en los mismos idiomas que la proporcionada a los demás pasajeros ⁽¹⁵⁾.

De conformidad con el artículo 4, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las compañías aéreas y sus agentes deben poner a disposición del público, en formatos accesibles, las normas de seguridad aplicables a las personas con discapacidad o movilidad reducida, así como toda restricción del transporte de estas personas. Esta información debe ser accesible, clara y fácil de encontrar (como mínimo, en los sitios web de las compañías aéreas y de sus agentes).

De conformidad con el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las compañías aéreas también están obligadas a comunicar toda la información esencial relativa a los vuelos en formatos accesibles.

De conformidad con el artículo 5, apartado 2, y el anexo I del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las entidades gestoras de los aeropuertos están obligadas a proporcionar a las personas con discapacidad o movilidad reducida la información básica sobre el aeropuerto necesaria para tomar los vuelos en los puntos de llegada y salida designados de los aeropuertos en formatos accesibles.

⁽¹³⁾ Véase el considerando 5 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

⁽¹⁴⁾ El anexo 5-D del documento n.º 30 de la CEAC especifica que las personas con discapacidad o movilidad reducida que necesiten asistencia no deben quedar desatendidas durante más de treinta minutos.

⁽¹⁵⁾ Véase el considerando 13 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

De conformidad con el anexo I del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las entidades gestoras de los aeropuertos deben facilitar en formatos accesibles la información que necesitan las personas con discapacidad o movilidad reducida para tomar sus vuelos.

A partir del 28 de junio de 2025, las entidades gestoras de los aeropuertos y las compañías aéreas deberán facilitar información sobre el transporte (incluida la información sobre viajes en tiempo real) de conformidad con los requisitos de accesibilidad establecidos en la Directiva (UE) 2019/882. Esta obligación también se aplica a los sitios web, los servicios mediante dispositivos móviles, los terminales inteligentes expendedores de billetes, los terminales de autoservicio y las máquinas expendedoras de billetes.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO (CE) N.º 1107/2006

3.1. Ámbito de aplicación territorial

El artículo 1, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establece que este se aplicará a las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros que 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 ⁽¹⁶⁾.

El artículo 1, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 amplía el ámbito de aplicación de los artículos 3, 4 y 10 del Reglamento a los pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país y lleguen a otro situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, cuando el transportista encargado de efectuar el vuelo sea una compañía aérea de la UE. Por tanto, el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 no se aplica a los vuelos operados por compañías aéreas no pertenecientes a la UE (es decir, compañías aéreas que no disponen de una licencia de explotación expedida por un Estado miembro de la UE) que salen de un aeropuerto de un tercer país con destino a un aeropuerto situado en el territorio de la UE.

3.2. Ámbito de aplicación personal

3.2.1. Definición de «persona con discapacidad» y «persona con movilidad reducida»

En el artículo 2, letra a), del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 se define «persona con discapacidad» o «persona con movilidad reducida» como «toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros».

Las personas con discapacidad no son un grupo homogéneo y tienen necesidades diferentes. Algunas pueden tener más de una discapacidad. Algunas discapacidades son visibles, pero muchas discapacidades están ocultas y no resultan inmediatamente evidentes para los demás (por ejemplo, algunas afecciones neurológicas cognitivas y enfermedades crónicas) ⁽¹⁷⁾. Varios aeropuertos han aplicado la buena práctica de ofrecer a las personas con discapacidades ocultas la posibilidad de identificarse como personas necesitadas de asistencia llevando un cordón, una pulsera o similar debidamente diseñados.

A efectos del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las discapacidades pueden ser permanentes o, a veces, solo temporales (por ejemplo, una extremidad rota). Los síntomas de la discapacidad pueden ser intermitentes, de modo que las personas pueden estar efectivamente incapacitadas o tener movilidad reducida en determinados momentos, pero ser perfectamente capaces en otros.

⁽¹⁶⁾ De conformidad con el artículo 355 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), el Derecho de la UE no se aplica en los países y territorios indicados en el anexo II del Tratado (véase el anexo II del TFUE, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT>). Esos países y territorios están, en cambio, sujetos a acuerdos de asociación especiales establecidos de conformidad con la cuarta parte del TFUE. Además, el Derecho de la Unión no se aplica en las Islas Feroe, de conformidad con el Acta de Adhesión de Dinamarca. Por consiguiente, las Islas Feroe se deben considerar un tercer país a efectos del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

En cambio, de conformidad con el artículo 355 del TFUE, las disposiciones de los Tratados se aplican en los departamentos franceses de ultramar (es decir, Guadalupe, Guayana Francesa, Martinica, Reunión, San Bartolomé y San Martín), las Azores, Madeira y las Islas Canarias. Por consiguiente, estos territorios forman parte de un Estado miembro donde se aplica el Tratado a efectos del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

El Reglamento (CE) n.º 1107/2006 también es aplicable en Islandia y Noruega (de conformidad con el Acuerdo del EEE) y en Suiza (de conformidad con el Acuerdo de 1999 entre la Comunidad Europea y la Confederación Suiza sobre el transporte aéreo).

⁽¹⁷⁾ En 2024, el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI, por sus siglas en inglés) de Europa publicó sus directrices sobre la asistencia a los pasajeros con discapacidades no visibles para las entidades gestoras de los aeropuertos. Estas directrices describen las discapacidades ocultas más comunes y proporcionan orientaciones prácticas sobre cómo asistir a las personas con estas discapacidades: <https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf>.

Las crecientes dimensiones y complejidad de los aeropuertos y el poco tiempo del que se dispone para llegar a una puerta de salida pueden ocasionar que personas que en otras circunstancias son autónomas necesiten solicitar asistencia. Si bien es posible que no necesiten asistencia en su vida cotidiana, podrían no ser capaces de recorrer largas distancias a pie en los aeropuertos en poco tiempo.

Por tanto, es aconsejable que las entidades gestoras de los aeropuertos utilicen un diseño de aeropuerto fácil de usar y de recorrer, así como una señalización clara e inequívoca; reduzcan al mínimo los largos recorridos a pie; e informen a los pasajeros de cualquier dato importante relacionado con sus vuelos y de los cambios en dicha información (por ejemplo, la puerta de salida) tan pronto como se disponga de ella.

Cuando las personas con discapacidad o movilidad reducida soliciten asistencia, cada solicitud debe evaluarse por sus respectivos méritos, a fin de garantizar que la asistencia sea proporcionada a las necesidades reales de la persona en cuestión en el entorno (aeropuerto o aeronave) y las condiciones de vuelo específicos, pero cabe esperar que la asistencia se preste sin restricciones indebidas. En este contexto, cabe destacar que algunos pasajeros pueden necesitar asistencia solo en el propio aeropuerto (o incluso solo en determinados aeropuertos, en función de las dimensiones y las características específicas del aeropuerto), pero no a bordo de la aeronave.

Esto significa que, si una compañía aérea limita el número de pasajeros con discapacidad a bordo para cumplir las normas de seguridad aérea, solo puede aplicar tales limitaciones a los pasajeros que necesitan asistencia a bordo y no a las personas con discapacidad o movilidad reducida que solo necesitan asistencia en el aeropuerto para llegar a la puerta de salida y, tras su llegada, para salir del aeropuerto.

3.2.2. *Solicitud de prueba de su afección a las personas con discapacidad o movilidad reducida*

El Reglamento (CE) n.º 1107/2006 no exige a las personas con discapacidad o movilidad reducida que aporten pruebas de su afección para justificar su solicitud de asistencia. Por consiguiente, no está permitido que las compañías aéreas soliciten tales pruebas como condición previa para prestar asistencia.

No obstante, puede llevarse a cabo una investigación especial en profundidad si una compañía aérea o su agente, un operador turístico, una entidad gestora de un aeropuerto o una empresa que presta asistencia especial en nombre de una entidad gestora de un aeropuerto tienen motivos razonables para sospechar que un pasajero podría cometer un abuso con el fin de beneficiarse de la asistencia gratuita. Esta investigación debe gestionarse con el máximo cuidado y prudencia, teniendo en cuenta la dignidad y el derecho a la intimidad del pasajero en cuestión. La asistencia podrá denegarse si se detecta un abuso.

Si un pasajero tiene una afección que pone en peligro su transporte seguro o la salud de otros pasajeros y de la tripulación⁽¹⁸⁾, la compañía aérea, su agente o el operador turístico podrán solicitar una autorización médica para asegurarse de que el pasajero está en condiciones de volar. Es una buena práctica que las compañías aéreas acepten «tarjetas de autorización médica para viajeros frecuentes», en las que un médico certifique que un pasajero con una afección crónica está en condiciones de volar, por lo que no será necesario obtener una autorización médica para cada viaje dentro del período de validez de la tarjeta⁽¹⁹⁾.

Si se determina que una persona no está en condiciones de volar desde el punto de vista médico (bien porque existe el riesgo de que el transporte no pueda realizarse de manera segura, bien porque pueda poner en peligro la seguridad del vuelo), la compañía aérea podrá denegar el transporte de dicha persona⁽²⁰⁾.

El artículo 2, letra j), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽²¹⁾ también establece que las compañías aéreas pueden denegar el transporte de personas que no estén en condiciones de volar desde el punto de vista médico. Por tanto, los derechos de los pasajeros relacionados con la denegación de embarque en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004 no se aplican a las personas a quienes se deniegue el embarque por motivos razonables (incluso cuando el motivo de la denegación fue que se consideró que la persona no estaba en condiciones de volar desde el punto de vista médico).

⁽¹⁸⁾ La Resolución 700 de la IATA (Aceptación y transporte de pasajeros incapacitados) (22.ª edición, junio de 2022) especifica las circunstancias en las que podría ser conveniente exigir la autorización médica del pasajero en cuestión.

⁽¹⁹⁾ Véase el punto 3.1.3 sobre la Tarjeta Médica de Viajero Frecuente (FREMEC) de la Resolución 700 de la IATA (Aceptación y transporte de pasajeros incapacitados) (22.ª edición, junio de 2002).

⁽²⁰⁾ De conformidad con CAT.GEN.MPA.105 [Responsabilidades del comandante (del vuelo)] que figura en el anexo IV. Subparte A del Reglamento (UE) n.º 965/2012 de la Comisión, por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos en relación con las operaciones aéreas en virtud del Reglamento (CE) n.º 216/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 296 de 25.10.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj>).

⁽²¹⁾ Reglamento (CE) n.º 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) n.º 295/91 (DO L 46 de 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

3.2.3. Factores que pueden ser una posible causa de movilidad reducida

3.2.3.1. Edad

Las deficiencias relacionadas con la vejez pueden dar lugar a una movilidad más reducida que la del pasajero medio. En caso necesario, dicha movilidad reducida debe atenderse prestando la asistencia adecuada.

Varias compañías aéreas prestan un servicio de acompañamiento de menores que permite a los niños viajar solos sin un adulto, pariente o tutor, pero bajo la supervisión del personal de la compañía aérea. Estos menores no acompañados no están cubiertos por el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 y la asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida no puede sustituir al servicio de acompañamiento de menores.

No deben excluirse de la prestación de asistencia en virtud del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 las situaciones en las que los adultos viajen con niños de corta edad (en particular, con lactantes) cuya edad pueda limitar su movilidad en el aeropuerto (por ejemplo, podrían no ser capaces de recorrer las largas distancias de los grandes aeropuertos en poco tiempo o de subir y bajar escaleras si no hay ascensores). En tales situaciones, puede prestárseles asistencia para transportar su equipaje en el aeropuerto, de modo que el adulto acompañante pueda centrarse en ayudar a moverse a los niños de corta edad.

3.2.3.2. Embarazo

Las compañías aéreas no tienen la obligación de transportar pasajeras embarazadas cuando, por razones de salud o seguridad, no puedan volar. Sin embargo, cuando la movilidad de una pasajera embarazada se vea afectada (por ejemplo, en lo que respecta a la capacidad de desplazarse rápida y fácilmente por un gran aeropuerto) y sobre todo en los puntos de conexión, puede considerarse que esa situación entra en el ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

3.2.3.3. Personas obesas

Si la condición de las personas obesas reduce claramente su movilidad (por ejemplo, impidiendo que se desplacen con facilidad por el aeropuerto o el entorno de una aeronave), pueden considerarse personas con movilidad reducida. Al igual que para cualquier otra categoría de personas con movilidad reducida, los requisitos de seguridad pueden limitar el acceso al transporte aéreo para las personas obesas (por ejemplo, debido a la falta de asientos adecuados, ya sea por las dimensiones o la solidez del propio asiento o del cinturón de seguridad).

4. FORMACIÓN

La formación es un elemento importante para garantizar el cumplimiento de los requisitos del Reglamento (CE) n.º 1107/2006. El personal de las compañías aéreas y de las entidades gestoras de los aeropuertos (incluidos los subcontratistas que trabajen en su nombre) que tenga trato directo con los viajeros debe recibir un nivel de formación adecuado.

Las entidades gestoras de los aeropuertos y las compañías aéreas deben tener en cuenta el documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5, a la hora de organizar la formación de su personal ⁽²²⁾.

La formación debe adaptarse a las exigencias y necesidades específicas del puesto de trabajo y tener en cuenta las obligaciones legales pertinentes establecidas en el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 o en otra legislación internacional, de la UE o nacional.

Existen tres niveles de obligaciones en materia de formación, con arreglo al artículo 11 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

- a) El personal que trabaje en nombre de las entidades gestoras de los aeropuertos y de las compañías aéreas (incluido el personal empleado por subcontratistas) y preste asistencia directa a las personas con discapacidad o movilidad reducida debe recibir una formación que le proporcione conocimientos específicos y efectivos sobre cómo responder a las necesidades de dichos pasajeros ⁽²³⁾.

