C/2024/5992

4.10.2024

COMUNICARE A COMISIEI

Aplicarea orientărilor interpretative privind Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului

(C/2024/5992)

CUPRINS

Pagină

1. Introducere 3

2. Principii directoare 4

2.1. Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă au aceleași drepturi ca toți ceilalți cetățeni în ceea ce privește libera circulație, libertatea de alegere și nediscriminarea 4

2.1.1. Interdicția de a refuza o rezervare sau îmbarcarea unei persoane cu handicap sau a unei persoane cu mobilitate redusă 4

2.1.2. Interdicția de a impune condiții sau taxe speciale pentru a călători persoanelor cu handicap sau persoanelor cu mobilitate redusă 5

2.2. Asistență specială gratuită 5

2.3. Siguranța aviației 5

2.4. Cooperarea cu organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă 5

2.5. O asistență permanentă și de înaltă calitate, adecvată nevoilor speciale ale fiecărui pasager 6

2.6. Furnizarea de informații în formate accesibile 6

3. Domeniul de aplicare al Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 7

3.1. Domeniul de aplicare teritorială 7

3.2. Domeniul de aplicare personal 7

3.2.1. Definiția persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă 7

3.2.2. Solicitarea de dovezi din partea persoanelor cu handicap sau a persoanelor cu mobilitate redusă cu privire la starea lor de sănătate 8

3.2.3. Factori care pot fi o cauză potențială a mobilității reduse 9

4. Formare 9

5. Norme aplicabile pregătirii călătoriei 10

5.1. Accesibilitatea site-urilor web ale aeroporturilor și ale transportatorilor aerieni și a serviciilor integrate pe dispozitive mobile, inclusiv a aplicațiilor mobile 10

5.2. Informații privind normele de siguranță și restricțiile companiilor aeriene în ceea ce privește transportul persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă 11

5.3. Rezervare 11

5.4. Notificarea prealabilă a nevoilor în materie de asistență 12

5.4.1. Notificarea prealabilă a nevoii în materie de asistență 12

5.4.2. Obligația transportatorilor aerieni, a agenților acestora și a operatorilor de turism de a facilita notificarea prealabilă și de a o transmite actorilor corespunzători 13

5.5. Refuzul rezervării sau îmbarcării 14

5.6. Prezența necesară a unei persoane însoțitoare acționând în calitate de asistent de siguranță 15

5.7. Călătoria cu un câine utilitar recunoscut 16

5.8. Rezervarea locurilor 17

5.9. Transmiterea informațiilor către aeroport și către transportatorul aerian efectiv 17

6. Asistență în aeroport 18

6.1. Desemnarea punctelor de întâlnire 18

6.2. Cine ar trebui să ofere asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în aeroporturi? . 19

6.3. Taxă specifică percepută utilizatorilor aeroportuari pentru finanțarea asistenței 19

6.4. Furnizarea de asistență în aeroport () 21

6.5. Standarde de calitate cu privire la aeroporturi 24

6.6. Obligația transportatorilor aerieni de a acorda o atenție deosebită persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în caz de întârzieri și anulări 25

6.7. Sănătatea și siguranța personalului de asistență 25

7. Refuzul de a îmbarca un pasager cu handicap sau un pasager cu mobilitate redusă și condiționarea îmbarcării acestora de călătoria cu un asistent de siguranță 26

8. Asistența oferită de transportatorul aerian 26

8.1. Transportul în cabină al câinilor utilitari recunoscuți 26

8.2. Transportul echipamentelor de mobilitate 27

8.3. Transportul echipamentelor medicale 27

8.4. Locuri care satisfac nevoile speciale ale persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă () .28

8.5. Atribuirea locurilor pentru persoanele care însoțesc o persoană cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă 28

8.6. Comunicarea informațiilor esențiale cu privire la un zbor 29

8.7. Asistență la deplasarea spre grupurile sanitare 29

9. Pierderea sau deteriorarea echipamentelor de mobilitate 29

10. Plângeri 30

11. Rolul organismelor naționale de aplicare a legii: monitorizarea și asigurarea conformității 31

1. **INTRODUCERE**

Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului ([1]) a intrat în vigoare la 15 august 2006. Acesta a devenit pe deplin aplicabil începând cu 26 iulie 2008 ([2]).

În baza articolelor 21 și 26 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene ([3]) este recunoscut dreptul persoanelor cu handicap la nediscriminare, autonomie, integrare socială și profesională, precum și participarea la viața comunității. Articolul 9 din Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap consacră principiul accesibilității și impune statelor părți să ia măsurile adecvate pentru a garanta accesul persoanelor cu handicap, în condiții egale cu celelalte persoane, la structuri și servicii deschise sau furnizate publicului, inclusiv la mijloace de transport ([4]). Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 joacă un rol important în punerea în aplicare a acestor drepturi fundamentale, deoarece stabilește norme de protecție a persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă care călătoresc pe calea aerului față de discriminări și garantează că acestea primesc asistența necesară pentru a putea călători în condiții egale cu ceilalți cetățeni.

Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 a adus avantaje incontestabile persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă. Cu toate acestea, unele dintre dispozițiile sale au fost interpretate și aplicate în mod diferit de organismele naționale de aplicare a legii care se ocupă de asigurarea respectării Regulamentului (CE) nr. 1107/2006, de aeroporturi și transportatorii aerieni. Comisia a publicat prima ediție a orientărilor sale interpretative în 2012 ([5]) pentru a oferi îndrumări cu privire la interpretarea și aplicarea unei serii de dispoziții din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006. Organismele naționale de aplicare a legii, transportatorii aerieni, aeroporturile, pasagerii și asociațiile acestora au adus între timp în discuție o serie de aspecte care nu sunt acoperite de orientările interpretative din 2012. Recenta evaluare a Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 efectuată de Comisie în 2021 a concluzionat, de asemenea, că este necesară interpretarea dispozițiilor care nu au făcut obiectul orientărilor interpretative din 2012 ([6]).

Pe lângă obligațiile prevăzute în Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, Conferința Europeană a Aviației Civile (CEAC) ([7]) a adoptat o serie de standarde și recomandări în acest domeniu. În special, secțiunea 5 din Declarația politică a CEAC în domeniul facilitării aviației civile conține orientări privind facilitarea transportului persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă ([8]). Articolul 9 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 precizează că, la stabilirea standardelor de calitate, organismele de conducere ale aeroporturilor trebuie să țină seama de Codul de conduită al CEAC în domeniul serviciilor de handling la sol oferite persoanelor cu mobilitate redusă, care constituie una dintre anexele la documentul 30 al CEAC, partea I secțiunea 5. În plus, considerentul 10 din preambulul Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 prevede că, în aplicarea dispoziției cu privire la asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, precum și la formarea personalului, aeroporturile și transportatorii aerieni ar trebui să țină seama de documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5 la momentul adoptării Regulamentului (CE) nr. 1107/2006.

