C/2024/5992

4.10.2024.

KOMISIJAS PAZIŅOJUMS

Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 1107/2006 par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu, skaidrojošo pamatnostādņu piemērošana

(C/2024/5992)

SATURA RĀDĪTĀJS

Lappuse

1. Ievads ... 3

2. Vadošie principi ... 4

2.1. Personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir tādas pašas tiesības uz brīvu pārvietošanos, brīvu izvēli un nediskrimināciju kā visiem pārējiem ... 4

2.1.1. Atteikuma pieņemt rezervāciju vai iekāpt personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām nepieļaušana ... 4

2.1.2. Aizliegums izvirzīt īpašus nosacījumus vai maksu personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām ... 5

2.2. Īpaša bezmaksas palīdzība ... 5

2.3. Aviācijas drošums ... 5

2.4. Sadarbība ar organizācijām, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām ... 5

2.5. Efektīva augstas kvalitātes palīdzība, kas atbilst katra pasažiera īpašajām vajadzībām ... 6

2.6. Informācijas sniegšana piemērotā veidā ... 6

3. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 darbības joma ... 7

3.1. Teritoriālā piemērošanas joma ... 7

3.2. Darbības joma attiecībā uz personām ... 7

3.2.1. Personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām definīcija ... 7

3.2.2. Pierādījuma pieprasīšana personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām par viņu veselības stāvokli ... 8

3.2.3. Faktori, kas var būt potenciāls iemesls ierobežotām pārvietošanās spējām ... 9

4. Apmācība ... 9

5. Lidojuma sagatavošanai piemērojamie noteikumi ... 10

5.1. Lidostu un gaisa pārvadātāju tīmekļvietņu un mobilās ierīcēs bāzētu pakalpojumu, arī mobilo lietotņu, piekļūstamība ... 10

5.2. Informācija par gaisa pārvadātāju drošuma noteikumiem un ierobežojumiem, kas saistīti ar personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvadājumiem ... 11

5.3. Rezervēšana ... 11

5.4. Iepriekšēja paziņošana par palīdzības vajadzībām ... 12

5.4.1. Iepriekšēja paziņošana par nepieciešamību pēc palīdzības ... 12

5.4.2. Gaisa pārvadātāju, to aģentu un ceļojumu rīkotāju pienākums atvieglot iepriekšēju paziņošanu un nosūtīt to attiecīgajiem dalībniekiem 13

5.5. Rezervācijas vai iekāpšanas atteikums 14

5.6. Prasība par pavadošu personu, kas darbojas kā drošuma asistents 15

5.7. Ceļošana ar atzītu suni–pavadoni 16

5.8. Sēdvietu rezervēšana 17

5.9. Informācijas nosūtīšana lidostai un apkalpojošajam gaisa pārvadātājam 17

6. Palīdzība lidostā 18

6.1. Satikšanās vietu izraudzīšanās 18

6.2. Kam lidostās būtu jāsniedz palīdzība personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām? 19

6.3. Īpaša maksa lidostas izmantotājiem, lai finansētu palīdzību 19

6.4. Palīdzības sniegšana lidostā 21

6.5. Lidostu kvalitātes standarti 24

6.6. Gaisa pārvadātāju pienākums lidojumu kavēšanās un atcelšanas gadījumā īpašu uzmanību pievērst personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām 25

6.7. Palīdzību sniedzošā personāla veselība un drošums 25

7. Iekāpšanas atteikums pasažierim ar invaliditāti vai pasažierim ar ierobežotām pārvietošanās spējām un iekāpšanas atļaušana tikai tad, ja šie pasažieri ceļo kopā ar drošuma asistentu 26

8. Gaisa pārvadātāja sniegtā palīdzība 26

8.1. Atzītu suņu–pavadoņu pārvadāšana salonā 26

8.2. Pārvietošanās palīglīdzekļu pārvadāšana 27

8.3. Medicīnisko palīglīdzekļu pārvadāšana 27

8.4. Sēdvietas, kas atbilst personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām īpašajām vajadzībām () 28

8.5. Sēdvietas piešķiršana personām, kas pavada personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām 28

8.6. Būtiskas informācijas par lidojumu paziņošana 29

8.7. Palīdzība, lai apmeklētu tualetes telpas 29

9. Pārvietošanās palīglīdzekļu nozaudēšana vai bojājums 29

10. Sūdzības 30

11. Valstu izpildiestāžu funkcija: atbilstības uzraudzība un izpildes panākšana 31

1. **IEVADS**

Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1107/2006 ([1]) stājās spēkā 2006. gada 15. augustā. Tā kļuva pilnībā piemērojama 2008. gada 26. jūlijā ([2]).

Eiropas Savienības Pamattiesību hartas ([3]) 21. un 26. pantā ir atzītas personu ar invaliditāti tiesības uz nediskrimināciju, neatkarību, sociālo un profesionālo integrāciju un līdzdalību sabiedrības dzīvē. Apvienoto Nāciju Organizācijas Konvencijas par personu ar invaliditāti tiesībām 9. pantā ir nostiprināts piekļūstamības princips un noteikts, ka līgumslēdzējām valstīm ir jāveic atbilstoši pasākumi, lai nodrošinātu, ka personas ar invaliditāti vienlīdzīgi ar citiem var piekļūt objektiem un pakalpojumiem – arī transportam –, kas ir atvērti vai ko sniedz sabiedrībai ([4]). Regulai (EK) Nr. 1107/2006 ir svarīga nozīme šo pamattiesību īstenošanā, jo tā paredz noteikumus, kuru mērķis ir aizsargāt personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām pret diskrimināciju laikā, kad šīs personas ceļo ar gaisa transportu; un nodrošināt, ka tās saņem nepieciešamo palīdzību, lai varētu ceļot vienlīdzīgi ar citiem.

Regula (EK) Nr. 1107/2006 ir sniegusi nenoliedzamas priekšrocības personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Tomēr valstu izpildiestādes, kas atbildīgas par Regulas (EK) Nr. 1107/2006 īstenošanu, kā arī lidostas un gaisa pārvadātāji dažus regulas noteikumus interpretē un piemēro atšķirīgi. Komisija 2012. gadā publicēja pirmo skaidrojošo pamatnostādņu izdevumu ([5]), lai sniegtu norādījumus par vairāku Regulas (EK) Nr. 1107/2006 noteikumu interpretāciju un piemērošanu. Kopš tā laika valstu izpildiestādes, gaisa pārvadātāji, lidostas, pasažieri un to apvienības ir izvirzījuši jautājumus, kas nav ietverti 2012. gada skaidrojošajās pamatnostādnēs. Arī nesenajā Komisijas 2021. gada izvērtējumā par Regulu (EK) Nr. 1107/2006 ir secināts, ka ir jāinterpretē noteikumi, kas nav ietverti 2012. gada skaidrojošās pamatnostādnes ([6]).

Papildus Regulā (EK) Nr. 1107/2006 noteiktajiem pienākumiem Eiropas Civilās aviācijas konferencē (*ECAC*) ([7]) šajā jomā ir pieņemti vairāki standarti un ieteikumi. Proti, *ECAC* politikas paziņojuma civilās aviācijas veicināšanas jomā 5. iedaļā ir ietverti norādījumi par transporta atvieglošanu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām ([8]). Regulas (EK) Nr. 1107/2006 9. panta 2. punktā noteikts, ka, nosakot kvalitātes standartus, lidostas vadības dienestiem ir jāņem vērā *ECAC* Ētikas kodekss par cilvēku ar ierobežotām pārvietošanās spējām apkalpošanu lidostās, kas ir viens no *ECAC* 30. dokumenta I daļas 5. sadaļas pielikumiem. Turklāt Regulas (EK) Nr. 1107/2006 preambulas 10. apsvērumā ir noteikts, ka, organizējot palīdzību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām un apmācot personālu, lidostām un gaisa pārvadātājiem Regulas (EK) Nr. 1107/2006 pieņemšanas laikā būtu jāņem vērā *ECAC* 30. dokumenta I daļas 5. sadaļa.

([1]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1107/2006 (2006. gada 5. jūlijs) par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu (OV L 204, 26.7.2006. 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([2]) Regulas (EK) Nr. 1107/2006 3. un 4. pantu sāka piemērot no 2007. gada 26. jūlija.

([3]) OV C 326, 26.10.2012., 400. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/treaty/char_2012/oj.

([4]) https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with disabilities.html. Eiropas Savienība un visas tās dalībvalstis ir Konvencijas puses.

([5]) Komisijas dienestu darba dokuments (2012. gada 11. jūnijs) *"Interpretative Guidelines on the application of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air" (Skaidrojošas pamatnostādnes par to, kā piemērot Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 5. jūlija Regulu (EK) Nr. 1107/2006 par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu)*, SWD(2012) 171 final, https://transport.ec.europa.eu/document/download/4a0673a7-27d2-421e-8cf2-5b59d2816c21_en?filename=2012-06-11-swd-2012-171_en.pdf.

([6]) Komisijas dienestu darba dokuments, *Evaluation of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air (Izvērtējums par Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 5. jūlija Regulu (EK) Nr. 1107/2006 par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu*, SWD(2021) 417 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) *ECAC* ir starpvaldību organizācija, ko izveidojusi Starptautiskā Civilās aviācijas organizācija (*ICAO*) un Eiropas Padome. Pašlaik tajā ir 44 dalībvalstis, arī visas 27 ES dalībvalstis. Tās mērķis ir saskaņot civilās aviācijas politiku un praksi starp dalībvalstīm un vienlaikus veicināt izpratni politikas jautājumos starp tās dalībvalstīm un citām pasaules daļām.

([8]) *ECAC* 30. dokumenta I daļas 5. sadaļa. Dokumenta jaunākā redakcija (13. izdevums, 2023. gada decembris) ir pieejama: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Papildu ES tiesību akts, kas piešķir tiesības personām ar invaliditāti un ir būtisks gaisa transporta kontekstā, ir Direktīva (ES) 2019/882 par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām ([9]) (Eiropas Piekļūstamības akts), kurā noteiktas piekļūstamības prasības attiecībā uz būtiskiem produktiem un pakalpojumiem. Dažas Direktīvā (ES) 2019/882 noteiktās piekļūstamības prasības papildina Regulu (EK) Nr. 1107/2006.

Šo skaidrojošo pamatnostādņu mērķis ir precizēt Regulas (EK) Nr. 1107/2006 noteikumus un veicināt paraugpraksi, lai nodrošinātu Regulas (EK) Nr. 1107/2006 noteikumu labāku piemērošanu un efektīvāku un konsekventāku izpildi. Tomēr šajās skaidrojošajās pamatnostādnēs nav paredzēts izsmeļoši aptvert visus noteikumus, un tās nerada nekādas jaunas tiesību normas. Jānorāda arī, ka skaidrojošās pamatnostādnes nav juridiski saistošas un neietekmē Eiropas Savienības Tiesas sniegto ES tiesību interpretāciju. Šīs skaidrojošās pamatnostādnes aizstāj 2012. gada skaidrojošās pamatnostādnes.

2. **VADOŠIE PRINCIPI**

2.1. **Personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir tādas pašas tiesības uz brīvu pārvietošanos, brīvu izvēli un nediskrimināciju kā visiem pārējiem**

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 1. apsvērumā ir noteikts, ka personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir tādas pašas tiesības uz brīvu pārvietošanos, brīvu izvēli un nediskrimināciju kā visiem pārējiem pilsoņiem. Uz gaisa pārvadājumiem šīs tiesības attiecas tāpat kā uz citām dzīves jomām.

2.1.1. ***Atteikuma pieņemt rezervāciju vai iekāpt personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām nepieļaušana***

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 3. pantā ir noteikts, ka gaisa pārvadātājs vai tā aģents, vai ceļojuma rīkotājs neatsaka rezervāciju lidojumam vai iekāpt personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām, pamatojoties uz šādas personas invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām.

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 1. punktā ir paredzētas divas atkāpes no minētās regulas 3. pantā noteiktā aizlieguma:

i) ja attiecīgo personu nav iespējams pārvadāt atbilstīgi drošuma prasībām, kas noteiktas starptautiskajos, ES ([10]) vai valsts tiesību aktos, vai saskaņā ar drošuma prasībām, ko noteikusi iestāde, kura izdevusi gaisa pārvadātāja gaisa kuģa ekspluatanta apliecību;

ii) ja gaisa kuģa vai tā durvju izmēra dēļ minētās personas iekāpšana vai pārvadāšana nav fiziski iespējama.

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 3. punktā noteikts, ka gaisa pārvadātājiem, to aģentiem un ceļojumu rīkotājiem jādara publiski pieejami drošuma noteikumi, ko piemēro personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvadājumiem. Šādiem noteikumiem vajadzētu būt vienkāršiem, skaidriem un viegli atrodamiem ([11]).

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 4. punktā noteikts, ka tad, ja gaisa pārvadātāji, to aģenti vai ceļojumu rīkotāji atsakās pieņemt rezervāciju vai liedz iekāpt personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, tie informē tos par atteikuma konkrētajiem iemesliem. Šie iemesli jāpamato tikai ar vienu no divām atkāpēm, kas noteiktas regulas 4. pantā. Ja atteikuma pamatā ir Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 1. punktā paredzētā atkāpe, gaisa pārvadātājam vai tā aģentam, vai ceļojuma rīkotājam saskaņā ar 4. panta 1. punktu ir jādara viss iespējamais, lai attiecīgajai personai piedāvātu pieņemamu alternatīvu.

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. pantā saistībā ar tās II pielikumu gaisa pārvadātājiem ir noteikts pienākums pārvadāt pārvietošanās palīglīdzekļus, kas paredzēti personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Atteikums transportēt pārvietošanās palīglīdzekļus bieži vien rada sekas, kas pielīdzināmas sekām, kādas rada atteikums pārvadāt personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

([9]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (OV L 151, 7.6.2019., 70. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) Komisijas Regula (ES) Nr. 965/2012 (2012. gada 5. oktobris), ar ko nosaka tehniskās prasības un administratīvās procedūras saistībā ar gaisa kuģu ekspluatāciju atbilstīgi Eiropas Parlamenta un Padomes Regulai (EK) Nr. 216/2008 (OV L 296, 25.10.2012., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) Minimālo publicējamo informāciju sk. 5.2.2. punktā.

Lai pamatotu atteikumu pārvadāt pārvietošanās palīglīdzekļus, var atsaukties tikai uz Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 1. punktā un II pielikumā minētajiem iemesliem, kas saistīti ar gaisa kuģa un tā durvju izmēru, un noteikumiem, kuri piemērojami bīstamo kravu drošiem gaisa pārvadājumiem, kā arī uz aviācijas drošuma tiesību aktiem.

2.1.2. *Aizliegums izvirzīt īpašus nosacījumus vai maksu personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām*

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 1. panta 1. punktā noteiktais vispārējais nediskriminācijas princips liedz pārvadātājiem izvirzīt īpašus ceļošanas nosacījumus personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

Tādējādi saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 2. punktu gaisa pārvadātāji var pieprasīt, lai personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām pavadītu cita persona tikai tad, ja tām ir vajadzīga palīdzība, kas ļautu izpildīt piemērojamās drošuma prasības.

2.2. **Īpaša bezmaksas palīdzība**

Lai personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām nodrošinātu gaisa satiksmes iespējas, kas ir pielīdzināmas iespējām, kādas ir pieejamas pārējiem, šīm personām būtu jāsaņem palīdzība, lai nodrošinātu viņu īpašās vajadzības lidostā, kā arī gaisa kuģī ([12]). Sociālās iekļaušanas interesēs personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām šāda palīdzība jāsaņem bez papildu maksas saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 8. panta 1. punktu un 10. pantu. Attiecīgi gaisa pārvadātāji, to aģenti, ceļojumu aģenti, ceļojumu rīkotāji un lidostas vadības dienesti nedrīkst piemērot papildu maksu personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām par palīdzību lidostā vai gaisa kuģī.

2.3. **Aviācijas drošums**

Jāievēro aviācijas drošuma pamatprincips attiecībā uz visiem pasažieriem un apkalpes locekļiem, un to nedrīkst apdraudēt. Tomēr būtu jānodrošina, ka šis princips pēc iespējas tiek īstenots tā, lai ņemtu vērā personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām īpašās vajadzības un viņu tiesības piekļūt transportam vienlīdzīgi ar pārējiem un lai tam nebūtu nesamērīgas ietekmes uz viņu spēju ceļot. Aviācijas drošuma noteikumi būtu jāpiemēro pārredzami un konsekventi.

2.4. **Sadarbība ar organizācijām, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām**

Personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām parasti pašas vislabāk zina savas īpašās vajadzības ceļošanas laikā. Tāpēc laba prakse ir lidostas vadības dienestu un gaisa pārvadātāju pastāvīga dialoga izveide ar šo pārstāvošajām organizācijām, lai labāk reaģētu uz viņu mobilitātes vajadzībām.

Turpmāk minētie Regulas (EK) Nr. 1107/2006 īpašie noteikumi skaidri paredz, ka lidostas vadības dienestiem ir jāsadarbojas ar organizācijām, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 5. panta 1. punktā noteikts, ka lidostas vadības dienestiem jāsadarbojas ar organizācijām, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kad tiek noteiktas ielidošanas un izlidošanas vietas, kurās personas ar invaliditāti vai personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām var bez grūtībām paziņot par ierašanos lidostā un lūgt palīdzību.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 9. panta 1. punktu, pieņemot palīdzības kvalitātes standartus, tiem ir jāsadarbojas (cita starpā) ar organizācijām, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

ECAC 30. dokumenta 5-D pielikumā ir noteikts, ka lidostas vadības dienestiem un gaisa pārvadātājiem, izstrādājot savas mācību programmas, politiku un procedūras, būtu jāsadarbojas ar organizācijām, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

([12]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. apsvērumu.

Kad gaisa pārvadātāji un lidostas vadības dienesti apspriežas ar organizācijām, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, ir vēlams sadarboties ar plašu šādu pārstāvošo organizāciju loku.

Lidostas vadības dienestiem un gaisa pārvadātājiem ir ieteicams organizācijas, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, iesaistīt arī tad, kad tie izstrādā un izvērtē pakalpojumus, arī saistībā ar palīdzības sniegšanu, objektiem un aprīkojumu.

2.5. **Efektīva augstas kvalitātes palīdzība, kas atbilst katra pasažiera īpašajām vajadzībām**

Sniegtajai palīdzībai pēc iespējas jāatbilst katra pasažiera īpašajām vajadzībām saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 7. punktu.

Proti, ratiņkrēsla nodrošināšana ar pavadoni visām personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir vienkāršota pieeja, kurā nav ņemta vērā vajadzību daudzveidība. Tās var ietvert, piemēram, norādījumu sniegšanu pasažieriem ar redzes traucējumiem un būtiskas informācijas sniegšanu vājdzirdīgiem pasažieriem piemērotā veidā. Palīdzība būtu jāorganizē tā, lai izvairītos no pārtraukumiem un kavēšanās, vienlaikus nodrošinot augstus un līdzvērtīgus standartus visā ES ([13]). Tas būtu jāsaprot kā atbilstošas, ērtas, drošas un efektīvas palīdzības sniegšana. Tādēļ pēc iespējas jāizvairās no pārsūtīšanas no viena palīdzības sniedzēja pie cita, jo šāda pārsūtīšana bieži izraisa kavēšanos un liek pasažieriem gaidīt jaunus pavadoņus. Pasažieri, kas saņem palīdzību, nekad nedrīkst palikt iestrēguši bez palīdzības vai bez pavadoņa ([14]), ja vien ar pasažieri nav panākta cita vienošanās.