⁽²²⁾ Véase el considerando 10 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

⁽²³⁾ Por ejemplo, los agentes de reservas y el personal de los centros de atención telefónica de las compañías aéreas deben recibir formación específica sobre cómo buscar información sobre la discapacidad o la reducción de la movilidad; cuáles son las necesidades de asistencia típicas de una persona con esa discapacidad o reducción de la movilidad específicas; y cómo registrar la información relativa a la asistencia y garantizar su correcta transmisión. También deben enseñarse los aspectos de salud y seguridad de la prestación de asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida, a fin de garantizar que la salud y la seguridad del personal no se vean comprometidas al prestar asistencia.

- b) El personal que trabaje en los aeropuertos en nombre de las entidades gestoras de los aeropuertos o de las compañías aéreas y tenga contacto directo con los viajeros en general debe recibir formación relativa a la igualdad de trato y sensibilización en materia de discapacidad ⁽²⁴⁾. Esta obligación de formación es menos exigente y el nivel de formación es más general que la formación del personal (véase el párrafo anterior) que presta asistencia directa a las personas con discapacidad o movilidad reducida. Sin embargo, se aplica a un grupo más amplio de personal.
- c) Todos los nuevos empleados de las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos (incluidos los que no trabajan en contacto directo con los viajeros) ⁽²⁵⁾ deben recibir formación relativa a la discapacidad. El nivel y la intensidad de la formación deberían depender de si el personal tiene contacto directo con los viajeros. Si no existe tal relación, la formación podría ser la menos exigente y más general de los tres tipos de formación mencionados en el artículo 11 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

Las entidades gestoras de los aeropuertos y las compañías aéreas deben garantizar que todo su personal reciba periódicamente cursos de actualización.

Todo el personal que participe en el transporte aéreo debe recibir la formación adecuada. Por ejemplo, los agentes de viajes deben recibir formación para que comprendan las necesidades y el tipo de asistencia que requieren las diferentes categorías de personas con discapacidad o movilidad reducida. Del mismo modo, el personal de seguridad debe recibir formación para llevar a cabo controles de seguridad con el máximo respeto por la dignidad de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Debe consultarse a las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida sobre el contenido de los programas de formación. Los operadores aeroportuarios y de aeronaves deben considerar la posibilidad de que dichas organizaciones participen en la evaluación del contenido de sus programas de formación y, en la medida de lo posible, en la impartición de la propia formación ⁽²⁶⁾.

El documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5, contiene directrices sobre el alcance, el contenido y la organización de los diferentes programas de formación ⁽²⁷⁾ que las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos deben tener en cuenta a la hora de formular sus programas de formación ⁽²⁸⁾.

5. NORMAS APLICABLES A LA PREPARACIÓN DEL VIAJE

5.1. Accesibilidad de los sitios web de los aeropuertos y las compañías aéreas y de los servicios mediante dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles

Los sitios web y los servicios mediante dispositivos móviles (incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles de los aeropuertos y las compañías aéreas) desempeñan un papel clave a la hora de proporcionar información a los clientes cuando reservan billetes de avión y notifican las necesidades de asistencia. El diseño de estos sitios web accesibles debe tener siempre en cuenta las directrices internacionales ⁽²⁹⁾ y las normas de la UE ⁽³⁰⁾ vigentes para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad o movilidad reducida. El anexo 5-J del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5, describe detalladamente las normas que deben seguir los aeropuertos y las compañías aéreas a fin de que sus sitios web y aplicaciones móviles sean accesibles para las personas con discapacidad o movilidad reducida. Dichas normas especifican, en particular, que la información para las personas con discapacidad o movilidad reducida debe ser fácil de encontrar y estar en una sola página a no más de un clic de la página de inicio del sitio web de una compañía aérea o de un aeropuerto. A partir del 28 de junio de 2025, las entidades gestoras de los aeropuertos y las compañías aéreas deberán hacer que sus sitios web y servicios mediante dispositivos móviles (incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles) sean accesibles para las personas con discapacidad o movilidad reducida en igualdad de condiciones con los demás pasajeros, de conformidad con el artículo 2, apartado 2, letra c), incisos i) y ii), de la Directiva (UE) 2019/882.

⁽²⁴⁾ En esta categoría también deben incluirse los comandantes de aeronaves, para que puedan tomar decisiones bien fundamentadas sobre el embarque de personas con discapacidad o movilidad reducida. Debe prestarse especial atención a su formación en materia de «discapacidades ocultas».

⁽²⁵⁾ Por ejemplo, el personal de asistencia en tierra debe recibir formación sobre el manejo de equipos de movilidad.

⁽²⁶⁾ Véase el anexo 5-G del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5.

⁽²⁷⁾ Véase, en particular, el anexo 5-G del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5.

⁽²⁸⁾ Véase el considerando 10 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

⁽²⁹⁾ Actualmente, las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>.

⁽³⁰⁾ Véase, por ejemplo, la norma europea armonizada sobre los requisitos de accesibilidad para las TIC (EN 301 549): <https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility>.

5.2. Información sobre las normas de seguridad y las restricciones de las compañías aéreas relacionadas con el transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida

El artículo 4, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establece que las compañías aéreas o sus agentes «pondrán a disposición del público, en formatos accesibles y como mínimo en los mismos idiomas que la información proporcionada a los demás pasajeros, las normas de seguridad que apliquen al transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida, así como toda restricción del transporte de estas personas o del equipo de movilidad debida a las dimensiones de la aeronave». Sin embargo, los operadores turísticos «se encargarán de que 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 estén disponibles».

Dicha información debe incluir, como mínimo ⁽³¹⁾: toda limitación relacionada con los requisitos de seguridad o debida a las dimensiones de la aeronave; las situaciones en las que un acompañante está obligado a prestar asistencia en materia de seguridad; la falta de servicios accesibles; la falta de reposabrazos abatibles del lado del pasillo; las dimensiones del asiento y del pasillo en relación con los requisitos de seguridad o las dimensiones de la aeronave; información sobre la accesibilidad dentro de la aeronave; si la compañía aérea tiene sillas de ruedas a bordo para acceder a los servicios; información sobre el transporte de equipos médicos y perros guía reconocidos; información sobre el suministro de oxígeno médico; cómo obtener asistencia; y cómo presentar una reclamación. El lenguaje debe ser sencillo y claro. Las compañías aéreas deben facilitar el acceso a esa información en sus páginas web y a través de su servicio de atención al cliente, de modo que las personas con discapacidad o movilidad reducida puedan decidir con conocimiento de causa si viajan en un vuelo concreto sobre la base de los procedimientos de seguridad y la asistencia prestada a bordo.

Siempre que sea posible, dicha información debe estar a disposición de los pasajeros antes de hacer una reserva o, al menos, tan pronto como la información esté disponible.

5.3. Reserva

A fin de garantizar una mejor notificación previa a las compañías aéreas de sus necesidades de asistencia (también a través de sus agentes y de operadores turísticos) y facilitar al máximo el acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida, los clientes deben poder hacer reservas por teléfono o por Internet. Las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos que instan a los clientes a reservar exclusivamente en un sitio web deben tener en cuenta que algunas personas pueden verse imposibilitadas para acceder a sus sitios web por motivos relacionados con su discapacidad ⁽³²⁾.

No obstante, las personas que reserven sus billetes a través de sitios web pueden preferir explicar por teléfono la asistencia necesaria para atender sus necesidades específicas. Esto permite a los agentes de reservas formular las preguntas pertinentes y comprender mejor las necesidades de asistencia del cliente. Es una buena práctica que las compañías aéreas establezcan líneas telefónicas gratuitas específicas (incluidos servicios de retransmisión de vídeo en la lengua de signos nacional) y que tengan un equipo especializado en la gestión de cuestiones de accesibilidad para las solicitudes de asistencia. Antes de aceptar reservas de personas con discapacidad o movilidad reducida, las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos deben hacer todos los esfuerzos razonables para verificar si existe algún motivo de seguridad por el que dichas personas no puedan embarcar en el vuelo en cuestión ⁽³³⁾.

Es aconsejable que otros intermediarios sigan el mismo planteamiento. El intercambio oportuno de información por parte de las compañías aéreas con esos otros intermediarios es esencial para que los pasajeros puedan estar correctamente informados.

Los agentes de las compañías aéreas deben advertir a los clientes que comprueben las restricciones de seguridad y protección de la compañía aérea antes de volar, ya que tales restricciones podrían afectar al transporte de equipos médicos o de movilidad (por ejemplo, determinados tipos de baterías para equipos de movilidad). En el caso de los viajes con equipos de movilidad, los agentes de las compañías aéreas deben asesorar sobre las normas en materia de responsabilidad por la pérdida de equipos de movilidad o daños a estos, de modo que los clientes puedan valorar si hacen o no una declaración de interés especial ⁽³⁴⁾ o si suscriben una póliza de seguro adecuada.

⁽³¹⁾ Véase el anexo 5-J del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5.

⁽³²⁾ Asimismo, debe considerarse la posibilidad de ofrecer un teléfono de texto que permita mejorar el acceso de las personas sordas y con discapacidad auditiva.

⁽³³⁾ Véase el considerando 2 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

⁽³⁴⁾ Véase el capítulo 9 de las presentes directrices interpretativas sobre el tema de la declaración de interés especial.

Si ofrecen vuelos de conexión a personas con discapacidad o movilidad reducida, las compañías aéreas y las agencias de viajes deben garantizar que los pasajeros dispongan de tiempo suficiente para llegar a su vuelo de conexión, teniendo en cuenta que podrían necesitar más tiempo que otros pasajeros.

5.4. Notificación previa de las necesidades de asistencia

La notificación previa es esencial para garantizar que se preste la asistencia adecuada a las personas con discapacidad o movilidad reducida que la soliciten. Esto implica que el personal responsable sea consciente de las necesidades de estas personas y esté preparado y en condiciones de proporcionar el equipo necesario, así como que los recursos de las compañías aéreas y de las entidades gestoras de los aeropuertos se utilicen de manera eficaz.

5.4.1. Notificación previa de la necesidad de asistencia

De conformidad con el artículo 7, apartados 1 y 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las personas con discapacidad o movilidad reducida deben, para tener derecho a recibir la asistencia adecuada, notificar previamente sus necesidades de asistencia y, en su caso, la necesidad de transportar sus equipos de movilidad ⁽³⁵⁾ y la necesidad de ir acompañadas de su perro guía reconocido al menos cuarenta y ocho horas antes de la hora de salida del vuelo publicada. En tales casos, la entidad gestora de un aeropuerto es responsable de garantizar que la asistencia se preste de tal manera que la persona en cuestión pueda tomar el vuelo para el que dispone de reserva.

La notificación previa debe poder hacerse siempre sin ningún cargo adicional, independientemente de cómo se haga la reserva o la notificación previa. Por ejemplo, no se permite exigir a los pasajeros que utilicen líneas telefónicas de tarifa superior para notificar previamente sus necesidades de asistencia.

Si una persona con discapacidad o movilidad reducida no notifica previamente la necesidad de asistencia o lo hace menos de cuarenta y ocho horas antes de la hora de salida publicada, la entidad gestora del aeropuerto debe, no obstante, en virtud del artículo 7, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, hacer todos los esfuerzos razonables para prestar la asistencia de manera que la persona interesada pueda tomar el vuelo para el que dispone de reserva. A fin de prestar la asistencia adecuada, debe compartirse la siguiente información con la compañía aérea:

- a) la naturaleza y descripción de las necesidades de asistencia (en particular, en lo que respecta a los acompañantes), el equipaje y, si es posible, una indicación de cuándo y dónde se necesita asistencia;
- b) una descripción de cualquier equipo de movilidad necesario, en particular, la cantidad, el modelo, las dimensiones, el peso, el tipo de batería y la potencia en vatios-hora, así como el manual de instrucciones (si está disponible);
- c) una descripción de cualquier equipo médico necesario (por ejemplo, oxígeno médico o respirador);
- d) si el pasajero va acompañado de un perro guía reconocido;
- e) si se requiere una silla de ruedas a bordo ⁽³⁶⁾.

Cada discapacidad es diferente, por tanto, las personas con discapacidad o movilidad reducida deben poder facilitar información adicional para complementar su solicitud de asistencia. Es una buena práctica que las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos permitan a las personas con discapacidad o movilidad reducida indicar la información adicional en formato de «texto libre» como parte de su notificación previa, además de utilizar el código de solicitud de servicios especiales (SSR) de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), que describe a grandes rasgos su necesidad de asistencia. Asimismo, las personas con discapacidad o movilidad reducida deben poder presentar fácilmente dicha información adicional tras la solicitud inicial de asistencia, entre otros medios, a través de la página «Gestionar mi reserva» del sitio web de la compañía aérea; por correo electrónico a la compañía aérea, a su agente o al operador turístico; llamando por teléfono a la compañía aérea, a su agente o al operador turístico.

⁽³⁵⁾ Véanse los anexos I y II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

⁽³⁶⁾ El Reglamento (CE) n.º 1107/2006 no obliga explícitamente a las compañías aéreas a llevar sillas de ruedas a bordo. No obstante, el punto 5.5 del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5, recomienda a los Estados miembros de la CEAC que impongan a las compañías aéreas la obligación de llevar a bordo al menos una silla de ruedas en las aeronaves nuevas y en las aeronaves que hayan sido objeto de un reacondicionamiento importante si la aeronave en cuestión tiene cien o más asientos. El anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 exige a las compañías aéreas que presten una asistencia adecuada a las personas con discapacidad o movilidad reducida cuando se desplacen de su asiento a los servicios en caso necesario, y las sillas de ruedas a bordo son la principal herramienta para prestar dicha asistencia.

Las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida, los organismos nacionales de aplicación, las compañías aéreas, las agencias de viajes y las entidades gestoras de los aeropuertos deben desempeñar un papel activo en la sensibilización y animar a las personas con discapacidad o movilidad reducida a notificar previamente, de manera oportuna y siempre que sea posible, sus necesidades de asistencia. Al hacerlo, deben advertir de las posibles consecuencias negativas de no notificar previamente sus necesidades. También debe animarse a las personas con discapacidad o movilidad reducida a notificar previamente sus necesidades de asistencia, de preferencia en el momento de reserva del vuelo y, en cualquier caso, al menos cuarenta y ocho horas antes de la salida prevista de su vuelo. A tal fin, podrían distribuirse en el aeropuerto tarjetas del tamaño de una billetera con información sobre cómo notificar previamente las necesidades de asistencia y las posibles consecuencias negativas de la falta de notificación previa a los pasajeros que no hayan notificado previamente sus necesidades de asistencia ⁽³⁷⁾.

