

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE

Secretaría de Transporte (OST)

Título 14 del Código de Reglamentos Federales (14 CFR) Parte 382

Expediente de la OST No. 2003-11473

RIN 2105-ADO4

Requisitos sobre la notificación de quejas referentes a pasajeros con discapacidad

ORGANISMO: Secretaría de Transporte, Departamento de Transporte

MEDIDA: Norma final

RESUMEN: Este documento exige a la mayoría de los transportistas aéreos estadounidenses certificados y transportistas aéreos extranjeros que operan hacia y desde los Estados Unidos y que prestan servicio de transporte de pasajeros que registren y clasifiquen las quejas que reciban en las que se alegue accesibilidad inadecuada o discriminación por discapacidad, en función del tipo de discapacidad y la naturaleza de la queja, elaboren un informe resumiendo dichas quejas, presenten el informe todos los años a la División de Protección de los Pasajeros Aéreos del Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés) y conserven durante tres años copias de la correspondencia y registros de las medidas adoptadas en relación con quejas referentes a pasajeros con discapacidad.

FECHAS: Esta norma entra en vigor el 7 de agosto de 2003.

SI DESEAN MÁS INFORMACIÓN, PÓNGANSE EN CONTACTO CON: Blane A.

Workie, de la Oficina del Asesor Jurídico, 400 7th Street, SW., Room 4116, Washington,

D.C.20590, (202) 366-9342 (voz), (202) 366-7152 (fax) o blane.workie@ost.dot.gov (correo

electrónico). Si desean recibir la norma en un formato alternativo, pueden ponerse en contacto con la persona antes indicada.

INFORMACIÓN ADICIONAL:

Antecedentes

La Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (*Air Carrier Access Act*, ACAA, 49 U.S.C. 41705) prohíbe el trato discriminatorio de personas con discapacidad en el transporte aéreo. La Ley Wendell H. Ford de Reforma e Inversión para el Siglo XXI (*The Wendell H. Ford Aviation Investment and Reform Act for the 21st Century*, en adelante, “AIR-21”; Ley pública 106-181), promulgada el 5 de abril de 2000, amplió los requisitos de la Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo a los transportistas aéreos extranjeros y exigió, entre otras cosas, que la Secretaría de Transporte “revise periódicamente todas las quejas recibidas por los transportistas aéreos en las que se alegue discriminación por discapacidad” e “informe anualmente al Congreso de los resultados de dicha revisión”.

El 14 de febrero de 2002, el Departamento publicó un Aviso de Propuesta de Establecimiento de Norma (NPRM, por sus siglas en inglés) para aplicar lo exigido por la AIR-21 (67 FR 6892). En el aviso se expresaba que la única forma viable en la que el Departamento puede aplicar el requisito que le impone la ley de revisar las quejas referentes a pasajeros con discapacidad recibidas por los transportistas aéreos e informar anualmente al Congreso de los resultados de la revisión es exigiendo a los transportistas aéreos que registren los datos de las quejas referentes a pasajeros con discapacidad y los presenten al Departamento. Se proponía exigir un informe anual sobre los incidentes referentes a pasajeros con discapacidad comunicados por los pasajeros a los transportistas aéreos estadounidenses certificados y

transportistas aéreos extranjeros en relación con vuelos hacia o desde los Estados Unidos o entre dos puntos de los Estados Unidos. Los transportistas aéreos deberían clasificar en grupos concretos las quejas que reciben, y conservar durante tres años copias de las quejas y de los registros de las medidas adoptadas respecto de ellas. Las reglamentaciones sobre notificaciones propuestas no se aplicarían a los taxis aéreos, transportistas aéreos regionales, pequeños transportistas aéreos certificados y transportistas aéreos extranjeros que operan aeronaves estrictamente pequeñas (de 60 asientos o menos). Dichas reglamentaciones se aplicarían a todas las operaciones de transportistas en las que se utilice una flota mixta (aeronaves grandes y pequeñas).

El NPRM contenía seis aspectos principales sobre los que pedimos expresamente comentarios: 1) el alcance y la cobertura de la norma; 2) la definición de queja referente a pasajeros con discapacidad; 3) las categorías de datos recabados; 4) la frecuencia de la notificación de datos; 5) los procedimientos para la presentación de datos; y 6) el plazo de conservación de los registros. El plazo para recibir comentarios finalizó el 4 de junio de 2002. El DOT recibió once comentarios, tres de organizaciones de la comunidad de personas con discapacidad [Asociación de Veteranos Paralíticos del Este (EPVA), Fundación sobre la Epilepsia, Veteranos Paralíticos de los Estados Unidos (PVA)], cuatro de transportistas aéreos extranjeros (British Airways, Iberia Líneas Aéreas de España, Crossair Ltd. operando bajo la denominación comercial Swiss, Virgin Atlantic Airways), una de un transportista aéreo estadounidense (Atlantic Southeast Airlines) y tres de asociaciones de la industria que representan a las líneas aéreas [la Asociación de Transporte Aéreo de los Estados Unidos (ATA), la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) y la Asociación de Compañías Aéreas Regionales (RAA)]. En general, las organizaciones de la comunidad de personas con

discapacidad respaldaban la norma, mientras que los transportistas aéreos y los representantes de la industria se oponían a ella o la consideraban demasiado amplia.

Análisis de los comentarios:

1. Entidades a las que afecta la norma

Norma propuesta: Según la norma propuesta, los transportistas estadounidenses certificados que prestan un servicio de transporte de pasajeros con al menos una aeronave que tenga capacidad de asientos diseñada para más de 60 pasajeros y los transportistas aéreos extranjeros que operan hacia y desde los Estados Unidos que prestan un servicio de transporte de pasajeros con al menos una aeronave que tenga capacidad de asientos diseñada para más de 60 pasajeros tendrán que registrar, clasificar y presentar datos sobre quejas referentes a pasajeros con discapacidad.

Comentarios: Las organizaciones de la comunidad de personas con discapacidad comentaron que el requisito de registrar, clasificar y presentar datos sobre quejas referentes a pasajeros con discapacidad debería aplicarse igualmente a los transportistas aéreos que presten un servicio de transporte de pasajeros en aeronaves más pequeñas. Más en concreto, la Asociación de Veteranos Paralíticos del Este (EPVA) comentó que la norma debía ampliarse para cubrir a todos los transportistas que operen aeronaves con 30 o más asientos de pasajeros, mientras que la Fundación sobre la Epilepsia y los Veteranos Paralíticos de los Estados Unidos (PVA) afirmaron que la norma debía ampliarse para incluir a todos los transportistas que operen aeronaves con 19 o más asientos para pasajeros. Las organizaciones de la comunidad de personas con discapacidad consideran que la ampliación de la norma para cubrir a las aeronaves más pequeñas es apropiada,

pues las aeronaves pequeñas son el único medio de transporte aéreo disponible en ciertas zonas de los Estados Unidos.