([1]) Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului (JO L 204, 26.7.2006, p. 1), ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([2]) Articolele 3 și 4 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 au început să se aplice de la 26 iulie 2007.

([3]) JO C 326, 26.10.2012, p. 400, 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. Uniunea Europeană și statele sale membre sunt toate părți la convenție.

([5]) Documentul de lucru al serviciilor Comisiei din 11 iunie 2012, *Orientări interpretative privind aplicarea Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului*, 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]) Documentul de lucru al serviciilor Comisiei, *Evaluarea Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului*, SWD(2021) 417 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) CEAC este o organizație interguvernamentală înființată de Organizația Aviației Civile Internaționale (OACI) și de Consiliul Europei. În prezent, ea cuprinde 44 de state membre, inclusiv toate cele 27 de state membre ale UE. Obiectivele sale sunt armonizarea politicilor și a practicilor din domeniul aviației civile între statele sale membre și, în același timp, promovarea înțelegerii aspectelor de politică între statele sale membre și alte părți ale lumii.

([8]) Documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5. Cea mai recentă versiune a documentului (ediția 13, decembrie 2023) este disponibilă la adresa: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Un act legislativ suplimentar al UE care acordă drepturi persoanelor cu handicap și care este relevant în contextul transportului aerian este Directiva (UE) 2019/882 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor ([9]) (Actul european privind accesibilitatea), care stabilește cerințe de accesibilitate pentru produsele și serviciile esențiale. Anumite cerințe de accesibilitate prevăzute în Directiva (UE) 2019/882 completează Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

Prezentele orientări interpretative vizează clarificarea dispozițiilor Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 și promovarea celor mai bune practici pentru a asigura o mai bună aplicare și respectarea într-un mod mai eficace și mai consecvent a dispozițiilor Regulamentului (CE) nr. 1107/2006. Cu toate acestea, prezentele orientări interpretative nu sunt menite în mod exhaustiv să acopere toate dispozițiile și nu creează noi dispoziții legale. De asemenea, ar trebui remarcat faptul că orientările interpretative nu au caracter obligatoriu din punct de vedere juridic și nu aduc atingere interpretării legislației UE din perspectiva Curții de Justiție a Uniunii Europene. Prezentele orientări interpretative înlocuiesc orientările interpretative din 2012.

2. **PRINCIPII DIRECTOARE**

2.1. **Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă au aceleași drepturi ca toți ceilalți cetățeni în ceea ce privește libera circulație, libertatea de alegere și nediscriminarea**

Considerentul 1 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede că persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă au aceleași drepturi ca toți ceilalți cetățeni în ceea ce privește libera circulație, libertatea de alegere și nediscriminarea, precum și că acest drept se aplică atât transportului aerian, cât și altor domenii ale vieții.

2.1.1. ***Interdicția de a refuza o rezervare sau îmbarcarea unei persoane cu handicap sau a unei persoane cu mobilitate redusă***

Articolul 3 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede că un transportator aerian, agentul acestuia sau un operator de turism nu trebuie să refuze o rezervare pentru un zbor sau îmbarcarea unei persoane cu handicap sau a unei persoane cu mobilitate redusă pe motivul handicapului sau al mobilității reduse.

Articolul 4 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede două derogări de la interdicția prevăzută la articolul 3 din regulamentul respectiv:

(i) atunci când nu este posibil ca persoana în cauză să fie transportată în conformitate cu cerințele de siguranță stabilite fie de legislația internațională, legislația UE ([10]) sau cea națională, fie de autoritatea care a eliberat certificatul de operare în domeniul transportului aerian al transportatorului aerian;

(ii) atunci când dimensiunile aeronavei sau ale ușilor acesteia fac îmbarcarea sau transportul respectivei persoane fizic imposibile.

Articolul 4 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 impune transportatorilor aerieni, agenților acestora și operatorilor de turism să pună la dispoziția publicului normele de siguranță care se aplică transportului persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă. Aceste norme ar trebui să fie simple, clare și ușor de găsit ([11]).

Articolul 4 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede că, în cazul în care transportatorii aerieni, agenții acestora sau operatorii de turism refuză să accepte o rezervare sau să îmbarce persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, aceștia trebuie să le comunice motivele specifice ale refuzului. Aceste motive trebuie să se bazeze exclusiv pe una dintre cele două derogări prevăzute la articolul 4 din regulament. Dacă un refuz se bazează pe o derogare prevăzută la articolul 4 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, un transportator aerian, agentul acestuia sau un operator de turism este obligat, în temeiul articolului 4 alineatul (1), să depună toate eforturile pentru a propune o alternativă acceptabilă persoanei respective.

Articolul 10, coroborat cu anexa II la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, obligă transportatorii aerieni să transporte echipamentele de mobilitate ale persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă. Refuzul de a transporta echipamente de mobilitate are adesea consecințe comparabile cu cele ale refuzului de a transporta persoane cu handicap și persoane cu mobilitate redusă.

([9]) Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor (JO L 151, 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) Regulamentul (UE) nr. 965/2012 al Comisiei din 5 octombrie 2012 de stabilire a cerințelor tehnice și a procedurilor administrative referitoare la operațiunile aeriene în temeiul Regulamentului (CE) nr. 216/2008 al Parlamentului European și al Consiliului (JO L 296, 25.10.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) A se vedea punctul 5.2.2 pentru informațiile minime care trebuie publicate.

Pentru a justifica refuzul transportului echipamentelor de mobilitate nu pot fi invocate decât motivele prevăzute la articolul 4 alineatul (1) și în anexa II la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 referitoare la dimensiunile aeronavei și ale ușilor acesteia, normele aplicabile transportului în siguranță al bunurilor periculoase pe cale aeriană și legislația privind siguranța aviației.

2.1.2. ***Interdicția de a impune condiții sau taxe speciale pentru a călători persoanelor cu handicap sau persoanelor cu mobilitate redusă***

Principiul general al nediscriminării consacrat la articolul 1 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 împiedică transportatorii să impună condiții speciale de călătorie pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă.