Para que los pasajeros puedan demostrar que han notificado previamente sus necesidades de asistencia a su debido tiempo, es una buena práctica que las compañías aéreas, las agencias de viajes y los operadores turísticos, así como otros intermediarios que reciban notificaciones previas de asistencia, faciliten una confirmación escrita de ello al pasajero [por ejemplo, en formato electrónico (p. ej., por correo electrónico) o en la tarjeta de embarque]. Si falla la transmisión de la notificación entre la compañía aérea, la agencia de viajes, el operador turístico y la entidad gestora del aeropuerto, el pasajero puede presentar dicha confirmación escrita como prueba indiciaria de que ha notificado previamente sus necesidades de asistencia a su debido tiempo y mediante los métodos acordados.

5.4.2. *Obligación de las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos de facilitar la notificación previa y transmitirla a los agentes pertinentes*

El artículo 6, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 exige a las compañías aéreas, a sus agentes y a los operadores turísticos que adopten cuantas medidas sean necesarias para recibir las notificaciones de las solicitudes de asistencia presentadas por personas con discapacidad o movilidad reducida en todos sus puntos de venta situados en el territorio de los Estados miembros sujetos a las disposiciones del Tratado. Esta obligación también se aplica a las ventas por teléfono y por Internet.

También es una buena práctica que otros intermediarios sigan las normas contempladas en el artículo 6, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

Deben facilitarse medios de comunicación alternativos [por ejemplo, página web de reservas, charla por Internet, correo electrónico y línea telefónica directa ⁽³⁸⁾] a las personas con discapacidad o movilidad reducida para que puedan notificar previamente sus necesidades de asistencia. Esto garantizará la aplicación efectiva del derecho de las personas con discapacidad o con movilidad reducida a la asistencia establecido en el artículo 7, apartado 1, y el artículo 10 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

La necesidad de asistencia en tierra suele estar vinculada a la disposición de las terminales de los aeropuertos y a los trayectos a pie derivados de tal disposición. Por tanto, un pasajero puede necesitar asistencia a la salida, pero no a la llegada ni durante las conexiones, o viceversa. Por consiguiente, los pasajeros deben poder notificar previamente la asistencia que necesitan para cada aeropuerto de origen o destino de cada segmento de vuelo, de modo que las entidades gestoras de los aeropuertos puedan asignar mejor sus recursos y prestar una asistencia de mayor calidad.

Los agentes de reservas de las compañías aéreas deben conocer las normas y las restricciones que puedan impedir el transporte del pasajero o la prestación de la asistencia requerida. También deben poder solicitar al pasajero toda la información pertinente necesaria para determinar la naturaleza de la asistencia requerida.

Además de formar a sus propios agentes de ventas y al personal de atención al cliente pertinente que tenga contacto con los pasajeros que necesiten asistencia, las compañías aéreas deben colaborar de forma proactiva con su red de agencias de viajes y operadores turísticos para garantizar que estos recopilan correctamente la información de los pasajeros que necesiten asistencia.

Es aconsejable que otros intermediarios independientes conozcan las normas y restricciones que puedan impedir el transporte de la persona con discapacidad o movilidad reducida o la prestación de la asistencia requerida. También deben poder solicitar al pasajero toda la información pertinente necesaria para determinar la naturaleza de la asistencia que requiere. La comunicación oportuna de esta información entre las compañías aéreas y los intermediarios independientes es esencial para que los pasajeros puedan estar debidamente informados (sobre todo en circunstancias en las que se aplican condiciones y derechos específicos).

⁽³⁷⁾ Véase el anexo 5-H del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5.

⁽³⁸⁾ Véase el anexo 5-J del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5.

El artículo 7, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establece que, si el vuelo de ida y el de vuelta han sido contratados con la misma compañía aérea, la notificación de las necesidades particulares de asistencia de un pasajero también cubre el vuelo de regreso. Esto significa que las personas con discapacidad o movilidad reducida no tienen que notificar previamente sus necesidades varias veces en caso de que hayan cogido un vuelo de regreso. Es una buena práctica registrar las necesidades de asistencia de un pasajero con discapacidad o movilidad reducida permanentes que viaja con frecuencia con la misma compañía aérea (con el consentimiento del pasajero) y utilizar esa información para reservas posteriores, a fin de evitar que dicho pasajero tenga que realizar una nueva notificación previa cada vez que reserve un vuelo.

El tratamiento de datos personales, incluida la recogida y el almacenamiento de datos personales durante la notificación previa de las necesidades de asistencia y su transmisión a la entidad gestora del aeropuerto o a la compañía aérea operadora para cumplir las obligaciones de asistencia, debe respetar plenamente la legislación de la UE en materia de protección de datos ⁽³⁹⁾.

5.5. Denegación de reserva o embarque

La prohibición de denegar una reserva o el embarque de personas con discapacidad o movilidad reducida es uno de los principios rectores consagrados en el artículo 3 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 ⁽⁴⁰⁾.

El artículo 4, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establece dos excepciones a este principio: a) si no es posible transportar a la persona en cuestión y seguir cumpliendo los requisitos de seguridad establecidos mediante legislación o mediante una decisión de la autoridad que emitió el certificado de operador aéreo a la compañía aérea; b) si las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte de dicha persona.

Estas dos excepciones solo deben aplicarse si se han tenido en cuenta todas las opciones razonables para permitir el viaje de la persona afectada y se ha comprobado que no son viables.

En muchas situaciones, los requisitos de seguridad pueden cumplirse con la ayuda de un acompañante que actúe como asistente de seguridad. En tales situaciones, la compañía aérea, su agente o el operador turístico pueden solicitar [de conformidad con el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006] que el pasajero vaya acompañado de alguien que pueda prestar la asistencia de seguridad necesaria.

El hecho de que un pasajero no haya notificado sus necesidades de asistencia o no haya facilitado información suficiente sobre dichas necesidades no justifica, por sí solo, la negativa a aceptar una reserva o a embarcar a dichos pasajeros.

Para que los pasajeros puedan tomar una decisión con conocimiento de causa sobre cómo reservar un vuelo sin riesgo de que se les deniegue el derecho a embarcar en una aeronave, y a fin de evitar que las compañías aéreas denieguen el embarque a personas con discapacidad o movilidad reducida, el artículo 4, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establece que las compañías aéreas deben poner a disposición del público, en formatos accesibles, las normas de seguridad que apliquen al transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida, así como toda restricción del transporte de equipos de movilidad debida a las dimensiones de la aeronave.

Si una compañía aérea deniega una reserva o embarque por alguno de los motivos establecidos en el artículo 4, apartado 1, la compañía aérea, su agente y el operador turístico están obligados, en virtud de la misma disposición, a hacer esfuerzos razonables para ofrecer al pasajero una alternativa aceptable. Es una buena práctica que otros intermediarios sigan la misma práctica.

Cuando decidan invocar una de las dos excepciones establecidas en el artículo 4, apartado 1, las compañías aéreas están obligadas a informar a las personas con discapacidad o movilidad reducida (de preferencia en la fase de notificación previa, pero, en cualquier caso, lo antes posible). El viajero afectado podrá entonces adoptar medidas alternativas. Así se desprende de la redacción del artículo 4, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, que exige que la información se facilite «de inmediato».

Por consiguiente, las compañías aéreas deben informar por adelantado a los pasajeros de cualquier circunstancia pertinente (como un cambio de la compañía operadora o de la aeronave) que pueda afectar a su capacidad para transportar a personas con discapacidad o movilidad reducida.

⁽³⁹⁾ Véase el considerando 12 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006. Véase también el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

⁽⁴⁰⁾ Véase el punto 2.1.1. de las presentes directrices.

De conformidad con el artículo 4, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, si se deniega el embarque a un pasajero por motivos de discapacidad o movilidad reducida, debe ofrecerse al pasajero y a cualquier persona que lo acompañe en calidad de asistente de seguridad exigido por la compañía aérea [de conformidad con el artículo 8 del Reglamento (CE) n.º 261/2004] la posibilidad de elegir entre i) el reembolso íntegro del billete (y el derecho a un vuelo de vuelta en caso de un vuelo con múltiples escalas); o ii) un vuelo alternativo. El derecho a un vuelo de vuelta o a un vuelo alternativo está supeditado a que el pasajero con discapacidad o movilidad reducida pueda cumplir los requisitos de seguridad obligatorios del vuelo de vuelta o del vuelo alternativo.

Si una compañía aérea deniega el embarque a una persona con discapacidad o movilidad reducida en forma contraria a las disposiciones del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, dicha persona tiene derecho a una compensación [de conformidad con el artículo 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004]; a un cambio de reserva o reembolso del precio del billete; y a asistencia [de conformidad con los artículos 8 y 9 del Reglamento (CE) n.º 261/2004] ⁽⁴¹⁾.

De conformidad con el artículo 4, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos que se nieguen a aceptar una reserva por motivos de discapacidad o movilidad reducida deben informar de inmediato a la persona con discapacidad o movilidad reducida de los motivos. Esto evita la denegación arbitraria del transporte a personas con discapacidad o movilidad reducida. Las compañías aéreas deben proporcionar una explicación clara y precisa de la denegación con una referencia específica a la legislación nacional, internacional o de la UE pertinente en materia de seguridad o a la decisión de la autoridad competente. No basta una referencia general al artículo 4, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006. Cuando proceda, las compañías aéreas deben especificar qué característica de la aeronave imposibilita físicamente el embarque o transporte de las personas con discapacidad o movilidad reducida en cuestión. Es aconsejable que los intermediarios sigan la misma norma.

El artículo 4, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 exige que las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos comuniquen a la persona afectada, si esta así lo solicita, los motivos de la denegación por escrito en un plazo de cinco días hábiles a partir de la solicitud. También es una buena práctica que los intermediarios sigan el mismo planteamiento.

Las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos deben poder justificar ante los organismos nacionales de aplicación (o en cualquier procedimiento de arbitraje o ante un tribunal, en caso necesario) cualquier negativa a aceptar una reserva o a embarcar a personas con discapacidad o movilidad reducida sobre la base del Reglamento (CE) n.º 1107/2006. Por tanto, la información pertinente debe registrarse y conservarse durante un período de tiempo adecuado, incluso si el pasajero no solicita que se comuniquen los motivos por escrito. A falta de normas explícitas en el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 sobre los plazos, estos organismos deben conservar la información pertinente durante los períodos de tiempo especificados en la legislación nacional pertinente.

5.6. Exigencia de un acompañante que actúe como asistente de seguridad

El principio general de no discriminación impide que las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos impongan condiciones especiales a las personas con discapacidad o movilidad reducida para viajar.

Las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos solo pueden exigir a las personas con discapacidad o movilidad reducida que viajen acompañadas de alguien si no son autosuficientes y su transporte supone un riesgo para la seguridad porque no pueden cumplir de manera autónoma los requisitos de seguridad aplicables ⁽⁴²⁾. En estas circunstancias, las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos pueden exigir [de conformidad con el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006] que las personas con discapacidad o movilidad reducida vayan acompañadas de alguien que pueda facilitarles la asistencia necesaria para cumplir los requisitos de seguridad aplicables (un asistente de seguridad).

Las compañías aéreas deben informar a sus clientes de las condiciones en las que exigen que un asistente de seguridad viaje con la persona con discapacidad o movilidad reducida.

A las personas con discapacidad o movilidad reducida no se les puede denegar el transporte ni exigirles que viajen con un asistente de seguridad por el mero hecho de no poder llevar a cabo de forma independiente acciones relacionadas con su comodidad a bordo de una aeronave (por ejemplo, no poder comer o utilizar los servicios solas). Corresponde al pasajero decidir si viaja o no con alguien que le ayude con tareas relacionadas con la comodidad personal. No obstante, la tripulación de cabina no está obligada a prestar asistencia personal a las personas con discapacidad o movilidad reducida (por ejemplo, asistencia para comer o beber; asistencia en un lavabo o para ir al baño si el pasajero no puede utilizar los servicios sin ayuda; o administración de medicamentos).

⁽⁴¹⁾ Véanse el artículo 2, letra j), y el artículo 4, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

⁽⁴²⁾ Esto incluye a cualquier persona que no pueda abrocharse y desabrocharse el cinturón de seguridad; abandonar su asiento y llegar a una salida de emergencia sin ayuda; sacar y colocarse un chaleco salvavidas; ponerse una máscara de oxígeno sin ayuda; o comprender las instrucciones de seguridad y las recomendaciones e instrucciones dadas por la tripulación en una situación de emergencia (incluida la información comunicada en formatos accesibles).

A fin de ayudar a las compañías aéreas, a sus agentes o a los operadores turísticos a determinar si las personas con discapacidad o movilidad reducida pueden viajar sin un acompañante, deben formularles preguntas relacionadas con los criterios establecidos en las normas de seguridad aplicables y no deben hacer ninguna suposición sobre su independencia para cumplir las normas de seguridad.

De conformidad con el artículo 4, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos deben indicar detalladamente los motivos cuando exijan que las personas con discapacidad o movilidad reducida vayan acompañadas.

En función de las circunstancias particulares, puede ser una buena práctica que las compañías aéreas permitan a las personas con discapacidad o movilidad reducida solicitar y obtener la ayuda de otro pasajero en el vuelo que se ofrezca voluntariamente como su acompañante.

Si una compañía aérea exige que una persona con discapacidad o movilidad reducida vaya acompañada de un asistente de seguridad, es una buena práctica que la compañía aérea ofrezca transporte gratuito al acompañante que actúe como asistente de seguridad ⁽⁴³⁾. En el caso de otros modos de transporte (por ejemplo, ferrocarril, autobús, autocar y transporte acuático), ya existe el derecho a transportar de forma gratuita a dichos asistentes de seguridad acompañantes.