La Asociación de Compañías Aéreas Regionales (RAA) alega que el ámbito de la norma no debería ampliarse y coincide con la propuesta del Departamento de excluir del requisito de notificación a los transportistas regionales y a los transportistas certificados que sólo operan aeronaves con 60 asientos o menos. La RAA afirma que estas entidades transportan a un pequeño porcentaje del tráfico de pasajeros, pero que el costo que conlleva cumplir la norma sería enorme, puesto que numerosos transportistas aéreos regionales carecen de los sistemas o del software necesarios para registrar, clasificar y presentar datos sobre quejas referentes a pasajeros con discapacidad.

Todos los transportistas aéreos extranjeros que formularon comentarios sobre la propuesta se oponen a su aplicación a las líneas aéreas extranjeras. Varios transportistas aéreos extranjeros alegan que la AIR-21 no exige que el informe del Departamento ante el Congreso incluya quejas recibidas por “transportistas aéreos extranjeros”, puesto que la AIR-21 establece que “todas las quejas recibidas por transportistas aéreos” serán comunicadas al Congreso y normalmente la expresión “transportista aéreo extranjero” no está incluida en la expresión “transportista aéreo”. La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), British Airways, Iberia Líneas Aéreas de España (Iberia), Crossair Ltd. (que opera bajo la denominación comercial Swiss) y Virgin Atlantic Airways (Virgin) alegan también que la norma propuesta impondría una carga excesiva a las compañías aéreas extranjeras. La IATA y Virgin afirman además que la propuesta suscita preocupaciones relativas a la extraterritorialidad. La IATA considera que no está claro si la norma propuesta exigiría que las quejas relativas a hechos ocurridos fuera de los Estados Unidos sean notificadas al Departamento. Otra preocupación

planteada por British Airways es que la norma propuesta tendría efectos negativos no previstos tales como que otros países impongan requisitos sobre notificación comparables a todos los transportistas que operan en esos países.

Respuesta del DOT: Tras estudiar exhaustivamente los comentarios de las organizaciones de la comunidad de personas con discapacidad, que afirman que la norma debería ampliarse para cubrir a los transportistas que operan aeronaves con 60 asientos o menos, el Departamento mantiene que es razonable aplicar la norma únicamente a los transportistas que operen aeronaves con más de 60 asientos. Al decidir excluir del requisito de notificación a los transportistas aéreos regionales y a los transportistas certificados que sólo operan “aeronaves pequeñas” (aeronaves con 60 asientos o menos), el Departamento ha intentado tener en cuenta tanto la necesidad de recibir buenos datos sobre la accesibilidad en el transporte aéreo como el costo que conllevaría el cumplimiento para los transportistas que operan sólo aeronaves con menos de 60 asientos. Los transportistas que operan sólo aeronaves con 60 asientos o menos están clasificados como pequeños en virtud del criterio de la Secretaría de Transporte sobre “pequeñas empresas” de aviación contenido en 14 CFR 399.73. Por otra parte, la Ley de Flexibilidad Reguladora (*Regulatory Flexibility Act*) anima a los organismos oficiales a que consideren enfoques flexibles para la regulación de las pequeñas empresas y otras pequeñas entidades en los que se tengan en cuenta sus necesidades y problemas especiales. Como explicaba la RAA en sus comentarios, el costo que conlleva el cumplimiento de los requisitos sobre notificación sería prohibitivo para la mayoría de las 58 compañías aéreas miembros de la asociación. Además, la inmensa mayoría de los pasajeros son transportados en aeronaves con más de 60 asientos, por lo que el Departamento recibiría datos de gran calidad sin tener que ampliar la cobertura de la propuesta a los transportistas que sólo operan aeronaves pequeñas.

El Departamento tampoco ha considerado convincentes los comentarios de que no existe base legal para que el Departamento imponga los nuevos requisitos sobre notificación a transportistas no estadounidenses. La AIR-21, que ampliaba la Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo a los transportistas aéreos extranjeros, estipula en la parte relativa a la aplicabilidad general del artículo dedicado a la discriminación de personas con discapacidad que "[...] los transportistas aéreos, incluido (supeditado a lo previsto en el artículo 40105(b)) cualquier transportista aéreo extranjero [...]" no podrán discriminar a una persona en el transporte aéreo por razón de discapacidad. Al incluir a cualquier transportista aéreo extranjero en la definición de transportistas aéreos del artículo sobre la discriminación de personas con discapacidad, el Congreso puso de manifiesto su intención de que los requisitos de la ACAA que se aplican a los transportistas estadounidenses se apliquen también a los transportistas aéreos extranjeros. En consecuencia, el Departamento considera que el requisito de que "revise periódicamente todas las quejas recibidas por los transportistas aéreos en las que se alegue discriminación por razón de discapacidad" e "informe anualmente al Congreso de los resultados de dicha revisión" es un requisito que obliga al Departamento a revisar no sólo las quejas recibidas por los transportistas estadounidenses, sino también las que reciben los transportistas extranjeros. Además, la autoridad general para imponer requisitos sobre notificaciones que confieren las leyes al Departamento en virtud de 49 U.S.C. 41708(b) es aplicable a los transportistas aéreos extranjeros.

En relación con la extraterritorialidad, la IATA y varios transportistas extranjeros plantean esta cuestión, pero no explican exhaustivamente su preocupación. Aunque la norma exigiría que sean notificadas al Departamento las quejas relativas a hechos sucedidos fuera de los Estados Unidos, la mayoría de las estipulaciones contenidas en la CFR 14, Parte 382 (la norma

del Departamento que instituye la ACAA) se vienen aplicando extraterritorialmente desde hace años a los transportistas estadounidenses y la única característica nueva de esta propuesta es su aplicación extraterritorial a transportistas extranjeros. En cuanto a los temas relacionados con los costos planteados por la IATA y los transportistas aéreos extranjeros, el Departamento es consciente de que esta es la primera vez que se exige la notificación de quejas referentes a pasajeros con discapacidad y de que la creación de nuevas bases de datos conllevará costos, pero prevemos que estos costos serán mínimos. Ni la IATA ni los transportistas aéreos extranjeros facilitan datos que cuestionen los cálculos de costos proporcionados por el Departamento y se limitan a afirmar que la carga de la notificación sobre los transportistas aéreos extranjeros sería innecesariamente gravosa. Tras considerar todos estos comentarios, el Departamento carece de datos que lo persuadan de la norma no debería aplicarse a los transportistas aéreos extranjeros.

2. Definición de queja referente a pasajeros con discapacidad

Norma propuesta: La norma propuesta define la queja referente a pasajeros con discapacidad como una expresión específica de insatisfacción recibida de una persona con discapacidad o presentada en su nombre, contra un transportista aéreo aplicable o transportista aéreo extranjero en relación con una dificultad asociada a la discapacidad de dicha persona, que ésta ha experimentado al usar o intentar usar los servicios del transportista. Se proponía que las quejas referentes a pasajeros con discapacidad se registraran y notificaran con independencia de la percepción por parte del transportista de la viabilidad de la queja y que cuando el vuelo objeto de la queja referente a pasajeros con discapacidad fuera un vuelo de código compartido, notificará la queja el transportista que reciba.

