

**REGLAMENTO (CE) Nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo**

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

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

Vista la propuesta de la Comisión,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo <sup>1</sup>,

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado <sup>2</sup>,  
Considerando lo siguiente:

(1) El mercado único de servicios aéreos debe resultar beneficioso para todos los ciudadanos. Por consiguiente, las personas con discapacidad o movilidad reducida por motivos de discapacidad, edad o cualquier otro factor deben tener las mismas oportunidades de utilizar el transporte aéreo que los demás ciudadanos. 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. Esto se aplica tanto al transporte aéreo como a otros ámbitos de la vida.

(2) No debe por lo tanto denegarse el transporte a las personas con discapacidad o movilidad reducida alegando su discapacidad o movilidad reducida, salvo por motivos justificados por razones de seguridad y establecidos en la ley. 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 que sean razonables para comprobar si existe un motivo justificado por razón de seguridad que impida que dichas personas viajen en los vuelos en cuestión.

(3) El presente Reglamento no debe afectar a los demás derechos de los pasajeros establecidos en la normativa comunitaria, y, especialmente, en la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados <sup>3</sup>, y en el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos <sup>4</sup>. En caso de que un mismo suceso diera lugar al mismo derecho de

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

reembolso o de cambio de reserva con arreglo a uno de esos actos legislativos así como al presente Reglamento, la persona interesada debe poder ejercer tal derecho una sola vez como mejor le convenga.

(4) 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, es preciso prestarles asistencia para satisfacer sus necesidades particulares tanto en los aeropuertos como a bordo de las aeronaves, haciendo uso del personal y del equipamiento necesarios. El objetivo de inclusión social exige que esta asistencia no implique cargo adicional alguno.

(5) La asistencia dispensada en los aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado debe, entre otras cosas, permitir a las personas con discapacidad o movilidad reducida desplazarse desde un punto designado de llegada al aeropuerto hasta el avión, y desde el avión hasta un punto designado de salida del aeropuerto, incluyendo las operaciones de embarque y desembarque. Estos puntos 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, paradas de taxi y otros puntos de bajada, así como en los aparcamientos del aeropuerto. La asistencia debe organizarse de modo que no sea objeto de interrupción ni demora alguna, presentar un nivel de calidad elevado y homogéneo en toda la Comunidad y hacer el mejor uso posible de los recursos, con independencia del aeropuerto o la línea aérea de que se trate.

(6) Para alcanzar estos objetivos, garantizar una asistencia de alta calidad en los aeropuertos debe ser responsabilidad de un órgano central. Dado que las entidades gestoras de los aeropuertos desempeñan un papel crucial en la prestación de servicios en todo el aeropuerto, debe atribuirseles esa responsabilidad general.

(7) Las entidades gestoras de los aeropuertos pueden proporcionar ellas mismas asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida. Como alternativa, en vista del papel positivo desempeñado en el pasado por determinados operadores y compañías aéreas, las entidades gestoras pueden contratar con terceros la prestación de esta asistencia, sin perjuicio de la aplicación de las normas pertinentes del Derecho comunitario, incluidas las relativas a la contratación pública.

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

(9) Con objeto de garantizar, en particular, que las tarifas impuestas a una compañía aérea sean proporcionales a la asistencia proporcionada a las personas con discapacidad o movilidad reducida, y que dichas tarifas no sirvan para financiar actividades de la entidad gestora distintas de las relacionadas con la prestación de dicha asistencia, las tarifas deben adoptarse y aplicarse de una forma totalmente transparente. Por lo tanto, la Directiva 96/67/CE del Consejo, de 15 de octubre de 1996, relativa al acceso al mercado de asistencia en tierra en los aeropuertos de

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

la Comunidad <sup>5</sup>, y, en particular, las disposiciones relativas a la separación de actividades, deben aplicarse siempre que no entren en conflicto con el presente Reglamento.