În consecință, în temeiul articolului 4 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, transportatorii aerieni pot solicita ca persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă să fie însoțite de o altă persoană numai dacă au nevoie de asistență pentru a îndeplini cerințele de siguranță aplicabile.

2.2. **Asistență specială gratuită**

Pentru a oferi persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă oportunități de transport cu avionul comparabile cu cele aflate la dispoziția altor cetățeni, acestea ar trebui să primească asistența necesară pentru a răspunde nevoilor lor speciale, atât pe aeroport, cât și la bordul aeronavei ([12]). În interesul incluziunii sociale, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă trebuie să primească o astfel de asistență fără perceperea unor taxe suplimentare, în conformitate cu articolul 8 alineatul (1) și cu articolul 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006. În consecință, transportatorii aerieni, agenții lor, agenții de voiaj, operatorii de turism și organismele de conducere ale aeroporturilor nu pot percepe o taxă suplimentară unei persoane cu handicap sau unei persoane cu mobilitate redusă pentru asistență în aeroport sau la bordul unei aeronave.

2.3. **Siguranța aviației**

Principiul fundamental al siguranței aviației pentru toți pasagerii și membrii echipajului trebuie respectat și nu poate fi compromis. Cu toate acestea, ar trebui să se asigure faptul că acest principiu este pus în aplicare, ori de câte ori este posibil, într-un mod care să țină seama de nevoile speciale ale persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă și de dreptul acestora de a avea acces la transport în condiții egale cu celelalte persoane, precum și că acest fapt nu are un impact disproporționat asupra capacității lor de a călători. Normele în materie de siguranță a aviației ar trebui aplicate în mod transparent și consecvent.

2.4. **Cooperarea cu organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă**

În general, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă cunosc cel mai bine nevoile specifice pe care le au atunci când călătoresc. Prin urmare, constituie o bună practică stabilirea de către organismele de conducere ale aeroporturilor și transportatorii aerieni a unui dialog permanent cu organizațiile reprezentanților acestora pentru a răspunde mai bine nevoilor lor în materie de mobilitate.

Dispozițiile specifice menționate mai jos din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 impun în mod explicit organismelor de conducere ale aeroporturilor să coopereze cu organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă:

Articolul 5 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede obligația organismelor de conducere ale aeroporturilor de a coopera cu organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă atunci când desemnează punctele de sosire și de plecare la care persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă să poată, cu ușurință, să își anunțe sosirea în aeroport și să solicite asistență.

În conformitate cu articolul 9 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, atunci când organismele de conducere ale aeroporturilor adoptă standarde de calitate cu privire la asistență, acestea trebuie să coopereze cu organizații care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă (printre alte organisme).

Anexa 5-D la documentul 30 al CEAC prevede că organismele de conducere ale aeroporturilor și transportatorii aerieni ar trebui să coopereze cu organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă atunci când își elaborează programele, politicile și procedurile de formare.

([12]) A se vedea considerentul 4 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

Atunci când transportatorii aerieni și organismele de conducere ale aeroporturilor consultă organizații ale persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă, este de preferat ca ele să colaboreze cu diferite organizații reprezentând o gamă largă de handicapuri și reduceri ale mobilității.

Organismelor de conducere ale aeroporturilor și transportatorilor aerieni li se recomandă să implice și organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă în ceea ce privește proiectarea și evaluarea serviciilor, inclusiv furnizarea de asistență, facilități și echipamente.

2.5. **O asistență permanentă și de înaltă calitate, adecvată nevoilor speciale ale fiecărui pasager**

Asistența furnizată trebuie să fie, pe cât posibil, adaptată nevoilor speciale ale fiecărui pasager, în conformitate cu articolul 7 alineatul (7) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

În particular, punerea la dispoziție a unui cărucior cu rotile cu însoțitor tuturor persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă este o abordare simplificată, care nu are în vedere diversitatea nevoilor. Aceasta poate include, de exemplu, furnizarea de îndrumări pasagerilor cu deficiențe de vedere și furnizarea de informații esențiale într-un format accesibil pasagerilor cu deficiențe de auz. Asistența ar trebui să fie organizată în așa fel încât să nu determine perturbări și întârzieri, asigurând în același timp standarde înalte și echivalente pe întreg teritoriul UE ([13]). Aceasta ar trebui înțeleasă ca furnizare de asistență adecvată, confortabilă, sigură și permanentă. Prin urmare, transferurile de la un furnizor de asistență la altul ar trebui evitate pe cât posibil, deoarece astfel de transferuri cauzează adesea întârzieri și obligă pasagerii să aștepte noi asistenți. Pasagerul care necesită asistență nu ar trebui să rămână blocat, fără asistență sau nesupravegheat ([14]), cu excepția unor acorduri diferite cu pasagerul.

2.6. **Furnizarea de informații în formate accesibile**

Transportatorii aerieni și organismele de conducere ale aeroporturilor ar trebui să furnizeze pasagerilor care folosesc transportul aerian toate informațiile esențiale în formate alternative care să fie accesibile și persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă. Informațiile furnizate pasagerilor ar trebui să fie accesibile în mod implicit persoanelor cu handicap (în special în ceea ce privește aplicațiile site-urilor web, aparatele de taxare și serviciile de asistență tehnică) și, începând cu 28 iunie 2025, ar trebui să fie aliniate la cerințele de accesibilitate prevăzute în Directiva (UE) 2019/882.

„Formate alternative” înseamnă că informațiile sunt furnizate în diferite formate în același timp, pentru a fi accesibile tuturor (de exemplu, dacă informațiile sunt furnizate atât pe un ecran, cât și prin mijloace acustice, acestea vor fi accesibile atât pasagerilor nevăzători, cât și celor surzi). Formatele accesibile includ, dar nu se limitează la: tipărire cu caractere de mari dimensiuni; versiune Braille; caractere în relief; versiuni ușor de citit; formate audio, cum ar fi site-uri web; aplicații pentru telefonul mobil; format video (echipat cu subtitrări și interpretare în limbajul semnelor la nivel internațional și național) și alte formate electronice. Comunicarea informațiilor către persoane cu deficiențe de auz poate fi facilitată de utilizarea buclelor auditive, precum și a informațiilor vizuale (de exemplu, pictograme). De exemplu, informațiile furnizate ar putea fi afișate pe monitoare. Angajarea de personal aeroportuar fluent în limbajul național și internațional al semnelor în timpul programului de funcționare al aeroportului constituie o bună practică. Informațiile ar trebui furnizate cel puțin în aceleași limbi ca informațiile puse la dispoziția celorlalți pasageri ([15]).