Comentarios: La inmensa mayoría de los transportistas y asociaciones de la industria que representan a compañías aéreas alegaron con contundencia que la definición de queja referente a pasajeros con discapacidad era excesivamente amplia porque exige que cualquier expresión de insatisfacción sobre una cuestión relativa a la discapacidad quede registrada y sea notificada como queja. Alegan que el DOT debería exigir que se notifiquen únicamente las quejas recibidas por escrito a través de un departamento de la compañía aérea específicamente designado para ello. También se expusieron razones, especialmente por parte de la ATA y de British Airways, en el sentido de que no deberían notificarse las quejas que sólo traten de forma secundaria una cuestión relativa a la discapacidad. Otros comentaristas, como la IATA y Virgin, insisten en que no se notifiquen las quejas que no estén justificadas o que se resuelvan satisfactoriamente, mientras que la ATA recomienda que sólo se notifiquen las quejas relativas a un servicio o proceso exigido en la Parte 382, puesto que la autoridad del DOT se basa en, y se limita a, la Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo que se aplica en virtud de la Parte 382. Virgin también pide que las quejas que reciba un transportista porque dicho transportista solicita directamente a sus pasajeros comentarios y respuestas queden exentas de los requisitos de notificación.

Por otra parte, varios transportistas y asociaciones de la industria se oponen a la propuesta de que las quejas que reciba un transportista procedente de un pasajero en relación con el servicio de un socio de código compartido sean notificadas por el transportista que recibe la queja. Estos comentaristas alegan que dicho requisito producirá una doble notificación, pues la experiencia de la industria indica que los pasajeros se quejan de un problema en un vuelo concreto tanto a la compañía aérea que emite el pasaje como a la que opera el vuelo. Los representantes de las compañías aéreas recomiendan que sólo notifique la queja la compañía que operó el vuelo y transportó al pasajero que formula la queja. Dos organizaciones de defensa de

personas con discapacidad, la EPVA y PVA, pese a estar de acuerdo con la propuesta del Departamento de que, en el caso de los vuelos de código compartido, notifique la queja el transportista que la recibe, parecen interesadas sobre todo en que el Departamento cree algún medio para identificar a los dos socios de código compartido.

Respuesta del DOT: El Departamento cree que no sería conveniente restringir la definición de queja referente a pasajeros con discapacidad sólo a las quejas presentadas a un departamento designado de la compañía aérea, pues el empleado de la compañía que reciba la queja puede reenviarla a la oficina correspondiente de la compañía aérea. Sin embargo, el Departamento considera convincentes los comentarios de los transportistas y asociaciones de la industria en el sentido de que la definición de queja referente a pasajeros con discapacidad es demasiado amplia en otros aspectos y requiere ser modificada. Como se ha observado en los comentarios de la industria, no sería viable esperar que toda expresión de insatisfacción relativa a un asunto sobre accesibilidad realizada por un pasajero a un empleado de una compañía aérea sea reproducida, registrada y codificada para su notificación posterior al DOT. En consecuencia, se ha restringido la definición de queja referente a pasajeros con discapacidad y se exigirá a los transportistas que registren y notifiquen únicamente las quejas escritas.

Sin embargo, hay que señalar que el Departamento considera que está justificada la consideración adicional de las quejas formuladas personalmente o por teléfono a los funcionarios de resolución de quejas (CRO, por sus siglas en inglés), empleados con formación especial a disposición de los pasajeros con discapacidad siempre que el transportista opera vuelos en un aeropuerto. El Departamento podrá, en una norma que establezca en el futuro, ampliar la definición de queja referente a pasajeros con discapacidad que ha de registrarse y notificarse para incluir las quejas verbales formuladas a un CRO. El Departamento tiene intención de solicitar

comentarios específicos sobre este tema al público en un próximo Aviso de Propuesta de Establecimiento de Norma (NPRM, por sus siglas en inglés) que propondrá para modificar la Parte 382 y ampliar su aplicación a los transportistas aéreos extranjeros. En esta próxima NPRM, el Departamento prevé preguntar sobre las ventajas y desventajas de ampliar la definición de queja referente a pasajeros con discapacidad que se ha de registrar y notificar para incluir las quejas verbales formuladas a un CRO siempre que un transportista esté realizando operaciones. En la actualidad, sólo los transportistas de los Estados Unidos deben disponer de un CRO presente en persona o por teléfono. El presente acto de establecimiento de norma no ha modificado la obligación de los transportistas estadounidenses de disponer de un CRO siempre que el transportista realice operaciones y de garantizar que su CRO facilita una respuesta por escrito a la queja verbal o escrita de un pasajero que alega violaciones de la Parte 382.

El Departamento tampoco considera convincentes los argumentos de las asociaciones de transportistas y de la industria de que los tipos de quejas que abarca la norma final deberían limitarse a las quejas que el transportista considere razonables, las que el transportista no pueda resolver satisfactoriamente, las relativas a un servicio exigido en virtud de la Parte 382, las relativas a un tema referente a la discapacidad como tema principal y las que no se reciban porque el transportista ha solicitado comentarios. El Departamento tiene la obligación de informar cada año al Congreso de todas las quejas recibidas por los transportistas en las que se alegue discriminación por razón de discapacidad, y no sólo las quejas referentes a pasajeros con discapacidad que el transportista considere válidas o que constituyan una posible violación de la norma del Departamento sobre transporte aéreo formuladas por pasajeros con discapacidad. Limitar la definición de las quejas, como sugieren los transportistas y las asociaciones de la

industria, tendría por consecuencia que el informe anual del DOT ante el Congreso contendría menos quejas referentes a pasajeros con discapacidad que las reales.

El Departamento coincide con la industria en que el requisito de que las quejas de código compartido sean notificadas por el transportista que reciba la queja podría derivar en una doble notificación, puesto que puede que los pasajeros se quejen de un problema en un vuelo concreto tanto a la compañía aérea que emite el pasaje como a la que opera el vuelo. El Departamento cree también que si exige que sólo notifique la queja la compañía aérea que emite el pasaje o la que opera el vuelo, algunas quejas no serían notificadas. En consecuencia, el Departamento exige que la compañía aérea que opere el vuelo notifique las quejas referentes a pasajeros con discapacidad que afectan al propio vuelo y a los servicios prestados en dicho vuelo, y que todas las demás quejas las notifique la compañía aérea que emite el pasaje, especialmente las relativas al sistema de reservas. El Departamento es consciente de que podría haber situaciones en las que no esté claro si una queja determinada se refiere a los servicios prestados por el transportista que opera el vuelo o a servicios prestados por el transportista que emite el pasaje. Si existen discrepancias entre los socios de código compartido sobre cuál de los transportistas es responsable de notificar una queja, deberá notificarla el transportista que recibe la queja. Si tanto el transportista que emite el pasaje como el que opera el vuelo reciben la misma queja y no hay acuerdo entre ambos sobre cuál es la responsable en última instancia de notificar la queja, deberán notificarla ambos transportistas. Las normas finales exigen también que, en una situación de código compartido, la compañía aérea que emite el pasaje y la que opera el vuelo deben reenviar a su socio de código compartido las quejas referentes a pasajeros con discapacidad relativas a servicios prestados por su socio de código compartido. El Departamento no exigirá que el transportista que notifica la queja identifique a su socio de código compartido,

como piden las organizaciones de la comunidad de personas con discapacidad, porque aunque es útil conocer la identidad del socio de código compartido, sólo sirve a un interés público limitado, especialmente si se tiene en cuenta la desventaja en cuanto a costos que supondría para los transportistas facilitar esta información adicional.