2.6. **Informācijas sniegšana piemērotā veidā**

Gaisa pārvadātājiem un lidostas vadības dienestiem būtu jāsniedz visa būtiskā informācija gaisa kuģu pasažieriem alternatīvos formātos, kas ir piemēroti arī personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Pasažieriem sniegtajai informācijai vienmēr vajadzētu būt pieejamai personām ar invaliditāti (jo īpaši attiecībā uz tīmekļvietņu lietotnēm, biļešu automātiem un palīdzības dienestiem), un no 2025. gada 28. jūnija tai jābūt izstrādātai saskaņā ar Direktīvas (ES) 2019/882 piekļūstamības prasībām.

"Alternatīvi formāti" nozīmē, ka informācija tiek sniegta dažādos formātos vienlaikus, lai tā būtu pieejama visiem (piemēram, ja informācija tiek sniegta gan uz ekrāna, gan ar akustiskiem līdzekļiem, tā būs pieejama gan neredzīgiem, gan nedzirdīgiem pasažieriem). Piemērots veids cita starpā ietver: lielizmēra druku; Braila raksta versiju; paaugstināta reljefa rakstzīmes; viegli lasāma teksta versijas; audio formātus, piemēram, tīmekļvietnes; mobilās lietotnes; videoformātu (aprīkots ar subtitriem un starptautisku un valsts zīmju valodas tulkojumu) un citu elektronisku formātu. Informācijas paziņošanu vājdzirdīgām personām var atvieglot, izmantojot T-spoles (*telecoils*), kā arī vizuālu informāciju (piemēram, piktogrammas). Piemēram, sniegto informāciju var parādīt uz ekrāniem. Laba prakse ir nodrošināt, ka lidostas darbalaikā lidostā ir darbinieki, kas brīvi pārvalda valsts un starptautiskas zīmju valodas. Informācija būtu jāsniedz vismaz tajās pašās valodās, kurās informācija ir pieejama citiem pasažieriem ([15]).

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 3. punktu gaisa pārvadātājiem un to pārstāvjiem ir piemērotā veidā jādara publiski pieejami drošuma noteikumi, kas piemērojami personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kā arī visi ierobežojumi personu ar invaliditāti vai personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvadāšanai. Šai informācijai jābūt pieejamai, skaidrai un viegli atrodamai (vismaz gaisa pārvadātāju un to aģentu tīmekļvietnēs).

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 II pielikumu gaisa pārvadātājiem ir piemērotā veidā jāsniedz visa būtiskā informācija par lidojumu.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 5. panta 2. punktu un I pielikumu lidostas vadības dienestiem ir piemērotā veidā jāsniedz personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām lidostas pamatinformācija, kas tām vajadzīga, lai veiktu lidojumus noteiktās lidostu ielidošanas un izlidošanas vietās.

([13]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 5. apsvērumu.

([14]) *ECAC* 30. dokumenta 5-D pielikumā ir noteikts, ka personas ar invaliditāti vai personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kurām vajadzīga palīdzība, nedrīkst atstāt bez pavadiņa ilgāk par 30 minūtēm.

([15]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 13. apsvērumu.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 I pielikumu lidostas vadības dienestiem ir piemērotā veidā jāsniedz informācija, kas personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzīga lidojumu veikšanai.

No 2025. gada 28. jūnija lidostas vadības dienestiem un gaisa pārvadātājiem būs jāsniedz transporta informācija (arī reāllaika ceļojuma informācija) saskaņā ar Direktīvā (ES) 2019/882 noteiktajām piekļūstamības prasībām. Šis pienākums jāizpilda arī attiecībā uz tīmekļvietnēm, mobilās ierīcēs bāzētiem pakalpojumiem, viedo biļešu pārdošanu, pašapkalpošanās termināļiem un biļešu automātiem.

3. **REGULAS (EK) NR. 1107/2006 DARBĪBAS JOMA**

3.1. **Teritoriālā piemērošanas joma**

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 1. panta 2. punktā ir noteikts, ka regula attiecas uz invalīdiem un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kuras izmanto vai vēlas izmantot komerciālos pasažieru gaisa pārvadājumu pakalpojumus, atstājot lidostu, ceļojot tranzītā vai ierodoties tajā, ja šī lidosta atrodas kādas dalībvalsts teritorijā, uz kuru attiecas Līgums ([16]).

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 1. panta 3. punkts paplašina regulas 3., 4. un 10. panta darbības jomu, attiecinot to arī uz pasažieriem, kuri izlido no lidostas trešā valstī un ierodas lidostā, kas atrodas tādas dalībvalsts teritorijā, uz kuru attiecas Līgums, ja apkalpojošais pārvadātājs ir ES gaisa pārvadātājs. Tāpēc Regula (EK) Nr. 1107/2006 neattiecas uz lidojumiem, kurus veic trešo valstu gaisa pārvadātāji (t. i., gaisa pārvadātāji, kam nav ES dalībvalsts izdotas darbības licences) un kuri lido no trešās valsts lidostas uz lidostu, kas atrodas ES teritorijā.

3.2. **Darbības joma attiecībā uz personām**

3.2.1. ***Personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām definīcija***

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 2. panta a) punktu persona ar invaliditāti vai "persona ar ierobežotām pārvietošanās spējām" ir "jebkura persona, kuras pārvietošanās spējas, izmantojot transportlīdzekļus, ir ierobežotas kādas fiziskas (sensoriskas vai kustību, pastāvīgas vai īslaicīgas) invaliditātes, garīgas invaliditātes vai traucējumu vai jebkādu citu invaliditātes iemeslu vai vecuma dēļ un kuras stāvoklis prasa pienācīgu uzmanību un visiem pasažieriem pieejamo pakalpojumu pielāgojumus šīs personas vajadzībām".

Personas ar invaliditāti nav viendabīga grupa, un tām ir atšķirīgas vajadzības. Dažām personām var būt vairāk nekā viena invaliditāte. Dažas invaliditātes ir redzamas, bet daudzas ir slēptas un nav uzreiz pamanāmas citiem (piemēram, dažas kognitīvas neiroloģiskas slimības un hroniskas slimības) ([17]). Vairākas lidostas ir īstenojušas labu praksi, kas personām ar slēptu invaliditāti dod iespēju identificēt sevi kā personu, kurai nepieciešama palīdzību, un valkāt atbilstoši izstrādātu kaklā karināmu siksniņu, aproci vai līdzīgu priekšmetu.

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 izpratnē invaliditāte var būt pastāvīga vai dažkārt tikai īslaicīga (piemēram, lauzts kauls). Invaliditātes simptomi var būt intermitējoši, tādējādi personām dažkārt var būt faktiska darbnespēja vai ierobežotas pārvietošanās spējas, bet citkārt tās var būt pilnīgi spējīgas.

([16]) Saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienības darbību (LESD) 355. pantu ES tiesību akti neattiecas uz LESD II pielikumā uzskaitītajām valstīm un teritorijām (sk. LESD II pielikumu https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT). Šīm zemēm un teritorijām ir piemērojams īpašs asociācijas režīms, kas noteikts saskaņā ar LESD ceturto daļu. Turklāt saskaņā ar Dānijas pievienošanās aktu Savienības tiesību akti neattiecas uz Fēru salām. Tāpēc Fēru salas ir uzskatāmas par trešo valsti Regulas (EK) Nr. 1107/2006 nozīmē.
Savukārt saskaņā ar LESD 355. pantu Līgumu noteikumus piemēro Francijas aizjūras departamentiem (t. i., Gvadelupai, Franču Gviānai, Martinikai, Reinjonai, Senbartelmī un Senmartēnai), Azoru salām, Madeirai un Kanāriju salām. Tāpēc šīs teritorijas ir daļa no dalībvalsts, uz kuru attiecas Līgums Regulas (EK) Nr. 1107/2006 nozīmē.
Regula (EK) Nr. 1107/2006 attiecas uz Islandi un Norvēģiju (saskaņā ar EEZ līgumu) un uz Šveici (saskaņā ar 1999. gada Nolīgumu starp Eiropas Kopienu un Šveices Konfederāciju par gaisa transportu).

([17]) Starptautiskā lidostu padome (*ACI*) *Europe* 2024. gadā publicēja pamatnostādnes "*Assisting passengers with non-visible disabilities*" (Palīdzība pasažieriem ar slēptu invaliditāti), kuras paredzētas lidostas vadības dienestiem. Minētajās pamatnostādnēs ir aprakstīta izplatītākā slēptā invaliditāte un sniegti praktiski norādījumi par to, kā palīdzēt personām ar šādu invaliditāti: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Lidostu pieaugošais lielums un sarežģītība, kā arī ierobežotais laiks, kas pieejams, lai nokļūtu pie izlidošanas vārtiem, var likt personām, kas citādi ir pašpietiekamas, lūgt palīdzību. Lai gan viņām var nebūt vajadzīga palīdzība ikdienas dzīvē, šīs personas var nespēt ierobežotā laikā pārvietoties lidostās lielos attālumos.

Tādēļ ir ieteicams, lai lidostas vadības dienesti nodrošinātu, ka lidostas plānojums ir lietotājdraudzīgs un ļauj viegli pārvietoties lidostas teritorijā, un izmantotu skaidras un nepārprotamas norādes; līdz minimumam samazinātu garos savienojošos gaiteņus; un informētu pasažierus par jebkādu svarīgu informāciju par viņu lidojumiem un izmaiņām šajā informācijā (piemēram, par izlidošanas vārtiem), tiklīdz šāda informācija kļūst pieejama.

Ja personas ar invaliditāti vai personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām lūdz palīdzību, katrs lūgums būtu jāizvērtē, ņemot vērā attiecīgos apstākļus, lai nodrošinātu, ka palīdzība ir samērīga ar attiecīgās personas faktiskajām vajadzībām konkrētajā (lidostas vai gaisa kuģa) vidē un lidojuma apstākļos, turklāt tiek gaidīts, ka palīdzība tiks sniegta bez nepamatotiem ierobežojumiem. Šajā kontekstā ir vērts uzsvērt, ka dažiem pasažieriem palīdzība var būt vajadzīga tikai pašā lidostā (vai pat tikai konkrētās lidostās atkarībā no lidostas lieluma un īpatnībām), bet ne gaisa kuģī.

Tas nozīmē, ka, ja gaisa pārvadātājs ierobežo gaisa kuģī esošo pasažieru ar invaliditāti skaitu, lai ievērotu aviācijas drošuma noteikumus, tas var piemērot šādus ierobežojumus tikai tiem pasažieriem, kam vajadzīga palīdzība gaisa kuģī, nevis personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kurām vajadzīga palīdzība tikai lidostā, lai sasniegtu izlidošanas vārtus un pēc ielidošanas izbrauktu no lidostas.

3.2.2. *Pierādījuma pieprasīšana personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām par viņu veselības stāvokli*

Regulā (EK) Nr. 1107/2006 nav noteikts, ka personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām būtu jāsniedz pierādījumi par savu stāvokli, lai pamatotu palīdzības pieprasījumu. Tādēļ gaisa pārvadātājiem nav atļauts pieprasīt šādus pierādījumus kā priekšnoteikumu palīdzības sniegšanai.

Tomēr īpašu padziļinātu izmeklēšanu var veikt, ja gaisa pārvadātājam vai tā aģentam, ceļojumu rīkotājam, lidostas vadības dienestam vai uzņēmumam, kas sniedz īpašu palīdzību lidostas pārvaldes iestādes vārdā, ir pamatots iemesls aizdomām, ka pasažieris varētu ļaunprātīgi izmantot bezmaksas palīdzību. Šāda izmeklēšana būtu jāveic ar vislielāko rūpību un piesardzību, ņemot vērā attiecīgā pasažiera cieņu un tiesības uz privātumu. Palīdzības sniegšanu var atteikt, ja tiek konstatēta ļaunprātīga izmantošana.

Ja pasažierim ir medicīnisks stāvoklis, kas apdraud viņa drošu pārvadāšanu vai citu pasažieru un apkalpes veselību ([18]), gaisa pārvadātājs, tā aģents vai ceļojumu rīkotājs var pieprasīt medicīnisku atļauju, lai pārliecinātos, ka pasažieris drīkst lidot. Laba prakse ir gaisa pārvadātājiem pieņemt "pastāvīgā pasažiera medicīniskās atļaujas kartes", kurās ārsts apliecina, ka pasažieris ar hronisku saslimšanu drīkst veikt lidojumu un ka kartes derīguma termiņa laikā nav nepieciešams saņemt medicīnisko atļauju katram lidojumam ([19]).

Ja tiek konstatēts, ka personas veselības stāvoklis nav piemērots lidošanai (tāpēc, ka pastāv risks, ka pārvadāšanu nevar veikt drošā veidā, vai tāpēc, ka tas var apdraudēt lidojuma drošumu), gaisa pārvadātājs ir tiesīgs atteikt šīs personas pārvadāšanu ([20]).

Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr. 261/2004 ([21]) 2. panta j) punktā ir arī paredzēts, ka gaisa pārvadātāji var atteikt tādu personu pārvadāšanu, kuru veselības stāvoklis nav piemērots lidošanai. Tādējādi pasažieru tiesības, kas saistītas ar iekāpšanas atteikumu saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 261/2004, neattiecas uz personu, kurai ir pamatoti atteikta iekāpšana (arī ja atteikuma iemesls ir tas, ka personas veselības stāvokli uzskata par nepiemērotu lidošanai).

([18]) *IATA* Rezolūcijā 700 (*Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers* (Pasažieru ar kustību ierobežojumiem pieņemšana un pārvadājumi)) (22. izdevums, 2022. gada jūnijs) ir precizēti apstākļi, kādos varētu būt lietderīgi pieprasīt attiecīgā pasažiera medicīnisko atļauju.

([19]) Sk. *IATA* Rezolūcijas 700 (Pasažieru ar kustību ierobežojumiem pieņemšana un pārvadājumi) (22. izdevums, 2002. gada jūnijs) 3.1.3. punktu par pastāvīgu pasažieru medicīnisko karti (*FREMEC*).

([20]) Saskaņā ar *CAT.GEN.MPA*.105 ((Lidojuma) komandiera pienākumi), kā izklāstīts IV pielikumā. A apakšdaļa Komisijas Regulā (ES) Nr. 965/2012, ar ko nosaka tehniskās prasības un administratīvās procedūras saistībā ar gaisa kuģu ekspluatāciju atbilstīgi Eiropas Parlamenta un Padomes Regulai (EK) Nr. 216/2008 (OV L 296, 25.10.2012., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([21]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 261/2004 (2004. gada 11. februāris), ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91 (OV L 46, 17.2.2004., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

3.2.3. ***Faktori, kas var būt potenciāls iemesls ierobežotām pārvietošanās spējām***

3.2.3.1. *Vecums*

Ar novecošanu saistīti traucējumi var ierobežot personas pārvietošanās spējas lielākā mērā nekā vidusmēra pasažiera gadījumā. Vajadzības gadījumā šādas ierobežotas pārvietošanās spējas ir jārisina, sniedzot atbilstīgu palīdzību.

Vairāki gaisa pārvadātāji sniedz nepavadītiem nepilngadīgajiem paredzētu pakalpojumu, kas ļauj bērniem gaisa pārvadātāju personāla uzraudzībā ceļot vieniem pašiem bez pieaugušā, radinieka vai aizbildņa. Regula (EK) Nr. 1107/2006 neattiecas uz šādiem nepavadītiem nepilngadīgajiem, un palīdzība personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām nevar aizstāt nepavadītiem nepilngadīgajiem paredzētu pakalpojumu.

No palīdzības sniegšanas saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 1107/2006 nebūtu jāizslēdz situācijas, kad pieaugušie ceļo ar maziem bērniem (jo īpaši zīdaiņiem), kuru vecums var ierobežot viņu mobilitāti lidostā (piemēram, viņi īsā laikā nevar pārvarēt lielus attālumus lielās lidostās vai izmantot kāpnes, ja nav liftu). Šādās situācijās var sniegt palīdzību bagāžas pārvadāšanai lidostā, lai pavadošais pieaugušais varētu galveno uzmanību pievērst palīdzības sniegšanai maziem bērniem un viņu mobilitātei.

3.2.3.2. *Grūtniecība*

Gaisa pārvadātājiem nav pienākuma pārvadāt grūtnieces, ja viņas nedrīkst lidot veselības vai drošuma apsvērumu dēļ. Tomēr, ja ir ietekmēta grūtnieces mobilitāte (piemēram, attiecībā uz spēju ātri un viegli pārvietoties lielā lidostā), jo īpaši saistīto lidojumu gadījumā, var uzskatīt, ka uz šo situāciju attiecas Regulas (EK) Nr. 1107/2006 darbības joma.

3.2.3.3. *Korpulentas personas*

Ja korpulentas personas stāvoklis nepārprotami samazina tās mobilitāti (piemēram, neļauj tai viegli pārvietoties lidostā vai gaisa kuģī), šādu personu var uzskatīt par personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Tāpat kā jebkuras citas kategorijas personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām gadījumā, drošuma prasības var ierobežot korpulentās personas piekļuvi gaisa satiksmei (piemēram, piemērotu sēdvietu trūkuma dēļ vai nu saistībā ar sēdekļa, vai drošības jostas izmēru vai izturību).

4. **APMĀCĪBA**

Apmācība ir svarīgs elements, lai nodrošinātu atbilstību Regulas (EK) Nr. 1107/2006 prasībām. Gaisa pārvadātāju un lidostu vadības dienestu darbiniekiem (arī visiem apakšuzņēmējiem, kas strādā to vārdā), kuri tieši strādā ar pasažieriem, jāapgūst atbilstoša līmeņa apmācība.

Organizējot sava personāla apmācību, lidostas vadības dienestiem un gaisa pārvadātājiem būtu jāņem vērā *ECAC* 30. dokumenta I daļas 5. sadaļa ([22]).

Apmācība būtu jāpielāgo konkrētajām darba prasībām, un tajā ir jāņem vērā attiecīgie juridiskie pienākumi, kas noteikti Regulā (EK) Nr. 1107/2006 vai citos starptautiskos, ES vai valsts tiesību aktos.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 11. pantu ir trīs apmācības pienākumu līmeņi:

a) personālam, kas strādā lidostas vadības dienestu un gaisa pārvadātāju (arī apakšuzņēmēju) uzdevumā un sniedz tiešu palīdzību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, ir jāsaņem apmācība, kas viņiem sniedz konkrētas un efektīvas zināšanas par to, kā nodrošināt šādu pasažieru vajadzības ([23]);

([22]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. apsvērumu.