(10) 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 30 de la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC), parte I, sección 5, y sus anexos, en particular el Código de conducta para la asistencia en tierra de las personas con movilidad reducida establecido en su anexo J, con la redacción que tenga en el momento de adopción del presente Reglamento.

(11) A la hora de decidir el diseño de los nuevos aeropuertos y terminales, o en caso de renovaciones importantes, las entidades gestoras de los aeropuertos deben tener en cuenta, siempre que sea posible, las necesidades de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Asimismo, en la medida de lo posible, las compañías aéreas deben tomar dichas necesidades en consideración a la hora de decidir el diseño de los aviones nuevos y nuevamente acondicionados.

(12) La Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos <sup>6</sup>, debe ser de estricta aplicación, con el fin de garantizar que se respete la intimidad de las personas con discapacidad o movilidad reducida, que la información requerida se limite a cumplir las obligaciones de asistencia establecidas en el presente Reglamento y que no se utilice en contra de los pasajeros que solicitan el servicio.

(13) Toda la información esencial facilitada a los pasajeros del transporte aéreo debe proporcionarse en formatos alternativos que sean accesibles para las personas con discapacidad o movilidad reducida, y estar disponible, como mínimo, en los mismos idiomas que la proporcionada a los demás pasajeros.

(14) En caso de que las sillas de ruedas u otros equipos de movilidad y dispositivos de asistencia se pierdan o sufran daños durante el manejo en el aeropuerto o durante el transporte a bordo de las aeronaves, se debe indemnizar al pasajero a quien pertenezcan con arreglo a las normas del Derecho internacional, comunitario y nacional.

(15) Los Estados miembros deben supervisar y asegurar el cumplimiento del presente Reglamento y designar al organismo responsable del control del mismo. Esa supervisión no afecta al derecho de las personas con discapacidad o movilidad reducida a recurrir a los tribunales para obtener indemnización con arreglo a las leyes nacionales.

(16) Es importante que una persona con discapacidad o movilidad reducida que considere que se ha infringido el presente Reglamento pueda hacerlo saber a la entidad gestora del aeropuerto o a la compañía aérea interesada, según proceda. En caso de que la persona con discapacidad o movilidad reducida no obtuviera satisfacción de esa manera, puede elevar una reclamación al organismo u organismos designados a tal efecto por el Estado miembro pertinente.

(17) Las reclamaciones relativas a la asistencia prestada en un aeropuerto deben elevarse al organismo u organismos designados para dar cumplimiento al presente Reglamento por el Estado miembro donde esté situado el aeropuerto. Las reclamaciones relativas a la asistencia

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

prestada por una compañía aérea deben elevarse al organismo u organismos designados para dar cumplimiento al presente Reglamento por el Estado miembro que haya otorgado la licencia de operador a la compañía aérea.

(18) Los Estados miembros deben establecer las sanciones aplicables a las infracciones del presente Reglamento y garantizar la ejecución de las mismas. Dichas sanciones, que podrían incluir una orden de pago de una compensación a la persona afectada, deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.

(19) Dado que los objetivos del presente Reglamento, a saber, garantizar unos niveles de protección y asistencia elevados y equivalentes en todos los Estados miembros y asegurar que los agentes económicos operan en condiciones armonizadas en un mercado único, no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, debido a la escala o los efectos de la actuación, pueden lograrse mejor en el ámbito comunitario, la Comunidad puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.

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

(21) Las disposiciones relativas a una mayor cooperación en el uso del aeropuerto de Gibraltar fueron el resultado de un acuerdo alcanzado en Londres el 2 de diciembre de 1987 por el Reino de España y el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte en una declaración conjunta de los Ministros de Asuntos Exteriores de ambos países. Dichas disposiciones todavía no se han aplicado.