În temeiul articolului 4 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, transportatorii aerieni și agenții acestora trebuie să pună la dispoziția publicului, în formate accesibile, normele lor de siguranță aplicabile persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, precum și toate restricțiile privind transportul persoanelor cu handicap sau al persoanelor cu mobilitate redusă. Aceste informații ar trebui să fie accesibile, clare și ușor de găsit (cel puțin pe site-urile web ale transportatorilor aerieni și ale agenților acestora).

În conformitate cu anexa II la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, transportatorii aerieni au totodată obligația de a comunica toate informațiile esențiale cu privire la un zbor în formate accesibile.

În temeiul articolului 5 alineatul (2) și al anexei I la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, organismele de conducere ale aeroporturilor au obligația de a furniza persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă informațiile elementare despre aeroport de care au nevoie pentru a se îmbarca la punctele desemnate de sosire și de plecare din aeroporturi în formate accesibile.

([13]) A se vedea considerentul 5 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

([14]) Anexa 5-D la documentul 30 al CEAC precizează că persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă care necesită asistență nu ar trebui lăsate nesupravegheate mai mult de 30 de minute.

([15]) A se vedea considerentul 13 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

În conformitate cu anexa I la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, organismele de conducere ale aeroporturilor trebuie să furnizeze în formate accesibile informațiile de care persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă au nevoie pentru a își putea efectua zborurile.

Începând cu 28 iunie 2025, organismele de conducere ale aeroporturilor și transportatorii aerieni vor trebui să furnizeze informații privind transportul (inclusiv informații privind călătoriile în timp real) în conformitate cu cerințele de accesibilitate prevăzute în Directiva (UE) 2019/882. Această obligație se aplică în egală măsură site-urilor web, serviciilor integrate pe dispozitive mobile, sistemelor inteligente de emitere a biletelor, terminalelor pentru autoservire și aparatelor de taxare.

3. **DOMENIUL DE APLICARE AL REGULAMENTULUI (CE) NR. 1107/2006**

3.1. **Domeniul de aplicare teritorială**

Articolul 1 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede că acesta se aplică persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă care apelează sau intenționează să apeleze la servicii de transport aerian comercial pentru pasageri la plecarea de pe, în tranzitul prin sau la sosirea pe un aeroport, atunci când aeroportul este situat pe teritoriul unui stat membru căruia i se aplică tratatul ([16]).

Articolul 1 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 extinde domeniul de aplicare al articolelor 3, 4 și 10 din regulament la pasagerii care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță și sosesc pe un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru pentru care se aplică tratatul, în cazul în care transportatorul efectiv este un transportator aerian din UE. Prin urmare, Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 nu se aplică zborurilor operate de transportatori aerieni din afara UE (și anume transportatori aerieni care nu dețin o licență de operare eliberată de un stat membru al UE) care călătoresc de pe un aeroport dintr-o țară terță către un aeroport situat pe teritoriul UE.

3.2. **Domeniul de aplicare personal**

3.2.1. ***Definiția persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă***

Articolul 2 litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 definește „persoană cu handicap" sau „persoană cu mobilitate redusă" drept „orice persoană a cărei mobilitate la călătoria cu un mijloc de transport este redusă ca urmare a unui handicap fizic (senzorial sau locomotor, permanent sau temporar), handicap sau deficiențe intelectuale sau cu orice altă cauză de handicap sau vârstă și a cărei situație necesită atenția cuvenită și adaptarea serviciilor disponibile tuturor pasagerilor la necesitățile particulare ale acesteia".

Persoanele cu handicap nu constituie un grup omogen și au nevoi diferite. Unele pot avea mai multe tipuri de handicap. Unele tipuri sunt vizibile, însă numeroase alte tipuri sunt ascunse și nu sunt imediat vizibile pentru ceilalți (de exemplu, unele afecțiuni neurologice cognitive și boli cronice) ([17]). O serie de aeroporturi au pus în aplicare bunele practici de a oferi persoanelor cu handicap ascuns posibilitatea de a se identifica ca necesitând asistență purtând o curea, o brățară sau un element similar conceput în mod corespunzător.

În sensul Regulamentului (CE) nr. 1107/2006, handicapurile pot fi permanente sau uneori doar temporare (de exemplu, un membru fracturat). Simptomele de handicap pot fi intermitente, astfel încât persoanele se pot afla efectiv în incapacitate sau pot avea o mobilitate redusă în anumite momente, fiind însă perfect capabile în alte momente.

([16]) În conformitate cu articolul 355 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE), legislația Uniunii nu se aplică țărilor și teritoriilor enumerate în anexa II la TFUE (a se vedea anexa II la TFUE https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT). În schimb, aceste țări și teritorii fac obiectul regimurilor speciale de asociere stabilite în conformitate cu partea a patra din TFUE. În plus, legislația Uniunii nu se aplică Insulelor Feroe, în conformitate cu actul de aderare al Danemarcei. Prin urmare, Insulele Feroe trebuie considerate țară terță în sensul Regulamentului (CE) nr. 1107/2006.
În schimb, în conformitate cu articolul 355 din TFUE, dispozițiile tratatelor se aplică departamentelor franceze de peste mări (și anume Guadelupa, Guyana Franceză, Martinica, Réunion, Saint-Barthélemy și Saint-Martin), insulelor Azore, Madeira și Canare. Prin urmare, aceste teritorii fac parte dintr-un stat membru căruia i se aplică tratatul în sensul Regulamentului (CE) nr. 1107/2006.
Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 se aplică, de asemenea, Islandei și Norvegiei (în conformitate cu Acordul privind SEE) și Elveției (în conformitate cu Acordul din 1999 dintre Comunitatea Europeană și Confederația Elvețiană privind transportul aerian).

([17]) Consiliul Internațional al Aeroporturilor (ACI) Europe și-a publicat în 2024 orientările privind „Asistarea pasagerilor cu handicap invizibil" pentru organismele de conducere ale aeroporturilor. Prezentele orientări descriu cele mai frecvente tipuri de handicap ascuns și oferă orientări practice cu privire la modul în care pot fi asistate persoanele cu aceste tipuri de handicap: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Dimensiunea tot mai mare și complexitatea aeroporturilor, precum și timpul limitat disponibil pentru a ajunge la o poartă de îmbarcare pot determina altminteri persoanele independente să solicite asistență. Deși este posibil ca acestea să nu aibă nevoie de asistență în viața lor de zi cu zi, s-ar putea să nu fie în măsură să se deplaseze pe distanțe lungi în aeroporturi într-o perioadă limitată de timp.