3. Categorías de los datos recabados

Norma propuesta: El NPRM proponía que los transportistas utilizaran 13 categorías para identificar la naturaleza de la discapacidad de un pasajero y 12 áreas para clasificar la discriminación o los problemas del servicio referentes a la discapacidad que se alegan en la queja, un sistema que actualmente utiliza la División de Protección de los Pasajeros Aéreos (ACPD, por sus siglas en inglés) del Departamento. Las 13 categorías propuestas para clasificar la discapacidad de un pasajero son las siguientes: con problemas de visión, con problemas auditivos, con problemas de visión y auditivos, con problemas psíquicos, enfermedad transmisible, alergias (por ejemplo, alergias a alimentos, sensibilidad a sustancias), paraplejia, tetraplejia, otra discapacidad que requiere silla de ruedas, oxígeno, camilla, otros dispositivos de ayuda (bastón, máscara de oxígeno, etc.), y otras discapacidades. Las 12 categorías propuestas para clasificar los problemas con los servicios son las siguientes: denegación de embarque, denegación de embarque sin un auxiliar, cuestiones de seguridad relativas a la discapacidad, aeronave no accesible, aeropuerto no accesible, discrepancia sobre aviso previo, espacio para asiento, no facilitar asistencia oportuna o adecuada, problema de almacenamiento/daños/retraso relativo a un dispositivo de ayuda, problema con un animal que presta servicio a una persona con discapacidad, información insatisfactoria y "otros". Según la norma propuesta, el contacto de un

pasajero podría expresar más de una queja y un mismo pasajero podría tener más de una discapacidad.

Comentarios: British Airways señaló que su sistema de clasificación de quejas vigente y posiblemente los sistemas de clasificación existentes de otros transportistas son diferentes del que propone el Departamento. British Airways se opone a la exigencia del Departamento de que la industria de las compañías aéreas adopte el sistema de la ACPD y sugiere que el Departamento desarrolle un sistema que refleje mejor los sistemas de clasificación actuales de la industria.

Otros transportistas, así como la RAA y la ATA se oponen a informar sobre la discapacidad o discapacidades específicas de un pasajero y alegan que deberían eliminarse las 13 categorías utilizadas para identificar la discapacidad de un pasajero. Según estos comentaristas, los pasajeros no siempre identifican su discapacidad y considerarían impertinentes y ofensivas las preguntas de los transportistas sobre la discapacidad del pasajero. Además, los representantes de la industria alegan que los datos recabados de los informes sobre la naturaleza de las quejas de los pasajeros ofrecen suficiente información para que el Departamento identifique las posibles áreas de preocupación y cumpla los requisitos de la AIR-21.

El Departamento recibió también comentarios de la industria que propugnaban la eliminación de ciertas categorías empleadas para identificar la discapacidad de un pasajero. Virgin afirma que categorías como "alergias" y "sensibilidad a sustancias" no son apropiadas, pues están abiertas a la interpretación y sus definiciones cambian según los territorios, mientras que Swiss señala que algunas categorías, como "con problemas de visión", "con problemas auditivos", "alergias" y "enfermedad transmisible" no son apropiadas, pues no son apreciables si no las revela el pasajero.

A diferencia de los comentaristas de la industria aérea, las organizaciones de la comunidad de personas con discapacidad no parecen preocupadas por la idea de que la norma exija que los transportistas informen de la discapacidad concreta de un pasajero. De hecho, la Fundación sobre la Epilepsia observó que debería crearse una categoría adicional para personas con epilepsia o trastornos con ataques. La Fundación sobre la Epilepsia explicó que le preocupa que las categorías existentes oculten los problemas que sufren personas con epilepsia o trastornos con ataques cuando vuelen. Con las categorías de discapacidad propuestas, las personas con epilepsia o trastornos neurológicos que no sean paraplejia o tetraplejia estarían agrupadas en la amplia gama de otras situaciones no enumeradas expresamente, en la categoría de "otros".

También hubo varios comentarios en los que se pedía que se modificara el sistema de clasificación propuesto para clasificar los problemas con los servicios. La EPVA y PVA recomiendan que la categoría definida como "problema de almacenamiento/daños/retraso relativo a un dispositivo de ayuda" se divida en dos categorías: "daños a dispositivos de ayuda" y "almacenamiento y retraso de dispositivos de ayuda". PVA explica que los daños en dispositivos de movilidad son un problema generalizado que merece otra categoría. De modo similar, la Fundación sobre la Epilepsia recomienda que la categoría titulada "denegación de embarque" se divida en dos: denegación de embarque por ausencia de certificado médico y denegación de embarque por epilepsia u otra circunstancia referida a ataques. La Fundación sobre la Epilepsia cree que los transportistas deniegan el embarque a personas con epilepsia por carecer de un certificado médico o porque la persona tiene una discapacidad, y que tener dos categorías distintas para las diferentes razones por las que los transportistas deniegan el embarque facilitaría encontrar una solución eficaz.

Los comentarios de la industria diferían de los facilitados por las organizaciones de la comunidad de personas con discapacidad en que los transportistas y sus representantes recomiendan eliminar categorías en lugar de añadir otras. Swiss y la ATA, entre otros, se niegan categóricamente a que los transportistas tengan que informar sobre cuestiones de seguridad relativas a personas con discapacidad, puesto que la responsable de clasificar a pasajeros y equipajes es ahora la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA, por sus siglas en inglés). Los transportistas se niegan también a tener que informar sobre los aeropuertos no accesibles, pues son los aeropuertos los responsables de garantizar que las instalaciones son accesibles. Estos comentaristas afirman que los transportistas tienen poco control o ninguno sobre estos tipos de quejas y que no es razonable que recaigan sobre los transportistas y afecten injustamente a la industria aérea. La industria también formuló comentarios en los que se pedía la supresión de la categoría de "dispositivos de ayuda" porque no es clara, o bien que el Departamento diera ejemplos de los tipos de quejas que se incluirán en esta categoría.

Otra cuestión que plantearon Swiss y la ATA se refiere al requisito de que las compañías aéreas determinen el tipo de problema con el servicio para cada incidente relativo a pasajeros con discapacidad expresado en un contacto determinado (por ejemplo, mensaje electrónico, carta) y registren cada uno de estos problemas relativos a pasajeros con discapacidad como quejas distintas. Swiss alega que este sistema para registrar las quejas es complicado y que probablemente dará pie a incoherencias en las clasificaciones. La ATA afirma que las quejas deben codificarse sólo una vez y clasificarse en una sola categoría, pues de lo contrario el número total de quejas sería exagerado y el valor de los informes se reduciría debido a la inexactitud.