<sup>1</sup> *DO C 24 de 31.1.2006, p. 12.*

<sup>2</sup> *Dictamen del Parlamento Europeo de 15 de diciembre de 2005 (no publicado aún en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de 9 de junio de 2006.*

<sup>3</sup> *DOL 158 de 23.6.1990, p. 59.*

<sup>4</sup> *DO L 46 de 17.2.2004, p. 1.*

<sup>5</sup> *DO L 272 de 25.10.1996, p. 36. Directiva modificada por el Reglamento (CE) n° 1882/2003 (LCEur 2003,3593) del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 284 de 31.10.2003, p. 1).*

<sup>6</sup> *DO L 281 de 23.11.1995, p. 31. Directiva modificada por el Reglamento (CE) n° 1882/2003 (LCEur 2003,3593).*

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

### **Artículo 1. Objetivo y ámbito de aplicación.**

1. El presente Reglamento establece las normas de protección y asistencia de personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, tanto para protegerlas de la discriminación como para asegurar que reciban asistencia.
2. Las disposiciones del presente Reglamento serán aplicables 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.
3. Lo dispuesto en los artículos 3, 4 y 10 se aplicará, asimismo, a los pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, si la compañía aérea operadora es comunitaria.
4. El presente Reglamento no afectará a los derechos de los pasajeros establecidos en la Directiva 90/314/CEE y en el Reglamento (CE) nº 261/2004.
5. En la medida en que las disposiciones del presente Reglamento entren en conflicto con las de la Directiva 96/67/CE, prevalecerá el presente Reglamento.
6. La aplicación de las disposiciones del presente Reglamento al aeropuerto de Gibraltar se entenderá sin perjuicio de las respectivas posiciones jurídicas del Reino de España y del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte acerca de la controversia respecto de la soberanía sobre el territorio en el que el aeropuerto se encuentra situado.
7. La aplicación de las disposiciones del presente Reglamento quedará suspendida hasta que comience la aplicación del régimen contenido en la Declaración conjunta de los Ministros de Asuntos Exteriores del Reino de España y del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte de 2 de diciembre de 1987. Los Gobiernos de España y del Reino Unido informarán al Consejo sobre dicha fecha de aplicación.

### **Artículo 2. Definiciones.**

A efectos del presente Reglamento se entenderá por:

- a) «persona con discapacidad» o «persona con movilidad reducida»: 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;
- b) «compañía aérea»: toda empresa de transporte aéreo que posee una licencia de explotación válida;

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

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

d) «compañía aérea comunitaria»: toda compañía aérea que posee una licencia de explotación válida expedida por un Estado miembro de conformidad con el Reglamento (CEE) n° 2407/92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, sobre la concesión de licencias a las compañías aéreas <sup>7</sup>.

<sup>7</sup> DO L 240 de 24.8.1992, p. 1.

e) «operador turístico»: con excepción de las compañías aéreas, todo organizador o detallista definido en el artículo 2, apartados 2 y 3, de la Directiva 90/314/CEE;

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

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

h) «comité de usuarios de aeropuertos»: comité de representantes de los usuarios de los aeropuertos o de las organizaciones que los representen;

i) «reserva»: el hecho de que el pasajero disponga de un billete o de otra prueba que demuestra que la reserva ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea o el operador turístico;

j) «aeropuerto»: todo terreno especialmente adaptado para el aterrizaje, despegue y maniobra de aviones, incluidas las instalaciones auxiliares que estas operaciones necesitan para el tráfico y los servicios aéreos, e incluidas asimismo las instalaciones necesarias para los servicios aéreos comerciales;

k) «aparcamiento del aeropuerto»: aparcamiento reservado a los vehículos automóviles y situado dentro de los límites del aeropuerto o bajo control directo de la entidad gestora de un aeropuerto, que sirve directamente a los pasajeros que utilizan dicho aeropuerto;

l) «servicio comercial de transporte aéreo de pasajeros»: servicio aéreo de transporte de pasajeros operado por una compañía de transporte aéreo mediante vuelos regulares o no regulares ofrecidos al público en general mediante pago separado o como parte de un paquete.