([23]) Piemēram, gaisa pārvadātāju rezervēšanas aģentiem un zvanu centru personālam būtu jāapgūst īpaša apmācība par to, kā meklēt informāciju par invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām; kādas ir tipiskas palīdzības vajadzības personai ar šo konkrēto invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām; un kā reģistrēt informāciju par palīdzību un nodrošināt, ka tā tiek pareizi nodota. Būtu jāapgūst arī veselības un drošuma aspekti, kas attiecas uz palīdzības sniegšanu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, lai nodrošinātu, ka, sniedzot palīdzību, netiek apdraudēta personāla veselība un drošums.

b) personālam, kas strādā lidostas vadības dienestu vai gaisa pārvadātāju uzdevumā un kam ir tiešs kontakts ar pasažieriem, ir jāapgūst apmācība par invaliditātes līdztiesību un invaliditātes izpratni ([24]); šis apmācības pienākums ir mazāk stingrs, un apmācības līmenis ir vispārīgāks nekā tā personāla apmācības līmenis (iepriekš minētais punkts), kurš sniedz tiešu palīdzību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām; tomēr tā attiecas uz lielāku personāla grupu;

c) visam gaisa pārvadātāju un lidostas vadības dienestu jaunajam personālam (arī tam, kas nestrādā tiešā kontaktā ar pasažieriem) ([25]) ir jāapgūst apmācība invaliditātes jautājumos. Apmācības līmenim un intensitātei vajadzētu būt atkarīgiem no tā, vai personālam ir tiešs kontakts ar pasažieriem. Ja šādas saiknes nav, apmācība var būt mazāk stingra un vispārīgāka salīdzinājumā ar pārējiem diviem apmācības veidiem, kas noteikti Regulas (EK) Nr. 1107/2006 11. pantā.

Lidostas vadības dienestiem un gaisa pārvadātājiem ir jānodrošina, lai visi to darbinieki regulāri apgūtu kvalifikācijas celšanas apmācību.

Visam personālam, kas iesaistīts gaisa transportā, būtu jāapgūst atbilstoša apmācība. Piemēram, ceļojumu aģentiem būtu jāapgūst apmācība, lai viņi izprastu, kādas vajadzības un kāda veida palīdzība vajadzīga dažādām personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām kategorijām. Tāpat arī drošības darbinieki būtu jāapmāca, lai viņi veiktu drošības pārbaudes, maksimāli ievērojot personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pašcieņu.

Par mācību programmu saturu būtu jāapspriežas ar organizācijām, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Lidostu un gaisa kuģu ekspluatantiem būtu jāapsver iespēja iesaistīt šīs organizācijas mācību programmu satura izvērtēšanā un, ja iespējams, apmācības nodrošināšanā ([26]).

ECAC 30. dokumenta I daļas 5. sadaļā ir ietvertas pamatnostādnes par to dažādo mācību programmu darbības jomu, saturu un organizāciju ([27]), kas gaisa pārvadātājiem un lidostas vadības dienestiem būtu jāņem vērā, izstrādājot savas mācību programmas ([28]).

5. LIDOJUMA SAGATAVOŠANAI PIEMĒROJAMIE NOTEIKUMI

5.1. Lidostu un gaisa pārvadātāju tīmekļvietņu un mobilās ierīcēs bāzētu pakalpojumu, arī mobilo lietotņu, piekļūstamība

Tīmekļvietnēm un mobilās ierīcēs bāzētiem pakalpojumiem (arī lidostu un gaisa pārvadātāju mobilajām lietotnēm) ir būtiska nozīme informācijas sniegšanā klientiem, kad tie rezervē lidojumu biļetes un paziņo par palīdzības nepieciešamību. Izstrādājot šādas piekļūstamas tīmekļvietnes, vienmēr būtu jāņem vērā spēkā esošās starptautiskās pamatnostādnes ([29]) un ES standarti ([30]) personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzību nodrošināšanai. *ECAC* 30. dokumenta 5-J pielikuma I daļas 5. sadaļā ir sīki aprakstīti standarti, kas lidostām un gaisa pārvadātājiem jāievēro, lai savas tīmekļvietnes un mobilās lietotnes padarītu piekļūstamas personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Šādos standartos īpaši noteikts, ka informācijai personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzētu būt viegli atrodamai vienā lapā, kas nav tālāk par vienu klikšķi no gaisa pārvadātāja vai lidostas tīmekļvietnes sākumlapas. Saskaņā ar Direktīvas (ES) 2019/882 2. panta 2. punkta c) apakšpunkta i) un ii) punktu no 2025. gada 28. jūnija lidostas vadības dienestiem un gaisa pārvadātājiem būs pienākums savas tīmekļvietnes un mobilās ierīcēs bāzētus pakalpojumus (arī mobilās lietotnes) darīt piekļūstamus personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām vienlīdzīgi ar visiem pārējiem pasažieriem.

([24]) Šajā kategorijā būtu jāiekļauj arī gaisa kuģu komandieri, lai viņi varētu pieņemt labi pamatotus lēmumus par personu ar invaliditāti vai personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām iekāpšanu. Īpaša uzmanība būtu jāpievērš viņu apmācībai par "slēptu invaliditāti".
([25]) Piemēram, apkalpošanas lidostās personāls būtu jāapmāca, kā rīkoties ar pārvietošanās palīglīdzekļiem.
([26]) Sk. *ECAC* 30. dokumenta 5-G pielikuma I daļas 5. sadaļu.
([27]) Sk. īpaši *ECAC* 30. dokumenta 5-G pielikuma I daļas 5. sadaļu.
([28]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. apsvērumu.
([29]) Patlaban "*Web Content Accessibility Guidelines*" (Tīmekļa piekļūstamības pamatnostādnes) (*WCAG*) 2.1.: https://www.w3.org/TR/WCAG21/.
([30]) Sk., piemēram, saskaņoto Eiropas standartu par IKT piekļūstamību (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2. **Informācija par gaisa pārvadātāju drošuma noteikumiem un ierobežojumiem, kas saistīti ar personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvadājumiem**

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 3. punktu gaisa pārvadātājs vai tā aģents "dara publiski pieejamus drošības noteikumus, ko tas piemēro, pārvadājot invalīdus un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kā arī noteikumus, kas ierobežo šādu personu vai viņu pārvietošanās palīglīdzekļu pārvadāšanu gaisa kuģī tā izmēru dēļ, un dara to saprotamā veidā un vismaz tajās pašās valodās, kurās šie noteikumi pieejami citiem pasažieriem". Tomēr ceļojuma rīkotājs "dara pieejamus minētos drošības noteikumus un ierobežojumus lidojumiem, kas ietilpst kompleksos ceļojumos, kompleksās brīvdienās un kompleksās ekskursijās, kuras tas organizē, pārdod vai piedāvā".

Šādā informācijā būtu jāiekļauj vismaz ([31]): jebkādi ierobežojumi, kas saistīti ar drošuma prasībām vai ierobežojumiem gaisa kuģa izmēra dēļ, situācijas, kad pavadošajai personai prasa sniegt ar drošumu saistītu palīdzību, informācija par piekļūstamu tualešu neesību, informācija par paceļamu ejas roku balstu neesību, sēdekļa izmēri un ejas izmērs saistībā ar drošuma prasībām vai gaisa kuģa izmēru, informācija par piekļūstamību gaisa kuģī, informācija par to, vai gaisa pārvadātājam ir ratiņkrēsli, lai piekļūtu tualetēm, informācija par medicīnisko palīglīdzekļu un atzītu suņu–pavadoņu pārvadāšanu, informācija par medicīniskā skābekļa padevi, informācija par to, kā saņemt palīdzību, un informācija par to, kā iesniegt sūdzību. Valodai jābūt vienkāršai un skaidrai. Gaisa pārvadātājiem šī informācija būtu jādara viegli pieejama savās tīmekļvietnēs un klientu apkalpošanas vietās, lai personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām varētu pieņemt apzinātu lēmumu par to, vai ceļot ar konkrētu lidojumu atkarībā no drošuma procedūrām un gaisa kuģī sniegto palīdzību.

Kad vien iespējams, šādai informācijai vajadzētu būt pieejamai pasažieriem pirms rezervācijas veikšanas vai vismaz tad, kad informācija kļūst pieejama.

5.3. **Rezervēšana**

Lai gaisa pārvadātājiem nodrošinātu labāku iepriekšēju paziņojumu par vajadzīgo palīdzību (tostarp ar aģentu un ceļojumu rīkotāju starpniecību) un lai nodrošinātu maksimālu piekļūstamību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, klientiem vajadzētu būt iespējai veikt rezervāciju pa tālruni vai internetā. Gaisa pārvadātājiem, to aģentiem un ceļojumu rīkotājiem, kas mudina klientus veikt rezervāciju tikai tīmekļvietnē, būtu jāņem vērā tas, ka dažas personas, iespējams, nevarēs piekļūt tīmekļvietnēm ar invaliditāti saistītu iemeslu dēļ ([32]).

Personas, kas rezervē savas biļetes tīmekļvietnēs, tomēr varētu vēlēties pa tālruni izskaidrot, kāda palīdzība tām ir nepieciešama un kādas ir to konkrētās vajadzības. Tas ļauj rezervēšanas aģentiem uzdot attiecīgus jautājumus un labāk izprast klienta vajadzības pēc palīdzības. Gaisa pārvadātāju laba prakse ir izveidot īpašas bezmaksas tālruņa līnijas (arī video telefonijas pakalpojumus valsts zīmju valodā) un sagatavot komandu, kas specializējas piekļūstamības jautājumu risināšanā saistībā ar pieprasījumiem pēc palīdzības. Pirms tiek pieņemta rezervācija no personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, gaisa pārvadātājiem, to aģentiem un ceļojumu rīkotājiem būtu jādara viss iespējamais, lai pārbaudītu, vai pastāv drošuma apsvērumi, kuru dēļ šādas personas nevar iekāpt attiecīgajā gaisa kuģī ([33]).

Citiem starpniekiem ir ieteicams ievērot tādu pašu pieeju. Gaisa pārvadātāju savlaicīga informācijas apmaiņa ar šiem citiem starpniekiem ir būtiska, lai būtu iespējams pareizi informēt pasažierus.

Gaisa pārvadātāju aģentiem pirms lidojuma būtu jābrīdina klienti, ka viņiem ir jāiepazīstas ar gaisa pārvadātāja drošuma un drošības ierobežojumiem, jo šādi ierobežojumi varētu ietekmēt medicīnisko vai pārvietošanās palīglīdzekļu (piemēram, noteikta veida akumulatoru, kas paredzēti pārvietošanās palīglīdzekļiem) pārvadāšanu. Attiecībā uz ceļošanu ar pārvietošanās palīglīdzekļiem gaisa pārvadātāju aģentiem būtu jāinformē par atbildības noteikumiem pārvietošanās palīglīdzekļu nozaudēšanas vai bojājumu gadījumā, lai klienti varētu apsvērt, vai iesniegt deklarāciju par īpašām interesēm ([34]) vai iegādāties atbilstošu apdrošināšanas polisi.

([31]) Sk. *ECAC* 30. dokumenta 5-J pielikuma I daļas 5. sadaļu.
([32]) Būtu jāapsver arī īsziņu saņemoša tālruņa numura nodrošināšana, lai pakalpojumiem varētu piekļūt nedzirdīgie un vājdzirdīgie.
([33]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 2. apsvērumu.
([34]) Attiecībā uz īpašu interešu deklarāciju sk. šo skaidrojošo pamatnostādņu 9. nodaļu.

Piedāvājot savienotos reisus personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, gaisa pārvadātājiem un ceļojumu aģentiem būtu jānodrošina, ka pasažieriem ir pietiekami daudz laika, lai sasniegtu savienoto reisu, ņemot vērā to, ka viņiem varētu būt vajadzīgs vairāk laika nekā citiem pasažieriem.

5.4. **Iepriekšēja paziņošana par palīdzības vajadzībām**

Iepriekšēja paziņošana ir būtiska, lai nodrošinātu, ka tiek sniegta pienācīga palīdzība tām personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kuras to pieprasa. Tas nozīmē, ka atbildīgie darbinieki ir informēti par šo personu vajadzībām un ir gatavi un spēj nodrošināt vajadzīgo aprīkojumu un ka gaisa pārvadātāju un lidostas vadības dienestu resursi tiek izmantoti efektīvi.

5.4.1. ***Iepriekšēja paziņošana par nepieciešamību pēc palīdzības***

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 1. un 2. punktu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, lai tās būtu tiesīgas saņemt pienācīgu palīdzību, vismaz 48 stundas pirms paredzētā izlidošanas laika iepriekš jāpaziņo par savām palīdzības vajadzībām un attiecīgā gadījumā par nepieciešamību pārvadāt viņu pārvietošanās palīglīdzekļus ([35]), kā arī par nepieciešamību ceļot kopā ar savu atzīto suni–pavadoni. Šādos gadījumos lidostas vadības dienests ir atbildīgs par to, lai palīdzība tiktu sniegta tā, lai attiecīgā persona varētu veikt lidojumu, uz kuru viņai ir rezervācija.

Iepriekšēju paziņošanu vienmēr jāspēj veikt bez papildu maksas neatkarīgi no tā, kā tiek veikta rezervācija vai iepriekšēja paziņošana. Piemēram, nav atļauts pieprasīt pasažieriem izmantot augstākās maksas tālruņa līnijas, lai iepriekš paziņotu par savām palīdzības vajadzībām.

Ja persona ar invaliditāti vai persona ar ierobežotām pārvietošanās spējām iepriekš nepaziņo par vajadzīgo palīdzību vai iepriekš paziņo par to mazāk nekā 48 stundas pirms paredzētā izlidošanas laika, saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 3. punktu lidostas vadības dienestam tomēr ir jādara viss iespējamais, lai sniegtu palīdzību tā, lai attiecīgā persona varētu veikt lidojumu, uz kuru tai ir rezervācija. Lai sniegtu pienācīgu palīdzību, gaisa pārvadātājam būtu jāsniedz šāda informācija:

(a) palīdzības vajadzību (jo īpaši attiecībā uz pavadošajām personām) un bagāžas veids un apraksts, kā arī, ja iespējams, norāde par to, kad un kur palīdzība ir vajadzīga;

(b) visu pārvietošanās palīglīdzekļu apraksts, arī daudzums, modelis, izmērs, svars, akumulatora tips un vatstundu ietilpība, kā arī lietošanas rokasgrāmata (ja pieejama);

(c) jebkuru medicīnisko palīglīdzekļu (piemēram, medicīniskā skābekļa, ventilatora vai respiratora) apraksts;

(d) informācija par to, vai pasažieris ir kopā ar atzītu suni–pavadoni;

(e) informācija par to, vai ir vajadzīga ratiņkrēsla izmantošana gaisa kuģī ([36]).

Katra invaliditāte ir atšķirīga, tāpēc personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzētu būt iespējai sniegt papildu informāciju, lai papildinātu savu pieprasījumu pēc palīdzības. Saskaņā ar labo praksi ieteicams, ka gaisa pārvadātāji, to aģenti un ceļojumu rīkotāji ļauj personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām norādīt papildu informāciju "brīvā tekstā" viņu iepriekšējā paziņojumā (papildus Starptautiskās Gaisa transporta asociācijas (*IATA*) īpašo pakalpojumu pieprasījuma (*SSR*) kodam, kurā plaši aprakstīta personas vajadzība pēc palīdzības). Turklāt personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzētu būt iespējai viegli sniegt šādu papildu informāciju pēc sākotnējā palīdzības pieprasījuma, cita starpā gaisa pārvadātāja tīmekļvietnes sadaļā, kas attiecas uz rezervācijas pārvaldību; pa e-pastu gaisa pārvadātājam vai tā aģentam, vai ceļojuma rīkotājam; pa tālruni, zvanot gaisa pārvadātājam vai tā aģentam, vai ceļojuma rīkotājam.

([35]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 I un II pielikumu.

([36]) Regulā (EK) Nr. 1107/2006 gaisa pārvadātājiem nav skaidri noteikts pienākums pārvadāt ratiņkrēslus gaisa kuģī. Tomēr *ECAC* 30. dokumenta I daļas 5. sadaļas 5.5. punktā ir ieteikts *ECAC* dalībvalstīm piemērot gaisa pārvadātājiem pienākumu pārvadāt vismaz vienu ratiņkrēslu jaunā gaisa kuģī un gaisa kuģī pēc ievērojamas pārjaunošanas, ja attiecīgajam gaisa kuģim ir 100 vai vairāk sēdvietu. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 II pielikumā noteikts, ka gaisa pārvadātājiem ir jāsniedz atbilstīga palīdzība personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, ja tām tā nepieciešama, lai no sēdvietas nokļūtu uz tualetes telpām, un ratiņkrēsli ir galvenais instruments šādas palīdzības sniegšanai.

Organizācijām, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, valstu izpildiestādēm, gaisa pārvadātājiem, ceļojumu aģentiem un lidostu vadības dienestiem būtu aktīvi jāiesaistās izpratnes veicināšanā un jāmudina personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām savlaicīgi, kad vien iespējams, iepriekš paziņot par savām palīdzības vajadzībām. Turklāt būtu jābrīdina par iespējamām negatīvām sekām, kādas iestātos, ja netiek iepriekš paziņots par vajadzībām. Personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām būtu arī jāmudina iepriekš paziņot par savām palīdzības vajadzībām – vēlams lidojuma rezervēšanas laikā un jebkurā gadījumā vismaz 48 stundas pirms paredzētās izlidošanas. Šajā nolūkā lidostā pasažieriem, kuri nav iepriekš paziņojuši par palīdzības vajadzībām, varētu izdalīt maza izmēra kartītes ar informāciju par to, kā iepriekš paziņot par palīdzības vajadzībām un par iespējamām negatīvām sekām, ko rada iepriekšēja nepaziņošana ([37]).

Lai pasažieri varētu pierādīt, ka viņi laikus ir paziņojuši par palīdzības vajadzībām, gaisa pārvadātājiem, ceļojumu aģentiem un ceļojumu rīkotājiem, kā arī citiem starpniekiem, kas saņem iepriekšējus paziņojumus par palīdzības vajadzībām, laba prakse ir sniegt pasažierim attiecīgu rakstveida apstiprinājumu (piemēram, elektroniskā formātā (piemēram, pa e-pastu) vai iekāpšanas kartē). Ja paziņojuma nosūtīšana starp gaisa pārvadātāju, ceļojumu aģentu, ceļojumu rīkotāju un lidostas vadības dienestu neizdodas, pasažieris var iesniegt šādu rakstveida apstiprinājumu kā *prima facie* pierādījumu tam, ka viņš laikus un ar saskaņotām metodēm ir iepriekš paziņojis par savām palīdzības vajadzībām.

5.4.2. ***Gaisa pārvadātāju, to aģentu un ceļojumu rīkotāju pienākums atvieglot iepriekšēju paziņošanu un nosūtīt to attiecīgajiem dalībniekiem***

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 6. panta 1. punktā ir noteikts, ka gaisa pārvadātājiem, to aģentiem un ceļojumu rīkotājiem ir jāveic visi vajadzīgie pasākumi, lai visās tirdzniecības vietās, kas atrodas dalībvalstīs, uz kurām attiecas Līgums, būtu iespējams saņemt paziņojumus par palīdzības pieprasījumu, kurus iesniegušas personas ar invaliditāti vai personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Šis pienākums attiecas arī uz pārdošanu pa tālruni un internetā.