Respuesta del DOT: El Departamento mantiene que los transportistas deben adoptar el sistema que utiliza la ACPD del Departamento para clasificar las quejas que reciben los transportistas en las que se alega accesibilidad inadecuada o discriminación. El sistema de la ACPD permite al Departamento determinar por las quejas que recibe directamente de los pasajeros las áreas del servicio que generan la mayor parte de las quejas y los grupos de personas con discapacidad que parecen experimentar la mayoría de los problemas cuando vuelan. Al hacer que la industria aérea adopte el sistema de clasificación de quejas de la ACPD, los datos que notifican los transportistas servirían como herramienta de diagnóstico y vigilancia para toda la industria, pues serían un mecanismo para identificar las áreas problemáticas de la industria aérea y evaluar los avances de la industria hacia la accesibilidad. Por otra parte, los transportistas carecen actualmente de un sistema uniforme de clasificación de quejas referentes a pasajeros con discapacidad y no hay duda de cualquier sistema de clasificación que exija el Departamento haría que algunos transportistas tuvieran que modificar su sistema de registro de quejas. El DOT tampoco considera convincente el argumento de que deba eliminarse toda la sección dedicada a la naturaleza de la discapacidad del pasajero porque los transportistas creen que se verían obligados a formular a los pasajeros preguntas impertinentes sobre la naturaleza de su discapacidad. La naturaleza de la discapacidad de un pasajero quedará probablemente reflejada en las quejas escritas que envíen los pasajeros. Si el pasajero no revela por sí mismo su discapacidad, el transportista clasificaría la discapacidad sin más en “otras discapacidades”. Esta norma no exige ni anima a que se hagan averiguaciones sobre la naturaleza de la discapacidad de los pasajeros. De modo similar, el Departamento tampoco encuentra convincentes los argumentos presentados por Virgin y Swiss en el sentido de que deban eliminarse categorías como las alergias y los problemas de visión porque los transportistas consideran que no son apreciables si no las revela

el pasajero. Además, el Departamento considera que las 13 categorías utilizadas por la ACPD para identificar la discapacidad de un pasajero son adecuadas y que no hay necesidad de ampliar el número de categorías mediante la descripción de la naturaleza de la discapacidad para incluir a personas con epilepsia o trastornos con ataques, como sugería la Fundación sobre la Epilepsia.

En cuanto a los argumentos sobre modificaciones de las categorías que describen los problemas de discriminación y problemas con el servicio que se podrían alegar, el Departamento coincide con los transportistas en que no hace falta notificar las quejas sobre servicios sobre los que el transportista carece de control. Sin embargo, pese a las afirmaciones en sentido contrario, los transportistas siguen interviniendo en la seguridad y en la accesibilidad en los aeropuertos en las terminales de las que son propietarias, tienen en arrendamiento o controlan por otra razón. Por lo tanto, la norma final mantiene las categorías "cuestiones de seguridad relativas a la discapacidad" y "aeropuerto no accesible". Los transportistas deberán notificar las quejas relativas a la seguridad y a la accesibilidad de los aeropuertos si tienen algún control sobre estos servicios. Los transportistas no tendrán que notificar las quejas relativas a la seguridad y a la accesibilidad de los aeropuertos si los responsables son otras entidades (como la TSA o las autoridades del aeropuerto).

El Departamento coincide también con la recomendación de la EPVA y PVA de modificar la categoría propuesta de "dispositivos de ayuda" y dividirla en dos categorías distintas: "daños a dispositivos de ayuda" y "almacenamiento y retraso de dispositivos de ayuda". El Departamento considera que este ajuste contribuiría a determinar si la mayoría de las quejas sobre dispositivos de ayuda se refieren a daños en los dispositivos o a problemas de almacenamiento y retraso. Además, disponer de dos categorías diferentes para las quejas sobre dispositivos de ayuda deja más claro a los transportistas los tipos de quejas que habría que

clasificar en cada categoría. Sin embargo, el Departamento no adopta la sugerencia de la Fundación sobre la Epilepsia de que la categoría “denegación de embarque” se divida en dos categorías distintas. Consideramos que la expresión “denegación de embarque” debe seguir siendo general porque podrían existir muchas razones además de las que identifica la Fundación sobre la Epilepsia por las que un transportista niega el embarque a un pasajero.

El Departamento también ha considerado los comentarios de los transportistas y las asociaciones de transportistas relativos a que sólo se registre una queja por comunicación. El Departamento mantiene que los transportistas deben tratar cada problema relativo a un pasajero con discapacidad como un incidente distinto, pues no hay ningún motivo para exigir que el pasajero escriba diferentes cartas para documentar múltiples problemas o incidentes ocurridos en relación con uno o varios vuelos. Cuando el DOT recibe una carta en la que se alega más de una violación, el Departamento registra cada incidente distinto como una queja. El objeto del informe ante el Congreso no es conocer el número de cartas, sino el número de quejas en las que se alega accesibilidad inadecuada o discriminación, a fin de mejorar la accesibilidad.

4. Frecuencia de la notificación de datos

Norma propuesta: Según el NPRM, los transportistas presentarían al Departamento un informe anual en el que se resumirán los datos sobre quejas referentes a pasajeros con discapacidad. El primer informe, que correspondería a las quejas recibidas por los transportistas durante el año natural de 2003, se presentaría el 26 de enero de 2004 y todos los informes posteriores se presentarían el último lunes de enero y abarcarían los datos del año anterior.

Comentarios: Ninguno de los comentaristas se opone al sistema de informes anuales, aunque British Airways se opone a la primera fecha límite propuesta del 26 de enero de 2004, mientras

que la EPVA y PVA afirman que la fecha de enero de 2004 es apropiada y aconsejan al DOT que incluya penalizaciones para las compañías aéreas que no presenten sus informes dentro de plazo. British Airways y la IATA dicen que debería aplazarse la fecha límite inicial para que los transportistas tengan la oportunidad de desarrollar el sistema de base de datos necesario e impartir formación a su personal. British Airways también desea que el Departamento publique un aviso 30 días antes de que finalice el plazo de cada año. Además, la ASA y la ATA recomendaron al Departamento que notificase los datos sobre quejas por (por embarque) en lugar de informar del número de quejas en bruto, pues los datos en bruto servirán de poco para el público debido a las diferencias de tamaño y de otro tipo entre las compañías aéreas.

Respuesta del DOT: La norma final estipula que la fecha límite inicial para presentar el informe es enero de 2005 en lugar de enero de 2004, como se proponía en el NPRM, porque esta norma final se publica el [insertar fecha de publicación] y que la información que se deberá presentar en enero de 2005 abarcaría las quejas recibidas por los transportistas en el año natural de 2004. El Departamento podrá imponer a los transportistas una multa civil de hasta 10.000 dólares en aplicación de la Parte 382 de la ACAA por cada ocasión en que el transportista no presente dentro de plazo los datos sobre quejas exigidos. Para las violaciones continuadas, cada día que continúe la violación constituirá una infracción distinta. En consecuencia, no hace falta crear una estipulación específica sobre penalización que permita al Departamento imponer multas a los transportistas que no presenten en plazo un informe, como sugirieron las organizaciones de la comunidad de personas con discapacidad.

El Departamento está dispuesto a publicar un aviso 30 días antes de que finalice el plazo cada año como recordatorio a los transportistas de su obligación de presentar el informe. Sin embargo, la ausencia de dicho aviso del Departamento no se admitirá como excusa justificable

de los transportistas que no entreguen la información requerida. El Departamento está también de acuerdo con informar de los datos sobre quejas referentes a pasajeros con discapacidad por embarque cuando sea posible.