### **Artículo 3. Prohibición de denegar el embarque.**

Las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos no podrán negarse, alegando la discapacidad o movilidad reducida del pasajero a:

a) aceptar una reserva para un vuelo que salga de o llegue a un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento;

b) embarcar a una persona con discapacidad o movilidad reducida en un aeropuerto de este tipo, siempre que la persona de que se trate disponga de un billete válido y de una reserva.

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

#### **Artículo 4.Excepciones, condiciones especiales e información.**

1. No obstante lo dispuesto en el artículo 3, las compañías aéreas o sus agentes o los operadores turísticos podrán negarse, por motivos de discapacidad o movilidad reducida, a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o movilidad reducida o denegarle el embarque:

a) con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos mediante legislación internacional, comunitaria o nacional, o con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos por la autoridad que emitió el certificado de operador aéreo a la compañía aérea en cuestión;

b) si las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte de la persona con discapacidad o movilidad reducida.

En caso de denegación de aceptación de una reserva por los motivos mencionados en las letras a) o b) del párrafo primero, la compañía aérea, su agente o el operador turístico deberán hacer esfuerzos razonables para proponer una alternativa aceptable a la persona en cuestión.

Se ofrecerá a toda persona con discapacidad o movilidad reducida a quien se haya denegado el embarque a causa de ello, así como a su acompañante, en aplicación de lo dispuesto en el apartado 2 del presente artículo, el derecho al reembolso o a un transporte alternativo con arreglo al artículo 8 del Reglamento (CE) nº 261/2004. El derecho a la opción de un vuelo de vuelta o de un transporte alternativo estará sujeto a que se cumplan todas las disposiciones de seguridad.

2. En las mismas condiciones a que hace referencia el apartado 1, párrafo primero, letra a), la compañía aérea, su agente o el operador turístico podrán exigir que una persona con discapacidad o movilidad reducida vaya acompañada por otra persona capaz de facilitarle la asistencia necesaria.

3. 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. 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.

4. Cuando una compañía aérea, su agente o un operador turístico se acojan a las excepciones fijadas en los apartados 1 o 2, deberán notificar por escrito sus motivos a la persona con discapacidad o movilidad reducida afectada. Si esta así lo solicita, la compañía aérea, su agente o el operador turístico le comunicarán dichos motivos por escrito en un plazo de cinco días hábiles desde la fecha de la solicitud.

#### **Artículo 5.Designación de los puntos de llegada y salida.**

1. En colaboración con los usuarios de los aeropuertos a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, y con las organizaciones representantes de las personas con

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

discapacidad o movilidad reducida, las entidades gestoras de los aeropuertos designarán, teniendo en cuenta las condiciones locales, puntos de llegada y salida dentro de los límites del aeropuerto o en puntos bajo control directo de la entidad gestora, tanto dentro como

fuera de los edificios terminales, en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida podrán, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia.

2. Los puntos de llegada y salida mencionados en el apartado 1 estarán señalizados claramente y contarán con información básica sobre el aeropuerto disponible en formatos accesibles.

### **Artículo 6. Transmisión de información.**

1. Las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos adoptarán cuantas medidas sean necesarias para poder recibir las notificaciones de necesidad de asistencia de personas con discapacidad o movilidad reducida en todos sus puntos de venta situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, incluidas las ventas por teléfono e Internet.

2. Cuando una compañía aérea, su agente o un operador turístico reciba una notificación de necesidad de asistencia al menos cuarenta y ocho horas antes de la hora de salida del vuelo publicada, transmitirá la información en cuestión a más tardar 36 horas antes de la hora de salida del vuelo publicada:

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

b) a la compañía aérea operadora del vuelo, si no se ha efectuado una reserva con la misma, salvo que se desconozca la identidad de la compañía aérea operadora en el momento de la notificación, en cuyo caso la información se transmitirá lo antes posible.

3. En todos los demás casos distintos del contemplado en el apartado 2, la compañía aérea o su agente o el operador turístico transmitirán la información lo antes posible.

