

PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA: EL CONFLICTO QUE ENFRENTA A LAS AEROLÍNEAS CON EL AEROPUERTO Y ESCALÓ ALA JUSTICIA

Fue el popular animador Don Francisco quien hace ya hace casi tres años, en abril de 2023, puso el dedo en la llaga, al poner en la agenda pública un tema que abrió un espinoso debate: el trato que se estaba dando en el aeropuerto de Santiago a los Pasajeros con Movilidad Reducida. Son los llamados PMR -como se les dice en jerga especializada- las personas que necesitan asistencia especial para desplazarse debido a una discapacidad física, sensorial, intelectual o por otras causas como la edad, un embarazo de riesgo, o una lesión temporal. Sillas de ruedas en mal estado o falta de capacitación al personal, fueron parte de las públicas denuncias que hizo el popular animador y artífice de la Teletón.

El tiempo pasó y hoy el tratamiento de los PMR está nuevamente siendo objeto de una agria disputa que incluso ya llegó a la justicia y que enfrenta a aerolíneas, como Latam Airlines Group y Sky Airline con el concesionario Nuevo Pudahuel (NP): esta última compañía -que opera el terminal santiaguino desde 2015- cambió el modelo operativo que durante 10 años tuvo en Arturo Merino Benítez y a partir del 1 de diciembre pasado, sólo presta este servicio durante un tramo, desde o hasta la puerta de embarque. El resto del proceso -hasta el avión- queda en los hechos de cargo de las aerolíneas.

Ardió Troya. Primero, con varias cartas entre las partes -incluidas Achila y la IATA en las misivas-, y luego, en noviembre, Latam Airlines acudió a la justicia con un recurso de protección en contra de NP, a quien acusó de haber "amenazado y/o perturbado de manera ilegal y/o arbitraria el legítimo ejercicio de los derechos constitucionales de Latam, a través del cambio unilateral de las condiciones establecidas para prestar el servicio de traslado de los PMR". Según Latam, ninguna aerolínea es, conforme a las Bases de Licitación y a la Ley de Concesiones, responsable por este servicio, por lo que habría una imposición "unilateral" de la concesionaria. "Latam ha manifestado su oposición categórica debido a que se trata de un servicio comprendido dentro del objeto de la concesión y que es pagado por los usuarios a través de la tasa de embarque, la que es percibida únicamente y exclusivamente por NP", dijo Latam en la justicia.

"La atención integral a pasajeros con movilidad reducida es parte de las obligaciones propias del concesionario en la prestación de un servicio público aeroportuario. No se trata sólo de una definición operativa, sino de un estándar

de servicio que garantiza un trato digno, continuo y seguro a los pasajeros durante todo su tránsito por el aeropuerto, incluyendo el traslado efectivo hasta la aeronave", indica a DF MAS Juan José Tohá, director de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad de LATAM, quien adjuntó parte del texto de las bases de licitación, que indican que "el concesionario deberá proporcionar de forma continua" la asistencia a los PMR par el embarque y/o desembarque "en todo proceso durante su paso por el aeropuerto".

En la disputa también se hizo parte Sky Airline señalando en la justicia que NP -sin mediar norma o vínculo jurídico alguno que lo permita- se encuentra "forzando" a las aerolíneas que operan en el aeropuerto a hacerse cargo de obligaciones que son de exclusiva responsabilidad de la concesionaria.

Fuentes de la industria aérea atribuyen este cambio adoptado por NP a razones exclusivamente de reducción de costos y en su afán de aumentar la utilidad. Y enfatizan que en ningún aeropuerto del mundo se opera este servicio "por tramos", sino que en aquellos que lo proveen las compañías aéreas, lo hacen con el traslado íntegro. "No existe la 'última milla' en el traslado de los PMR", insisten.

Sin embargo, otra es la interpretación que hace NP. Consultada por DF MAS, Manuel Valencia, subgerente de Comunicaciones y Asuntos Corporativos de la compañía, indicó que la normativa define el ámbito de responsabilidad legal de las aerolíneas sobre sus pasajeros desde la aeronave a la puerta de embarque. Así lo establece -dice NP- el Código Aeronáutico en su artículo 143, y también el Decreto 369 del Ministerio de Defensa, cuyos artículos 8 y 11 especifican que las aerolíneas deben prestar la asistencia de movilidad en el embarque y desembarque de sus pasajeros. Dichos artículos dicen que "las personas con discapacidad y con movilidad reducida, tendrán derecho a que la empresa aérea les proporcione las facilidades que requieran para su traslado hacia y desde los asientos asignados con sillas de ruedas si corresponde, en su desplazamiento dentro de la cabina, en los procesos de embarque y de desembarque".

Más allá de la normativa, en NP explicaron que el cambio se da a partir del "aumento sostenido de pasajeros con movilidad reducida y adultos mayores que acceden a los



viajes aéreos", y considerando la necesidad de optimizar esta prestación para garantizar la accesibilidad universal del aeropuerto, en un plan en el que trabajaron con diagnósticos de instituciones como Senadis, Senama y Teletón. Detallan que las prestaciones de asistencia de movilidad muestran un aumento que oscila entre 10% y 30% anual. En 2021 fue de 73.828 personas. La cifra aumentó a 168.340 en 2022, y a 241.487 usuarios en 2024, estando ahora en más de 700 servicios diarios.

Para el cambio, NP dejó de trabajar con la antigua empresa que le prestaba el servicio, MotionGroup, y a partir del 1 de diciembre trabaja con Cargo Mobility, en un proceso que -recazan en NP- fue anunciado a las aerolíneas en 2024 y que fue postergado en tres ocasiones a solicitud de la IATA y la Achila. E indican que el nuevo contrato representará un incremento de casi 50% y superará los \$ 2 mil millones al año. Ergo, descartan que esto se deba a bajar costos.

El impasse llegó hasta la Corte Suprema, que el 30 de diciembre pasado confirmó la inadmisibilidad del recurso de protección que ya había establecido la Corte de Apelaciones. Claro que ambas instancias judiciales lo hicieron sin entrar al fondo de la disputa, sino porque excedía la naturaleza cautelar o de urgencia. "Existen otras acciones judiciales y administrativas que estamos evaluando que permitan abordar el fondo del problema, particularmente en lo relativo a las obligaciones del concesionario y a la calidad del servicio prestado. Nuestro foco seguirá siendo proteger los derechos de los pasajeros y evitar que se consolide un modelo que fragmenta la asistencia y pone en riesgo estándares básicos de dignidad, inclusión y seguridad", dice Juan José Tohá, de Latam.