5. Procedimientos para la presentación de datos

Norma propuesta: El NPRM propone exigir a los transportistas que entreguen un resumen de los datos sobre quejas referentes a pasajeros con discapacidad empleando un formulario diseñado por el Departamento que se incluye en el apéndice de la Parte 382. También propone exigir a los transportistas que presenten este formulario por medio de Internet en lugar de entregar copias del formulario impresas, en disco o en mensajes electrónicos. El NPRM proponía también permitir excepciones limitadas a los transportistas que puedan demostrar que tendrían dificultades excesivas si se les exigiera presentar los datos por medio de Internet.

Comentarios: La comunidad de personas con discapacidad no plantea cuestiones específicas. La EPVA se limita a observar que el formulario que empleen los transportistas para presentar los datos deberá ser uniforme para que sea útil. Swiss indica que la presentación de informes por medio de un sitio de Internet privado sería una metodología eficiente para los transportistas. Sin embargo, la IATA y British Airways consideran que se debería dar a los transportistas opciones sobre los medios que desean emplear para presentar sus informes.

Respuesta del DOT: El Departamento no introduce ningún cambio en la norma en relación con la presentación de datos. Si la presentación del formulario por medio de un sitio de Internet crea dificultades excesivas, los transportistas disponen de opciones respecto de los medios para presentar el informe. La norma estipula que los transportistas podrán presentar el formulario, que

resume los datos sobre quejas referentes a pasajeros con discapacidad, mediante copias impresas, discos o correo electrónico.

6. Conservación de registros

Norma propuesta: El NPRM proponía que los transportistas afectados conservaran durante tres años copias de las quejas referentes a pasajeros con discapacidad. También proponía que los transportistas afectados pusieran estos registros a disposición de los funcionarios del DOT cuando éstos los solicitaran para revisarlos.

Comentarios: La comunidad de personas con discapacidad no plantea aquí cuestiones específicas. La ATA se opone al plazo de conservación de tres años para los datos sobre quejas y recomienda que se reduzca dicho plazo a un año. Swiss sugiere que el Departamento tenga en cuenta los requisitos sobre conservación de registros de los gobiernos de origen de los transportistas aéreos extranjeros. Los demás transportistas y las asociaciones de la industria no formularon ningún comentario o indicaron que no se oponían al plazo de tres años propuesto para la conservación de datos. Varios transportistas expresaron preocupación por el requisito de que los registros se pusieran a disposición del DOT para ser revisados. Virgin parece preocupada porque los funcionarios del DOT podrían hacer peticiones injustificadas y gravosas para revisar estos registros. British Airways quiere seguridades de que el Departamento trabajaría con ellos para desarrollar unos procedimientos destinados a garantizar que cualquier puesta en común de datos sobre quejas cumplirá los requisitos que impone la Ley de Protección de Datos del Reino Unido (*United Kingdom's Data Protection Act*).

Respuesta del DOT: El Departamento no exige a los transportistas que conserven durante tres años los datos sobre quejas, sino que conserven durante ese tiempo las propias quejas. El

requisito de conservar las quejas de los consumidores durante tres años ya existe para los transportistas estadounidenses y no supone un costo nuevo para ellos. Las reglamentaciones del Departamento contenidas en el 14 CFR 249.20 exigen que los transportistas aéreos estadounidenses certificados conserven durante tres años la correspondencia y el registro de las medidas adoptadas en relación con todas las quejas de los consumidores. El DOT considera que la conservación durante tres años para los transportistas aéreos estadounidenses y extranjeros es un periodo razonable, pues las tendencias en los datos a lo largo de varios años podrían indicar la necesidad de que las compañías aéreas, el Departamento o ambos estudien con más detalle las propias quejas.

7. Análisis económico

Norma propuesta: El Departamento calculaba que el costo para la industria durante el primer año de la norma propuesta sería de entre 242.957 y 254.738 dólares, y que el costo anual para la industria en años sucesivos sería de entre 239.113 y 249.425 dólares.

Comentarios: La comunidad de personas con discapacidad no plantea ninguna cuestión concreta a este respecto. Varios transportistas y asociaciones de transportistas afirman que el Departamento no ha evaluado con exactitud las repercusiones prácticas y económicas que tendrá sobre las compañías aéreas la propuesta de requisitos de notificación. Consideran que la evaluación reglamentaria subestima en gran medida el costo para la industria y muestran su preocupación porque las compañías aéreas tendrán que realizar inversiones importantes en tecnología de la información, equipos afines y formación de personal. La ATA explica que considera que el costo para la industria es elevado, especialmente si hace falta impartir nueva formación a un gran número de empleados, así como un desarrollo exhaustivo de sistemas y hardware. También se expresó preocupación, sobre todo por los transportistas aéreos extranjeros,

porque las modificaciones de sistemas necesarias no estarán listas antes de la fecha límite para presentar los informes de enero de 2004.

Respuesta del DOT: El Departamento considera que los requisitos de notificación de esta norma no conllevan costos significativos para la industria aérea, especialmente si se tiene en cuenta que la definición de queja se ha restringido para excluir las quejas verbales. Además, los transportistas ya mantienen sistemas para elaborar informes que registran y clasifican datos sobre quejas referentes a pasajeros con discapacidad.

ANÁLISIS NORMATIVO Y AVISOS

A. Orden ejecutiva 12866 (Planificación y revisión de reglamentos) y Políticas y procedimientos reguladores del DOT

Se ha determinado que esta medida no es significativa con arreglo a la Orden ejecutiva 12866 y a las Políticas y procedimientos reguladores del Departamento de Transporte. El costo derivado de esta medida sería mínimo, puesto que la mayoría de los transportistas aéreos ya registran y clasifican datos sobre las quejas referentes a pasajeros con discapacidad que reciben. El costo principal que conlleva esta norma final es el tiempo necesario para leer, clasificar y registrar la correspondencia con quejas referentes a pasajeros con discapacidad que reciban los transportistas. La Secretaría de Transporte ha elaborado e incluido en el expediente una evaluación normativa de la norma final.

B. Orden ejecutiva 13132 (Federalismo)

Esta norma final se ha analizado con arreglo a los principios y criterios contenidos en la orden ejecutiva 13132 (“Federalismo”). La presente norma final no adopta ninguna reglamentación que: (1) tenga efectos directos sustanciales sobre los Estados, la relación entre el gobierno nacional y los Estados, o el reparto de poder y responsabilidades entre los diversos

niveles del gobierno, (2) imponga costos directos sustanciales de cumplimiento a los gobiernos estatales y locales; o

(3) reemplace leyes estatales. Por lo tanto, no son de aplicación los requisitos sobre consultas y financiación previstos en la orden ejecutiva 13132.

C. Orden Ejecutiva 13084

La presente norma final se ha analizado con arreglo a los principios y criterios contenidos en la Orden Ejecutiva 13084 ("Consulta y coordinación con los gobiernos tribales indios"). Dado que esta norma final no afecta de forma significativa o excepcional a las comunidades de los gobiernos tribales indios y no impone costos directos sustanciales de cumplimiento, no son de aplicación los requisitos sobre financiación y consulta establecidos en la Orden Ejecutiva 13084.

