

EL CASO DESTACADO

No llegó la silla de ruedas

Carlos Ramírez Fuenzalida

Al arribar desde Lima al aeropuerto de Santiago noté que no llegó a tiempo la silla de ruedas que había solicitado con anticipación. Les pasó lo mismo a varias personas con discapacidad y debimos esperar unos 45 minutos sin solución. Lo más insólito es que aparecieron unas sillas de ruedas que fueron "tiradas" por la tripulación. En un momento encontramos a dos personas que conducían una máquina eléctrica y una de ellas me trasladó hasta la salida. Encuentro que este tema está peor que antes.



HECTOR ARAVENA

RESPUESTA.— Nos contestaron de Aeropuerto Santiago de Chile que la situación descrita se aleja del propósito de experiencia de calidad que buscan brindar con sus servicios. Con el objetivo de detectar los aspectos operacionales que pudieron generar la falla que tuvo la prestación, se revisó el registro operacional del vuelo y la respectiva orden. Se constató que ese día el asistente llegó a las 22:08 a la puerta de desembarque e inició el traslado a las 22:13 para proseguir de forma continua hasta su término, a las 22:23. Conforme a los datos del reclamante, se hace necesario comprobar con la aerolínea —responsable de la prestación entre el avión y el aeropuerto, según lo establece el Código Aeronáutico y la normativa establecida en el Decreto Supremo 369— si prestó adecuadamente la asistencia para el desembarque. Afirmaron que desde el 1 de diciembre pasado comenzó a operar un nuevo servicio de asistencia de movilidad, que incorpora mejoras operativas como un refuerzo de la flota de sillas de ruedas, carros eléctricos, asistentes capacitados y nuevas tecnologías para fortalecer la calidad de la ayuda en el ámbito que debe cubrir la concesionaria.