Prin urmare, se recomandă organismelor de conducere ale aeroporturilor să utilizeze un concept de aeroport accesibil și ușor de utilizat, precum și o semnalizare clară și lipsită de ambiguitate; să reducă la minimum distanțele lungi și să informeze pasagerii cu privire la orice detalii importante privind zborurile lor și la modificările aduse acestor detalii (de exemplu, poarta de îmbarcare) de îndată ce aceste informații devin disponibile.

Atunci când persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă solicită asistență, fiecare cerere ar trebui evaluată în funcție de temeinicia sa, pentru a se asigura că asistența este proporțională cu nevoile reale ale persoanei în cauză în mediul specific (aeroport sau aeronavă) și în condițiile de zbor specifice, dar se așteaptă ca asistența să fie acordată fără restricții nejustificate. În acest context, trebuie subliniat faptul că unii pasageri pot avea nevoie de asistență doar în aeroport (sau chiar numai în anumite aeroporturi, în funcție de dimensiunea și caracteristicile specifice ale aeroportului), dar nu și la bordul aeronavei.

Aceasta înseamnă că, în cazul în care un transportator aerian limitează numărul de pasageri cu handicap la bord pentru a respecta normele de siguranță a aviației, acesta poate aplica astfel de limitări numai pasagerilor care au nevoie de asistență la bord, nu și persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă care au nevoie de asistență numai în aeroport pentru a ajunge la poarta de îmbarcare și, după sosire, pentru a părăsi aeroportul.

3.2.2. ***Solicitarea de dovezi din partea persoanelor cu handicap sau a persoanelor cu mobilitate redusă cu privire la starea lor de sănătate***

Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 nu impune persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă să furnizeze dovezi ale stării lor pentru a-și justifica cererea de asistență. Prin urmare, transportatorilor aerieni nu li se permite să solicite astfel de dovezi ca o condiție prealabilă pentru acordarea de asistență.

Cu toate acestea, se poate efectua o analiză amănunțită specială în cazul în care un transportator aerian sau agentul acestuia, un operator de turism, un organism de conducere a unui aeroport sau o societate care oferă asistență specială în numele unui organism de conducere a unui aeroport are motive întemeiate să suspecteze un posibil abuz din partea unui pasager pentru a beneficia de asistență gratuită. O astfel de anchetă ar trebui tratată cu cea mai mare atenție și prudență, ținând seama de demnitatea și dreptul la viață privată al pasagerului în cauză. Asistența poate fi refuzată în cazul în care se constată un abuz.

În cazul în care un pasager are o afecțiune medicală care pune în pericol transportul în condiții de siguranță sau sănătatea altor pasageri și a echipajului ([18]), transportatorul aerian, agentul acestuia sau operatorul de turism poate solicita un aviz medical pentru a se asigura că pasagerul este apt să zboare. Acceptarea de către transportatorii aerieni a „cardurilor de aviz medical pentru persoanele care efectuează frecvent călătorii pe calea aerului" constituie o bună practică; în baza acestui aviz, medicul atestă că un pasager cu o afecțiune cronică este apt să zboare, nefiind necesar să obțină un aviz medical pentru fiecare călătorie în perioada de valabilitate a cardului ([19]).

În cazul în care se stabilește că o persoană nu este aptă din punct de vedere medical să zboare (fie pentru că există riscul ca transportul să nu poată fi efectuat în condiții de siguranță, fie pentru că ar putea reprezenta un pericol pentru siguranța zborului), transportatorul aerian este autorizat să refuze transportul persoanei respective ([20]).

Articolul 2 litera (j) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului ([21]) prevede, de asemenea, că este permis companiilor aeriene să refuze transportul persoanelor care nu sunt apte din punct de vedere medical să zboare. Astfel, drepturile pasagerilor legate de refuzul la îmbarcare în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 nu se aplică unei persoane căreia i se refuză îmbarcarea din motive întemeiate (inclusiv în cazul în care motivul refuzului a fost faptul că persoana a fost considerată inaptă din punct de vedere medical să zboare).

([18]) Rezoluția 700 a IATA (Acceptarea și transportul pasagerilor aflați în incapacitate) (ediția 22, iunie 2022) precizează circumstanțele în care ar putea fi oportună solicitarea avizului medical al pasagerului în cauză.

([19]) A se vedea punctul 3.1.3 privind Cardul de aviz medical pentru persoanele care efectuează frecvent călătorii pe calea aerului (FREMEC) din Rezoluția 700 a IATA (Acceptarea și transportul pasagerilor aflați în incapacitate) (ediția 22, iunie 2002).

([20]) În conformitate cu CAT.GEN.MPA.105 [Responsabilitățile comandantului (zborului)] prevăzut în anexa IV. Subpartea A din Regulamentul (UE) nr. 965/2012 al Comisiei de stabilire a cerințelor tehnice și a procedurilor administrative referitoare la operațiunile aeriene în temeiul Regulamentului (CE) nr. 216/2008 al Parlamentului European și al Consiliului (JO L 296, 25.10.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([21]) Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 (JO L 46, 17.2.2004, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

3.2.3. ***Factori care pot fi o cauză potențială a mobilității reduse***

3.2.3.1. *Vârstă*

Deficiențele legate de bătrânețe pot determina un nivel de mobilitate redusă mai ridicat decât în cazul pasagerului de vârstă medie. Acolo unde este necesar, această mobilitate redusă trebuie abordată prin furnizarea de asistență adecvată.

O serie de transportatori aerieni furnizează un serviciu pentru minori neînsoțiți, care permite copiilor să călătorească singuri fără un adult, o rudă sau un tutore, sub supravegherea personalului companiei aeriene. Astfel de minori neînsoțiți nu intră sub incidența Regulamentului (CE) nr. 1107/2006, iar asistența pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă nu poate înlocui serviciul pentru minori neînsoțiți.