Las personas con discapacidad o movilidad reducida deben ser plenamente informadas de los costes adicionales del transporte del asistente de seguridad si una compañía aérea invoca el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 para exigirles que vayan acompañadas de una persona que actúe como asistente de seguridad.

5.7. Viaje con un perro guía reconocido

El artículo 7, apartado 2, y el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establecen que, en caso de que una persona con discapacidad o movilidad reducida requiera el uso de un perro guía reconocido, las entidades gestoras de los aeropuertos y las compañías aéreas admitirán al animal a condición de que i) dicha persona haya notificado previamente a la compañía aérea, a su agente o al operador turístico que viajará con un perro guía reconocido; y ii) la notificación y el transporte del perro en cuestión cumplan la normativa nacional aplicable al transporte de perros guía a bordo de aeronaves.

El Reglamento (CE) n.º 1107/2006 utiliza la expresión «perros guía reconocidos» para dejar claro que dichos perros i) han sido seleccionados y entrenados para satisfacer las necesidades individuales de una persona con discapacidad; y ii) utilizan las capacidades y competencias que han adquirido para ayudar a sus propietarios a realizar sus actividades cotidianas. A fin de garantizar que dichos perros no supongan un riesgo para la seguridad aérea, además de estar entrenados para las tareas específicas relacionadas con la asistencia a sus propietarios, también están entrenados para desplazarse de forma segura en los espacios públicos y obedecer a su propietario. En interés de la seguridad aérea, las compañías pueden pedir al propietario del perro que aporte pruebas de que este ha recibido el entrenamiento necesario.

Entre los perros guía figuran no solo los perros lazarillo para personas ciegas o con discapacidad visual, sino también los perros que ayudan a personas con otros tipos de discapacidad. Algunos ejemplos son los perros señal, que ayudan a las personas sordas y con dificultades auditivas, o los perros de asistencia de movilidad, que ayudan a las personas con discapacidad física (por ejemplo, dándoles equilibrio y estabilidad).

Actualmente no existen normas a escala de la UE sobre el entrenamiento o la certificación de los perros guía. Esto podría obstaculizar la evaluación por parte de las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos de si un perro cumple los requisitos para ser considerado un perro guía reconocido. Sería aconsejable que los organismos nacionales de aplicación, las organizaciones del sector, las organizaciones de personas con discapacidad o movilidad reducida y las organizaciones activas en el ámbito del entrenamiento de perros guía acordaran un conjunto armonizado de normas para evaluar si un perro ha recibido el entrenamiento necesario para ser considerado un perro guía reconocido.

⁽⁴³⁾ Véase el punto 4.2.4.2 del anexo 5-H del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5. El 29 de noviembre de 2023, la Comisión presentó una propuesta legislativa de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782 en lo que respecta a la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros en la Unión [COM(2023) 753 final]. De acuerdo con la propuesta, las compañías aéreas deben transportar de forma gratuita a dichos asistentes de seguridad acompañantes y, si es posible, sentarlos junto a la persona con discapacidad o movilidad reducida que necesite su asistencia para cumplir los requisitos de seguridad aérea aplicables.

El Reglamento (UE) n.º 576/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁴⁴⁾ impone determinados requisitos para que los perros puedan viajar por los Estados miembros, en particular en lo que respecta a los sistemas de identificación necesarios y a la prueba de vacunación. El sector y las partes interesadas pertinentes (en particular las asociaciones de personas con discapacidad o movilidad reducida) deben sensibilizar activamente a los propietarios de perros guía sobre estos requisitos.

5.8. Reserva de asientos

Con arreglo al anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las compañías aéreas deben hacer todos los esfuerzos razonables para disponer los asientos durante los vuelos a bordo de aviones conforme a las necesidades específicas de las personas con discapacidad o movilidad reducida que así lo soliciten, siempre que los requisitos de seguridad y la disponibilidad lo permitan.

Las compañías aéreas deben tener asientos designados para personas con discapacidad o movilidad reducida. Es una buena práctica que las compañías aéreas mantengan estos asientos libres y reservados para las personas con discapacidad o movilidad reducida hasta casi la hora de salida del vuelo y garanticen que sean los últimos asientos asignados a otros pasajeros que no necesiten asistencia.

Las compañías aéreas que asignen asientos antes del vuelo deben permitir a las personas con discapacidad o movilidad reducida reservar con antelación los asientos que mejor respondan a sus necesidades, con sujeción a las limitaciones de seguridad.

De conformidad con el artículo 10 y el anexo II de dicho Reglamento, las compañías aéreas que cobren por reservar asientos con antelación deben eximir de tales tasas a las personas con discapacidad o movilidad reducida, de modo que puedan seleccionar el asiento que mejor responda a sus necesidades. La asignación de asientos para todos los pasajeros está sujeta a los requisitos de seguridad adecuados. Las personas con discapacidad o movilidad reducida no deben verse asignadas ni ocupar asientos que permitan el acceso directo a salidas de emergencia o en los que su presencia pudiera impedir a los miembros de la tripulación desempeñar sus funciones, obstruir el acceso a los equipos de emergencia o impedir la evacuación de emergencia de la aeronave ⁽⁴⁵⁾. Las compañías aéreas deben publicar en su página web su política de asignación de asientos en relación con las personas con discapacidad o movilidad reducida. Cuando una persona informe a la compañía aérea, a su agente o al operador turístico acerca de la naturaleza de su discapacidad, estos deben informar al pasajero de los asientos disponibles que sean más accesibles y asignarle un asiento adecuado (por ejemplo, con reposabrazos abatibles, cerca del lavabo y con asientos adyacentes para la persona con discapacidad y el asistente de seguridad).

Los asientos deben reasignarse, en caso necesario, para garantizar que las personas con discapacidad o movilidad reducida y sus asistentes de seguridad dispongan de asientos adecuados.

En cualquier circunstancia, debe dejarse claro a las personas con discapacidad o movilidad reducida que no pueden garantizarse los asientos asignados, porque existen factores operativos (por ejemplo, un cambio de aeronave) que pueden afectar a la distribución de asientos. Sin embargo, en tales circunstancias, deben hacerse todos los esfuerzos posibles para responder a las necesidades de las personas con discapacidad (por ejemplo, tratando de asignar un asiento comparable).

Además, para que las compañías aéreas puedan asignarles los asientos adecuados, es fundamental que las personas con discapacidad o movilidad reducida notifiquen sus necesidades de asistencia. Lo ideal es que lo hagan en el momento en que reservan el vuelo y, a más tardar, cuarenta y ocho horas antes de la salida prevista del vuelo.

5.9. Transmisión de información al aeropuerto y a la compañía aérea operadora

Es responsabilidad de las compañías aéreas, de sus agentes y de los operadores turísticos transmitir toda la información recabada de las personas con discapacidad o movilidad reducida tanto a las entidades gestoras de los aeropuertos de salida, llegada y tránsito como a la compañía aérea operadora (en caso de que la reserva no se haya realizado con dicha compañía aérea). El artículo 6, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establece que, si un pasajero notifica previamente la necesidad de asistencia al menos cuarenta y ocho horas antes de la hora de salida del vuelo publicada, la compañía aérea, sus agentes o los operadores turísticos deben transmitir la información en cuestión a más tardar treinta y seis horas antes de la hora de salida del vuelo publicada. El artículo 6, apartado 3, establece que, en todos los demás casos, deben transmitir la información lo antes posible.

⁽⁴⁴⁾ Reglamento (UE) n.º 576/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de junio de 2013, relativo a los desplazamientos sin ánimo comercial de animales de compañía y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 998/2003 (DO L 178 de 28.6.2013, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

⁽⁴⁵⁾ Véase AMC1 CAT.OP.MPA.155, letra c), que figura en el anexo IV del Reglamento (UE) n.º 965/2012 de la Comisión, de 5 de octubre de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos en relación con las operaciones aéreas en virtud del Reglamento (CE) n.º 216/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 296 de 25.10.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17>).

De conformidad con el artículo 6, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, la compañía aérea operadora debe, en cuanto sea posible después de la salida del vuelo, notificar a la entidad gestora del aeropuerto de destino el número de personas con discapacidad o movilidad reducida a bordo de dicho vuelo que requerirán asistencia en el aeropuerto de llegada y las características de esa asistencia. Este requisito solo se aplica si el aeropuerto de llegada está situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado.

A fin de proporcionar el nivel adecuado de asistencia, las solicitudes de las personas con discapacidad o movilidad reducida deben registrarse y transmitirse a la compañía aérea operadora y a las entidades gestoras de los aeropuertos utilizando los códigos SSR de la IATA acordados internacionalmente ⁽⁴⁶⁾.

Siempre que sea posible, la información sobre las necesidades concretas de los pasajeros debe transmitirse utilizando el cuadro de «texto libre» visible en el sistema de mensajería del listado de asistencia de viajeros (*Passengers Assistance List* o PAL) o del listado de cambios (*Change Assistance List* o CAL), o en cualquier otro formato adecuado acordado entre las partes interesadas. Esto reviste particular importancia en el caso de las personas cuyas necesidades son complejas y que no pueden identificarse fácilmente a través de los códigos IATA. Por ejemplo, las «personas con discapacidad oculta» constituyen una categoría muy amplia que incluye a personas con diversas necesidades que resultan menos evidentes para el personal que presta asistencia, pero que, no obstante, están cubiertas por el mismo código IATA.

Deben ofrecerse soluciones que permitan a las personas con discapacidad o movilidad reducida notificar previamente sus necesidades de la manera más sencilla, obvia y comprensible. Dicha información debe compartirse lo antes posible con todas las partes involucradas en la asistencia.

6. ASISTENCIA EN EL AEROPUERTO

6.1. Designación de puntos de encuentro

El artículo 5, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 exige a las entidades gestoras de los aeropuertos que garanticen la existencia de puntos de llegada y salida designados oficialmente en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida puedan anunciar sin dificultad su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia. Estos puntos deben designarse en cooperación con los usuarios de los aeropuertos, a través del comité de usuarios de aeropuertos ⁽⁴⁷⁾ (cuando exista) y de las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida pertinentes, teniendo en cuenta las condiciones locales.

El artículo 5, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 también exige que dichos puntos se encuentren dentro de los límites del aeropuerto o en puntos bajo control directo de la entidad gestora, tanto dentro como fuera de los edificios terminales. Esto implica que deben designarse, como mínimo, en las entradas principales de los edificios terminales; en zonas con mostradores de facturación; en estaciones de tren, tren de cercanías, metro y autobús; en paradas de taxi y otros puntos de bajada; y en los aparcamientos del aeropuerto ⁽⁴⁸⁾.

El artículo 5, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 exige que los puntos de llegada y de salida estén claramente marcados y que proporcionen información básica ⁽⁴⁹⁾ sobre el aeropuerto en formatos accesibles. Dicha información básica debe incluir la disposición del aeropuerto y sus características de accesibilidad (por ejemplo, la distancia máxima probable a pie dentro del aeropuerto y cualquier obstáculo, como escalones, puertas estrechas u obras en curso); los datos de todos los servicios disponibles en el aeropuerto para las personas con discapacidad o movilidad reducida; y los datos de contacto de la empresa que presta efectivamente la asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida en el aeropuerto. Esa misma información debe estar también disponible en el sitio web del aeropuerto, para que los pasajeros puedan consultarla antes del viaje.

La señalización debe ser clara e inequívoca y, de preferencia, utilizar normas internacionales de señalización.

Es una buena práctica que las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos informen a las personas con discapacidad o movilidad reducida de la importancia de consultar los sitios web de los aeropuertos para obtener información sobre la salida, la llegada y la conexión de sus vuelos.

⁽⁴⁶⁾ Para la explicación de los códigos SSR de la IATA, véase el punto 5.8.1 del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5.

⁽⁴⁷⁾ El artículo 2, letra g), del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 define «usuario del aeropuerto» como «toda persona física o jurídica responsable del transporte de pasajeros por vía aérea con origen o destino en el aeropuerto correspondiente». El artículo 2, letra h), define «comité de usuarios de aeropuertos» como «comité de representantes de los usuarios de los aeropuertos o de las organizaciones que los representen».

⁽⁴⁸⁾ Véase el considerando 5 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

⁽⁴⁹⁾ El anexo 5-K del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5, ofrece orientaciones muy detalladas para las entidades gestoras de los aeropuertos sobre el establecimiento y la señalización de los puntos de información en el aeropuerto.

6.2. ¿Quién debe prestar asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida en los aeropuertos?

De conformidad con el artículo 8, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las entidades gestoras de los aeropuertos son responsables de la prestación de asistencia en los aeropuertos. Estas entidades gestoras desempeñan un papel fundamental en la prestación de todos los servicios en el aeropuerto. Por tanto, son las más indicadas para garantizar que las personas con discapacidad o movilidad reducida reciban una asistencia de alta calidad. De conformidad con el artículo 8, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las entidades gestoras de los aeropuertos pueden prestar directamente la asistencia indicada en el anexo I de dicho Reglamento a las personas con discapacidad o movilidad reducida, o bien contratar con terceros la prestación de dicha asistencia. En ambos casos, las entidades gestoras de los aeropuertos siguen siendo responsables de la prestación de asistencia, y la asistencia prestada debe cumplir las normas de calidad establecidas por ellas de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 ⁽⁵⁰⁾.

El comité de usuarios de aeropuertos e incluso una compañía aérea individual pueden solicitar a las entidades gestoras de los aeropuertos que celebren este tipo de contrato.