Tāpat laba prakse ir citiem starpniekiem ievērot Regulas (EK) Nr. 1107/2006 6. panta 1. punktā minētos noteikumus.

Personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzētu būt pieejamiem alternatīviem saziņas līdzekļiem (piemēram, tīmekļvietnes rezervācijas lapai, tīmekļa tērzētavai, e-pastam un tiešai tālruņa līnijai ([38])), lai tās varētu iepriekš paziņot par savām palīdzības vajadzībām. Tas nodrošinās Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 1. punktā un 10. pantā paredzēto personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesību uz palīdzību efektīvu piemērošanu.

Nepieciešamība pēc palīdzības lidostās bieži ir saistīta ar lidostu terminālu izvietojumu un ar attiecīgajiem pārvietošanās attālumiem. Attiecīgi pasažierim var būt vajadzīga palīdzība izlidojot, nevis ielidojot un pārsēšanās laikā, vai otrādi. Tādēļ pasažieriem vajadzētu būt iespējai iepriekš paziņot par palīdzību, kas viņiem vajadzīga katrā lidojumu segmentā gan sākumpunkta, gan galamērķa lidostā, lai lidostas vadības dienesti varētu labāk sadalīt savus resursus un sniegt kvalitatīvāku palīdzību.

Gaisa pārvadātāju rezervēšanas aģentiem ir jāzina visi noteikumi un ierobežojumi, kas varētu kavēt pasažieru pārvadājumu vai nepieciešamās palīdzības sniegšanu. Viņiem jābūt arī iespējai pieprasīt no pasažiera visu attiecīgo informāciju, kas vajadzīga, lai noteiktu nepieciešamās palīdzības raksturu.

Gaisa pārvadātājiem būtu ne tikai jāapmāca savi tirdzniecības aģenti un attiecīgie klientu apkalpošanas darbinieki, kas strādā ar pasažieriem, kuriem vajadzīga palīdzība, bet arī proaktīvi jāsadarbojas ar savu ceļojumu aģentu un ceļojumu rīkotāju tīklu, lai nodrošinātu pareizu informācijas vākšanu no pasažieriem, kam nepieciešama palīdzība.

Ir ieteicams, lai citi neatkarīgi starpnieki zinātu visus noteikumus un ierobežojumus, kas varētu kavēt vai nu personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvadājumus, vai nepieciešamās palīdzības sniegšanu. Tāpat viņiem ir jābūt iespējai pieprasīt no pasažiera visu attiecīgo informāciju, kas vajadzīga, lai noteiktu nepieciešamās palīdzības raksturu. Šīs informācijas savlaicīga paziņošana starp gaisa pārvadātājiem un šiem neatkarīgajiem starpniekiem ir būtiska, lai pasažieri būtu pienācīgi informēti (jo īpaši apstākļos, kad piemēro īpašus nosacījumus un tiesības).

([37]) Sk. *ECAC* 30. dokumenta 5-H pielikuma I daļas 5. sadaļu.
([38]) Sk. *ECAC* dokumenta Nr. 30 5-J pielikuma I daļas 5. iedaļu.

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 1. punktā ir noteikts, ka paziņojums par pasažiera īpašajām palīdzības vajadzībām attiecas arī uz lidojumu atpakaļ, ja viens gaisa pārvadātājs ir nolīgts gan lidojumam turp, gan lidojumam atpakaļ. Tas nozīmē, ka personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām lidojuma atpakaļ gadījumā nav atkārtoti jāpaziņo savas vajadzības. Laba prakse ir reģistrēt palīdzības vajadzības, kas ir tādiem pasažierim ar pastāvīgu invaliditāti vai kustību traucējumiem, kurš bieži ceļo kopā ar vienu un to pašu gaisa pārvadātāju (ar pasažiera piekrišanu), un izmantot šo informāciju turpmākām rezervācijām, lai izvairītos no nepieciešamības katru reizi, kad pasažieris rezervē lidojumu, iesniegt jaunu iepriekšēju paziņojumu.

Personas datu apstrādei – arī personas datu vākšanai un glabāšanai palīdzības vajadzību iepriekšējas paziņošanas laikā un to nosūtīšanai lidostas vadības dienestam vai apkalpojošajam gaisa pārvadātājam –, ko veic, lai izpildītu palīdzības sniegšanas pienākumus, ir pilnībā jāatbilst ES datu aizsardzības tiesību aktiem ([39]).

5.5. **Rezervācijas vai iekāpšanas atteikums**

Aizliegums atteikt rezervāciju vai atteikt iekāpšanu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir viens no vadošajiem principiem, kas noteikts Regulas (EK) Nr. 1107/2006 3. pantā ([40]).

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 1. punktā ir paredzētas divas atkāpes no šā principa: a) ja nav iespējams pārvadāt attiecīgo personu un saglabāt atbilstību drošuma prasībām, kas noteiktas tiesību aktos vai tās iestādes lēmumā, kura izdevusi gaisa pārvadātāja gaisa kuģa ekspluatanta apliecību; b) ja gaisa kuģa vai tā durvju izmēra dēļ šīs personas iekāpšana vai pārvadāšana nav fiziski iespējama.

Šīs divas atkāpes būtu jāizmanto tikai tad, ja ir apsvērtas visas saprātīgās iespējas, lai attiecīgā persona varētu ceļot, un ja šīs saprātīgās iespējas ir atzītas par praktiski neizpildāmām.

Daudzos gadījumos drošuma prasības var izpildīt ar pavadošās personas palīdzību, kas darbojas kā drošuma asistents. Šādos gadījumos gaisa pārvadātājs, tā aģents vai ceļojuma rīkotājs (saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 2. punktu) var pieprasīt, lai pasažieri pavadītu persona, kas var sniegt vajadzīgo palīdzību drošuma jautājumos.

Tas, ka pasažieris nav paziņojis par savām palīdzības vajadzībām vai nav sniedzis pietiekamu informāciju par šīm palīdzības vajadzībām, pats par sevi neattaisno rezervācijas vai iekāpšanas liegšanu šiem pasažieriem.

Lai pasažieri varētu pieņemt apzinātu lēmumu par to, kā rezervēt lidojumu, neriskējot, ka viņiem tiks liegta iekāpšana gaisa kuģī, un lai novērstu to, ka gaisa pārvadātāji liedz iekāpšanu personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 3. punktā noteikts, ka gaisa pārvadātājiem ir piemērotā veidā jādara publiski pieejami drošuma noteikumi, ko tie piemēro personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvadājumiem, kā arī jebkādi pārvietošanās palīglīdzekļu pārvadāšanas ierobežojumi gaisa kuģa izmēra dēļ.

Ja gaisa pārvadātājs atsaka rezervāciju vai iekāpšanu 4. panta 1. punktā minētā iemesla dēļ, gaisa pārvadātājam, tā aģentam vai ceļojuma rīkotājam saskaņā ar to pašu noteikumu ir jāvelta saprātīgas pūles, lai pasažierim piedāvātu pieņemamu alternatīvu. Laba prakse paredz, ka starpnieki ievēro to pašu praksi.

Gaisa pārvadātājiem ir jāinformē personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām (vēlams, iepriekšēja paziņojuma iesniegšanas posmā, bet jebkurā gadījumā pēc iespējas ātrāk), ja tie izmantos vienu no divām 4. panta 1. punktā minētajām atkāpēm. Attiecīgais ceļotājs tad varēs veikt alternatīvus pasākumus. Tas izriet no Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 4. punkta formulējuma, kurā noteikts, ka informācija ir jāsniedz "nekavējoties".

Tāpēc gaisa pārvadātājiem būtu iepriekš jāinformē pasažieri par visiem būtiskajiem apstākļiem (piemēram, apkalpojošā pārvadātāja vai gaisa kuģa maiņu), kas varētu ietekmēt to spēju pārvadāt personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

([39]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 12. apsvērumu. Sk. arī Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) (OV L 119, 4.5.2016., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) Sk. šo pamatnostādņu 2.1.1. punktu.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 1. punktu, ja pasažierim atsaka iekāpšanu invaliditātes vai ierobežotu pārvietošanās spēju dēļ, pasažierim un jebkurai personai, kas to pavada kā gaisa pārvadātāja pieprasītais drošuma asistents (saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 261/2004 8. pantu), ir jāsaņem piedāvājums izvēlēties vai nu i) biļetes pilnīgu atmaksu (un tiesības uz lidojumu atpakaļ gadījumā, ja lidojums ietver vairākas pārsēšanās), vai ii) alternatīvu lidojumu. Tiesības uz lidojumu atpakaļ vai alternatīvu lidojumu ir atkarīgas no tā, vai pasažieris ar invaliditāti vai pasažieris ar ierobežotām pārvietošanās spējām spēj izpildīt obligātās drošuma prasības lidojumam atpakaļ vai alternatīvajam lidojumam.

Ja gaisa pārvadātājs atsaka iekāpšanu personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām, pārkāpjot Regulas (EK) Nr. 1107/2006 noteikumus, šai personai ir tiesības uz kompensāciju (saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 261/2004 7. pantu); atkārtotu rezervāciju vai biļetes cenas atlīdzināšanu un palīdzību (saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 261/2004 8. un 9. pantu ([41]).

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 4. punktu gaisa pārvadātājam vai tā aģentam, vai ceļojumu rīkotājam, kas atsakās pieņemt rezervāciju, pamatojoties uz personas invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām, ir nekavējoties jāinformē persona ar invaliditāti vai persona ar ierobežotām pārvietošanās spējām par iemesliem. Tas novērš iespējamību, ka tiek patvaļīgi atteikts pārvadāt personas ar invaliditāti vai personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Gaisa pārvadātājiem būtu jāsniedz skaidrs un precīzs atteikuma paskaidrojums, īpaši atsaucoties uz attiecīgajiem valsts, starptautiskajiem vai ES tiesību aktiem drošuma jomā vai attiecīgās iestādes lēmumu. Nepietiek ar vispārēju atsauci uz Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 1. punktu. Attiecīgā gadījumā gaisa pārvadātājiem būtu jāprecizē, kāda gaisa kuģa iezīme padara personu ar invaliditāti vai personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām iekāpšanu vai pārvadāšanu fiziski neiespējamu. Starpniekiem ieteicams ievērot to pašu noteikumu.

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 4. punktā ir noteikts, ka gaisa pārvadātājam, tā aģentam vai ceļojumu rīkotājam ir pēc pieprasījuma rakstveidā jāpaziņo attiecīgajai personai atteikuma iemesli piecu darbdienu laikā pēc pieprasījuma saņemšanas. Laba prakse ir arī starpniekiem ievērot tādu pašu pieeju.

Regulā (EK) Nr. 1107/2006 ir noteikts, ka gaisa pārvadātājiem, to aģentiem un ceļojumu rīkotājiem jāspēj valsts izpildiestādēm (vai vajadzības gadījumā šķīrējtiesas procesā un/vai šķīrējtiesai) pamatot atteikumu pieņemt rezervāciju vai uzņemt personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Tāpēc attiecīgā informācija ir jāreģistrē un jāglabā atbilstīgu laikposmu, pat ja pasažieris nepieprasa, lai iemesli tiktu paziņoti rakstveidā. Tā kā Regulā (EK) Nr. 1107/2006 nav skaidru noteikumu par termiņiem, šīm iestādēm attiecīgā informācija jāglabā attiecīgajos valsts tiesību aktos noteikto laikposmu.

5.6. **Prasība par pavadošu personu, kas darbojas kā drošuma asistents**

Vispārējais nediskriminācijas princips liedz gaisa pārvadātājam vai tā aģentam, vai ceļojumu rīkotājam izvirzīt īpašus nosacījumus personas ar invaliditāti vai personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām iespējai ceļot.

Gaisa pārvadātājs vai tā aģents, vai ceļojuma rīkotājs var pieprasīt, lai personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām ceļotu kopā ar kādu, tikai tad, ja šīs personas nav pašpietiekamas un viņu pārvadāšana rada drošuma risku, jo viņas nespēj autonomi izpildīt piemērojamās drošuma prasības ([42]). Šādos apstākļos gaisa pārvadātājs vai tā aģents, vai ceļojuma rīkotājs (saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 2. punktu) var pieprasīt, lai personas ar invaliditāti vai personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām pavadītu persona, kas var sniegt vajadzīgo palīdzību, lai izpildītu piemērojamās drošuma prasības (drošuma asistents).

Gaisa pārvadātājiem būtu jāinformē klienti par apstākļiem, kādos tie pieprasa, lai drošuma asistents ceļotu kopā ar personu ar invaliditāti vai personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

Personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām nevar liegt pārvadāšanu vai pieprasīt ceļot kopā ar drošuma asistentu tikai tāpēc vien, ka tās nespēj patstāvīgi veikt darbības, kas saistītas ar viņu komfortu gaisa kuģī (piemēram, nespēj ēst vai izmantot tualeti vienatnē). Pasažieris ir tas, kurš izlemj, vai vēlas ceļot kopā ar personu, kas palīdz tam veikt ar personisko komfortu saistītus uzdevumus. Tomēr salona apkalpei nav pienākuma sniegt personisku palīdzību personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām (piemēram, palīdzēt paēst vai padzerties, palīdzēt nomazgāties vai apmeklēt tualeti, ja pasažieris nespēj izmantot tualetes telpas bez palīdzības, vai palīdzēt lietot zāles).

([41]) Sk. Regulas (EK) Nr. 261/2004 2. panta j) punktu un 4. panta 3. punktu.

([42]) Tas ietver ikvienu, kas nespēj piesprādzēt un atsprādzēt savu drošības jostu, piecelties no sēdvietas un sasniegt avārijas izeju bez palīdzības, paņemt un uzvilkt glābšanas vesti, uzlikt skābekļa masku bez palīdzības vai saprast drošuma norādījumus un jebkādus ieteikumus un instrukcijas, ko apkalpe sniedz ārkārtējā situācijā (arī informāciju, kas sniegta piemērotā veidā).

Lai gaisa pārvadātāji vai to aģenti, vai ceļojumu rīkotāji varētu noteikt, vai personas ar invaliditāti vai personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām var ceļot bez pavadības, tiem būtu jāuzdod jautājumi saistībā ar kritērijiem, kas noteikti piemērojamos drošuma noteikumos, un tiem nevajadzētu izdarīt nekādus pieņēmumus par šo personu neatkarīgo spēju ievērot drošuma noteikumus.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1007/2006 4. panta 4. punktu gaisa pārvadātājiem, to aģentiem vai ceļojumu rīkotājiem ir jāsniedz sīks pamatojums, ja tie pieprasa, lai personas ar invaliditāti vai personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiktu pavadītas.

Atkarībā no konkrētajiem apstākļiem gaisa pārvadātāju laba prakse varētu būt ļaut personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām lūgt un saņemt cita reisa pasažiera palīdzību, šim pasažierim brīvprātīgi kļūstot par pavadošo personu.

Ja gaisa pārvadātājs pieprasa, lai personu ar invaliditāti vai personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pavadītu drošuma asistents, gaisa pārvadātāja laba prakse ir piedāvāt bezmaksas transportu šai pavadošajai personai, kas darbojas kā drošuma asistents ([43]). Citu transporta veidu (t. i., dzelzceļa, autobusu un ūdens transporta) gadījumā jau ir noteiktas tiesības par šādu pavadošo drošuma asistentu bezmaksas pārvadājumiem.

Personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām būtu pilnvērtīgi jāinformē par drošuma asistenta transporta papildu izmaksām, ja gaisa pārvadātājs atsaucas uz Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 2. punktu, lai pieprasītu, ka šīs personas pavada persona, kas darbojas kā drošuma asistents.

5.7. **Ceļošana ar atzītu suni–pavadoni**

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 2. punktā un II pielikumā ir noteikts, ka gadījumos, kad personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir jāizmanto atzīts suns–pavadonis, lidostas vadības dienestiem un gaisa pārvadātājiem ir tas jāatļauj ar nosacījumu, ka i) šī persona iepriekš paziņo gaisa pārvadātājam vai tā aģentam, vai ceļojuma rīkotājam, ka ceļos kopā ar atzītu suni–pavadoni, un ii) attiecīgā suņa paziņošana un pārvadāšana atbilst visiem piemērojamiem valsts noteikumiem, kas attiecas uz suņu–pavadoņu pārvadāšanu gaisa kuģos.

Regulā (EK) Nr. 1107/2006 lietots formulējums "atzīti suņi–pavadoņi", lai skaidri norādītu, ka šādi suņi i) ir izraudzīti un apmācīti, lai nodrošinātu personas ar invaliditāti konkrētās vajadzības, un ii) izmanto apgūtās spējas un prasmes, palīdzot saimniekiem veikt ikdienas darbības. Lai nodrošinātu, ka šādi suņi nerada aviācijas drošuma risku, papildus apmācībai par konkrētiem uzdevumiem, kas saistīti ar palīdzības sniegšanu saimniekiem, viņi ir arī apmācīti droši pārvietoties sabiedriskās vietās un klausīt savam saimniekam. Aviācijas drošuma interesēs gaisa pārvadātājs var lūgt suņa īpašniekam uzrādīt pierādījumu, ka suns ir saņēmis nepieciešamo apmācību.

Suņi–pavadoņi ir ne tikai neredzīgu vai vājredzīgu personu pavadoņi, bet arī suņi, kas palīdz personām ar cita veida invaliditāti. Piemēram, dzirdes suņi, kas palīdz nedzirdīgām un vājdzirdīgām personām, vai mobilitātes suņi, kas palīdz personām ar fizisku invaliditāti (piemēram, nodrošina tām līdzsvaru un stabilitāti).

Pašlaik nav ES līmeņa noteikumu par suņu–pavadoņu apmācību vai sertifikāciju. Tas varētu kavēt gaisa pārvadātāju un lidostas vadības dienestu novērtējumu par to, vai suns ir kvalificējams kā atzīts suns–pavadonis. Valstu izpildiestādēm, nozares organizācijām, personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām organizācijām un organizācijām, kas darbojas suņu–pavadoņu apmācības jomā, būtu ieteicams vienoties par saskaņotu noteikumu kopumu, kas ļautu novērtēt, vai suns ir saņēmis apmācību, kas nepieciešama, lai to varētu kvalificēt par suni–pavadoni.

([43]) Sk. *ECAC* 30. dokumenta 5-H pielikuma I daļas 5. sadaļas 4.2.4.2. punktu. Komisija 2023. gada 29. novembrī iesniedza tiesību akta priekšlikumu Eiropas Parlamenta un Padomes regulai, ar ko attiecībā uz pasažieru tiesību izpildes panākšanu Savienībā groza Regulas (EK) Nr. 261/2004, (EK) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 un (ES) 2021/782 (COM(2023) 753 final). Saskaņā ar priekšlikumu gaisa pārvadātājiem šādi pavadošie drošuma asistenti ir jāpārvadā bez maksas un, ja iespējams, viņu sēdvietai ir jāatrodas blakus personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kam nepieciešama palīdzība, lai ievērotu piemērojamās aviācijas drošuma prasības.

Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (ES) Nr. 576/2013 ([44]) ir noteiktas konkrētas prasības, lai suņi varētu šķērsot dalībvalstu robežas, jo īpaši attiecībā uz nepieciešamām identifikācijas sistēmām un vakcinācijas apliecinājumu. Nozarei un attiecīgajām ieinteresētajām personām (jo īpaši personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām apvienībām) būtu aktīvi jāpalielina suņu–pavadoņu saimnieku informētība par šīm prasībām.

5.8. **Sēdvietu rezervēšana**

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 II pielikumu gaisa pārvadātājiem, pēc pieprasījuma un ievērojot drošuma prasības un pieejamību, jādara viss iespējamais, lai lidojumu laikā sēdvietas plānotu atbilstīgi personu ar invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām īpašajām vajadzībām.

Gaisa pārvadātājiem vajadzētu būt sēdvietām, kas paredzētas personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Gaisa pārvadātāju laba prakse ir saglabāt šīs sēdvietas brīvas un rezervētas personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām līdz izlidošanas brīdim, kā arī nodrošināt, ka tās ir pēdējās sēdvietas, kas piešķirtas citiem pasažieriem, kuriem nav vajadzīga palīdzība.

Gaisa pārvadātājiem, kas iedala sēdvietas pirms lidojuma, būtu jāļauj personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām iepriekš rezervēt sēdvietas, kas vislabāk atbilst viņu vajadzībām, ievērojot drošuma ierobežojumus.

Saskaņā ar minētās regulas 10. pantu un II pielikumu gaisa pārvadātājiem, kas iekasē maksu par sēdvietu iepriekšēju rezervēšanu, ir jāatceļ šāda iepriekšējas rezervācijas maksa personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, lai tās varētu izvēlēties sēdvietu, kas vislabāk atbilst viņu vajadzībām. Uz visiem pasažieriem paredzēto sēdvietu piešķiršanu attiecas atbilstošas drošuma prasības. Personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām nedrīkst piešķirt un tās nedrīkst ieņemt sēdvietas, kas ļauj tieši piekļūt avārijas izejām, vai ieņemt sēdvietas, ja šo personu klātbūtne var traucēt apkalpes locekļiem pildīt pienākumus, traucēt piekļuvi avārijas aprīkojumam vai kavēt gaisa kuģa evakuāciju ārkārtējās situācijās ([45]). Gaisa pārvadātājiem savā tīmekļvietnē būtu jāpublicē sava sēdvietu sadalījuma politika attiecībā uz personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Ja persona informē gaisa pārvadātāju vai tā aģentu, vai ceļojuma rīkotāju par invaliditātes veidu, pakalpojumu sniedzējam būtu jāinformē pasažieris par pieejamām sēdvietām, kurām ir visvieglāk piekļūt, un jāpiešķir šim pasažierim piemērota sēdvieta (piemēram, ar paceļamiem roku balstiem, netālu no tualetes telpas un blakus esošas sēdvietas personai ar invaliditāti un drošuma asistentam).

Vajadzības gadījumā sēdvietas būtu jāpārplāno, lai nodrošinātu, ka personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām un viņu drošuma asistentiem ir piemērotas sēdvietas.

Jebkurā gadījumā būtu skaidri jānorāda personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, ka piešķirtās sēdvietas nevar garantēt, jo ekspluatācijas faktori (piemēram, gaisa kuģa maiņa) var ietekmēt sēdvietu plānu. Tomēr šādos apstākļos būtu jādara viss iespējamais, lai nodrošinātu personu ar invaliditāti vajadzības (piemēram, cenšoties piešķirt līdzīgu sēdvietu).

Turklāt, lai gaisa pārvadātāji varētu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām piešķirt atbilstošas sēdvietas, ir ļoti svarīgi, lai šīs personas paziņotu par savām palīdzības vajadzībām. Vislabāk, ja to dara lidojuma rezervēšanas laikā un ne vēlāk kā 48 stundas pirms plānotā lidojuma laika.

5.9. **Informācijas nosūtīšana lidostai un apkalpojošajam gaisa pārvadātājam**

Gaisa pārvadātājiem, to aģentiem un ceļojumu rīkotājiem ir pienākums nosūtīt visu no personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām iegūto informāciju gan izlidošanas, ielidošanas un tranzīta lidostu vadības dienestiem, gan apkalpojošajam gaisa pārvadātājam (ja rezervācija nav veikta pie šā gaisa pārvadātāja). Regulas (EK) Nr. 1107/2006 6. panta 2. punktā ir noteikts, ka tad, ja pasažieris vismaz 48 stundas pirms publicētā izlidošanas laika paziņo par palīdzības nepieciešamību, gaisa pārvadātājam, tā aģentiem vai ceļojuma rīkotājiem attiecīgā informācija jānosūta vismaz 36 stundas pirms paredzētā izlidošanas laika. Regulas 6. panta 3. punktā ir noteikts, ka visos pārējos gadījumos informāciju nosūta pēc iespējas ātrāk.

([44]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 576/2013 (2013. gada 12. jūnijs) par lolojumdzīvnieku nekomerciālu pārvietošanu un par Regulas (EK) Nr. 998/2003 atcelšanu (OV L 178, 28.6.2013., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) Sk. AMC1 CAT.OP.MPA.155 c) apakšpunktu IV pielikumā Komisijas Regulā (ES) Nr. 965/2012 (2012. gada 5. oktobris), ar ko nosaka tehniskās prasības un administratīvās procedūras saistībā ar gaisa kuģu ekspluatāciju atbilstīgi Eiropas Parlamenta un Padomes Regulai (EK) Nr. 216/2008 (OV L 296, 25.10.2012., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 6. panta 4. punktu apkalpojošajam gaisa pārvadātājam iespējami drīz pēc izlidošanas ir jāinformē galamērķa lidostas vadības dienests par to personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām skaitu lidojumā, kam vajadzīga palīdzība ielidošanas lidostā, un par šādas palīdzības raksturu. Šo prasību piemēro tikai tad, ja ielidošanas lidosta atrodas tādas dalībvalsts teritorijā, uz kuru attiecas Līgums.

Lai nodrošinātu atbilstošu palīdzības līmeni, personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pieprasījumi būtu jāreģistrē un jānosūta apkalpojošajam gaisa pārvadātājam un lidostas vadības dienestiem, izmantojot starptautiski saskaņotos *IATA SSR* kodus ([46]).

Kad vien iespējams, sīka informācija par pasažiera vajadzībām būtu jānosūta, izmantojot "brīva teksta" lodziņu, kas redzams pasažieru palīdzības saraksta (*PAL*) / pārsēšanās palīdzības saraksta (*CAL*) ziņojumapmaiņas sistēmā, vai jebkurā citā piemērotā formātā, par ko vienojušās ieinteresētās personas. Tas ir īpaši svarīgi attiecībā uz personām, kuru vajadzības ir sarežģītas un kuras nevar viegli identificēt ar *IATA* kodiem. Piemēram, "personas ar slēptu invaliditāti" ir ļoti plaša kategorija, kas ietver cilvēkus ar dažādām vajadzībām, kuras ir mazāk redzamas apkalpojošajam personālam, taču uz šiem cilvēkiem tomēr attiecas viens un tas pats *IATA* kods.

Būtu jāpiedāvā personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām risinājumi, kas šīm personām ļautu pēc iespējas vienkāršākā, acīmredzamākā un saprotamākā veidā iepriekš paziņot par savām vajadzībām. Ar minēto informāciju pēc iespējas ātrāk būtu jāapmainās ar visiem, kas nodrošina palīdzības sniegšanu.

6. **PALĪDZĪBA LIDOSTĀ**

6.1. **Satikšanās vietu izraudzīšanās**

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 5. panta 1. punktā ir noteikts, ka lidostas vadības dienestiem ir jānodrošina oficiāli noteiktas ielidošanas un izlidošanas vietas, kurās personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām var viegli paziņot par ierašanos lidostā un lūgt palīdzību. Šīs vietas būtu jāizraugās sadarbībā ar lidostas izmantotājiem ar Lidostas izmantotāju komitejas ([47]) (ja ir šāda komiteja) un tādu attiecīgo organizāciju starpniecību, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, ņemot vērā vietējos apstākļus.

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 5. panta 1. punktā ir arī noteikts, ka šīm vietām jāatrodas lidostas robežās vai vietā, ko tieši kontrolē vadības dienests, gan termināļu ēku iekštelpās, gan ārpus tām. Tas nozīmē, ka šīs vietas būtu jāizraugās vismaz pie galvenajām ieejas durvīm termināļu ēkās, zonās pie pasažieru reģistrācijas letēm, vilcienu, piepilsētas vilcienu un metro stacijās un autoostās, taksometru pieturās un citās izkāpšanas vietās, un lidostu autostāvvietās ([48]).

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 5. panta 2. punktā ir noteikts, ka ielidošanas un izlidošanas vietas ir skaidri jāapzīmē un saprotamā veidā jāsniedz pamatinformācija ([49]) par lidostu. Šādā pamatinformācijā būtu jāietver lidostas izkārtojums un tās piekļūstamības elementi (piemēram, maksimālais iespējamais ar kājām veicamais attālums lidostā un jebkādi šķēršļi, piemēram, pakāpieni, šauras durvis vai notiekošie darbi), sīka informācija par visiem lidostā pieejamiem pakalpojumiem personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām un tā uzņēmuma kontaktinformācija, kas faktiski sniedz palīdzību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām lidostā. Tai pašai informācijai vajadzētu būt pieejamai arī lidostas tīmekļvietnē, lai pasažieri ar to varētu iepazīties pirms ceļojuma.

Apzīmējumiem jābūt skaidriem un nepārprotamiem, un vēlams izmantot starptautiskus apzīmēšanas standartus.

Laba prakse ir gaisa pārvadātājiem, to aģentiem un ceļojumu rīkotājiem informēt personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām par to, cik svarīgi ir lidostu tīmekļvietnēs iepazīties ar informāciju par savu lidojumu izlidošanu, ielidošanu un savienojumiem.

([46]) *IATA SSR* kodu skaidrojumu sk. *ECAC* 30. dokumenta I daļas 5. sadaļas 5.8.1. punktā.

([47]) Regulas (EK) Nr. 1107/2006 2. panta g) punktā "lidostas izmantotājs" ir definēts kā "ikviena juridiska vai fiziska persona, kuras pārziņā ir pasažieru pārvadāšana no attiecīgās lidostas vai uz to, izmantojot gaisa transportu". 2. panta h) punktā "Lidostas izmantotāju komiteja" ir definēta kā "komiteja, kurā darbojas lidostas izmantotāju vai to pārstāvošu organizāciju pārstāvji".

([48]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 5. apsvērumu.

([49]) *ECAC* 30. dokumenta 5-K pielikuma I daļas 5. sadaļā ir sniegti ļoti sīki norādījumi lidostas vadības dienestiem par izsaukuma vietu izveidi un apzīmēšanu lidostā.

6.2. **Kam lidostās būtu jāsniedz palīdzība personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām?**

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 8. panta 1. punktu lidostas vadības dienests ir atbildīgs par palīdzības sniegšanu lidostās. Vadības dienestiem ir centrāla funkcija visu pakalpojumu sniegšanā lidostā. Tāpēc tieši šie dienesti vislabāk spēj nodrošināt, ka personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām saņem kvalitatīvu palīdzību. Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 8. panta 2. punktu lidostas vadības dienests var tieši sniegt regulas I pielikumā minēto palīdzību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām vai nolīgt vienu vai vairākas trešās personas šādas palīdzības sniegšanai. Abos gadījumos lidostas vadības dienests joprojām ir atbildīgs par palīdzības sniegšanu, un sniegtajai palīdzībai jāatbilst kvalitātes standartiem, ko noteicis lidostas vadības dienests saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 1107/2006 ([50]).

Lidostas izmantotāju komiteja un pat atsevišķs gaisa pārvadātājs var pieprasīt lidostas vadības dienestam slēgt šādu līgumu.

Ja lidostas vadības dienests atsakās slēgt līgumu ar trešo personu par palīdzības sniegšanu personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, tam jāsniedz rakstveida pamatojums saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 8. panta 2. punktu.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 8. panta 2. punktu, ja lidostas vadības dienests nolemj slēgt līgumu ar trešo personu par palīdzības sniegšanu personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, tas jādara sadarbībā ar lidostas izmantotājiem (ar Lidostas izmantotāju komitejas starpniecību, ja šāda komiteja pastāv). Tādēļ būtu jāapspriežas ar lidostas izmantotājiem par šāda līguma saturu (piemēram, par obligātajām pakalpojumu prasībām, nodarbināto personu skaitu un aprīkojumu, kas jāizmanto darbuzņēmējam, kuru norīkos palīdzības sniegšanai), kā arī par trešās puses līgumslēdzēja izvēli (t. i., piedāvājumu izvērtēšanu un līguma slēgšanas tiesību piešķiršanu).

6.3. **Īpaša maksa lidostas izmantotājiem, lai finansētu palīdzību**

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 8. panta 1. punktā ir noteikts, ka palīdzība personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir jāsniedz, nepiemērojot papildu maksu šīm personām.

Ja lidostas vadības dienests nevēlas segt šādas palīdzības izmaksas pats, tas (saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 8. panta 3. punktu) var nediskriminējoši piemērot īpašu maksu katram gaisa pārvadātājam, kas izmanto lidostu. Šai īpašajai maksai jābūt samērīgai ar pasažieru skaitu, ko katrs gaisa pārvadātājs pārvadā uz lidostu un no tās, un šī palīdzība ir jāfinansē tā, lai slogu vienlīdzīgi sadalītu starp visiem pasažieriem, kuri izmanto lidostu, lai novērstu šķēršļus personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvadājumiem.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 8. panta 4. punktu šai īpašajai maksai jābūt samērīgai, saistītai ar izmaksām un pārredzamai.

Lai garantētu, ka gaisa pārvadātājiem piemērotās īpašās maksas ir saistītas ar izmaksām (t. i., samērīgas ar palīdzību, kuru sniedz personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām) un ka šīs maksas netiek izmantotas, lai finansētu vadības dienesta citas darbības, kas nav saistītas ar šādas palīdzības nodrošināšanu, šīs maksas vajadzētu noteikt un piemērot pilnīgi pārredzami ([51]).

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 8. panta 4. punktu īpašo maksu nosaka lidostas vadības dienests sadarbībā ar lidostas izmantotājiem, ar Lidostas izmantotāju komitejas (ja ir šāda komiteja) vai jebkuras citas attiecīgas struktūras starpniecību.

([50]) Sk. 6.5. punktu turpmāk.
([51]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 9. apsvērumu.

Laba prakse ir lidostas vadības dienesta vadīta apspriešanās ar lidostas izmantotājiem, kā arī viedokļu apmaiņa par īpašās maksas aprēķināšanas elementiem. Pirms īpašās maksas piemērošanas pirmo reizi vai tās pārskatīšanas laikā lidostas vadības dienestam būtu jāsniedz lidostas izmantotājiem atbilstošs iepriekšējs paziņojums un jādod viņiem iespēja paust savu viedokli. Lidostas izmantotājiem būtu jāsaņem pārredzama un atbilstīga finanšu, darbības un cita būtiska informācija, lai viņi varētu iesniegt ar informāciju pamatotus komentārus. Šāda informācija būtu jāsniedz pietiekami detalizēti, lai ieinteresētās personas varētu izprast saistību starp izmaksām, pakalpojumu līmeņiem un izmaksu virzītājspēkiem. Kopumā apspriešanā būtu jāprecizē priekšlikumu būtība, personas, kuras, visticamāk, tiks skartas, konkrētie jautājumi, par kuriem tiek pieprasīta atgriezeniskā saite, un termiņš pieprasītās atgriezeniskās saites sniegšanai. Visām ieinteresētajām personām būtu jādod iespēja paust savu viedokli. Lēmums būtu pienācīgi jāpamato. Izmantotājiem būtu jāsniedz pamatots iepriekšējs paziņojums par galīgo lēmumu par maksas pārskatīšanu vai jaunu maksu uzlikšanu.

Ja lidostas vadības dienests apspriežas ar Lidostas izmantotāju komiteju vai atsevišķiem lidostas izmantotājiem par īpašo maksu nolūkā finansēt palīdzību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, tam būtu jāsniedz vismaz šāda informācija: to pakalpojumu un infrastruktūras saraksts, kas nodrošināti apmaiņā pret iekasēto īpašo maksu, metodika, kas izmantota, lai noteiktu īpašo maksu, īpašās maksas ieņēmumi un segto pakalpojumu kopējās izmaksas.

Nosakot īpašo maksu, lai finansētu palīdzību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, būtu jānosaka arī palīdzības efektivitātes mērķrādītāji. Tie būtu jāpārskata katru gadu, apspriežoties ar apvienībām, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, un ar gaisa pārvadātājiem.

Būtu jāīsteno lidostas vadības dienesta vadīts efektīvs apspriešanās process ar lidostas izmantotājiem, kā arī viedokļu apmaiņa par maksas aprēķināšanas elementiem. Tomēr lidostas vadības dienests pēc apspriešanās procesa ir pilnvarots pieņemt galīgo lēmumu par maksas aprēķināšanu un īpašās maksas apmēru, ko tas uzskata par piemērotu.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 8. panta 5. punktu lidostas vadības dienests atbilstīgi pašreizējai komercdarbības praksei nodrošina atsevišķu uzskaiti darbībām, kuras tas veic saistībā ar palīdzību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, un atsevišķu uzskaiti pārējām darbībām. Saskaņā ar 8. panta 6. punktu izpildiestādēm un lidostas izmantotājiem ir jādara pieejams revidēts gada pārskats par saņemtajām maksām un izdevumiem saistībā ar palīdzību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

Izmaksu veidu piemēri, ko var segt ar šo īpašo maksu: tiešās palīdzības izmaksas (palīdzības ikdienas darbības izmaksas (piemēram, palīdzību sniedzošā personāla alga)), citas papildu izmaksas, kas saistītas ar palīdzības sniegšanu (piemēram, uzturēšanas izmaksas, ekspluatācijas materiālu iegāde, telpas īre, lai, piemēram, nodrošinātu dispečeri palīdzību sniedzošajam personālam), kapitālizdevumi par aprīkojumu, kas vajadzīgs palīdzības sniegšanai ([52]), kapitālizdevumi par aprīkojumu, ko izmanto, lai palīdzētu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, infrastruktūras izbūves vai modernizācijas izmaksas, lai nodrošinātu, ka infrastruktūra ir piekļūstama attiecīgajām personām, izmaksas, kas radušās saistībā ar invaliditātes izpratnes veicināšanu un palīdzības sniegšanas apmācību lidostas personālam, un administratīvie izdevumi (piemēram, laiks, ko lidostas personāls pavada, izstrādājot piedāvājumu palīdzības sniegšanai un līguma izpildei).

Attiecībā uz tādas mobilitātes infrastruktūras finansēšanu, ko izmanto ne tikai personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, (piemēram, liftiem un konveijera lentēm) pienākumam nodrošināt atsevišķu uzskaiti par darbībām, kuras veic saistībā ar palīdzību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, un pārējām darbībām būtu jāparedz, ka no īpašās maksas ir jāfinansē tikai daļa no šīs mobilitātes infrastruktūras (proporcionāli tam, kā personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām izmanto attiecīgo mobilitātes infrastruktūru salīdzinājumā ar šīs infrastruktūras kopējo izmantojumu).