D. Ley de Flexibilidad Reguladora (*Regulatory Flexibility Act*)

La Ley de Flexibilidad Reguladora (5 U.S.C. 601 y siguientes) exige que un organismo revise las reglamentaciones para evaluar su repercusión en pequeñas entidades a menos que el organismo determine que no se prevé que la norma tenga efectos económicos significativos sobre un número importante de pequeñas entidades. Mediante la presente certificamos que esta norma final no tendrá efectos económicos significativos sobre un número importante de pequeñas entidades. Un transportista aéreo directo o un transportista aéreo extranjero es una pequeña empresa si provee transporte aéreo únicamente con una aeronave pequeña. Véase 14 CFR 399.73. La presente norma final no se aplica a los transportistas aéreos estadounidenses y extranjeros que operen únicamente una aeronave pequeña (es decir, una aeronave diseñada para tener una capacidad de pasajeros máxima inferior a 60 asientos o una capacidad de carga útil inferior a 18.000 libras). Además, los costos anuales nacionales totales de la norma no son elevados.

E. Ley de Reducción de Trámites Burocráticos (*Paperwork Reduction Act*)

Tal como exige la Ley de Reducción de Trámites Burocráticos de 1995, el DOT ha presentado las peticiones de recogida de información que se resumen a continuación ante la Oficina de Gestión y Presupuesto (OMB, por sus siglas en inglés). Antes de que la OMB decida si aprueba estas recogidas de información propuestas y emita un número de control, se deberá abrir un plazo de 30 días para recibir comentarios del público. Las organizaciones y personas que deseen formular comentarios sobre los requisitos de recogida de información deberán dirigirlos a la Oficina de Gestión y Presupuesto, a la atención de la oficina de recepción de la Secretaría de Transporte, en la Oficina de Información y Asuntos Normativos: Office of Management and Budget, Attention: Desk Officer for the Office of the Secretary of Transportation, Office of Information and Regulatory Affairs, Washington, D.C. 20503, y deberán enviar copia de sus comentarios a la Oficina del Asesor Jurídico, de la Oficina de Ejecución de Normas y de Asuntos Judiciales Relativos a la Aviación del Departamento de Transporte, 400 7th Street, SW., Room 4116, Washington DC, 20590. La OMB deberá adoptar una decisión sobre los requisitos de recogida de información contenidos en esta norma en un plazo de entre 30 y 60 días a partir de la publicación de este documento en el Boletín Oficial Federal. Por lo tanto, los comentarios dirigidos a la OMB tendrán pleno efecto si ésta los recibe en el plazo de 30 días desde la publicación.

Responderemos a cualquier comentario de la OMB o del público relativo a los requisitos sobre recogida de información contenidos en esta norma. La OST no podrá imponer penalizaciones a personas por violar los requisitos sobre recogida de información que no muestren un número de control corriente de la OMB, en caso de que sea preceptivo. La OST tiene intención de obtener números de control corrientes para cualquier nuevo requisito sobre recogida de

información derivado de esta medida de establecimiento de norma. El número de control de la OMB, cuando sea asignado, se anunciará mediante un aviso independiente en el Boletín Oficial Federal.

Las ICR se han publicado con anterioridad en el Boletín Oficial Federal (67 FR 6892). No se han modificado los supuestos sobre los que se basan los presentes cálculos ni las horas necesarias para la recogida de información. Esta norma final impone tres requisitos sobre recogida de información: (1) Para los transportistas, el requisito de registrar y clasificar en un formulario normalizado las quejas referentes a pasajeros con discapacidad que reciben en función del tipo de discapacidad y de la naturaleza de la queja; (2) para cada transportista aplicable, el requisito de presentar un informe anual en el que se resuman los datos sobre quejas referentes a pasajeros con discapacidad; y (3) para los transportistas, el requisito de conservar la correspondencia y un registro de las medidas adoptadas en relación con todas las quejas referentes a pasajeros con discapacidad. El Departamento utilizará los datos que faciliten los transportistas para informar anualmente al Congreso de los resultados de su revisión, tal como exige la ley.

A continuación se expresan el título, la descripción, la descripción a cargo del encuestado de las recogidas de información y la carga anual de llevar un registro y de informar periódicamente.

(1) El requisito de leer, registrar y clasificar cada queja referente a pasajeros con discapacidad formulada por un pasajero o en nombre de un pasajero.

Encuestados: Transportistas aéreos estadounidenses certificados y transportistas aéreos extranjeros que operan hacia y desde los Estados Unidos que prestan un servicio de transporte de pasajeros con aeronaves grandes.

Carga anual estimada para los encuestados: entre 15 minutos y 1.000 horas al año para cada encuestado (tiempo necesario para registrar y clasificar una queja [15 minutos] multiplicado por el número de quejas que recibe cada encuestado [entre 1 y 4.000 quejas al año]). El número de

quejas recibidas por los transportistas varía en gran medida. En el año 2000, la ACPD recibió quejas por 661 incidentes de personas con discapacidad relativas a dificultades en los servicios de las compañías aéreas. Los 10 transportistas que recibieron la mayoría de las quejas recibieron el equivalente al 84% de todas las quejas recibidas por la ACPD. Se calcula que los transportistas reciben 50 quejas por cada queja que recibe la ACPD.

Carga anual total estimada: 8.262 horas para todos los encuestados (tiempo necesario para registrar y clasificar una queja [15 minutos] multiplicado por el número total de quejas de todos los encuestados [33.050])

Frecuencia: Entre 1 y 4.000 quejas al año para cada encuestado (Algunos transportistas aéreos podrían recibir sólo una queja al año, mientras que algunos grandes operadores podrían recibir 4.000 quejas anuales, basándonos en nuestro supuesto de que las compañías aéreas reciben 50 quejas referentes a pasajeros con discapacidad por cada queja de este tipo que recibe la ACPD).

(2) Requisito de presentar un informe al DOT en el que se resuman los datos sobre quejas referentes a pasajeros con discapacidad (informe matriz en Internet con introducción de datos mediante teclado).

Encuestados: Transportistas aéreos estadounidenses certificados y transportistas aéreos extranjeros que operan hacia y desde los Estados Unidos que prestan un servicio de transporte de pasajeros con aeronaves grandes.

Carga anual estimada para los encuestados: 30 minutos al año por encuestado para cumplimentar los 169 puntos (la matriz está formada por 13 discapacidades y 13 problemas del servicio).

Carga anual total estimada: Entre 148 y 185 horas para todos los encuestados (carga anual [30 minutos] multiplicada por el número total de encuestados [entre 295 y 370]).

Frecuencia: 1 informe al DOT al año para cada encuestado

(3) Requisito de conservar durante tres años la correspondencia y el registro de las medidas adoptadas en las quejas referentes a pasajeros con discapacidad.

Encuestados: Transportistas aéreos extranjeros que operan hacia y desde los Estados Unidos que prestan un servicio de transporte de pasajeros con aeronaves grandes.