4. En cuanto sea posible después de la salida del vuelo, la compañía aérea operadora notificará a la entidad gestora del aeropuerto de destino, si este se halla situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, el número de personas con discapacidad o movilidad reducida que requerirán la asistencia especificada en el anexo 1 y las características de esa asistencia.

### **Artículo 7. Derecho a asistencia en los aeropuertos.**

1. Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida llegue a un aeropuerto para viajar en un vuelo, la entidad gestora del aeropuerto asumirá la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia que se especifica en el anexo I de forma que esa persona pueda coger el vuelo para el que dispone de reserva, siempre que las necesidades particulares de asistencia de esa persona se notifiquen a la compañía aérea, a su agente o al operador turístico en cuestión al menos 48 horas antes de la hora de salida del vuelo publicada. Esta notificación cubrirá, asimismo, un vuelo de regreso si el vuelo de ida y el de vuelta han sido contratados con la misma compañía.

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**



2. Cuando se requiera el uso de un perro guía, se admitirá al animal a condición de que se haya notificado previamente su presencia a la compañía aérea o a su agente o al operador turístico de conformidad con la normativa nacional aplicable al transporte de perros guía a bordo de aeronaves, si procede.

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

4. Lo dispuesto en el apartado 1 se aplicará siempre y cuando:

a) la persona se presente para facturación:

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

ii) si no se ha fijado hora alguna, como mínimo una hora antes de la hora de salida publicada, o

b) la persona llegue a uno de los puntos designados dentro de los límites del aeropuerto, con arreglo al artículo 5:

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

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

5. Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida transite por un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento o sea transferida del vuelo para el que disponga de reserva a otro vuelo por una compañía aérea o un operador turístico, la entidad gestora asumirá la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia especificada en el anexo I de forma que dicha persona pueda coger el vuelo para el que dispone de reserva.

6. Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida aterrice en un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento, la entidad gestora del aeropuerto asumirá la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia especificada en el anexo I de forma que dicha persona pueda llegar al punto de salida del aeropuerto mencionado en el artículo 5.

7. La asistencia prestada se adaptará, en la medida de lo posible, a las necesidades particulares del pasajero.

### **Artículo 8. Responsabilidad de la asistencia en los aeropuertos.**

1. Las entidades gestoras de los aeropuertos asumirán la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia especificada en el anexo I a las personas con discapacidad o movilidad reducida, sin ningún cargo adicional.

2. Las entidades gestoras de los aeropuertos podrán prestar la asistencia por sí mismas. Como alternativa y para asumir su responsabilidad, la entidad gestora podrá contratar con terceros la prestación de la asistencia, cumpliendo siempre las normas de calidad mencionadas en el artículo 9, apartado 1. En colaboración con los usuarios de los aeropuertos, a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, la entidad gestora podrá celebrar este tipo de

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

contratos por propia iniciativa o previa solicitud, incluida la procedente de una compañía aérea, teniendo en cuenta los servicios presentes en el aeropuerto en cuestión. En caso de rechazo de la solicitud, la entidad gestora deberá justificarlo por escrito.

3. Las entidades gestoras de los aeropuertos podrán imponer, con carácter no discriminatorio, una tarifa específica a los usuarios del aeropuerto para la financiación de la asistencia.

4. Esta tarifa específica, que deberá ser razonable, proporcional a los costes y transparente, se fijará por la entidad gestora del aeropuerto en cooperación con los usuarios de los aeropuertos a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, o cualquier otro organismo idóneo. Dicha tarifa se distribuirá entre los usuarios del aeropuerto, de forma proporcional al número total de pasajeros que cada una de ellas transporte con origen y destino en el mismo.

5. La entidad gestora del aeropuerto deberá separar las cuentas de sus actividades relacionadas con la asistencia prestada a personas con discapacidad o movilidad reducida, de las cuentas de sus restantes actividades, en consonancia con las prácticas comerciales habituales.