Situațiile în care sunt implicați adulți care călătoresc cu copii mici (în special sugari) a căror vârstă le-ar putea limita mobilitatea în aeroport (de exemplu, este posibil ca aceștia să nu fie în măsură să facă față distanțelor lungi din aeroporturile mari într-o perioadă scurtă de timp sau să se descurce pe scări în absența ascensoarelor) nu ar trebui excluse de la acordarea de asistență în temeiul Regulamentului (CE) nr. 1107/2006. În astfel de situații, se poate acorda asistență pentru transportarea bagajelor lor la aeroport, astfel încât adultul însoțitor să se poată concentra pe sprijinirea copiilor de vârstă mică în ceea ce privește mobilitatea.

3.2.3.2. *Sarcină*

Transportatorii aerieni nu au obligația de a transporta gravide atunci când este posibil ca, din motive de sănătate sau de siguranță, să nu li se permită să zboare. Cu toate acestea, atunci când mobilitatea unei gravide este afectată (de exemplu, în ceea ce privește capacitatea de a se deplasa rapid și cu ușurință printr-un aeroport mare) și, în special, la punctele de legătură, acest aspect poate fi considerat ca intrând în domeniul de aplicare al Regulamentului (CE) nr. 1107/2006.

3.2.3.3. *Persoane obeze*

În cazul în care starea persoanelor obeze le reduce în mod clar mobilitatea (de exemplu, împiedicându-le să se deplaseze cu ușurință prin aeroport sau în cadrul aeronavei), acestea pot fi considerate persoane cu mobilitate redusă. În ceea ce privește orice altă categorie de persoane cu mobilitate redusă, cerințele de siguranță pot limita accesul la transportul aerian pentru persoanele obeze (de exemplu, din cauza lipsei locurilor adecvate, fie în ceea ce privește dimensiunea sau soliditatea scaunului în sine, fie a centurii de siguranță).

4. **FORMARE**

Formarea este un element important în asigurarea conformității cu cerințele Regulamentului (CE) nr. 1107/2006. Personalul transportatorilor aerieni și al organismelor de conducere ale aeroporturilor (inclusiv subcontractanții care lucrează în numele acestora) care interacționează în mod direct cu publicul călător trebuie să beneficieze de un nivel corespunzător de formare.

Organismele de conducere ale aeroporturilor și transportatorii aerieni ar trebui să țină seama de documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5, atunci când organizează formarea personalului lor ([22]).

Formarea ar trebui să fie adaptată la cerințele specifice locului de muncă și să țină seama de obligațiile legale relevante prevăzute în Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 sau în alte acte legislative internaționale, ale UE sau naționale.

Există trei niveluri de obligații în materie de formare, în conformitate cu articolul 11 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

(a) personalul care lucrează în numele organismelor de conducere ale aeroporturilor și al transportatorilor aerieni (inclusiv cel angajat de subcontractanți), care oferă asistență directă persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, trebuie să beneficieze de o formare care să le ofere cunoștințe specifice și efective cu privire la modul în care pot răspunde nevoilor acestor pasageri ([23]).

([22]) A se vedea considerentul 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

([23]) De exemplu, agenții de rezervare și personalul transportatorilor aerieni din cadrul centrelor de apel ar trebui să beneficieze de formare specifică cu privire la modul de solicitare a informațiilor referitoare la handicap sau la reducerea mobilității; care sunt nevoile tipice în materie de asistență ale unei persoane cu respectivul handicap specific sau afectate de reducerea mobilității; precum și modul de înregistrare a informațiilor privind asistența și de asigurare a transmiterii corecte a acestora.
Aspectele legate de sănătate și siguranță ale acordării de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă ar trebui, de asemenea, să facă obiectul instruirii pentru a se asigura că sănătatea și siguranța personalului nu fac obiectul unui compromis în contextul acordării de asistență.

(b) personalul care lucrează în numele organismelor de conducere a aeroportului sau al transportatorilor aerieni din aeroport, care are contact direct cu publicul larg călător, trebuie să beneficieze de cursuri de formare în domeniul egalității și al înțelegerii necesităților persoanelor cu handicap ([24]). Această obligație de formare este mai puțin strictă, iar nivelul de formare are un caracter mai general decât formarea personalului (la punctul anterior) care oferă asistență directă persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă. Cu toate acestea, se aplică unui grup mai mare de personal.

(c) toți noii angajați ai transportatorilor aerieni și ai organismelor de conducere ale aeroporturilor (inclusiv cei care nu lucrează în contact direct cu publicul călător) ([25]) trebuie să beneficieze de formare în materie de handicap. Nivelul și intensitatea formării ar trebui să depindă de existența contactului direct al personalului cu publicul călător. Dacă nu există o astfel de legătură, formarea ar putea fi cea care are caracterul cel mai puțin solicitant și mai general dintre cele trei tipuri de formare prevăzute la articolul 11 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

Organismele de conducere ale aeroporturilor și transportatorii aerieni trebuie să se asigure că toți membrii personalului lor beneficiază în mod regulat de cursuri de perfecționare.

Întregul personal implicat în transportul aerian ar trebui să beneficieze de o formare adecvată. De exemplu, agenții de voiaj ar trebui să beneficieze de formare pentru a înțelege nevoile și tipul de asistență solicitate de diferitele categorii de persoane cu handicap și de persoane cu mobilitate redusă. În mod similar, personalul de securitate ar trebui să beneficieze de formare pentru a efectua controale de securitate cu respectarea deplină a demnității persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă.

Organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă ar trebui consultate cu privire la conținutul programelor de formare. Operatorii aeroportuari și de aeronave ar trebui să aibă în vedere implicarea acestor organizații în evaluarea conținutului programelor lor de pregătire și, dacă este posibil, în furnizarea formării în sine ([26]).

Documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5 cuprinde orientări cu privire la domeniul de aplicare, conținutul și organizarea diferitelor programe de formare ([27]) pe care transportatorii aerieni și organismele de conducere ale aeroporturilor ar trebui să le aibă în vedere atunci când își elaborează programele de formare ([28]).

