



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/1173

24/08/2016

3019

AUTOR/A: SIXTO IGLESIAS, Ricardo (GCUP-ECP-EM)

RESPUESTA:

En los contratos para la prestación de los servicios de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR), AENA no impone un número mínimo de personal asignado, aunque sí establece en los pliegos, que regulan el contrato, la obligación para las empresas adjudicatarias de realizar su actividad con una plantilla adecuada para la obtención de un rendimiento óptimo en la prestación del servicio y de unos estándares de calidad adecuados.

AENA establece en estos pliegos el compromiso por parte de las empresas adjudicatarias de realizar la actividad con el personal y medios materiales adecuados a tal fin. Por lo tanto, la facultad de dirección, organización y control de los trabajadores corresponde exclusivamente a las empresas adjudicatarias de este servicio, por constituir una organización autónoma y tener una titularidad independiente a la de AENA.

Respecto a este servicio, cabe señalar que AENA cumple en todos sus aspectos con la legislación vigente, teniendo en cuenta, en todo momento, las obligaciones incluidas en el 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. Además, cabe indicar que la asistencia a personas con movilidad reducida es auditada por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea para verificar que el gestor aeroportuario cumple las obligaciones descritas en el citado Reglamento. Entre esas obligaciones se encuentra el cumplimiento de los parámetros de calidad del servicio y su equilibrio económico. Los resultados de estas auditorías, desde el inicio de la prestación de este servicio por los aeropuertos en 2008 hasta este momento, han sido favorables.

Por otro lado, y de acuerdo con lo contenido en la “Memoria para el Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2010”, en lo relativo a las exigencias legales establecidas en el Reglamento (CE) 1107/2006, pueden citarse, entre otras, algunas actuaciones, a modo de ejemplo, que van más allá de estas exigencias:

- AENA establece contractualmente para los tres aeropuertos con más tráfico de la red (AS Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca) la obligación del cumplimiento de normas de calidad más exigentes que las consideradas en el Código de conducta para la asistencia en tierra de las personas con movilidad reducida-PMR de la CEAC (Conferencia Europea de Aviación Civil).



• En el mes de marzo de 2016 AENA puso en marcha la posibilidad de solicitar el servicio PMR a través de su aplicación móvil, sumándose a los canales de solicitud propios ya existentes, mejorando la transmisión de información establecida en el Reglamento (CE) 1107/2006.

• AENA también colabora muy estrechamente con CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad) para mejorar de manera continua y proactiva el servicio PMR. Fruto de esta colaboración se ha elaborado recientemente un Manual de atención a personas con movilidad reducida, que establece pautas de atención y actuación adecuadas a cada tipo de discapacidad.

Asimismo, cabe indicar que AENA da respuesta a todas las reclamaciones que recibe, analizando las incidencias con el fin de mejorar la experiencia de los clientes.

Cabe señalar que durante el 2015 se realizaron más de 1,2 millones de asistencias a pasajeros de movilidad reducida en los aeropuertos españoles de la red de AENA y que este servicio es el mejor valorado por los propios usuarios, alcanzando una puntuación en ese mismo año de 4,81 para el global de la red, en una escala de 1 a 5 puntos. Este valor se ha mantenido en un 4,79 en las encuestas realizadas a los usuarios en el acumulado desde enero a julio de 2016.

Por otro lado, en la página web de AENA y en los folletos informativos del servicio de asistencia a PMR, a disposición de todos los usuarios del aeropuerto, se incluye la ayuda con el equipaje de mano, así como con sus ayudas personales, además de información general y práctica de interés para las PMR.

Además, AENA dispone de un servicio de atención e información telefónica desde el que se puede solicitar asistencia y resolver cualquier duda en relación con el servicio PMR en los aeropuertos de AENA. Este servicio está también disponible para personas con discapacidad auditiva y/o del habla, en modo texto y en tiempo real.

Finalmente, cabe señalar que en lo relativo al salario del personal que presta el servicio de PMR en los aeropuertos, AENA es ajena a la relación laboral entre las empresas contratadas para la prestación del servicio PMR y sus trabajadores.

Madrid, 17 de noviembre de 2016