6. La entidad gestora del aeropuerto pondrá a disposición de los usuarios del mismo, a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, o cualquier otro organismo idóneo, así como de los organismos responsables de la aplicación del presente Reglamento a que se refiere el artículo 14, 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.

#### **Artículo 9. Normas de calidad de la asistencia.**

1. Salvo en los aeropuertos cuyo tráfico anual sea inferior a 150 000 pasajeros comerciales, las entidades gestoras fijarán normas de calidad aplicables a la asistencia que se indica en el anexo I y determinarán los requisitos acerca de los recursos necesarios para su cumplimiento, en cooperación con los usuarios de los aeropuertos, a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, y con las organizaciones representantes de los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida.

2. Al fijar dichas normas, tendrán plenamente en cuenta las políticas y los códigos de conducta internacionalmente reconocidos para la facilitación del transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida, y en particular el Código de conducta para la asistencia en tierra de las personas con movilidad reducida de la CEAC.

3. Las entidades gestoras de los aeropuertos publicarán sus normas de calidad.

4. Las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos podrán convenir en que estas últimas presten a los pasajeros transportados por las compañías aéreas desde y hasta el aeropuerto una asistencia de nivel superior al fijado con arreglo a las normas mencionadas en el apartado 1, o servicios adicionales a los especificados en el anexo I.

5. Para la financiación de esta asistencia superior o adicional, las entidades gestoras podrán imponer a las compañías aéreas una tarifa adicional a la indicada en el artículo 8, apartado 3, que también será transparente y proporcional a los costes y se fijará previa consulta a las compañías aéreas interesadas.

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

### **Artículo 10. Asistencia prestada por las compañías aéreas.**

Las compañías aéreas prestarán, sin cargo adicional, la asistencia indicada en el anexo II a las personas con discapacidad o movilidad reducida que salgan de, lleguen a o transiten por un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento, y que cumplan las condiciones establecidas en el artículo 7, apartados 1, 2 y 4.

### **Artículo 11. Formación.**

Las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos:

- a) velarán por que su personal y el personal empleado por cualquier subcontratista que preste asistencia directa a las personas con discapacidad o movilidad reducida tengan el conocimiento necesario para responder a las necesidades de las personas con diversas discapacidades o dificultades para su movilidad;
- b) proporcionarán a todo su personal que trabaje en el aeropuerto y tenga trato directo con los viajeros formación relativa a igualdad de trato y sensibilización en materia de discapacidad;
- c) velarán por que, en el momento de la contratación, los nuevos empleados reciban formación relativa a la discapacidad y por que su personal reciba asimismo cursos de actualización cuando sea necesario.

### **Artículo 12. Indemnizaciones por pérdida o daños a sillas de ruedas, otros equipos de movilidad y dispositivos de asistencia.**

En caso de pérdida o daños a sillas de ruedas u otros equipos de movilidad o dispositivos de asistencia durante el manejo en el aeropuerto o el transporte a bordo de la aeronave, el pasajero al que pertenezca el efecto será indemnizado con arreglo a las normas del Derecho internacional, comunitario y nacional.

### **Artículo 13. Inadmisibilidad de exenciones.**

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

### **Artículo 14. Organismos de aplicación y competencias.**

1. Cada uno de los Estados miembros designará uno o varios organismos responsables de la aplicación del presente Reglamento en relación con los vuelos que salgan de los aeropuertos situados en su territorio o lleguen a los mismos. Cuando proceda, ese o esos organismos adoptarán las medidas necesarias para asegurarse de que se respetan los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida, incluida la observancia de las normas de calidad mencionadas en el artículo 9, apartado 1. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el nombre del organismo u organismos designados.

2. Los Estados miembros establecerán que, cuando proceda, el o los organismos responsables de la aplicación del presente Reglamento a que se refiere el apartado 1 garanticen también la correcta aplicación del artículo 8, incluido lo relativo a las tarifas destinadas a evitar la competencia desleal. Los Estados miembros podrán, asimismo, designar un organismo específico al efecto.