5. NORME APLICABILE PREGĂTIRII CĂLĂTORIEI

5.1. Accesibilitatea site-urilor web ale aeroporturilor și ale transportatorilor aerieni și a serviciilor integrate pe dispozitive mobile, inclusiv a aplicațiilor mobile

Site-urile web și serviciile integrate pe dispozitive mobile (inclusiv aplicațiile mobile ale aeroporturilor și ale transportatorilor aerieni) joacă un rol esențial în furnizarea informațiilor către clienți în contextul rezervării biletelor de avion și al notificării nevoilor în materie de asistență. Proiectarea unor astfel de site-uri web accesibile ar trebui să ia întotdeauna în considerare orientările internaționale existente ([29]) și standardele UE ([30]) pentru a răspunde nevoilor persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă. Anexa 5-J la documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5, descrie în detaliu standardele pe care aeroporturile și transportatorii aerieni ar trebui să le respecte pentru a asigura accesibilitatea site-urilor web și a aplicațiilor mobile pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă. Astfel de standarde precizează, în special, că informațiile pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă ar trebui să fie ușor de găsit și pe o singură pagină care poate fi accesată cu cel mult un clic de pe pagina principală a site-ului aferent unui transportator aerian sau unui aeroport. Începând cu 28 iunie 2025, organismele de conducere ale aeroporturilor și transportatorii aerieni vor trebui să se asigure că site-urile lor web și serviciile lor integrate pe dispozitivele mobile (inclusiv aplicațiile mobile) sunt accesibile persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în condiții egale cu toți ceilalți pasageri – în conformitate cu articolul 2 alineatul (2) litera (c) punctele (i) și (ii) din Directiva (UE) 2019/882.

([24]) Această categorie ar trebui să includă, de asemenea, comandanții de aeronave, astfel încât aceștia să poată lua decizii în cunoștință de cauză cu privire la îmbarcarea persoanelor cu handicap sau a persoanelor cu mobilitate redusă. Ar trebui să se acorde o atenție deosebită formării lor cu privire la „handicapurile ascunse”.

([25]) De exemplu, personalul responsabil de serviciile de handling la sol ar trebui să fie instruit în ceea ce privește manipularea echipamentelor de mobilitate.

([26]) A se vedea anexa 5-G la documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5.

([27]) A se vedea cu precădere anexa 5-G la documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5.

([28]) A se vedea considerentul 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

([29]) În prezent *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*: https://www.w3.org/TR/WCAG21/.

([30]) A se vedea, de exemplu, standardul european armonizat în materie de accesibilitate TIC (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2. **Informații privind normele de siguranță și restricțiile companiilor aeriene în ceea ce privește transportul persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă**

Articolul 4 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede că transportatorul aerian sau agentul acestuia „pun la dispoziția publicului, în formate accesibile și cel puțin în aceleași limbi în care sunt formulate informațiile puse la dispoziția celorlalți pasageri, normele de siguranță pe care le aplică în cazul transportului persoanelor cu handicap sau al persoanelor cu mobilitate redusă, precum și toate restricțiile privind transportul acestora sau al echipamentului de mobilitate, rezultate din dimensiunile aeronavei". Cu toate acestea, un operator de turism „pune la dispoziție aceste norme de siguranță și restricții pentru zborurile incluse în pachetele de călătorie, pachetele de vacanță și circuitele pe care le organizează, vinde sau oferă spre vânzare".

Aceste informații ar trebui să includă cel puțin ([31]): limitările legate de cerințele de siguranță sau limitările datorate dimensiunii aeronavei; situațiile în care o persoană însoțitoare trebuie să ofere asistență în materie de siguranță; lipsa grupurilor sanitare accesibile; lipsa brațelor mobile de pe culoar; dimensiunile scaunului și culoarului în raport cu cerințele de siguranță sau dimensiunea aeronavei; informații privind accesibilitatea în interiorul aeronavei; punerea la dispoziție de către compania aeriană la bord a cărucioarelor cu rotile pentru deplasarea spre grupurile sanitare; informații privind transportul echipamentelor medicale și al câinilor utilitari recunoscuți; informații privind furnizarea de oxigen medical; modalități de obținere a asistenței și modalități de depunere a unei plângeri. Limbajul ar trebui să fie simplu și clar. Transportatorii aerieni ar trebui să faciliteze accesul la aceste informații pe paginile lor principale și prin intermediul serviciului pentru clienți, astfel încât persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă să poată lua o decizie în cunoștință de cauză cu privire la oportunitatea de a călători cu un anumit zbor, pe baza procedurilor de siguranță și a asistenței oferite la bord.

Ori de câte ori este posibil, aceste informații ar trebui să fie puse la dispoziția pasagerilor înainte ca aceștia să efectueze o rezervare sau cel puțin de îndată ce informațiile devin disponibile.

5.3. **Rezervare**

Pentru a asigura o procedură îmbunătățită de notificare prealabilă a transportatorilor aerieni cu privire la nevoia lor în materie de asistență (inclusiv prin intermediul agenților și al operatorilor de turism) și pentru a asigura cel mai înalt grad de accesibilitate pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, clienții ar trebui să poată face rezervări fie prin telefon, fie pe internet. Transportatorii aerieni, agenții acestora și operatorii de turism care încurajează clienții să facă rezervări exclusiv pe un site web ar trebui să țină seama de faptul că este posibil ca unele persoane să nu aibă acces la site-urile lor din motive legate de handicap ([32]).

Cu toate acestea, persoanele care își rezervă biletele prin intermediul site-urilor web pot prefera să furnizeze prin telefon explicații cu privire la asistența care se impune pe fondul nevoilor lor specifice. Acest aspect le permite agenților de rezervare să adreseze întrebări relevante și să înțeleagă mai bine nevoile clientului în materie de asistență. Înființarea de către transportatorii aerieni a unor linii telefonice gratuite dedicate (inclusiv servicii de retransmisie video în limbajul național al semnelor) și a unei echipe specializate în gestionarea aspectelor legate de accesibilitate pentru cererile de asistență constituie o bună practică. Înainte de a accepta rezervări din partea persoanelor cu handicap sau a persoanelor cu mobilitate redusă, transportatorii aerieni, agenții acestora și operatorii de turism ar trebui să depună toate eforturile posibile pentru a verifica dacă există un motiv de siguranță pentru care aceste persoane nu se pot îmbarca la zborul în cauză ([33]).

Se recomandă ca și alți intermediari să respecte aceeași abordare. Schimbul de informații în timp util de către transportatorii aerieni cu acești alți intermediari este esențial pentru a permite pasagerilor să fie informați în mod corect.

Agenții transportatorilor aerieni ar trebui să avertizeze clienții să verifice înainte de zbor restricțiile în materie de siguranță și securitate ale transportatorului aerian, deoarece astfel de restricții ar putea avea un impact asupra transportului de echipamente medicale sau de mobilitate (de exemplu, anumite tipuri de baterii pentru echipamentele de mobilitate). Pentru călătoriile cu echipamente de mobilitate, agenții transportatorilor aerieni ar trebui să ofere consiliere cu privire la normele privind răspunderea pentru pierderea sau deteriorarea echipamentelor de mobilitate, astfel încât clienții să poată analiza posibilitatea efectuării unei declarații speciale de interes ([34]) sau a încheierii unei polițe de asigurare adecvate.