Si las entidades gestoras de los aeropuertos se niegan a celebrar un contrato con un tercero para la prestación de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida, deben justificarlo por escrito de conformidad con el artículo 8, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

De conformidad con el artículo 8, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, si las entidades gestoras de los aeropuertos deciden contratar a un tercero para la prestación de asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida, deben hacerlo en cooperación con los usuarios de los aeropuertos (a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista). Por tanto, debe consultarse a los usuarios de los aeropuertos acerca del contenido de dicho contrato (por ejemplo, los requisitos mínimos de servicio, el número de personas empleadas y el equipo que debe utilizar el contratista que vaya a asignarse para prestar asistencia), así como acerca de la selección del contratista tercero (es decir, la evaluación de las ofertas y la adjudicación del contrato).

6.3. Tarifa específica aplicable a los usuarios de los aeropuertos para financiar la asistencia

El artículo 8, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 exige que la asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida se preste sin ningún cargo adicional a estas personas concretas.

Si las entidades gestoras de los aeropuertos no desean asumir por sí solas los costes de dicha asistencia, pueden imponer [de conformidad con el artículo 8, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006], con carácter no discriminatorio, una tarifa específica a cada compañía aérea que utilice el aeropuerto. Esta tarifa específica debe ser proporcional al número de pasajeros que cada compañía aérea transporte con el aeropuerto como origen y destino y debe financiar dicha asistencia de manera que la carga se distribuya equitativamente entre todos los pasajeros que utilicen el aeropuerto, a fin de evitar desincentivar el transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida.

De conformidad con el artículo 8, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, dicha tarifa específica debe ser razonable, proporcional a los costes y transparente.

A fin de garantizar que las tarifas específicas impuestas a las compañías aéreas sean proporcionales a los costes (es decir, proporcionales a la asistencia proporcionada a las personas con discapacidad o movilidad reducida) y que dichas tarifas no financien actividades de las entidades gestoras distintas de las relacionadas con la prestación de dicha asistencia, las tarifas deben adoptarse y aplicarse de una forma totalmente transparente ⁽⁵¹⁾.

De conformidad con el artículo 8, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las entidades gestoras de los aeropuertos deben fijar la tarifa específica en cooperación con los usuarios de los aeropuertos, a través del comité de usuarios de aeropuertos (cuando exista) o de cualquier otro organismo adecuado.

⁽⁵⁰⁾ Véase el punto 6.5.

⁽⁵¹⁾ Véase el considerando 9 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

Es una buena práctica celebrar una consulta, dirigida por las entidades gestoras de los aeropuertos, con los usuarios de estos, junto con un intercambio de puntos de vista sobre los elementos del cálculo de la tarifa específica. Antes de imponer la tarifa específica por primera vez o al revisarla, las entidades gestoras de los aeropuertos deben notificarla previa y adecuadamente a los usuarios de los aeropuertos y darles la oportunidad de exponer su punto de vista. Debe facilitarse a los usuarios de los aeropuertos información financiera, operativa y de otra índole, transparente y adecuada que les permita formular observaciones con conocimiento de causa. Dicha información debe facilitarse con un nivel de detalle suficiente para que las partes interesadas puedan comprender la relación entre los costes, los niveles de servicio y los factores de coste. En general, las consultas deben aclarar la naturaleza de las propuestas, las partes con más probabilidades de verse afectadas, las cuestiones específicas sobre las que se solicitan observaciones y el plazo para presentar las observaciones solicitadas. Debe darse a todas las partes interesadas la oportunidad de exponer su punto de vista. La decisión debe estar debidamente justificada. Los usuarios deben recibir una notificación previa razonable de la decisión definitiva sobre cualquier revisión de las tarifas o la imposición de unas nuevas.

Cuando las entidades gestoras de los aeropuertos consulten al comité de usuarios de aeropuertos o a los usuarios individuales de los aeropuertos acerca de la tarifa específica para financiar la asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida, deben facilitar al menos la siguiente información: una lista de los servicios e infraestructuras proporcionados como contraprestación por la tarifa especial impuesta; la metodología utilizada para imponer la tarifa específica; los ingresos obtenidos de la tarifa específica; y los costes totales de los servicios cubiertos.

Como parte de la imposición de la tarifa específica para financiar la asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida, también deben establecerse objetivos de eficiencia para la asistencia. Estos deben revisarse anualmente en consulta con las asociaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida y las compañías aéreas.

Debe llevarse a cabo un proceso eficaz de consulta a los usuarios de los aeropuertos, que será dirigido por las entidades gestoras de estos, junto con un intercambio de puntos de vista sobre los elementos del cálculo de la tarifa. No obstante, las entidades gestoras de los aeropuertos están autorizadas a adoptar una decisión definitiva al término del proceso de consulta sobre el cálculo de la tarifa y el importe de la tarifa específica que consideren apropiado.

De conformidad con el artículo 8, apartado 5, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las entidades gestoras de los aeropuertos deben separar las cuentas de sus actividades relacionadas con la asistencia prestada a personas con discapacidad o movilidad reducida de las cuentas de sus demás actividades, en consonancia con las prácticas comerciales habituales. De conformidad con el artículo 8, apartado 6, debe ponerse a disposición de los organismos responsables de la aplicación del Reglamento y de los usuarios de los aeropuertos un resumen anual auditado de las tarifas percibidas y los gastos efectuados en relación con la asistencia prestada a personas con discapacidad o movilidad reducida.

Algunos ejemplos de los tipos de costes que pueden cubrirse con esta tarifa específica son los siguientes: costes de asistencia directos (los costes de la gestión diaria de la asistencia, por ejemplo, el salario del personal de asistencia); otros costes accesorios de la prestación de asistencia (por ejemplo, gastos de mantenimiento, adquisición de material operativo, alquiler de un espacio para contar, por ejemplo, con un despacho para el personal de asistencia); gastos de capital en instalaciones necesarias para prestar la asistencia⁽⁵²⁾; gastos de capital en equipos que se utilizarán para asistir a las personas con discapacidad o movilidad reducida; el coste de la construcción o readaptación de las infraestructuras para hacerlas accesibles a dichas personas; costes derivados de la sensibilización sobre discapacidad y la formación en materia de asistencia para el personal aeroportuario; y gastos administrativos (por ejemplo, el tiempo que el personal aeroportuario dedica a la preparación de una licitación para la prestación de asistencia y la gestión del contrato).

Por lo que se refiere a la financiación de infraestructuras de movilidad que no sean utilizadas exclusivamente por personas con discapacidad o movilidad reducida (por ejemplo, ascensores y cintas transportadoras), la obligación de facilitar cuentas separadas para las actividades relacionadas con la asistencia prestada a las personas con discapacidad o movilidad reducida y otras actividades debe implicar que solo una parte de estas infraestructuras de movilidad (proporcional al uso por parte de las personas con discapacidad o movilidad reducida en comparación con el uso total de las infraestructuras de movilidad en cuestión) debe financiarse con la tarifa específica.

⁽⁵²⁾ El Reglamento (CE) n.º 1107/2006 permite incluir el coste del capital social en el cálculo de los costes. El coste del capital social debe entenderse como la distribución prevista de los beneficios de una empresa a sus inversores de capital. Es la tasa de rentabilidad que el aeropuerto paga a sus inversores de capital para obtener de ellos capital social (activos netos).

6.4. Prestación de asistencia en los aeropuertos ⁽⁵³⁾

Notificación previa y asistencia adecuada

Las entidades gestoras de los aeropuertos están obligadas a prestar asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida para que puedan desplazarse desde un punto designado de llegada de un aeropuerto hasta una aeronave y desde la aeronave hasta un punto designado de salida del aeropuerto. Esto incluye el embarque y el desembarque.

De conformidad con el artículo 7, apartado 7, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, la asistencia prestada debe adaptarse, en la medida de lo posible, a las necesidades particulares del pasajero y organizarse de manera que no sea objeto de interrupción ni demora alguna ⁽⁵⁴⁾.

Si un pasajero ha notificado previa y debidamente sus necesidades de asistencia, la entidad gestora del aeropuerto está obligada, de conformidad con el artículo 7, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, a prestar asistencia de forma «que esa persona pueda coger el vuelo».

La misma norma se aplica a los pasajeros en tránsito, de conformidad con el artículo 7, apartado 5, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006. Si un pasajero ha notificado previa y debidamente su necesidad de asistencia, la entidad gestora del aeropuerto debe garantizar que dicho pasajero pueda coger su vuelo de conexión.

En el caso de los pasajeros que no hayan notificado previa y debidamente su necesidad de asistencia, la entidad gestora del aeropuerto debe hacer todos los «esfuerzos razonables» para prestar la asistencia que la persona en cuestión necesite para poder coger el vuelo. Por tanto, al prestar asistencia, se permite dar prioridad a las personas con discapacidad o movilidad reducida que hayan notificado previa y debidamente su necesidad de asistencia, siempre que se realicen todos los esfuerzos razonables para ayudar también a los pasajeros que no lo hayan hecho.

El anexo 5-D del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5 ⁽⁵⁵⁾, contiene normas de calidad para el servicio que las entidades gestoras de los aeropuertos deben prestar a las personas con discapacidad o movilidad reducida que salgan y lleguen.

De conformidad con el anexo I del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, la asistencia en los aeropuertos incluye permitir a las personas con discapacidad o movilidad reducida comunicar su llegada al aeropuerto y su solicitud de asistencia en los puntos designados; desplazarse desde el punto designado al mostrador de facturación; proceder a la comprobación de su billete y a la facturación de su equipaje; y desplazarse desde el mostrador de facturación al avión (incluido el paso por los controles de emigración, aduanas y seguridad).

El uso del término «asistencia adecuada» en el artículo 7, apartado 7, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 implica que la asistencia debe incluir asimismo la asistencia con el equipaje de mano cuando se solicite durante la facturación, los controles de seguridad, aduanas e inmigración y el embarque.

Condiciones para la asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida que salen

Las entidades gestoras de los aeropuertos necesitan tiempo no solo para prepararse para asistir a las personas con discapacidad o movilidad reducida, sino también para garantizar la puntualidad de los vuelos.

En consecuencia, y con el fin de recibir asistencia de las entidades gestoras de los aeropuertos, el artículo 7, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 exige a las personas con discapacidad o movilidad reducida que elijan una de las opciones siguientes:

- a) presentarse para facturación a la hora fijada por anticipado y por escrito (incluso por medios electrónicos) por la compañía aérea, su agente o el operador turístico, o (si no se ha fijado hora alguna) como mínimo una hora antes de la hora de salida publicada; o

⁽⁵³⁾ Además de las tareas de asistencia de las entidades gestoras de los aeropuertos mencionadas en el Reglamento (CE) n.º 1107/2006, la propuesta de la Comisión, de 29 de noviembre de 2023, de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los derechos de los viajeros en el contexto de los viajes multimodales [COM(2023) 752 final] obligaría a los transportistas que ofrezcan contratos multimodales únicos a cooperar con los gestores de terminales para asistir a las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen contratos multimodales únicos, en particular cuando se conecten de un modo de transporte a otro. Los transportistas que ofrezcan contratos multimodales únicos y los gestores de terminales deberán garantizar que las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen contratos multimodales únicos tengan que notificar previamente su necesidad de asistencia una sola vez. Los transportistas y los operadores de terminales deberán establecer y operar puntos de contacto únicos en determinados centros multimodales indicados en el anexo I de la propuesta para recibir las solicitudes de asistencia de personas con discapacidad o movilidad reducida y transmitir las a las entidades responsables de la prestación de asistencia.

⁽⁵⁴⁾ Véase el considerando 5 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

⁽⁵⁵⁾ Véanse las páginas 2, 3 y 4 del anexo 5-D del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5.

- b) llegar a uno de los puntos de llegada o de salida designados en el aeropuerto ⁽⁵⁶⁾ a la hora fijada por anticipado y por escrito (incluso por medios electrónicos) por la compañía aérea, su agente o el operador turístico, o (si no se ha fijado hora alguna) como mínimo dos horas antes de la hora de salida publicada.

Suministro de sillas de ruedas para garantizar el transporte sin problemas de las personas con discapacidad o movilidad reducida en los aeropuertos

Las entidades gestoras de los aeropuertos deben, previa solicitud, proporcionar sillas de ruedas para garantizar el transporte sin problemas de las personas con discapacidad o movilidad reducida en los aeropuertos desde el punto de llegada al aeropuerto hasta el momento de embarcar en una aeronave y desde el momento del desembarque de una aeronave hasta el punto de salida del aeropuerto. Las entidades gestoras de los aeropuertos deben tener en cuenta las diferentes necesidades que pueden tener las personas con discapacidad o movilidad reducida y el número de pasajeros que pueden necesitar dicha asistencia. Se da por supuesto que las dimensiones de los aeropuertos pueden influir en la disponibilidad de diferentes tipos de sillas de ruedas. Las posibilidades de elección pueden ser más limitadas en los aeropuertos regionales pequeños, pero cabe esperar que los aeropuertos más grandes tengan una mayor variedad de sillas de ruedas para satisfacer las necesidades de dichos pasajeros ⁽⁵⁷⁾. Aunque las posibilidades de elección de sillas de ruedas sean limitadas, las entidades gestoras de los aeropuertos deben, no obstante, garantizar que las sillas de ruedas disponibles sean lo más cómodas y seguras posible.

En los casos en que las personas con discapacidad o movilidad reducida acudan a los aeropuertos con sus propias sillas de ruedas, es una buena práctica que las entidades gestoras de los aeropuertos les permitan (en la medida de lo posible y siempre que ello respete las normas de seguridad vigentes) utilizarlas hasta el embarque en la aeronave, especialmente en aquellos casos en que los tipos de sillas de ruedas disponibles en el aeropuerto no sean adecuados para la discapacidad específica del pasajero en cuestión. Del mismo modo (y, cuando sea factible, teniendo en cuenta los procedimientos de manejo relacionados con la seguridad), las personas con discapacidad o movilidad reducida deben recibir su propio equipo de movilidad inmediatamente después del desembarque y no deben estar obligadas a recuperarlo en la sala de recogida de equipajes.