Carga anual estimada para los encuestados: 1 hora al año para cada encuestado

Carga anual total estimada: Entre 231 y 306 horas para todos los encuestados (carga anual [1 hora] multiplicada por el número total de encuestados [entre 231 y 306])

Frecuencia: Entre 1 y 4.000 quejas al año para cada encuestado

(c) Salvo el artículo 382.70, esta parte no se aplicará a los transportistas aéreos extranjeros ni a las instalaciones aeroportuarias sitas fuera de los Estados Unidos, sus territorios, posesiones y estados libres asociados.

* * * * *

3. Se añade un nuevo artículo 382.70 que dice lo siguiente:

382.70 Quejas referentes a pasajeros con discapacidad recibidas por los transportistas

(a) A los fines de este artículo, se entenderá por queja referente a pasajeros con discapacidad una expresión específica y por escrito de insatisfacción recibida, o presentada en nombre de una persona con discapacidad en relación con una dificultad asociada a la discapacidad de dicha persona, que ésta ha experimentado al usar o intentar usar los servicios de un transportista aéreo o de un transportista aéreo extranjero.

(b) Este artículo se aplica a los transportistas estadounidenses certificados y transportistas aéreos extranjeros que operan hacia, desde y en los Estados Unidos, realizando operaciones con pasajeros con al menos una aeronave que tiene una capacidad de asientos diseñada para más de 60 pasajeros. Este artículo se aplicará a los transportistas aéreos extranjeros únicamente en lo relativo a quejas referentes a pasajeros con discapacidad asociadas con cualquier segmento de vuelo que se origine o finalice en los Estados Unidos.

- (c) Los transportistas clasificarán las quejas referentes a pasajeros con discapacidad que reciban en función del tipo de discapacidad y de la naturaleza de la queja. Los datos relativos a la discapacidad de un pasajero deberán registrarse por separado en las siguientes áreas con problemas de visión, con problemas auditivos, con problemas de visión y auditivos, con problemas psíquicos, enfermedad transmisible, alergias (por ejemplo, alergias a alimentos, sensibilidad a sustancias), paraplejia, tetraplejia, otra discapacidad que requiere silla de ruedas, oxígeno, camilla, otros dispositivos de ayuda (bastón, máscara de oxígeno, etc.), y otras discapacidades. Los datos relativos a la discriminación o al problema de servicio relativo a la discapacidad que se alega deberán registrarse por separado en las siguientes áreas: denegación de embarque, denegación de embarque sin un auxiliar, cuestiones de seguridad relativas a la discapacidad, aeronave no accesible, aeropuerto no accesible, discrepancia sobre aviso previo, espacio para asiento, no facilitar asistencia oportuna o adecuada, daños a dispositivos de ayuda, almacenamiento y retraso de dispositivos de ayuda, problema con un animal que presta servicio a una persona con discapacidad, información insatisfactoria y otros.
- (d) Los transportistas presentarán un informe anual en el que resumirán las quejas referentes a pasajeros con discapacidad que hayan recibido durante el año natural anterior utilizando el formulario que se especifica en el Apéndice A de esta Parte. El primer informe incluirá las quejas recibidas durante el año natural de 2004 y se presentará ante el Departamento de Transporte antes del 25 de enero de 2005. Los transportistas presentarán todos los informes posteriores el último lunes de enero de cada año para el año natural anterior. Todas las presentaciones deberán realizarse a través de Internet, salvo en las situaciones en las que el

transportista pueda demostrar que sufriría dificultades excesivas si no se le permitiera presentar los datos en copias impresas, discos o correo electrónico, y el DOT haya aprobado una excepción. Deberán cumplimentarse todos los campos del formulario; los transportistas introducirán el valor "0" cuando no haya quejas en una categoría concreta. Cada informe anual deberá contener la siguiente certificación firmada por un representante autorizado del transportista: “El abajo firmante certifica que el presente informe se ha elaborado bajo mi dirección con arreglo a las reglamentaciones contenidas en la Parte 382 del CFR 14. Declaro que, a mi leal saber y entender, este informe es veraz y correcto y está completo”. Se aceptarán firmas electrónicas.

- (e) Los transportistas conservarán la correspondencia y el registro de las medidas adoptadas en todas las quejas referentes a pasajeros con discapacidad durante tres años a partir de la recepción de la queja o de la creación del registro de la medida adoptada. Los transportistas deberán poner estos registros a disposición de los funcionarios del Departamento de Transporte que los soliciten.
- (f) (1) En una situación de código compartido, cada transportista cumplirá lo previsto en los párrafos (c) a (e) de este artículo en relación con
 - (i) las quejas referentes a pasajeros con discapacidad que reciba de pasajeros o en nombre de pasajeros respecto a dificultades que hayan sufrido en relación con el servicio que prestan;
 - (ii) las quejas referentes a pasajeros con discapacidad que reciban de pasajeros o en nombre de pasajeros cuando no pueda llegar a un acuerdo con su socio de

código compartido sobre si la queja se refiere al servicio que presta o al servicio que presta su socio de código compartido; y

(iii) las quejas referentes a pasajeros con discapacidad remitidas por otro transportista u organismo respecto de dificultades sufridas en relación con el servicio que presta.

(2) Cada transportista enviará asimismo a su socio de código compartido las quejas referentes a pasajeros con discapacidad que reciba el transportista procedentes de pasajeros o en nombre de pasajeros respecto de dificultades sufridas en relación con el servicio prestado por su socio de código compartido.

(g) Cada transportista, salvo los transportistas en situaciones de código compartido, cumplirá lo previsto en los párrafos (c) a (e) de este artículo para las quejas referentes a pasajeros con discapacidad que reciba de pasajeros o en nombre de pasajeros, así como las quejas referentes a pasajeros con discapacidad remitidas por otro transportista o un organismo oficial respecto de dificultades sufridas en relación con el servicio que presta.

(h) Los transportistas que no presenten sus datos a través de Internet utilizarán el formulario de datos sobre quejas referentes a pasajeros con discapacidad que se especifica en el Apéndice A de esta parte cuando cumplimenten su informe anual en el que resumen de las quejas referentes a pasajeros con discapacidad que han recibido. El informe se enviará por correo, antes de las fechas previstas en el párrafo (d) de este artículo, a la siguiente dirección:

Departamento de Transporte de los Estados Unidos

División de Protección de los Pasajeros Aéreos

400 7th Street, S.W., Room 4107, C-75

Washington, DC 20590

4. Se añade un nuevo Apéndice A a la Parte 382 que dice lo siguiente:

Apéndice A de la Parte 382 – Formulario para notificar quejas referentes a pasajeros con discapacidad

Espacio para asiento													
Falta de asistencia													
Daños a dispositivo de ayuda													
Almacenamiento y retraso de dispositivo de ayuda													
Problema con un animal de servicio													
Información insatisfactoria													
Otros													

Certificación: El abajo firmante certifica que el presente informe se ha elaborado bajo mi dirección con arreglo a las reglamentaciones contenidas en la Parte 382 del CFR 14. Declaro que, a mi leal saber y entender, este informe es veraz y correcto y está completo.

Firma: _____