([52]) Regula (EK) Nr. 1107/2006 ļauj izmaksu aprēķinā iekļaut pašu kapitāla izmaksas. Ar pašu kapitāla izmaksām saprot gaidāmo uzņēmuma peļņas sadali tā pašu kapitāla ieguldītājiem. Tā ir peļņas likme, ko lidosta maksā saviem pašu kapitāla ieguldītājiem, lai no tiem iegūtu pašu kapitālu (neto aktīvus).

6.4. **Palīdzības sniegšana lidostā** ([53])

Iepriekšēja paziņošana un atbilstoša palīdzība

Lidostas vadības dienestiem ir jāsniedz palīdzība personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, lai tās varētu doties no noteiktas ielidošanas vietas lidostā uz gaisa kuģi un no gaisa kuģa uz noteiktu izlidošanas vietu no lidostas. Tas ietver iekāpšanu un izkāpšanu.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 7. punktu sniegtajai palīdzībai, ciktāl iespējams, jāatbilst katra pasažiera īpašajām vajadzībām, un tā jāorganizē tā, lai izvairītos no pārtraukumiem un kavēšanās ([54]).

Ja pasažieris ir pienācīgi iepriekš paziņojis par savām palīdzības vajadzībām, lidostas vadības dienestam saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 1. punktu ir jāsniedz palīdzība tā, "lai attiecīgā persona varētu izlidot ar gaisa kuģi".

Tas pats noteikums attiecas arī uz savienoto reisu pasažieriem saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 5. punktu. Ja pasažieris ir pienācīgi paziņojis par palīdzības vajadzību, lidostas vadības dienestam ir jānodrošina, ka šis pasažieris var tikt uz savu savienoto reisu.

Attiecībā uz pasažieriem, kuri nav pienācīgi paziņojuši par palīdzības vajadzību, lidostas vadības dienestam ir jādara viss iespējamais, lai sniegtu palīdzību, kas attiecīgajai personai vajadzīga, lai varētu nokļūt uz savu reisu. Tāpēc, sniedzot palīdzību, ir atļauts piešķirt prioritāti personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kuras ir pienācīgi iepriekš paziņojušas par palīdzības vajadzību, ar noteikumu, ka tiek veikti visi saprātīgie centieni, lai palīdzētu arī tiem pasažieriem, kuri nav pienācīgi iepriekš paziņojuši par palīdzības vajadzību.

ECAC 30. dokumenta 5-D pielikuma I daļas 5. sadaļā ([55]) ir noteikti kvalitātes standarti pakalpojumiem, kas lidostas vadības dienestiem būtu jānodrošina personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kuras izlido un ielido.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 I pielikumu palīdzība lidostās ietver iespēju personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām paziņot par savu ierašanos lidostā un lūgt palīdzību norādītajās vietās, nokļūt no šīs norādītās vietas līdz pasažieru reģistrācijas letei, reģistrēties un reģistrēt bagāžu, doties no reģistrācijas letes uz gaisa kuģi (ietverot izceļošanas, muitas un drošības procedūras).

Termina "atbilstīga palīdzība" lietojums Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 7. punktā nozīmē, ka palīdzībai būtu jāietver arī palīdzība saistībā ar rokas bagāžu, ja to lūdz reģistrācijas, drošības, muitas, imigrācijas un iekāpšanas laikā.

Nosacījumi palīdzības sniegšanai izlidojošām personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām

Lidostas vadības dienestiem ir vajadzīgs laiks, lai ne tikai sagatavotos palīdzības sniegšanai personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, bet arī lai garantētu lidojumu savlaicīgu veikšanu.

Šajā saistībā, kā arī palīdzības saņemšanai no lidostas vadības dienesta Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 4. punktā ir noteikts, ka personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir jāizvēlas viena no šādām iespējām:

a) ierasties uz pasažieru reģistrāciju laikā, ko iepriekš rakstveidā (ietverot elektroniskos saziņas līdzekļus) noteicis gaisa pārvadātājs, tā aģents vai ceļojuma rīkotājs, vai (ja laiks nav noteikts) ne vēlāk kā vienu stundu pirms paredzētā izlidošanas laika; vai

([53]) Papildus lidostu vadības dienestu palīdzības sniegšanas uzdevumiem, kas uzskaitīti Regulā (EK) Nr. 1107/2006, Komisijas 2023. gada 29. novembra priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes regulai par pasažieru tiesībām multimodālu braucienu kontekstā (COM(2023) 752 final) uzliktu pienākumu pārvadātājiem, kas piedāvā vienotus multimodālus līgumus, sadarboties ar termināļu vadības dienestiem, lai palīdzētu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kuras izmanto vienotus multimodālus līgumus, jo īpaši, ja tie nodrošina savienojumu no viena transporta veida uz citu. Pārvadātājiem, kas piedāvā vienotus multimodālus līgumus, un termināļu vadības dienestiem būs jānodrošina, ka personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kuras izmanto vienotus multimodālus līgumus, ir pienākums iepriekš tikai vienu reizi paziņot par savu palīdzības vajadzību. Pārvadātājiem un termināļu operatoriem būs jāizveido un jāuztur vienoti kontaktpunkti konkrētos multimodālos mezglos, kas uzskaitīti priekšlikuma I pielikumā, lai saņemtu palīdzības pieprasījumus no personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām un nosūtītu tos struktūrām, kuras atbildīgas par palīdzības sniegšanu.

([54]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 5. apsvērumu.

([55]) Sk. *ECAC* 30. dokumenta 5-D pielikuma I daļas 5. sadaļas 2., 3. un 4. lpp.

b) ierasties kādā no lidostas ierādītajām ielidošanas vai izlidošanas vietām ([56]) laikā, ko iepriekš rakstveidā (ietverot elektroniskos saziņas līdzekļus) noteicis gaisa pārvadātājs, tā aģents vai ceļojuma rīkotājs, vai (ja laiks nav noteikts) ne vēlāk kā divas stundas pirms paredzētā izlidošanas laika.

Ratiņkrēslu nodrošināšana, lai garantētu personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām netraucētu pārvietošanu lidostā

Lidostas vadības dienestiem pēc pieprasījuma būtu jānodrošina ratiņkrēsli, lai garantētu personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām netraucētu pārvietošanu lidostā no viņu ielidošanas vietas lidostā līdz iekāpšanai gaisa kuģī un no brīža, kad tās izkāpj no gaisa kuģa, līdz vietai, kur tās pamet lidostu. Lidostas vadības dienestiem būtu jāņem vērā atšķirīgās vajadzības, kādas var būt personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, un to pasažieru skaits, kuriem var būt vajadzīga šāda palīdzība. Tiek pieņemts, ka lidostas lielums var ietekmēt dažādu veidu ratiņkrēslu pieejamību. Izvēle var būt ierobežotāka mazās reģionālajās lidostās, taču tiek gaidīts, ka lielākās lidostās būs plašāks ratiņkrēslu klāsts, lai nodrošināt šādu pasažieru vajadzības ([57]). Pat ja ratiņkrēslu izvēle ir ierobežota, lidostas vadības dienestiem tomēr būtu jānodrošina, ka pieejamie ratiņkrēsli ir pēc iespējas ērtāki un drošāki.

Gadījumos, kad personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām ierodas lidostā ar saviem ratiņkrēsliem, lidostas vadības dienestu laba prakse ir ļaut šīm personām (cik vien iespējams un ar nosacījumu, ka tas joprojām atbilst spēkā esošajiem drošības noteikumiem) izmantot savu ratiņkrēslu līdz iekāpšanai gaisa kuģī, jo īpaši gadījumos, kad lidostā pieejamie ratiņkrēslu veidi nav piemēroti attiecīgā pasažiera konkrētajai invaliditātei. Tāpat (un, ja iespējams, ņemot vērā ar drošumu saistītās procedūras) personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām būtu jāsaņem savi pārvietošanās palīglīdzekļi tūlīt pēc izkāpšanas, un tām nevajadzētu būt pienākumam tos saņemt bagāžas saņemšanas vietā.

Darbības lidostās ar personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvietošanās palīglīdzekļiem

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 I pielikumā ir noteikts, ka lidostas vadības dienesti ir atbildīgi par darbībām lidostā ar personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvietošanās palīglīdzekļiem. Tas ietver arī darbības ar elektriskajiem ratiņkrēsliem lidostās – šajā gadījumā ir piemērojams 48 stundu iepriekšējs brīdinājums un attiecīgie tiesību akti par bīstamām kravām.

Personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām bojātu vai nozaudētu pārvietošanās palīglīdzekļu pagaidu aizstāšana

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 I pielikumu lidostas vadības dienestiem ir jābūt gataviem nodrošināt bojātu vai nozaudētu pārvietošanās palīglīdzekļu pagaidu nomaiņu, lai gan tiem nav obligāti jābūt "tieši tādiem pašiem". Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 7. punktā noteikto prasību, kā arī lai sniegtu "atbilstīgu palīdzību", aizstājējam jābūt pēc iespējas līdzīgākam bojātajam vai nozaudētajam pārvietošanās palīglīdzeklim un jāatbilst konkrētā pasažiera īpašajām vajadzībām. Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 8. panta 1. punktu aizstāšana jāveic bez papildu maksas. Laba prakse ir ļaut attiecīgajam pasažierim paturēt pagaidu aizstājošo palīglīdzekli, līdz bojātais palīglīdzeklis ir salabots vai nomainīts.

Palīdzība pasažieru reģistrācijas zonās

Pasažieru reģistrācijas zonas būtu jāprojektē tā, lai tās būtu piekļūstamas pasažieriem, kuri izmanto ratiņkrēslus, kā arī personām ar dažādas invaliditātes ambulatoriskiem traucējumiem. Būtu jānodrošina, ka darbinieki var sazināties ar nedzirdīgiem un vājdzirdīgiem pasažieriem, izmantojot zīmju valodu vai alternatīvus saziņas līdzekļus.

([56]) Sk. 6.1. punktu par ielidošanas vai izlidošanas vietu noteikšanu.

([57]) Tas izriet no Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 7. punktā noteiktā pienākuma, ka palīdzībai, cik vien iespējams, jāatbilst katra pasažiera īpašajām vajadzībām.

Ja lidosta vai gaisa pārvadātājs izmanto pašapkalpošanās reģistrācijas aprīkojumu, Direktīvas (ES) 2019/882 piekļūstamības prasības tiks piemērotas no 2025. gada 28. jūnija. Tomēr Direktīvas (ES) 2019/882 32. panta 2. punktā ir ietverts pārejas pasākums: dalībvalstis var paredzēt, ka pašapkalpošanās terminālus, kurus pakalpojumu sniedzēji likumīgi lietoja pakalpojumu sniegšanai pirms 2025. gada 28. jūnija, var turpināt lietot līdzīgu pakalpojumu sniegšanai līdz to saimnieciski lietderīgās izmantošanas laika beigām, bet ne ilgāk kā 20 gadus pēc tam, kad ir sākta to lietošana. Laba prakse ir nodrošināt atsevišķas pasažieru reģistrācijas un bagāžas nodošanas letes personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, lai saīsinātu rindā pavadīto laiku personām, kurām ir grūti ilgstoši nostāvēt.

Palīdzība imigrācijas, muitas un drošības procedūrās

Laba prakse ir pielāgot imigrācijas, muitas un drošības procedūras personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzībām, lai atvieglotu viņu pārbaudes drošā un cieņpilnā veidā ([58]).

Palīdzība iekāpšanas laikā

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. pantu un tās I pielikumu lidostas vadības dienestam ir arī jāpalīdz personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām iekāpt gaisa kuģī, doties no gaisa kuģa durvīm līdz sēdvietai un novietot bagāžu gaisa kuģī.

Informācija par iekāpšanu būtu jāsniedz, izmantojot dažādus sensoriskos līdzekļus (piemēram, ar skaļruņa paziņojumiem un rakstveidā uz displejiem).

Starptautiskās Civilās aviācijas organizācijas (*ICAO*) nesaistošajā rokasgrāmatā par personu ar invaliditāti piekļuvi gaisa transportam (“*ICAO* rokasgrāmata”) ([59]) ir noteikts, ka personām ar invaliditāti, kuras pašas ir identificējušas, ka tām ir vajadzīga palīdzība vai papildu laiks iekāpšanai, būtu jāpiedāvā iespēja atsevišķi iepriekš iekāpt gaisa kuģī (t. i., pirms visiem pārējiem pasažieriem), jo šāda iekāpšana parasti būtu cilvēka pašcieņai atbilstošāka un radītu mazāku stresu, kā arī būtu efektīvāka no gaisa pārvadātāja skatpunkta. Šāda iepriekšēja iekāpšana ir atkarīga no tā, vai attiecīgais pasažieris laikus atrodas pie vārtiem, un no drošuma apsvērumiem.

Palīdzība ielidošanas laikā

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. pantu un I pielikumu lidostas vadības dienestiem ielidošanas brīdī ir jāsniedz palīdzība personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām, lai šī persona varētu paņemt bagāžu no gaisa kuģa, doties no savas vietas uz gaisa kuģa durvīm, izkāpt no gaisa kuģa, doties no gaisa kuģa uz bagāžas saņemšanas vietu un paņemt bagāžu, pabeigt imigrācijas un muitas procedūras un doties no bagāžas saņemšanas vietas uz kādu no noteiktajām vietām lidostā.

Gaisa pārvadātāja salona apkalpes laba prakse ir nodrošināt, ka izkāpšanas laikā lidostas palīgi, kas gaida pie gaisa kuģa durvīm, tiek iepazīstināti ar pasažieriem, kuriem vajadzīga palīdzība. Tas palīdzēs izvairīties no neskaidrām situācijām vai palīdzības nesniegšanas, piemēram, gadījumos, kad palīdzības personāls nevar nekavējoties identificēt pasažierus, kuriem vajadzīga palīdzība (kā tas varētu būt attiecībā uz personām ar slēptu invaliditāti).

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 7. punktā noteikto prasību par “atbilstīgu palīdzību” palīdzībai, ko sniedz ceļā no bagāžas saņemšanas vietas uz noteiktu vietu, būtu jāietver personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvadāšana no bagāžas saņemšanas vietas uz noteiktu vietu kopā arī viņu bagāžu, ja šīs personas to lūdz.

Atzītu suņu–pavadoņu uzņemšana

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 7. panta 2. punktā ir noteikts, ka gadījumos, kad nepieciešams atzīts suns–pavadonis, šāda vajadzība ir jānodrošina ar nosacījumu, ka par šo vajadzību ir paziņots gaisa pārvadātājam vai tā aģentam, vai ceļojuma rīkotājam saskaņā ar piemērojamiem valsts noteikumiem, kas attiecas uz suņu–pavadoņu pārvadāšanu gaisa kuģī (ja šādi noteikumi pastāv). Regulas (EK) Nr. 1107/2006 I pielikumā ir noteikts, ka darbības ar atzītiem suņiem–pavadoņiem lidostā ir lidostas vadības dienestu pienākums.

([58]) Sk. Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 300/2008 (2008. gada 11. marts) par kopīgiem noteikumiem civilās aviācijas drošības jomā un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2320/2002 (OV L 97, 9.4.2008., 72. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) Sk. 7.3. punktu Starptautiskās Civilās aviācijas organizācijas (*ICAO*) rokasgrāmatā par personu ar invaliditāti piekļuvi gaisa transportam (dokuments 9984), pirmais izdevums, 2013. gads.

Ir lietderīgi nodrošināt labi uzturētu zonu suņu–pavadoņu dabisko vajadzību apmierināšanai.

"Piekļūstamības dienas" ir lidostu un gaisa pārvadātāju laba prakse, kas palīdz personām ar invaliditāti iepazīties ar gaisa pārvadājumiem

Vairākas lidostas un gaisa pārvadātāji jau ir īstenojuši labu praksi, organizējot piekļūstamības dienas, lai personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām pirms ceļojuma varētu iepazīties ar lidostu un salona vidi.

6.5. **Lidostu kvalitātes standarti**

Apspriešanās ar lidostas izmantotājiem un personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārstāvjiem

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 9. panta 1. punktu lidostām, kurās gada satiksmes intensitāte ir vismaz 150 000 komercpārvadājumu pasažieru, ir jābūt kvalitātes standartiem attiecībā uz palīdzību, kas noteikta Regulas (EK) Nr. 1107/2006 I pielikumā. Lidostas vadības dienesti nosaka šos kvalitātes standartus un resursus to sasniegšanai, sadarbojoties ar gaisa pārvadātājiem ar Lidostas izmantotāju komitejas starpniecību (ja tāda ir) un ar organizācijām, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām ([60]). Ja lidostai nav Lidostas izmantotāju komitejas, lidostas vadības dienestam būtu jāorganizē alternatīvs apspriešanās veids, kurā piedalās visi gaisa pārvadātāji, kas pārvadā pasažierus no attiecīgās lidostas vai uz to.

Lidostas vadības dienestam būtu jāorganizē regulāras tikšanās ar personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārstāvjiem un jāapspriežas ar viņiem par kvalitātes standartu noteikšanu, par darbības rezultātu pārskatīšanu saskaņā ar kvalitātes standartiem, par darbības rezultātu uzraudzības sistēmu pārskatīšanu, par līgumu slēgšanas tiesību piešķiršanu pakalpojumu sniedzējiem (izņemot šādu līgumu komerciāli konfidenciālo daļu) un par konsultāciju sniegšanu par terminālu, iekārtu un pakalpojumu piekļūstamību un par mācību programmām.

Laba prakse ir uzaicināt personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārstāvjus pārbaudīt atbilstību kvalitātes standartiem.

Dokumentos par kvalitātes standartiem būtu skaidri jānorāda, ka ir notikusi apspriešanās, kā arī saraksts ar personām, ar kurām notikusi apspriešanās (piemēram, lidostas izmantotāji un personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārstāvji), kad notikusi apspriešanās un kā ir ņemti vērā apspriešanās laikā paustie viedokļi.

Kvalitātes standartu saturs

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 9. panta 2. punktā ir noteikts, ka pilnībā jāņem vērā starptautiski atzīta politika un rīcības kodeksi (jo īpaši *ECAC* Ētikas kodekss par cilvēku ar ierobežotām pārvietošanās spējām apkalpošanu lidostās) ([61]). *ECAC* kodekss ietver īpašus kvalitatīvus un kvantitatīvus standartus saistībā ar palīdzību, kas noteikta Regulas (EK) Nr. 1107/2006 I pielikumā.

Kvalitātes standartu izstrāde

Lidostas vadības dienestiem ir saistoši palīdzības kvalitātes standarti, kas noteikti Regulas (EK) Nr. 1107/2006 9. panta 1. punktā, saskaņā ar minētās regulas 14. panta 1. punktu, kurā noteikts, ka valstu izpildiestādēm ir jāveic vajadzīgie pasākumi, lai nodrošinātu atbilstību minētajiem kvalitātes standartiem.