Manejo en tierra de los equipos de movilidad de las personas con discapacidad o movilidad reducida

El anexo I del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establece que las entidades gestoras de los aeropuertos son responsables del manejo en tierra de los equipos de movilidad de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Esto incluye también el manejo en tierra de sillas de ruedas eléctricas, previa notificación con una antelación de cuarenta y ocho horas y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas.

Sustitución temporal del equipo de movilidad extraviado o averiado de personas con discapacidad o movilidad reducida

De conformidad con el anexo I del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las entidades gestoras de los aeropuertos deben estar preparadas para sustituir temporalmente el equipo de movilidad extraviado o averiado, aunque no necesariamente por idéntico tipo de equipo. De conformidad con el requisito establecido en el artículo 7, apartado 7, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, y con el fin de prestar una «asistencia adecuada», el equipo de sustitución debe ser lo más similar posible al equipo de movilidad extraviado o averiado y satisfacer las necesidades particulares del pasajero. De conformidad con el artículo 8, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, el equipo de sustitución debe proporcionarse sin ningún cargo adicional. Es una buena práctica permitir que el pasajero afectado conserve el equipo de sustitución temporal hasta que el equipo averiado haya sido arreglado o sustituido.

Asistencia en las instalaciones de facturación

Las instalaciones de facturación deben diseñarse de manera que sean accesibles para los pasajeros que utilicen sillas de ruedas, así como para las personas ambulantes con diferentes discapacidades. Debe garantizarse que el personal pueda comunicarse con los pasajeros sordos o con dificultades auditivas a través de lengua de signos o medios de comunicación alternativos.

⁽⁵⁶⁾ Véase el punto 6.1, relativo a la designación de los puntos de llegada o salida.

⁽⁵⁷⁾ Esto se desprende de la obligación establecida en el artículo 7, apartado 7, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, según la cual la asistencia debe adaptarse, en la medida de lo posible, a las necesidades particulares del pasajero.

Cuando un aeropuerto o una compañía aérea utilicen equipos de autofacturación, los requisitos de accesibilidad de la Directiva (UE) 2019/882 se aplicarán a partir del 28 de junio de 2025. Sin embargo, el artículo 32, apartado 2, de la Directiva (UE) 2019/882 contiene una medida transitoria: los Estados miembros pueden disponer la posibilidad de que los terminales de autoservicio utilizados legalmente por los prestadores de servicios para la prestación de servicios antes del 28 de junio de 2025 se sigan utilizando para la prestación de servicios similares hasta el final de su vida útil desde el punto de vista económico, aunque sin superar los veinte años después de su puesta en funcionamiento. Es una buena práctica contar con mostradores de facturación y depósito de equipaje aparte para las personas con discapacidad o movilidad reducida, a fin de reducir el tiempo de espera en colas para las personas con dificultades para permanecer de pie durante períodos prolongados.

Asistencia en los controles de inmigración, aduanas y seguridad

Es una buena práctica adaptar los controles de inmigración, aduanas y seguridad a las necesidades de las personas con discapacidad o movilidad reducida, a fin de facilitar su tránsito de manera segura y digna ⁽⁵⁸⁾.

Asistencia durante el embarque

De conformidad con el artículo 10 y el anexo I del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las entidades gestoras de los aeropuertos también deben ayudar a las personas con discapacidad o movilidad reducida a embarcar en la aeronave, desplazarse desde la puerta de la aeronave hasta sus asientos y guardar su equipaje dentro de la aeronave.

La información sobre el embarque debe facilitarse a través de diferentes medios sensoriales (por ejemplo, con anuncios por altavoz y por escrito en paneles de información).

El Manual sobre el Acceso al Transporte Aéreo de las Personas con Impedimentos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) («el Manual de la OACI») ⁽⁵⁹⁾, de carácter no vinculante, establece que las personas con discapacidad que se autoidentifiquen como necesitadas de asistencia o tiempo adicional para embarcar deben tener la oportunidad de embarcar con antelación por separado (es decir, antes que los demás pasajeros), ya que, en general, esto es más digno y menos estresante para la persona y más eficiente para la compañía aérea. Este embarque con antelación está supeditado a que el pasajero en cuestión se encuentre en la puerta de embarque a tiempo, así como a consideraciones de seguridad.

Asistencia a la llegada

De conformidad con el artículo 10 y el anexo I del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las entidades gestoras de los aeropuertos deben prestar asistencia a la llegada a las personas con discapacidad o movilidad reducida para recuperar su equipaje dentro del avión; desplazarse desde sus asientos a la puerta del avión; desembarcar del avión; desplazarse desde el avión hasta la sala de recogida de equipajes; pasar los controles de inmigración y aduanas; y desplazarse desde la sala de recogida de equipajes hasta un punto designado.

Es una buena práctica que la tripulación de cabina de la compañía aérea garantice, en el momento del desembarque, que se indique quiénes son los pasajeros que necesitan asistencia a los asistentes aeroportuarios que esperan en la puerta del avión. Esto ayudará a evitar situaciones confusas o la falta de asistencia, por ejemplo, si el personal de asistencia no puede identificar inmediatamente a los pasajeros que necesitan asistencia (como podría ser el caso de las personas con discapacidad oculta).

De conformidad con el requisito de que la asistencia esté adaptada, de conformidad con el artículo 7, apartado 7, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, la asistencia para desplazarse desde la sala de recogida de equipajes hasta un punto designado debe incluir el transporte de las personas con discapacidad o movilidad reducida desde la sala de recogida de equipajes hasta un punto designado con su equipaje, si así lo solicitan.

Admisión de perros guía reconocidos

El artículo 7, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establece que, cuando se requiera un perro guía reconocido, debe cumplirse dicho requisito, a condición de que se haya notificado previamente a la compañía aérea, a su agente o al operador turístico de conformidad con la normativa nacional aplicable al transporte de perros guía a bordo de aeronaves (cuando exista). El anexo I del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establece que la asistencia en tierra a los perros guía reconocidos es responsabilidad de las entidades gestoras de los aeropuertos.

⁽⁵⁸⁾ Véase el Reglamento (CE) n.º 300/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2008, sobre normas comunes para la seguridad de la aviación civil y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2320/2002 (DO L 97 de 9.4.2008, p. 72, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj>).

⁽⁵⁹⁾ Véase el punto 7.3 del Manual sobre el Acceso al Transporte Aéreo de las Personas con Impedimentos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) (documento 9984), primera edición, 2013.

Conviene ofrecer una zona de descanso en buen estado para los perros guía.

«Jornadas de accesibilidad»: una buena práctica de los aeropuertos y las compañías aéreas para ayudar a las personas con discapacidad a familiarizarse con el transporte aéreo

Varios aeropuertos y compañías aéreas ya han aplicado la buena práctica de organizar «jornadas de accesibilidad» para que las personas con discapacidad o movilidad reducida puedan familiarizarse con el aeropuerto y los entornos a bordo antes de su viaje.

6.5. Normas de calidad de los aeropuertos

Consulta con los usuarios de los aeropuertos y los representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida

De conformidad con el artículo 9, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, los aeropuertos cuyo tráfico anual sea de al menos 150 000 pasajeros comerciales deben contar con normas de calidad aplicables a la asistencia que se indica en el anexo I de dicho Reglamento. Las entidades gestoras de los aeropuertos deben fijar dichas normas de calidad y determinar los recursos necesarios para su cumplimiento, en cooperación con las compañías aéreas, a través del comité de usuarios de aeropuertos (cuando exista), y con las organizaciones representantes de los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida ⁽⁶⁰⁾. Si un aeropuerto no cuenta con un comité de usuarios de aeropuertos, la entidad gestora del aeropuerto debe organizar una forma alternativa de consulta que incluya a todas las compañías aéreas que transporten pasajeros con origen o destino en dicho aeropuerto.

Las entidades gestoras de los aeropuertos deben organizar reuniones periódicas con los representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida y consultarlos sobre el establecimiento de normas de calidad; examinar el rendimiento con respecto a las normas de calidad; revisar los sistemas de control del rendimiento; adjudicar contratos a proveedores de servicios (excluida la parte comercial confidencial de dichos contratos); y proporcionar asesoramiento sobre la accesibilidad de las terminales, los equipos y los servicios y programas de formación.

Es una buena práctica invitar a los representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida a comprobar el cumplimiento de las normas de calidad.

Los documentos sobre las normas de calidad deben indicar claramente que se ha llevado a cabo la consulta, junto con una lista de las personas consultadas (por ejemplo, usuarios de los aeropuertos y representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida); cuándo tuvo lugar la consulta; y cómo se tuvieron en cuenta las opiniones expresadas durante la consulta.

Contenido de las normas de calidad

El artículo 9, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establece que deben tenerse plenamente en cuenta las políticas y los códigos de conducta internacionalmente reconocidos (en particular, el Código de conducta para la asistencia en tierra de las personas con movilidad reducida de la CEAC) ⁽⁶¹⁾. El Código de la CEAC contiene normas cualitativas y cuantitativas específicas relacionadas con la asistencia que se indica en el anexo I del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

Normas de calidad vinculantes

Las entidades gestoras de los aeropuertos están sujetas a las normas de calidad aplicables a la asistencia que se indican en el artículo 9, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, de conformidad con el artículo 14, apartado 1, de dicho Reglamento, que exige a los organismos nacionales de aplicación que adopten las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de dichas normas de calidad.

Publicación de las normas de calidad

De conformidad con el artículo 9, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las entidades gestoras de los aeropuertos están obligadas a publicar los documentos sobre sus normas de calidad aplicables a la asistencia. Los pasajeros deben poder encontrar estas normas de calidad rápida y fácilmente en los sitios web de los aeropuertos.

⁽⁶⁰⁾ Por tanto, las entidades gestoras de los aeropuertos deben tener en cuenta la opinión del comité de usuarios de aeropuertos sobre los equipos que deben adquirirse para asistir a las personas con discapacidad o movilidad reducida.

⁽⁶¹⁾ Véase también el anexo 5-C del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5.

Control del rendimiento con respecto a las normas de calidad

Deben realizarse revisiones periódicas para comprobar el rendimiento de los prestadores de servicios con respecto a las normas de calidad. Cabe esperar que los proveedores de servicios introduzcan sus propios sistemas de control del rendimiento y proporcionen datos razonables según lo exigido por la comunidad aeroportuaria ⁽⁶²⁾.

Las entidades gestoras de los aeropuertos deben recopilar datos que midan el rendimiento en relación con el documento sobre las normas de calidad y presentarlos anualmente a los organismos nacionales de aplicación. Los datos presentados a los organismos nacionales de aplicación deben incluir datos relativos al rendimiento con respecto a los parámetros cuantitativos de la CEAC ⁽⁶³⁾; los resultados de las encuestas a los pasajeros; resúmenes de las reuniones con los representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida; los incidentes en los que un pasajero haya perdido un vuelo o un vuelo de conexión; y los incidentes en los que la asistencia a los pasajeros que llegaban no haya estado disponible en la puerta en los cuarenta y cinco minutos siguientes a la llegada.

Es una buena práctica que las entidades gestoras de los aeropuertos adopten herramientas (por ejemplo, sistemas informáticos que proporcionen a las partes interesadas pertinentes acceso en tiempo real a indicadores clave de rendimiento y datos de rendimiento relacionados con la prestación de asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida). Esto contribuye a garantizar que la información sobre la asistencia a los pasajeros se transmita con exactitud; que las tarifas específicas fijadas por las entidades gestoras de los aeropuertos para asistir a las personas con discapacidad o movilidad reducida sean razonables y proporcionales a los costes; y que se controle con precisión el cumplimiento de las normas de calidad. Estas herramientas deben supervisar las normas de calidad mediante la medición de los servicios prestados a cada pasajero.

6.6. Obligación de las compañías aéreas de prestar especial atención a las personas con discapacidad o movilidad reducida en caso de retrasos y cancelaciones

Además de los requisitos del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 en relación con la prestación de asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida en los aeropuertos, el artículo 9, apartados 1 y 2, del Reglamento (CE) n.º 261/2004 exige que los transportistas encargados de efectuar el vuelo presten especial atención a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de cualquier duración. Todos los pasajeros tienen derecho a recibir atención, como comida y refrescos (en función del tiempo que sea necesario esperar); alojamiento en un hotel si es necesario pernoctar; y la posibilidad de realizar gratuitamente dos llamadas telefónicas y utilizar el correo electrónico. No obstante, debe darse prioridad a las necesidades de las personas con discapacidad o movilidad reducida, de conformidad con el artículo 11, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

Dicha atención debe ofrecerse a los pasajeros de forma gratuita, clara y accesible (incluso a través de medios de comunicación electrónicos). Las compañías aéreas también deben disponer de procesos para ofrecer atención de manera activa a las personas con discapacidad o movilidad reducida en el vuelo correspondiente y con carácter prioritario. Esto significa que no debe abandonarse a los pasajeros para que hagan gestiones por su cuenta (por ejemplo, buscar y pagar su alojamiento o comida). En lugar de ello, las compañías aéreas operadoras deben ofrecer atención de manera activa. Las compañías aéreas operadoras deben garantizar también que, cuando sea posible, el alojamiento ofrecido sea accesible para las personas con discapacidad y sus perros guía.

Habida cuenta de los requisitos en caso de denegación de embarque, grandes retrasos y cancelaciones, es una buena práctica que las entidades gestoras de los aeropuertos y las compañías aéreas establezcan y mantengan planes de contingencia para emergencias a fin de minimizar el impacto de las perturbaciones graves de los vuelos en las personas con discapacidad o movilidad reducida en los aeropuertos (por ejemplo, con una lista de alojamientos accesibles en las proximidades del aeropuerto; una lista de posibles proveedores de equipos médicos; y datos sobre los puntos de recarga para equipos médicos eléctricos).

6.7. Salud y seguridad del personal de asistencia

La salud y la seguridad del personal aeroportuario que presta asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida no deben verse comprometidas. Por ejemplo, al prestar asistencia, el personal aeroportuario debe utilizar, en la medida de lo posible, dispositivos mecánicos, como sillas de ruedas en tierra, sillas de ruedas para el embarque, rampas y ascensores; y el levantamiento manual de las personas con discapacidad o movilidad reducida debe limitarse a casos excepcionales.