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

### **Artículo 15. Procedimiento de reclamación.**

1. Una persona con discapacidad o movilidad reducida que considere que se ha infringido el presente Reglamento podrá hacerlo saber a la entidad gestora del aeropuerto o a la compañía aérea interesada, según proceda.
2. Si la persona con discapacidad o movilidad reducida no obtuviera satisfacción de esa manera, podrá presentar la reclamación por presunta infracción del presente Reglamento ante cualquiera de los organismos designados con arreglo al artículo 14, apartado 1, o cualquier otro organismo competente designado por los Estados miembros.
3. Todo organismo de un Estado miembro que reciba una reclamación sobre un asunto que sea competencia de un organismo designado de otro Estado miembro remitirá la reclamación a este último organismo.
4. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para informar a las personas con discapacidad o movilidad reducida de sus derechos en el marco del presente Reglamento y de la posibilidad de presentar reclamaciones ante los organismos designados.

### **Artículo 16. Sanciones.**

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

### **Artículo 17. Informe.**

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

### **Artículo 18. Entrada en vigor.**

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su fecha de publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Será aplicable a partir del 26 de julio de 2008, a excepción de los artículos 3 y 4, que se aplicarán a partir del 26 de julio de 2007.

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

Hecho en Estrasburgo, el 5 de julio de 2006.

Por el Parlamento Europeo

El Presidente

J. BORRELL FONTELLES

Por el Consejo

La Presidenta

P. LEHTOMÄKI

## **ANEXO I**

### **Asistencia prestada bajo la responsabilidad de las entidades gestoras de los aeropuertos**

Asistencia y disposiciones necesarias para permitir a las personas con discapacidad o movilidad reducida:

- comunicar su llegada a un aeropuerto y su solicitud de asistencia en los puntos designados dentro y fuera de los edificios terminales que se mencionan en el artículo 5,
- desplazarse desde uno de esos puntos designados al mostrador de facturación,
- proceder a la comprobación de su billete y a la facturación de su equipaje,
- desplazarse desde el mostrador de facturación al avión, pasando los controles de emigración, aduanas y seguridad,
- embarcar en el avión, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda,
- desplazarse desde la puerta del avión a sus asientos,
- guardar y recuperar su equipaje dentro del avión,
- desplazarse desde sus asientos a la puerta del avión,
- desembarcar del avión, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda,
- desplazarse desde el avión hasta la sala de recogida de equipajes, pasando los controles de inmigración y aduanas,
- desplazarse desde la sala de recogida de equipajes hasta un punto designado,
- conectar con otros vuelos, cuando se hallen en tránsito, para lo que habrá que prever asistencia en el aire y en tierra y tanto dentro de las terminales como entre terminales, si es preciso,
- desplazarse a los servicios si es preciso.

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, esta persona deberá poder prestar, si así se solicita, la asistencia necesaria en el aeropuerto y durante el embarque y desembarque.

Manejo en tierra de todos los equipos de movilidad, incluidos equipos como las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de 48 horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).

Sustitución temporal del equipo de movilidad extraviado o averiado, aunque no necesariamente por idéntico tipo de equipo.

Asistencia en tierra a los perros guía reconocidos, cuando así proceda.

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

## **ANEXO II**

### **Asistencia prestada por las compañías aéreas**

Transporte de perros guía reconocidos en cabina, con arreglo a las normativas nacionales.

Además del equipo médico, transporte de hasta dos aparatos de equipos de movilidad por persona con discapacidad o movilidad reducida, incluidas las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de 48 horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).

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

Realización de todos los esfuerzos razonables para disponer los asientos conforme a las necesidades de cada persona con discapacidad o movilidad reducida que así lo soliciten, siempre que los requisitos de seguridad y la disponibilidad lo permitan.

Ayuda para desplazarse a los servicios si es preciso.

Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, la compañía aérea hará todos los esfuerzos razonables para ofrecer a la persona acompañante un asiento junto a la persona con discapacidad o movilidad reducida.