Kvalitātes standartu publicēšana

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 9. panta 3. punktu lidostas vadības dienestiem ir jāpublicē kvalitātes standartu dokumenti par palīdzības sniegšanu. Pasažieriem vajadzētu būt iespējai ātri un viegli atrast šos kvalitātes standartus lidostas tīmekļvietnē.

([60]) Tāpēc lidostas vadības dienestam būtu jāņem vērā Lidostas izmantotāju komitejas atzinums par aprīkojumu, kas jāiegādājas, lai palīdzētu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

([61]) Sk. arī *ECAC* 30. dokumenta 5-C pielikuma I daļas 5. sadaļu.

Darbības rezultātu uzraudzība saskaņā ar kvalitātes standartiem

Būtu jāveic regulāras pārbaudes, lai pārliecinātos pakalpojumu sniedzēja darbības atbilstību kvalitātes standartiem. Pakalpojumu sniedzējiem "būtu jāievieš savas darbības rezultātu uzraudzības sistēmas un jāsniedz pamatoti dati, ko pieprasa lidostu kopiena" ([62]).

Lidostas vadības dienestiem būtu jāvāc dati, kas mēra sniegumu saistībā ar kvalitātes standartu dokumentu, un katru gadu jāiesniedz šie dati valstu izpildiestādēm. Valstu izpildiestādēm iesniegtajos datos būtu jāiekļauj dati, kas saistīti ar sniegumu attiecībā pret *ECAC* kvantitatīvajiem rādītājiem ([63]), jebkādu pasažieru apsekojumu rezultāti, kopsavilkumus no sanāksmēm ar personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārstāvjiem, dati par gadījumiem, kad pasažiera lidojums vai savienotais reiss ir nokavēts, un dati par gadījumiem, kad palīdzība ielidojošajiem pasažieriem 45 minūšu laikā pēc ierašanās nebija pieejama pie vārtiem.

Lidostas vadības dienestu laba prakse ir pieņemt rīkus (piemēram, programmatūras sistēmas, kas attiecīgajām ieinteresētajām personām nodrošina reāllaika piekļuvi galvenajiem darbības rādītājiem un darbības datiem, kuri saistīti ar palīdzības sniegšanu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām). Tas palīdz nodrošināt, ka tiek precīzi nosūtīta informācija par palīdzību pasažieriem, lidostas vadības dienestu noteiktās īpašās maksas par palīdzību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir samērīgas un saistītas ar izmaksām un ka tiek precīzi uzraudzīta atbilstība kvalitātes standartiem. Šādiem rīkiem būtu jāuzrauga kvalitātes standarti, mērot katram pasažierim sniegtos pakalpojumus.

6.6. **Gaisa pārvadātāju pienākums lidojumu kavēšanās un atcelšanas gadījumā īpašu uzmanību pievērst personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām**

Papildus prasībām, kas noteiktas Regulā (EK) Nr. 1107/2006 par palīdzības sniegšanu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām lidostās, Regulas (EK) Nr. 261/2004 9. panta 1. un 2. punktā ir noteikts, ka apkalpojošajiem pārvadātājiem iekāpšanas atteikuma, atcelšanas vai jebkāda ilguma kavēšanās gadījumā īpaša uzmanība jāpievērš personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām un to pavadošo personu vajadzībām. Visiem pasažieriem ir tiesības saņemt aprūpi, piemēram, maltītes un atspirdzinājumus (samērīgi attiecībā pret gaidīšanas laiku), izmitināšanu viesnīcā, ja nepieciešama nakšņošana, un iespēja veikt divus bezmaksas tālruņa zvanus un izmantot e-pasta pakalpojumus. Tomēr saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 261/2004 11. panta 2. punktu par prioritāti būtu jānosaka personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzības.

Pasažieriem šāda aprūpe būtu jāsaņem bez maksas un skaidrā un pieejamā veidā (arī izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus). Gaisa pārvadātājiem vajadzētu būt arī ieviestiem procesiem, lai aktīvi piedāvātu aprūpi personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām attiecīgā lidojumā un prioritārā kārtā sniegtu tām aprūpi. Tas nozīmē, ka pasažieri nedrīkst tikt atstāti novārtā (piemēram, viņiem pašiem jāatrod izmitināšana vai maltīte un pašiem par to jāmaksā). Tā vietā apkalpojošajiem gaisa pārvadātājiem ir aktīvi jāpiedāvā aprūpe. Apkalpojošajiem gaisa pārvadātājiem, ja iespējams, būtu arī jānodrošina, ka piedāvātā izmitināšana ir piekļūstama personām ar invaliditāti un suņiem–pavadoņiem.

Ņemot vērā prasības iekāpšanas atteikuma, ilgas kavēšanās un atcelšanas gadījumā, lidostas vadības dienestu un gaisa pārvadātāju laba prakse ir izstrādāt un uzturēt ārkārtas rīcības plānus, lai lidostās samazinātu būtisku lidojumu traucējumu ietekmi uz personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām (piemēram, lidostas tuvumā pieejamo izmitināšanas vietu sarakstu, medicīnisko palīglīdzekļu iespējamo nodrošinātāju sarakstu un ziņas par elektrisko medicīnisko palīglīdzekļu uzlādes punktiem).

6.7. **Palīdzību sniedzošā personāla veselība un drošums**

Nedrīkst apdraudēt to lidostas darbinieku veselību un drošumu, kuri sniedz palīdzību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Piemēram, sniedzot palīdzību, lidostas personālam, ja iespējams, būtu jāizmanto mehāniskie palīglīdzekļi, piemēram, lidostas ratiņkrēsli, iekāpšanas ratiņkrēsli, rampas un lifti, un personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām manuāla celšana būtu jāveic tikai izņēmuma gadījumos.

([62]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 9. panta 2. punktu saistībā ar *ECAC* Ētikas kodeksa par apkalpošanu lidostās 9.1. punktu.
([63]) Sk. *ECAC* 30. dokumenta 5-C pielikuma I daļas 5. sadaļas 7.5. punktu.

Ja dalībvalstīs ir valsts noteikumi, kas reglamentē darba devēju atbildību attiecībā uz darbinieku veselības un drošuma aizsardzību, palīdzības sniegšanas laikā šie noteikumi būtu jāievēro.

7. IEKĀPŠANAS ATTEIKUMS PASAŽIERIM AR INVALIDITĀTI VAI PASAŽIERIM AR IEROBEŽOTĀM PĀRVIETOŠANĀS SPĒJĀM UN IEKĀPŠANAS ATĻAUŠANA TIKAI TAD, JA ŠIE PASAŽIERI CEĻO KOPĀ AR DROŠUMA ASISTENTU

Pamatnostādņu 5.5. punkts par rezervācijas vai iekāpšanas atteikumu ir piemērojams arī situācijās, kad gaisa pārvadātājs atsakās uzņemt pasažieri, pamatojoties uz drošuma prasībām, vai arī nosaka, ka attiecīgā pasažiera pārvadāšana ir atkarīga no tā, vai tos pavada persona, kas spēj sniegt palīdzību un kas vajadzīga, lai izpildītu piemērojamās drošuma prasības.

8. GAISA PĀRVADĀTĀJA SNIEGTĀ PALĪDZĪBA

Gaisa pārvadātājam ir jāsniedz Regulas (EK) Nr. 1107/2006 II pielikumā minētā palīdzība personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, ja šīs personas vismaz 48 stundas pirms paredzētā izlidošanas laika ir iepriekš paziņojušas par vajadzību pēc palīdzības, ir iepriekš paziņojušas par to, ka ceļo kopā ar suni–pavadoni, un ir ieradušās norādītajā ielidošanas un izlidošanas vietā un vēlāk pie pasažieru reģistrācijas letes laikā, kas noteikts minētās regulas 7. panta 4. punktā. Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. pantu gaisa pārvadātājam regulas II pielikumā minētā palīdzība jāsniedz bez maksas.

Jāuzsver, ka salona apkalpes galvenā atbildība ir visu gaisa kuģī esošo pasažieru drošums. Apkalpe gādā par drošuma prasību ievērošanu salonā un organizē drošuma palīdzības sniegšanu ārkārtas situācijās un ikdienas darbību laikā. Jebkura rīcība, kas varētu apdraudēt apkalpes pienākumu izpildi vai veselības stāvokli (ietverot veselības un drošuma apsvērumus), varētu ietekmēt visu gaisa kuģī esošo pasažieru drošumu. Salona apkalpei nav personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām jāsniedz individuāla palīdzība (piemēram, palīdzība, lai paēstu vai padzertos), kas pārsniedz citiem pasažieriem sniegto pakalpojumu. Tomēr var gaidīt, ka neredzīgām personām tā palīdzēs atvērt pārtikas iepakojumus un izklāstīs paredzētos ēdināšanas pakalpojumus. Tāpat salona apkalpei nav pienākuma sniegt palīdzību, lai nomazgātos vai apmeklētu tualeti (ja pasažieris nespēj izmantot tualetes telpas bez palīdzības). Tomēr var gaidīt, ka salona apkalpe palīdzēs pasažierim pārvietoties pa salonu ratiņkrēslā (ja tāds ir uzstādīts) vai izmantot alternatīvas metodes. Salona apkalpei nav jāsniedz medicīniskie pakalpojumi (tai skaitā zāļu izsniegšana pasažieriem ar invaliditāti vai pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām). Ja persona ar invaliditāti vai persona ar ierobežotām pārvietošanās spējām nespēj veikt šādus uzdevumus bez palīdzības, bet lidojuma laikā tai ir jāveic viens vai vairāki no šiem uzdevumiem, šī persona ir jāpavada palīgam, kas spēj sniegt vajadzīgo palīdzību.

Attiecībā uz bagāžas pārvadāšanu: papildus gaisa pārvadātāju pienākumam bez maksas pārvadāt medicīniskos palīglīdzekļus un divus pārvietošanās palīglīdzekļus katrai personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām (kā sīkāk izklāstīts 8.2. un 8.3. punktā turpmāk), uz personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām noteikumi par svara ierobežojumiem attiecas tādā pašā veidā, kā uz visiem pārējiem pasažieriem (t. i., viņiem par papildu bagāžas svaru ir jāmaksā tāda pati maksa kā jebkuram citam pasažierim). Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 II pielikumu noteikumi par svara ierobežojumiem neattiecas uz medicīnas aprīkojuma un pārvietošanās palīglīdzekļu pārvadāšanu, ja tiek ievērots ierobežojums, ka vienai personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir divi pārvietošanās palīglīdzekļi, un tiek ievēroti visi piemērojamie ierobežojumi, kas saistīti ar bīstamu kravu pārvadāšanu, aviācijas drošumu vai izmēru un gaisa kuģa sertifikāciju.

8.1. Atzītu suņu–pavadoņu pārvadāšana salonā

Ievērojot 5.7. punktā minētos valsts un ES tiesību aktus par dzīvnieku pārvietošanu ([64]), atzītiem suņiem–pavadoņiem ir atļauts ceļot pasažieru salonā bez papildu maksas saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. pantu un tās II pielikumu.

([64]) Sk. īpaši Regulu (ES) Nr. 576/2013.

Atzīti suņi–pavadoņi parasti sēž uz grīdas sava saimnieka sēdvietas priekšā. Ja suns–pavadonis nevar sēdēt uz grīdas sava saimnieka sēdvietas priekšā (piemēram, tāpēc, ka tas ir pārāk liels), gaisa pārvadātājs piedāvā piemērotu alternatīvu risinājumu sunim bez papildu maksas saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. pantu un tās II pielikumu. Tas var ietvert bezmaksas sēdvietas nodrošināšanu sunim–pavadonim blakus personai ar invaliditāti.

8.2. **Pārvietošanās palīglīdzekļu pārvadāšana**

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. pantu un II pielikumu gaisa pārvadātājam ir bez maksas jāpārvadā ne vairāk kā divi pārvietošanās palīglīdzekļi (ieverot elektriskos ratiņkrēslus) vienai personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

Attiecīgajai personai vismaz 48 stundas pirms paredzētā izlidošanas laika ir jāinformē gaisa pārvadātājs par elektrisko ratiņkrēslu pārvadāšanu. Šādu elektrisko ratiņkrēslu pārvadāšana ir pakļauta iespējamiem vietas ierobežojumiem gaisa kuģī. Uz to attiecas arī relevanto tiesību aktu par bīstamām kravām piemērošana.

Regulā (EK) Nr. 1107/2006 nav definēti "pārvietošanās palīglīdzekļi". Tomēr ar tiem saprot jebkuru aprīkojumu, kas paredzēts, lai palīdzētu pārvietoties personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Pārvietošanās palīglīdzekļu bezmaksas pārvadāšana neaprobežojas tikai ar tiem priekšmetiem, kas vajadzīgi lidojuma laikā, bet ietver arī pārvietošanās palīglīdzekļus, kuri vajadzīgi galamērķī. Elektriskos ratiņkrēslus ļoti bieži nevar pārvadāt gaisa kuģa salonā, tāpēc to iekļaušana Regulas (EK) Nr. 1107/2006 II pielikumā pārvietošanās palīglīdzekļu kategorijā, kas jāpārvadā bez maksas, nozīmē, ka šī kategorija ietver priekšmetus, kas nav vajadzīgi lidojuma laikā, bet gan galamērķī.

Lai sniegtu vajadzīgo palīdzību, gaisa pārvadātājiem, to aģentiem un ceļojumu rīkotājiem būtu iepriekš jāpieprasa personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kuras ceļo ar saviem pārvietošanās palīglīdzekļiem, sniegt visu nepieciešamo informāciju, kas saistīta ar transportu.

IATA "Norādījumi par pārvietošanās palīglīdzekļu pārvadājumiem" ([65]) tika izstrādāti pēc *IATA* iniciatīvas nolūkā apvienot pārvietošanās palīglīdzekļu pārvadājumos iesaistītās ieinteresētās personas (arī personu ar invaliditāti pārstāvjus, gaisa pārvadātājus, apkalpošanas pakalpojumu lidostās sniedzējus, lidostas, regulatorus, akadēmiskās aprindas un pārvietošanās palīglīdzekļu ražotājus), lai apkopotu paraugpraksi saistībā ar pārvietošanās palīglīdzekļu drošiem pārvadājumiem. Tajos ir ietverti ieteikumi, kas palīdz gaisa pārvadātājiem un lidostas vadības dienestiem pildīt savus pienākumus saistībā ar pārvietošanās palīglīdzekļu pārvadāšanu un līdz minimumam samazināt to gadījumu skaitu, kad gaisa pārvadātājs atsakās pārvadāt pārvietošanās palīglīdzekļus vai kad pārvietošanās palīglīdzekļi tiek pazaudēti vai bojāti.

8.3. **Medicīnisko palīglīdzekļu pārvadāšana**

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. pantu un II pielikumu gaisa pārvadātājiem ir bez maksas jāpārvadā medicīniskie palīglīdzekļi, kas paredzēts personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

Ņemot vērā plašo pasažieru loku, uz kuru attiecas Regula (EK) Nr. 1107/2006, nav definēti ne medicīniskie palīglīdzekļi, ne arī pārvadājamo palīglīdzekļu daudzums (pretstatā pārvietošanās palīglīdzekļiem, kam, kā minēts iepriekš 8.2. punktā, ir paredzētas tikai divas vienības). Katra pieprasījuma pārvadāt šādus priekšmetus apstākļi būtu jāizskata, ņemot vērā konkrēto situāciju un pasažiera vajadzības.

Tiesību akti par bīstamām kravām varētu ietekmēt medicīnisko palīglīdzekļu pārvadāšanu: šķidras zāles noteiktā daudzumā vai šļirces rokas bagāžā var atļaut tikai tad, ja ir uzrādīta medicīniskā izziņa, kurā norādīts, ka palīglīdzekļu vai zāļu lietošana ceļojuma laikā ir būtiska, saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 300/2008.

([65]) *IATA* "Norādījumi par pārvietošanās palīglīdzekļu pārvadājumiem", pirmais izdevums, 2023. gada februāris, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Gaisa pārvadātājiem ir bez maksas jāpārvadā personu ar invaliditāti medicīniskais skābeklis salonā, ja palīglīdzeklis atbilst visām tiesību aktos noteiktajām prasībām, kas saistītas ar bīstamu kravu pārvadāšanu un ir pamatotas ar *ICAO* "Tehniskajiem norādījumiem par bīstamu kravu drošiem gaisa pārvadājumiem" ([66]), un ja pārvadātājam ir par to iepriekš paziņots. Gaisa pārvadātāji var arī izvēlēties tieši piegādāt medicīnisko skābekli pasažieriem. Tomēr viņiem nav pienākuma to darīt, un viņiem ir tiesības iekasēt maksu par medicīniskā skābekļa piegādi. Ja gaisa pārvadātāji nolemj nodrošināt saviem pasažieriem medicīnisko skābekli, laba prakse ir piedāvāt to ar pazeminātu likmi. Gaisa pārvadātājiem būtu jāpublicē maksas, ko tie iekasē par medicīniskā skābekļa piegādi. Gaisa pārvadātāji var pieprasīt iepriekšēju paziņojumu par vajadzību pēc skābekļa, ja persona ar invaliditāti vēlas izmantot gaisa pārvadātāja medicīniskā skābekļa piegādi lidojuma laikā.

Gaisa pārvadātājiem ir pienākums sniegt pasažieriem visu attiecīgo informāciju saskaņā ar Komisijas Regulas (ES) Nr. 965/2012 noteikumiem saistībā ar bīstamu kravu gaisa pārvadājumiem.

8.4. **Sēdvietas, kas atbilst personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām īpašajām vajadzībām** ([67])

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. pantu un tās II pielikumu gaisa pārvadātājiem ir jādara viss iespējamais, lai pēc pieprasījuma, ievērojot drošuma prasības un pieejamību, nodrošinātu sēdvietu atbilstību personu ar invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzībām ([68]).

Tādēļ personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzētu būt piekļuvei piemērotām sēdvietām, ja tās ir pieejamas rezervācijas laikā. Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. pantu un tās II pielikumu no šīm personām neiekasē maksu par piekļuvi piemērotai sēdvietai. Gaisa pārvadātāju politikai attiecībā uz sēdvietu sadalījumu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzētu būt pārredzamai. Gaisa pārvadātājiem savas procedūras attiecībā uz "piemērotas sēdvietas" pieprasīšanu būtu jāpublicē savās tīmekļvietnēs.

Gaisa pārvadātāji var pieprasīt informāciju par invaliditāti vai pārvietošanās ierobežojumu, lai attiecīgajai personai varētu piešķirt vispiemērotāko sēdvietu.

ICAO rokasgrāmatā ir noteikts ([69]), ka, "ja persona identificē savas invaliditātes veidu, gaisa kuģa ekspluatantam pirms tam, kad pasažierim piešķir sēdvietu, būtu jāinformē pasažieris par tām pieejamajām sēdvietām, kurām ir visvieglāk piekļūt, un pēc tam kopā ar šo pasažieri jānosaka piemērotas sēdvietas piešķiršana (piemēram, paceļami roku balsti, tualetes telpu tuvums, blakus esošas sēdvietas personai ar invaliditāti un palīgam), ievērojot drošuma noteikumus. Ja sēdvietas netiek piešķirtas iepriekš, laba prakse ir ļaut personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām iekāpt pirmajām un izvēlēties vietu, kas vislabāk atbilst viņu vajadzībām, ja tādas ir, paralēli ievērojot drošuma noteikumus".