⁽⁶²⁾ Véase el artículo 9, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, en relación con el punto 9.1 del Código de conducta para la asistencia en tierra de la CEAC.

⁽⁶³⁾ Véase el punto 7.5 del anexo 5-C del documento n.º 30 de la CEAC, parte I, sección 5.

Cuando los Estados miembros dispongan de normas nacionales que regulen las responsabilidades de los empleadores en lo que respecta a la protección de la salud y la seguridad de sus trabajadores, dichas normas deben seguirse a la hora de prestar asistencia.

7. DENEGACIÓN DE EMBARQUE A UN PASAJERO CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA Y CONDICIONAMIENTO DEL EMBARQUE A QUE DICHS PASAJEROS VIAJEN CON UN ASISTENTE DE SEGURIDAD

El punto 5.5 sobre la denegación de reserva o embarque también es aplicable a las situaciones en las que una compañía aérea deniegue el embarque a un pasajero por motivos de seguridad, o condicione el transporte del pasajero afectado a que vaya acompañado de una persona capaz de prestar la asistencia necesaria para cumplir los requisitos de seguridad aplicables.

8. ASISTENCIA PRESTADA POR LAS COMPAÑÍAS AÉREAS

Las compañías aéreas deben prestar la asistencia indicada en el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 a las personas con discapacidad o movilidad reducida si dichas personas han notificado previamente su necesidad de asistencia al menos cuarenta y ocho horas antes de la hora de salida del vuelo publicada; han notificado previamente que viajan con un perro guía; y se han presentado en un punto designado de llegada y salida y, después, en el mostrador de facturación a la hora fijada con arreglo al artículo 7, apartado 4, de dicho Reglamento. De conformidad con el artículo 10 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las compañías aéreas deben prestar de forma gratuita la asistencia indicada en el anexo II del Reglamento.

Cabe destacar que la responsabilidad principal de la tripulación de cabina es la seguridad de todos los pasajeros a bordo de una aeronave. La tripulación de cabina garantiza el cumplimiento de los requisitos de seguridad a bordo y organiza la asistencia en materia de seguridad en caso de emergencia y durante las operaciones cotidianas. Cualquier acción que pudiera comprometer el desempeño de sus funciones o su aptitud física (incluidas las consideraciones de salud y seguridad) podría afectar a la seguridad de todos los pasajeros a bordo. La tripulación de cabina no está obligada a prestar asistencia personal a los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida (por ejemplo, asistencia para comer o beber) que vaya más allá del servicio prestado a otros pasajeros. Sin embargo, cabe esperar que ayuden a abrir los recipientes para alimentos y que describan los servicios de restauración a las personas ciegas. Del mismo modo, la tripulación de cabina no está obligada a prestar asistencia en los lavabos o para utilizar los servicios (en los casos en que los pasajeros no puedan utilizarlos sin asistencia). No obstante, cabe esperar que la tripulación de cabina ayude a los pasajeros a desplazarse por la cabina en una silla de ruedas a bordo (si está disponible) o por métodos alternativos. La tripulación de cabina no está obligada a prestar servicios médicos (incluida la administración de medicamentos a los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida). Si una persona con discapacidad o movilidad reducida no puede realizar tales tareas sin asistencia, pero necesita realizar una o varias de ellas durante el vuelo, un asistente capaz de prestar la asistencia necesaria debe acompañar a dicha persona.

Por lo que se refiere al transporte de equipajes: además de la obligación de las compañías aéreas de transportar el equipo médico y dos aparatos de movilidad por persona con discapacidad o movilidad reducida de forma gratuita (tal como se expone en los puntos 8.2 y 8.3), las normas sobre las limitaciones de peso se aplican a las personas con discapacidad o movilidad reducida del mismo modo que a cualquier otro pasajero (es decir, deben pagar la misma tasa por el exceso de equipaje que cualquier otro pasajero). De conformidad con el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las normas sobre las limitaciones de peso no se aplican al transporte de equipos médicos y de movilidad siempre que se respete la limitación de dos aparatos de movilidad por persona con discapacidad o movilidad reducida y se cumplan todas las restricciones aplicables relacionadas con el transporte de mercancías peligrosas, la seguridad aérea o las dimensiones y la certificación de la aeronave.

8.1. Transporte de perros guía reconocidos en la cabina

Con arreglo a la legislación nacional y de la UE relativa al transporte de animales a que se refiere el punto 5.7 ⁽⁶⁴⁾, los perros guía reconocidos deben poder viajar en la cabina de pasajeros sin ningún cargo adicional, de conformidad con el artículo 10 y el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

⁽⁶⁴⁾ Véase, en particular, el Reglamento (UE) n.º 576/2013.

Los perros guía reconocidos se sentarán normalmente en el espacio en el suelo delante del asiento de su propietario. Si un perro guía no puede sentarse en el suelo delante del asiento de su propietario (por ejemplo, porque es demasiado grande), la compañía aérea debe ofrecer una alternativa adecuada para acomodar al perro sin cobrar tasas adicionales, de conformidad con el artículo 10 y el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006. Esto puede incluir la puesta a disposición gratuita de un asiento para el perro guía junto a la persona con discapacidad.

8.2. Transporte de equipos de movilidad

De conformidad con el artículo 10 y el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las compañías aéreas deben transportar de forma gratuita hasta dos aparatos de movilidad (incluidas las sillas de ruedas eléctricas) por persona con discapacidad o movilidad reducida.

La persona interesada debe notificar a la compañía aérea, al menos cuarenta y ocho horas antes de la hora de salida prevista del vuelo, el transporte de sillas de ruedas eléctricas. El transporte de estas sillas de ruedas eléctricas está sujeto a posibles limitaciones de espacio a bordo de la aeronave. Asimismo, está sujeto a la aplicación de la legislación pertinente sobre mercancías peligrosas.

El Reglamento (CE) n.º 1107/2006 no define «equipo de movilidad». Sin embargo, puede entenderse como cualquier equipo destinado a ayudar a la movilidad de las personas con discapacidad o movilidad reducida. El transporte gratuito de equipos de movilidad no se limita a los artículos necesarios durante el vuelo, sino que también incluye los equipos de movilidad necesarios en el destino. Muy a menudo, las sillas de ruedas eléctricas no pueden transportarse en la cabina de la aeronave, por lo que su inclusión en el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 en la categoría de equipos de movilidad que deben transportarse de forma gratuita implica que dicha categoría incluye artículos que no son necesarios durante el vuelo, sino en el destino.

A fin de prestar la asistencia requerida, las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos deben solicitar con antelación a las personas con discapacidad o movilidad reducida que viajen con sus equipos de movilidad que faciliten toda la información necesaria en relación con su transporte.

Las «Orientaciones de la IATA sobre el transporte de ayudas a la movilidad» ⁽⁶⁵⁾ son el resultado de una iniciativa de la IATA destinada a reunir a las partes interesadas que participan en el transporte de equipos de movilidad (incluidos los representantes de las personas con discapacidad, las compañías aéreas, los proveedores de servicios en tierra, los aeropuertos, los reguladores, el mundo académico y los fabricantes de equipos de movilidad) con el fin de recopilar las mejores prácticas relacionadas con el transporte seguro de equipos de movilidad. Contiene recomendaciones que ayudan a las compañías aéreas y a las entidades gestoras de los aeropuertos a cumplir sus obligaciones relacionadas con el transporte de equipos de movilidad, así como a reducir al mínimo el número de casos en los que una compañía aérea se niegue a transportar equipos de movilidad o en los que el equipo de movilidad se pierda o sufra daños.

8.3. Transporte de equipo médico

De conformidad con el artículo 10 y el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las compañías aéreas están obligadas a transportar el equipo médico de las personas con discapacidad o movilidad reducida de forma gratuita.

Dado el amplio espectro de pasajeros que pretende cubrir el Reglamento (CE) n.º 1107/2006, no existe una definición de equipo médico ni de la cantidad de tales artículos que puede transportarse (a diferencia de los equipos de movilidad, que, como ya se ha indicado en el punto 8.2, se limita a dos artículos). Las circunstancias de cada solicitud de transporte de dichos artículos deben examinarse según sus características intrínsecas y teniendo en cuenta las necesidades del pasajero.

La legislación sobre mercancías peligrosas podría afectar al transporte de equipos médicos: los medicamentos líquidos que superen una cantidad determinada o las jeringas solo pueden permitirse en el equipaje de mano previa presentación de un certificado médico que indique que el uso del equipo o el medicamento durante el viaje es esencial, de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 300/2008.

⁽⁶⁵⁾ IATA Guidance on the Transport of Mobility Aids [«Orientaciones de la IATA sobre el transporte de ayudas a la movilidad», documento en inglés], primera edición, febrero de 2023, <https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf>.

Las compañías aéreas deben transportar de forma gratuita en la cabina el oxígeno médico de las personas con discapacidad, siempre que el equipo cumpla todas las disposiciones legales relacionadas con el transporte de mercancías peligrosas y basadas en las «Instrucciones técnicas para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea» de la OACI ⁽⁶⁶⁾; y previa notificación al transportista. Las compañías aéreas también pueden optar por proporcionar oxígeno médico directamente a los pasajeros. Sin embargo, no están obligadas a hacerlo y tienen derecho a cobrar por el suministro de oxígeno médico. Si las compañías aéreas deciden proporcionar oxígeno médico a sus pasajeros, es una buena práctica ofrecerlo a una tarifa reducida. Las compañías aéreas deben publicar las tasas que cobran por el suministro de oxígeno médico. Las compañías aéreas pueden exigir la notificación previa de la necesidad de oxígeno cuando una persona con discapacidad desee utilizar el suministro de la compañía aérea durante todo el vuelo.

Corresponde a las compañías aéreas facilitar toda la información pertinente a los pasajeros, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 965/2012 de la Comisión, en relación con el transporte aéreo de mercancías peligrosas.

8.4. Asientos conformes a las necesidades especiales de las personas con discapacidad o movilidad reducida ⁽⁶⁷⁾

De conformidad con el artículo 10 y el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las compañías aéreas deben hacer todos los esfuerzos razonables para disponer los asientos conforme a las necesidades de las personas con discapacidad o movilidad reducida que así lo soliciten, siempre que los requisitos de seguridad y la disponibilidad lo permitan ⁽⁶⁸⁾.

Por consiguiente, las personas con discapacidad o movilidad reducida deben tener acceso a asientos adecuados si están disponibles en el momento de la reserva. No se les exigirá el pago de una tasa por el acceso a un asiento adecuado, de conformidad con el artículo 10 y el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006. Las políticas de las compañías aéreas relativas a la asignación de asientos a las personas con discapacidad o movilidad reducida deben ser transparentes. Las compañías aéreas deben publicar sus procedimientos para solicitar un «asiento adecuado» en sus sitios web.

Las compañías aéreas pueden solicitar información sobre una discapacidad o restricción de la movilidad con el fin de poder asignar el asiento más adecuado para la persona en cuestión.

El Manual de la OACI establece ⁽⁶⁹⁾ que cuando una persona indique la naturaleza de su discapacidad, el operador de aeronaves, antes de asignar un asiento a ese pasajero, debe informarle de los asientos disponibles que sean más accesibles y, a continuación, determinar con él la asignación de un asiento adecuado (por ejemplo, reposabrazos abatibles, lavabo cercano, asientos adyacentes para la persona con discapacidad y el asistente), con arreglo a las normas de seguridad. Si los asientos no se asignan de antemano, es una buena práctica permitir que las personas con discapacidad o movilidad reducida embarquen antes y elijan el asiento que mejor satisfaga sus necesidades, si está disponible, con arreglo a las normas de seguridad.

Una vez asignados los asientos, las personas con discapacidad o movilidad reducida no deben ser trasladadas de los asientos más adecuados para ellas, salvo por razones de seguridad. En caso de cambio de aeronave, debe reasignarse un asiento adecuado a las personas con discapacidad o movilidad reducida.

8.5. Asientos para los acompañantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida

De conformidad con el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las compañías aéreas deben hacer todos los esfuerzos razonables para ofrecer a las personas que acompañen a una persona con discapacidad o movilidad reducida para asistirle un asiento junto a dicha persona. Además, sobre la base del Reglamento (UE) n.º 965/2012 de la Comisión, la Agencia de la Unión Europea para la Seguridad Aérea (AESA) adoptó una norma sobre el transporte de categorías especiales de pasajeros que establece (entre otras cosas) que los acompañantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida deben estar sentados junto a la persona con discapacidad o movilidad reducida a la que acompañan ⁽⁷⁰⁾.

⁽⁶⁶⁾ El documento 9284 de la OACI, «Instrucciones técnicas para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea», aplica las disposiciones básicas establecidas en el anexo 18, «Transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea», de la OACI, a las que también se hace referencia en el Reglamento (UE) n.º 965/2012 de la Comisión.

⁽⁶⁷⁾ Véase también el punto 5.8 *supra*.

⁽⁶⁸⁾ Véase el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006. Por ejemplo, debe asignarse un asiento con reposabrazos abatible a los pasajeros que no puedan pasar fácilmente por encima de un reposabrazos fijo del lado del pasillo; un asiento con espacio adicional para las piernas para los pasajeros que no puedan doblar las piernas; o un asiento cerca de un lavabo o una salida para los pasajeros con movilidad reducida.

⁽⁶⁹⁾ Véase el punto 3.21 del Manual sobre el Acceso al Transporte Aéreo de las Personas con Impedimentos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) (documento 9984), primera edición, 2013.

⁽⁷⁰⁾ Véase la norma AMC1 CAT.OP.MPA.155, letra c), de la Agencia de la Unión Europea para la Seguridad Aérea (AESA): <https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%2028CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf>.

En el contexto del Reglamento (UE) n.º 965/2012, «AMC» significa «medio aceptable de cumplimiento»; «CAT» significa «transporte aéreo comercial»; y «OP», «operación».

De conformidad con el artículo 10 y el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, si i) una compañía aérea exige que un asistente de seguridad acompañe a una persona con discapacidad o movilidad reducida de conformidad con el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, y ii) dicha compañía aérea puede sentar al asistente de seguridad acompañante junto a la persona con discapacidad o movilidad reducida, la compañía aérea no debe imponer ningún cargo adicional por la reserva del asiento del asistente de seguridad acompañante.

8.6. Comunicación de información esencial sobre los vuelos

De conformidad con el artículo 10 y el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, la información esencial sobre los vuelos debe facilitarse en formatos accesibles. Debe incluirse siempre la información de seguridad relacionada con la aeronave. A partir del 28 de junio de 2025, la comunicación de información debe cumplir las normas establecidas en la Directiva (UE) 2019/882.

8.7. Asistencia para desplazarse a los servicios

De conformidad con el artículo 10 y el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, la tripulación de cabina debe prestar la asistencia adecuada a las personas con discapacidad o movilidad reducida para desplazarse desde su asiento a los servicios, cuando sea necesario.

No obstante, dicha asistencia no debe comprometer la salud y la seguridad de la tripulación de cabina. Por tanto, a falta de equipos adecuados, la tripulación de cabina no debe estar obligada a asistir a una persona con discapacidad o movilidad reducida levantándola y desplazándola manualmente desde su asiento a los servicios. En principio, las sillas de ruedas a bordo deben utilizarse a tal fin cuando estén disponibles (las tablas de transferencia o las grúas de uso médico podrían ser alternativas equivalentes).

No debe denegarse el embarque a las personas con discapacidad o movilidad reducida por el mero hecho de que no se les pueda ayudar a desplazarse a los servicios por no disponerse de una silla de ruedas a bordo o de un dispositivo alternativo. Cuando sea posible, se debe informar de antemano a estas personas de que no se dispone de una silla de ruedas a bordo o de una herramienta alternativa, de modo que puedan tomar una decisión con conocimiento de causa sobre si viajar o no en esas condiciones. La imposibilidad de que las personas con discapacidad o movilidad reducida utilicen los servicios no constituye en sí misma un riesgo para la seguridad y, por tanto, podría no ser una razón válida para denegar su transporte, especialmente durante los vuelos de corta distancia.

En la medida de lo posible, las compañías aéreas deben tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad o movilidad reducida a la hora de decidir el diseño de los aviones nuevos y los recién acondicionados ⁽⁷¹⁾. Esto puede incluir la provisión de una silla de ruedas adecuada a bordo y el diseño de servicios accesibles. El documento n.º 30 de la CEAC, parte I, contiene recomendaciones específicas sobre el equipo mínimo deseable de las aeronaves en relación con las necesidades de las personas con discapacidad o movilidad reducida ⁽⁷²⁾.

9. PÉRDIDA DE EQUIPOS DE MOVILIDAD O DAÑOS A ESTOS

Los equipos de movilidad son cruciales para que las personas con discapacidad o movilidad reducida sigan siendo independientes en su vida cotidiana. A menudo están hechos a medida y su sustitución o reparación pueden resultar muy costosas.

De conformidad con el artículo 12 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, en caso de pérdida de equipos de movilidad o dispositivos de asistencia, o de daños a estos, durante el manejo en el aeropuerto o el transporte a bordo de la aeronave, el pasajero al que pertenezca el efecto debe ser indemnizado con arreglo al Derecho internacional, de la UE y nacional.

⁽⁷¹⁾ Véase el considerando 11 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

⁽⁷²⁾ Véase el punto 5.5 del documento n.º 30 de la CEAC, parte I.

El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (conocido comúnmente como «Convenio de Montreal») regula la responsabilidad de las compañías aéreas por la pérdida de equipos de movilidad o los daños a estos ⁽⁷³⁾. El Convenio establece que las compañías aéreas son responsables de cualquier pérdida o daño al equipaje personal (incluidos los equipos de movilidad).

De conformidad con el anexo I del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las entidades gestoras de los aeropuertos son responsables del manejo en tierra de los equipos de movilidad. Esto no afecta a la responsabilidad de las compañías aéreas en virtud del Convenio de Montreal en relación con el pago de la indemnización en caso de pérdida de equipos de movilidad o daños a estos. No obstante, el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 no impide que las compañías aéreas intenten recuperar el coste de cualquier indemnización abonada cuando la pérdida de los equipos de movilidad o los daños a estos se deriven de acciones de la entidad gestora del aeropuerto o de cualquier otro tercero.

El artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal limita la indemnización por pérdida o daños al equipaje personal (incluidos los equipos de movilidad) ⁽⁷⁴⁾. A menudo, esta indemnización no cubre los costes reales de la sustitución o reparación de un equipo de movilidad. El artículo 22, apartado 2, también permite a los pasajeros hacer a la compañía aérea, al entregarle el equipaje, una declaración especial de interés a la entrega de este en el lugar de destino y, en caso necesario, pagar una tasa suplementaria. El pasajero indica el valor del equipaje en dicha declaración y, en caso de pérdida o daño, el transportista está obligado a pagar una suma que no excederá del importe del valor declarado del equipaje, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el pasajero.

Es una buena práctica que las compañías aéreas y sus agentes ofrezcan de forma proactiva a las personas con discapacidad o movilidad reducida la posibilidad de hacer una declaración especial de interés de conformidad con el artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal, desde el momento de la reserva y, a más tardar, al entregar el equipo al transportista. Es una buena práctica permitir efectuar gratuitamente dicha declaración ⁽⁷⁵⁾.

Es aconsejable que las personas con discapacidad o movilidad reducida que viajen con sus equipos de movilidad consideren la posibilidad de ampliar su póliza de seguro para cubrir la pérdida de sus equipos de movilidad o los daños a estos.

10. RECLAMACIONES

El artículo 15, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 establece que las personas con discapacidad o movilidad reducida que consideren que se han vulnerado sus derechos en virtud de dicho Reglamento tengan la posibilidad de, en primer lugar, hacerlo saber a la entidad gestora del aeropuerto o a la compañía aérea en cuestión (según proceda).

De conformidad con el artículo 15, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las personas con discapacidad o movilidad reducida solo pueden presentar una reclamación ante un organismo nacional de aplicación si i) ya han presentado una reclamación ante la compañía aérea o la entidad gestora del aeropuerto, y ii) estas últimas no han respondido al reclamante en un plazo razonable, o si el reclamante considera que la respuesta no es satisfactoria.

Las personas con discapacidad o movilidad reducida pueden presentar una reclamación ante cualquiera de los organismos nacionales de aplicación encargados del cumplimiento del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 en cualquiera de los Estados miembros o ante cualquier otra autoridad competente para tramitar las reclamaciones relacionadas con dicho Reglamento ⁽⁷⁶⁾.

⁽⁷³⁾ La UE es parte contratante del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional. Véase la Decisión 2001/539/CE del Consejo, de 5 de abril de 2001, sobre la celebración por la Comunidad Europea del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal) (DO L 194 de 18.7.2001, p. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

⁽⁷⁴⁾ El Convenio de Montreal limita el derecho a indemnización y la responsabilidad del transportista a 1 288 derechos especiales de giro (DEG) (aproximadamente 1 581 EUR el 5.7.2024) en caso de destrucción, pérdida, deterioro o retraso del equipaje.

⁽⁷⁵⁾ En 2013, la Comisión adoptó una propuesta de Reglamento [COM(2013) 130 final] que modifica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 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 el Reglamento (CE) n.º 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje. En caso de adoptarse, las compañías aéreas y sus agentes estarían obligados a ofrecer a las personas con discapacidad o movilidad reducida la posibilidad de efectuar gratuitamente una declaración especial de interés (véase el artículo 2, apartado 4, de la propuesta). La adopción de la propuesta de Reglamento por parte de los legisladores sigue pendiente.

⁽⁷⁶⁾ Si la reclamación está relacionada con una situación transfronteriza, el reclamante puede dirigirse a la Red de Centros Europeos del Consumidor, que podría proporcionar ayuda práctica para resolverla: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_es#contact-ecc-net.

Sin embargo, no todos los organismos nacionales de aplicación de cada Estado miembro son competentes para tramitar dichas reclamaciones. De conformidad con el artículo 14, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, los organismos nacionales de aplicación solo son responsables de su aplicación en relación con los vuelos que salgan de los aeropuertos situados en sus Estados miembros o lleguen a ellos.

Es una buena práctica seguir el enfoque basado en la incidencia, similar a la atribución de reclamaciones entre los organismos nacionales de aplicación en relación con el Reglamento (CE) n.º 261/2004 ⁽⁷⁷⁾.

En el caso de las reclamaciones relacionadas con la asistencia que debe prestar la entidad gestora de un aeropuerto: el organismo nacional de aplicación competente debe ser el del Estado miembro donde esté situado el aeropuerto de que se trate ⁽⁷⁸⁾.

En el caso de las reclamaciones relacionadas con la asistencia que debe prestar una compañía aérea: si el lugar de partida está situado en un Estado miembro, el organismo nacional de aplicación competente debe ser el de ese Estado miembro; sin embargo, si el lugar de partida está situado fuera de los Estados miembros y el vuelo es operado por una compañía aérea con licencia de la UE, el organismo nacional de aplicación competente debe ser el del primer Estado miembro de llegada.

El principio de territorialidad implica que, si se produce un incidente durante un vuelo, el organismo nacional de aplicación que tramite la reclamación puede pedir al organismo nacional de aplicación del Estado miembro que haya otorgado la licencia de operador a la compañía aérea que preste asistencia para resolverla.

De conformidad con el artículo 15, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, todo organismo nacional de aplicación que reciba una reclamación, pero no tenga competencia para tramitarla, debe remitirla al organismo nacional de aplicación que sí la tenga.

A fin de garantizar la aplicación efectiva del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, los organismos nacionales de aplicación deben cooperar y prestarse asistencia mutua, de modo que el organismo nacional de aplicación competente encargado de tramitar una reclamación sobre un transportista concreto pueda obtener la información necesaria para resolver la reclamación (respetando plenamente la legislación nacional y de la UE en materia de protección de datos).

Todas las entidades pertinentes (compañías aéreas y sus agentes, operadores turísticos, entidades gestoras de los aeropuertos y organismos nacionales de aplicación) deben adoptar todas las medidas necesarias para que las personas con discapacidad o movilidad reducida puedan presentar sus reclamaciones por medios accesibles.

11. LA FUNCIÓN DE LOS ORGANISMOS NACIONALES DE APLICACIÓN: VIGILANCIA Y GARANTÍA DEL CUMPLIMIENTO

Los organismos nacionales de aplicación deben adoptar las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida. De conformidad con el artículo 14, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, el o los organismos nacionales de aplicación de un Estado miembro son responsables de la aplicación de dicho Reglamento en relación con los vuelos que salgan de los aeropuertos situados en su territorio o lleguen a ellos.

⁽⁷⁷⁾ Véase a este respecto el acuerdo entre los organismos nacionales de aplicación con arreglo al Reglamento (CE) n.º 261/2004 en https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

⁽⁷⁸⁾ Véase el considerando 17 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

Es una buena práctica que todos los organismos nacionales de aplicación vigilen de forma proactiva el cumplimiento del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 y exijan responsabilidades a las entidades gestoras de los aeropuertos y a las compañías aéreas. Las actividades de vigilancia podrían incluir inspecciones periódicas en los aeropuertos y en las compañías aéreas, así como revisiones de los sitios web de los aeropuertos y las compañías aéreas para comprobar que sean accesibles e incluyan los contenidos pertinentes para las personas con discapacidad o movilidad reducida ⁽⁷⁹⁾. El organismo nacional de aplicación del Estado miembro que haya concedido la licencia de operador a la compañía aérea de la UE debe controlar sus prácticas comerciales en relación con el Reglamento (CE) n.º 1107/2006, así como sus «manuales de procedimiento» y los instrumentos y procedimientos que la compañía aérea haya puesto en marcha para garantizar el pleno cumplimiento del Reglamento. En particular, deben controlar las normas de seguridad de las compañías aéreas para garantizar que se basen exclusivamente en consideraciones de seguridad y asegurarse de que las compañías aéreas no reduzcan el número de pasajeros con discapacidad o movilidad reducida por otros motivos (por ejemplo, comerciales). Los organismos nacionales de aplicación que hayan detectado una aplicación incorrecta en su territorio del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 en relación con las prácticas comerciales, los instrumentos y los procedimientos de una compañía aérea deben llamar la atención del organismo nacional de aplicación del Estado miembro que haya concedido la licencia de operador a la compañía aérea de la UE, a fin de que los organismos nacionales de aplicación (cuando sea posible) puedan coordinar las acciones destinadas a poner fin a las prácticas ilícitas.

Es una buena práctica que los organismos nacionales de aplicación consulten periódicamente a las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida y a las organizaciones representantes del sector (entidades gestoras de los aeropuertos, compañías aéreas y operadores turísticos) o que creen consejos consultivos compuestos por representantes de estas partes interesadas. Cuando se creen dichos consejos consultivos sobre discapacidad, los organismos nacionales de aplicación podrían considerar la posibilidad de invitar (además de a las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida) a expertos no afiliados que se ocupen de la facilitación del transporte aéreo de las personas con discapacidad, así como a personas con discapacidad o movilidad reducida no afiliadas que sean viajeros frecuentes y puedan ofrecer asesoramiento práctico a los organismos nacionales de aplicación.

⁽⁷⁹⁾ El 29 de noviembre de 2023, la Comisión adoptó una propuesta legislativa de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782 en lo que respecta a la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros en la Unión [COM(2023) 753 final]. Este obligaría a las compañías aéreas a establecer normas de calidad del servicio en relación con el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de dicho Reglamento y a publicar cada dos años un informe sobre la aplicación de sus normas de calidad. Estos informes ayudarían considerablemente a los organismos nacionales de aplicación a llevar a cabo sus tareas de vigilancia y garantía del cumplimiento.