Kad ir piešķirtas sēdvietas, personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām nedrīkst pārvietot no viņu vispiemērotākajām sēdvietām, izņemot drošuma apsvērumu dēļ. Gaisa kuģa maiņas gadījumā personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām būtu no jauna jāpiešķir piemērota sēdvieta.

8.5. **Sēdvietas piešķiršana personām, kas pavada personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām**

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 II pielikumu gaisa pārvadātājiem jādara viss iespējamais, lai personai, kas pavada personu ar invaliditāti vai personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām, piešķirtu sēdvietu blakus personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Turklāt, pamatojoties uz Komisijas Regulu (ES) Nr. 965/2012, Eiropas Savienības Aviācijas drošības aģentūra (*EASA*) ir pieņēmusi īpašu kategoriju pasažieru pārvadājumu standartu, ar ko (cita starpā) nosaka, ka personām, kas pavada personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, būtu jāatrodas blakus personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kuru tās pavada ([70]).

([66]) Ar *ICAO* dokumentu 9284 *"Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air"* (Tehniskie norādījumi par bīstamu kravu drošiem gaisa pārvadājumiem) piemēro pamatnoteikumus, kas izklāstīti *ICAO* 18. pielikumā "*Safe Transport of Dangerous Goods by Air*" (Bīstamu kravu droši gaisa pārvadājumi), kā minēts arī Komisijas Regulā (ES) Nr. 965/2012.

([67]) Sk. arī 5.8. punktu iepriekš.

([68]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 II pielikumu. Piemēram, sēdvieta ar paceļamu roku balstu būtu jāpiešķir pasažierim, kurš nevar viegli pārvietoties pār nepaceļamiem ejas roku balstiem; sēdvieta, kas nodrošina papildu vietu kājām, būtu jāpiešķir pasažierim, kurš nevar saliekt kājas; vai sēdvieta, kas atrodas netālu tualetes telpas vai izejas, būtu jāpiešķir pasažierim ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

([69]) Sk. 3.21. punktu Starptautiskās Civilās aviācijas organizācijas (*ICAO*) rokasgrāmatā par personu ar invaliditāti piekļuvi gaisa transportam (dokuments 9984), pirmais izdevums, 2013. gads.

([70]) Sk. Eiropas Savienības Aviācijas drošības aģentūras (*EASA*) standarta *AMC1 CAT.OP.MPA.155* c) apakšpunktu: https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
Regulas (ES) Nr. 965/2012 kontekstā *AMC* ir "attiecīgi līdzekļi atbilstības panākšanai"; *CAT* ir "komerciāli gaisa pārvadājumi"; un *OP* ir "ekspluatācija".

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. pantu un minētās regulas II pielikumu, ja i) gaisa pārvadātājs pieprasa, lai drošuma asistents pavada personu ar invaliditāti vai personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 4. panta 2. punktu; un ii) šis gaisa pārvadātājs spēj pavadošo drošumu asistentu izsēdināt blakus personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām, gaisa pārvadātājs nedrīkst uzlikt nekādu papildu maksu par pavadošā drošuma asistenta sēdvietas rezervēšanu.

8.6. **Būtiskas informācijas par lidojumu paziņošana**

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. pantu un tās II pielikumu būtiska informācija par lidojumiem ir jāsniedz piemērotā veidā. Tajā vienmēr būtu jāiekļauj ar gaisa kuģi saistītā drošuma informācija. No 2025. gada 28. jūnija informācijas paziņošanai ir jāatbilst Direktīvā (ES) 2019/882 paredzētajiem noteikumiem.

8.7. **Palīdzība, lai apmeklētu tualetes telpas**

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 10. pantu un II pielikumu salona apkalpes locekļiem vajadzības gadījumā ir jāsniedz atbilstīga palīdzība personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, šīm personām pārvietojoties no sēdvietas uz tualetes telpām.

Tomēr šādai palīdzībai nevajadzētu apdraudēt salona apkalpes veselību un drošumu. Tāpēc, ja nav piemērota aprīkojuma, salona apkalpei nevajadzētu būt pienākumam palīdzēt personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām piecelties un manuāli pārvietoties no savas sēdvietas uz tualetes telpām. Principā šajā nolūkā būtu jāizmanto salona ratiņkrēsli, ja tie ir pieejami (līdzvērtīgas alternatīvas varētu būt pārvietošanās dēļi vai medicīniskas kategorijas pacēlāji).

Personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām nevajadzētu atteikt iekāpšanu tikai tāpēc, ka viņām nevar palīdzēt pārvietoties uz tualetes telpām, jo nav pieejams salona ratiņkrēsls vai alternatīva ierīce. Ja iespējams, šīs personas būtu iepriekš jāinformē, ka salona ratiņkrēsls vai alternatīva ierīce nav pieejama, lai viņas varētu pieņemt pamatotu lēmumu par to, vai ceļot saskaņā ar minētajiem nosacījumiem. Personu ar invaliditāti vai personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām neiespējamība izmantot tualetes telpas pati par sevi nav drošuma apdraudējums, un tāpēc tā var nebūt pamatots iemesls atteikt viņu pārvadāšanu, jo īpaši tuvsatiksmes lidojumu laikā.

Gaisa pārvadātājiem, kad vien iespējams, būtu jāņem vērā personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzības, lemjot par jaunu un pārjaunotu gaisa kuģu projektēšanu ([71]). Tas var ietvert piemērota salona ratiņkrēsla nodrošināšanu un piekļūstamu tualetes telpu projektēšanu. *ECAC* 30. dokumenta I daļā ir ietverti konkrēti ieteikumi par gaisa kuģu minimālo vēlamo aprīkojumu saistībā ar personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzībām ([72]).

9. **PĀRVIETOŠANĀS PALĪGLĪDZEKĻU NOZAUDĒŠANA VAI BOJĀJUMS**

Pārvietošanās palīglīdzekļiem ir izšķiroša nozīme, lai personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām saglabātu neatkarību ikdienas dzīvē. Šādi palīglīdzekļi nereti ir pielāgoti, un to aizstāšana vai remonts var būt ļoti dārgi.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 12. pantu, ja, pārvietojot lidostā vai pārvadājot gaisa kuģī, tiek bojāti vai nozaudēti ratiņkrēsli vai citi pārvietošanās palīglīdzekļi un palīdzības ierīces, pasažierim, kuram pieder šis aprīkojums, jābūt tiesībām saņemt kompensāciju saskaņā ar starptautiskajiem, ES un dalībvalstu tiesību aktiem.

([71]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 11. apsvērumu.
([72]) Sk. *ECAC* 30. dokumenta I daļas 5.5. punktu.

Konvencija par dažu starptautisko gaisa pārvadājumu noteikumu unifikāciju (zināma kā Monreālas konvencija) reglamentē gaisa pārvadātāju atbildību par nozaudētiem vai bojātiem pārvietošanās palīglīdzekļiem ([73]). Konvencijā noteikts, ka gaisa pārvadātāji ir atbildīgi par personīgās bagāžas (arī pārvietošanās palīglīdzekļu) nozaudēšanu vai bojājumiem.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 I pielikumu lidostas vadības dienesti atbild par pārvietošanās palīglīdzekļu apkalpošanu lidostā. Tas neietekmē gaisa pārvadātāju atbildību saskaņā ar Monreālas konvenciju attiecībā uz zaudējumu atlīdzināšanu pārvietošanās palīglīdzekļu nozaudēšanas vai bojājuma gadījumā. Tomēr Regula (EK) Nr. 1107/2006 neliedz gaisa pārvadātājiem censties atgūt jebkuras izmaksātās kompensācijas izmaksas, ja pārvietošanās palīglīdzekļu nozaudēšana vai bojājums radies lidostas vadības dienesta vai jebkuras citas trešās personas rīcības rezultātā.

Monreālas konvencijas 22. panta 2. punkts ierobežo kompensāciju par nozaudētu vai bojātu personisko bagāžu (arī pārvietošanās palīglīdzekļiem) ([74]). Šāda kompensācija bieži vien nesedz pārvietošanās palīglīdzekļu nomaiņas vai remonta patiesās izmaksas. Minētais 22. panta 2. punkts arī ļauj pasažieriem iesniegt īpašu interešu deklarāciju par piegādi galamērķī, kad bagāža tiek nodota gaisa pārvadātājam, un vajadzības gadījumā maksāt papildu maksu. Pasažieris minētajā deklarācijā norāda bagāžas vērtību, un nozaudēšanas vai sabojāšanas gadījumā pārvadātājam ir jāmaksā summa, kas nepārsniedz bagāžas deklarēto vērtību, ja vien tas nepierāda, ka šī summa ir lielāka par pasažiera faktisko interesi par piegādi galamērķī.

Gaisa pārvadātāju un to aģentu laba prakse ir proaktīvi piedāvāt personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām iespēju iesniegt īpašu interešu deklarāciju saskaņā ar Monreālas konvencijas 22. panta 2. punktu – jau rezervācijas brīdī, bet ne vēlāk kā brīdī, kad aprīkojums tiek nodots pārvadātājam. Laba prakse ir ļaut šo deklarāciju sniegt bez maksas ([75]).

Personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kas ceļo ar saviem pārvietošanās palīglīdzekļiem, ir ieteicams apsvērt, vai apdrošināšanas polisi paplašināt, lai to attiecinātu arī uz pārvietošanās palīglīdzekļu nozaudēšanu vai bojājumiem.

10. **SŪDZĪBAS**

Regulas (EK) Nr. 1107/2006 15. panta 2. punktā ir paredzēts, ka personai ar invaliditāti vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kas uzskata, ka ir pārkāptas tās tiesības saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 1107/2006, ir iespēja vispirms vērsties pie attiecīgās lidostas vadības dienesta vai gaisa pārvadātāja (atkarībā no situācijas).

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 15. panta 2. punktu persona ar invaliditāti vai persona ar ierobežotām pārvietošanās spējām var iesniegt sūdzību valsts izpildiestādei tikai tad, ja i) tā jau ir iesniegusi sūdzību gaisa pārvadātājam vai lidostas vadības dienestam un ii) pārvadātājs vai dienests nav atbildējis sūdzības iesniedzējam saprātīgā termiņā vai ja sūdzības iesniedzējs atbildi neuzskata par apmierinošu.

Persona ar invaliditāti vai persona ar ierobežotām pārvietošanās spējām var iesniegt sūdzību jebkurā no valsts izpildiestādēm, kas atbild par Regulas (EK) Nr. 1107/2006 izpildi, jebkurā dalībvalstī vai jebkurai citai iestādei, kas ir kompetenta izskatīt sūdzības saistībā ar minēto regulu ([76]).

([73]) ES ir Konvencijas par dažu starptautisko gaisa pārvadājumu noteikumu unifikāciju līgumslēdzēja puse. Sk. Padomes Lēmumu 2001/539 (2001. gada 5. aprīlis) par to, kā Eiropas Kopiena noslēdz Konvenciju par dažu starptautisko gaisa pārvadājumu noteikumu unifikāciju (Monreālas Konvenciju) (OV L 194, 18.7.2001., 38. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) Monreālas konvencija ierobežo tiesības uz kompensāciju un pārvadātāja atbildību līdz 1 288 speciālajām aizņēmumu tiesībām (*SDR*) (aptuveni 1 581 EUR 2024. gada 5. jūlijā) bagāžas iznīcināšanas, nozaudēšanas, sabojāšanas vai aizkavēšanās gadījumā.

([75]) Komisija 2013. gadā pieņēma priekšlikumu regulai (COM(2013) 130 final), ar ko groza Regulu (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos, un Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību, veicot pasažieru un viņu bagāžas gaisa pārvadājumus. Ja to pieņems, gaisa pārvadātājiem un to aģentiem būtu pienākums piedāvāt personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām iespēju bez maksas iesniegt īpašu interešu deklarāciju (sk. priekšlikuma 2. panta 4. punktu). Likumdevēji vēl nav pieņēmuši ierosināto regulu.

([76]) Ja sūdzība ir saistīta ar pārrobežu situāciju, sūdzības iesniedzējs var vērsties Eiropas Patērētāju centru tīklā, kas varētu sniegt praktisku palīdzību sūdzības risināšanā: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net.

Tomēr ne visām dalībvalstu valsts izpildiestādēm ir jurisdikcija izskatīt šādas sūdzības. Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 14. panta 1. punktu valstu izpildiestādes atbild par izpildi tikai attiecībā uz lidojumiem no lidostām, kas atrodas to dalībvalstu teritorijā, vai uz tām.

Laba prakse ir ievērot uz gadījumu regularitāti balstītu pieeju, kas līdzinās sūdzību sadalei starp valstu izpildiestādēm saistībā ar Regulu (EK) Nr. 261/2004 ([77]).

Attiecībā uz sūdzībām, kas saistītas ar palīdzību, kura jāsniedz lidostas vadības dienestam: kompetentajai valsts izpildiestādei vajadzētu būt tai, kas atrodas dalībvalstī, kurā atrodas attiecīgā lidosta ([78]).

Attiecībā uz sūdzībām, kas saistītas ar palīdzību, kura jāsniedz gaisa pārvadātājam: ja izlidošanas vieta atrodas dalībvalstī, kompetentajai valsts izpildiestādei vajadzētu būt šīs dalībvalsts valsts izpildiestādei; tomēr, ja izlidošanas vieta atrodas ārpus dalībvalstīm un lidojumu veic licencēts ES pārvadātājs, kompetentajai valsts izpildiestādei vajadzētu būt pirmās ielidošanas dalībvalsts valsts izpildiestādei.

Teritorialitātes princips nozīmē, ka gadījumā, ja starpgadījums notiek lidojuma laikā, valsts izpildiestāde, kura izskata sūdzību, var lūgt palīdzību sūdzības izskatīšanā tās dalībvalsts valsts izpildiestādei, kas izdevusi gaisa pārvadātāja darbības licenci.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 15. panta 3. punktu valsts izpildiestādei, kas saņem sūdzību, bet nav kompetenta to izskatīt, tā jānosūta valsts izpildiestādei, kurai ir šāda kompetence.

Lai nodrošinātu Regulas (EK) Nr. 1107/2006 efektīvu piemērošanu, valstu izpildiestādēm ir jāsadarbojas un jāsniedz savstarpēja palīdzība, lai kompetentā valsts izpildiestāde, kas atbild par sūdzības izskatīšanu par konkrētu pārvadātāju, varētu iegūt informāciju, kura vajadzīga sūdzības atrisināšanai (pilnībā ievērojot ES un valstu tiesību aktus par datu aizsardzību).

Visām attiecīgajām struktūrām (gaisa pārvadātājiem un to aģentiem, ceļojumu rīkotājiem, lidostas vadības dienestiem un valstu izpildiestādēm) būtu jāveic visi vajadzīgie pasākumi, lai personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām varētu iesniegt sūdzības, izmantojot piekļūstamus līdzekļus.

11. **VALSTU IZPILDIESTĀŽU FUNKCIJA: ATBILSTĪBAS UZRAUDZĪBA UN IZPILDES PANĀKŠANA**

Valstu izpildiestādēm būtu jāveic pasākumi, kas vajadzīgi, lai nodrošinātu, ka tiek ievērotas personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesības. Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1107/2006 14. panta 1. punktu dalībvalsts valsts izpildiestāde vai valsts izpildiestādes ir atbildīgas par regulas izpildi attiecībā uz lidojumiem no lidostām to teritorijā vai uz tām.

([77]) Šajā sakarā sk. vienošanos starp valstu izpildiestādēm saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 261/2004 https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Sk. Regulas (EK) Nr. 1107/2006 17. apsvērumu.

Laba prakse ir visām valsts izpildiestādēm proaktīvi uzraudzīt Regulas (EK) Nr. 1107/2006 piemērošanu un saukt pie atbildības lidostas vadības dienestus un gaisa pārvadātājus. Uzraudzības darbības var ietvert regulāras pārbaudes lidostās un pie gaisa pārvadātājiem, lidostu un gaisa pārvadātāju tīmekļvietņu pārskatīšanu attiecībā uz piekļūstamību un attiecīgo saturu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām ([79]). Tās dalībvalsts valsts izpildiestādei, kas piešķīrusi ES gaisa pārvadātāja darbības licenci, būtu jāuzrauga šā pārvadātāja komercprakse saistībā ar Regulu (EK) Nr. 1107/2006, tā "procedūru rokasgrāmatas" un rīki un procedūras, ko gaisa pārvadātājs ir ieviesis, lai nodrošinātu pilnīgu atbilstību regulai. Izpildiestādēm būtu īpaši jāuzrauga gaisa pārvadātāju drošuma noteikumi, lai nodrošinātu, ka to pamatā ir tikai drošuma apsvērumi, un jānodrošina, ka gaisa pārvadātāji nesamazina pasažieru ar invaliditāti un pasažieru ar ierobežotām pārvietošanās spējām skaitu citu (piemēram, komerciālu) iemeslu dēļ. Valsts izpildiestādēm, kas savā teritorijā ir atklājušas Regulas (EK) Nr. 1107/2006 nepareizu piemērošanu saistībā ar gaisa pārvadātāja komercpraksi, rīkiem un procedūrām, ir jāvērš tās dalībvalsts valsts izpildiestādes uzmanība, kura piešķīrusi ES gaisa pārvadātāja darbības licenci, lai ļautu valsts izpildiestādēm (ja iespējams) koordinēt darbības ar mērķi apturēt nelikumīgu praksi.

Laba prakse ir valstu izpildiestāžu regulāra apspriešanās ar organizācijām, kuras pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, un organizācijām, kas pārstāv nozari (lidostas vadības dienestus, gaisa pārvadātājus un ceļojumu rīkotājus), vai konsultatīvu padomju izveide, kurās ir šo ieinteresēto personu pārstāvji. Kad tiek izveidotas šādas invaliditātes konsultatīvās padomes, valstu izpildiestādes var apsvērt iespēju uzaicināt (papildus organizācijām, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām) nesaistītus ekspertus, kuri nodarbojas ar gaisa pārvadājumu atvieglošanu personām ar invaliditāti, un nesaistītas personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kas ir pastāvīgi pasažieri un var sniegt praktiskus padomus valstu izpildiestādēm.

([79]) Komisija 2023. gada 29. novembrī iesniedza tiesību akta priekšlikumu Eiropas Parlamenta un Padomes regulai, ar ko attiecībā uz pasažieru tiesību izpildes panākšanu Savienībā groza Regulas (EK) Nr. 261/2004, (EK) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 un (ES) 2021/782 (COM(2023) 753 final). Tas uzliktu gaisa pārvadātājiem pienākumu izstrādāt pakalpojumu kvalitātes standartus, kas saistīti ar to pienākumu izpildi, kuri izriet no šīs regulas, un reizi divos gados publicēt ziņojumu par savu kvalitātes standartu īstenošanu. Šādi ziņojumi ievērojami palīdzētu valstu izpildiestādēm veikt savus izpildes un uzraudzības uzdevumus.