([31]) A se vedea anexa 5-J la documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5.

([32]) De asemenea, ar trebui să se aibă în vedere punerea la dispoziție a unui telefon cu cititor de text pentru a permite accesul persoanelor surde și cu deficiențe de auz.

([33]) A se vedea considerentul 2 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

([34]) A se vedea capitolul 9 din prezentele orientări interpretative pe tema declarației speciale de interes.

Atunci când oferă zboruri de legătură persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, transportatorii aerieni și agenții de voiaj ar trebui să se asigure că pasagerii au suficient timp pentru a ajunge la zborul de legătură, ținând seama de faptul că aceștia ar putea avea nevoie de mai mult timp decât alți pasageri.

5.4. **Notificarea prealabilă a nevoilor în materie de asistență**

Notificarea prealabilă este esențială pentru a se asigura că se acordă asistență adecvată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă care solicită acest lucru. Aceasta înseamnă că personalul responsabil este conștient de nevoile acestor persoane și este pregătit și capabil să furnizeze echipamentele necesare, precum și că resursele transportatorilor aerieni și ale organismelor de conducere ale aeroporturilor sunt utilizate în mod eficace.

5.4.1. ***Notificarea prealabilă a nevoii în materie de asistență***

În conformitate cu articolul 7 alineatele (1) și (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, pentru a avea dreptul de a primi asistență adecvată, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă trebuie să își notifice în prealabil nevoile în materie de asistență și, după caz, necesitatea de a-și transporta echipamentele de mobilitate ([35]), precum și necesitatea de a fi însoțite de câinele utilitar recunoscut cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare publicată a zborului. În astfel de cazuri, organismul de conducere a unui aeroport are sarcina de a se asigura că asistența este furnizată astfel încât persoana în cauză să se poată îmbarca pentru zborul pentru care deține o rezervare.

Notificarea prealabilă trebuie să fie întotdeauna gratuită, indiferent de modul în care se efectuează rezervarea sau notificarea prealabilă. De exemplu, nu este permisă impunerea utilizării de către pasageri a unor linii telefonice cu tarif special pentru a-și notifica în prealabil nevoile în materie de asistență.

În cazul în care o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă nu notifică în prealabil nevoia sa în materie de asistență sau face acest lucru cu mai puțin de 48 de ore înainte de ora de plecare publicată, organismul de conducere a aeroportului este totuși obligat, în temeiul articolului 7 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, să depună toate eforturile posibile pentru a oferi asistența astfel încât persoana în cauză să poată călători cu zborul pentru care deține o rezervare. Pentru a se putea oferi o asistență adecvată, următoarele informații ar trebui comunicate transportatorului aerian:

(a) natura și descrierea nevoilor în materie de asistență (în special în ceea ce privește însoțitorii), bagajele și, dacă este posibil, indicarea momentului și a locului în care este necesară asistența;

(b) o descriere a oricăror echipamente de mobilitate, inclusiv cantitatea, modelul, dimensiunea, greutatea, tipul bateriei și capacitatea wați-oră, precum și manualul de instrucțiuni (dacă este disponibil);

(c) o descriere a oricăror echipamente medicale (de exemplu, oxigen medical, ventilator sau mască respiratorie);

(d) dacă pasagerul este însoțit de un câine utilitar recunoscut;

(e) dacă este necesar un cărucior cu rotile la bord ([36]).

Fiecare handicap este diferit, astfel încât persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă ar trebui să poată furniza informații suplimentare pentru a-și completa cererea de asistență. Este o bună practică pentru transportatorii aerieni, agenții acestora și operatorii de turism să permită persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă să indice informațiile suplimentare în câmpul pentru text liber ca parte a notificării lor prealabile – în plus față de codul de solicitare de servicii speciale (SSR) al Asociației Internaționale de Transport Aerian (IATA), care descrie în linii mari nevoia lor în materie de asistență. În plus, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă ar trebui, de asemenea, să poată transmite cu ușurință astfel de informații suplimentare după cererea inițială de asistență, printre altele, prin intermediul paginii „Gestionarea rezervării mele" de pe pagina principală a transportatorului aerian; prin e-mail transportatorului aerian, agentului acestuia sau operatorului de turism; prin apel telefonic la transportatorul aerian, la agentul său sau la operatorul de turism.

([35]) A se vedea anexele I și II la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

([36]) Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 nu obligă în mod explicit transportatorii aerieni să transporte cărucioare cu rotile la bord. Cu toate acestea, punctul 5.5 din documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5 recomandă statelor membre ale CEAC să impună transportatorilor aerieni obligația de a transporta cel puțin un cărucior cu rotile la bordul aeronavelor noi și al aeronavelor supuse unor lucrări importante de renovare, în cazul în care aeronava în cauză are cel puțin 100 de locuri.
Anexa II la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 impune transportatorilor aerieni să ofere asistență adecvată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă atunci când se deplasează de la locul atribuit spre grupul sanitar, dacă este necesar, iar cărucioarele cu rotile aflate la bord sunt principalul instrument pentru a le oferi o astfel de asistență.

Organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, organismele naționale de aplicare a legii, transportatorii aerieni, agenții de voiaj și organismele de gestionare a aeroporturilor ar trebui să joace un rol activ în creșterea gradului de conștientizare și încurajarea persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă de a notifica în prealabil și în timp util, ori de câte ori este posibil, nevoile lor în materie de asistență. În acest context, aceste organisme ar trebui să avertizeze cu privire la posibilele consecințe negative ale lipsei notificării prealabile a nevoilor lor. Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă ar trebui, de asemenea, să fie încurajate să își notifice în prealabil nevoile în materie de asistență – de preferință în momentul rezervării zborului și, în toate cazurile, cu cel puțin 48 de ore înainte de plecarea planificată a zborului lor. În acest scop, în aeroport ar putea fi distribuite pasagerilor care nu și-au notificat în prealabil nevoile în materie de asistență carduri de mărimea unui portofel care conțin informații referitoare la modalitățile de notificare prealabilă a nevoilor în materie de asistență și posibilele consecințe negative ale lipsei notificării prealabile ([37]).

Pentru a permite pasagerilor să dovedească faptul că și-au notificat în prealabil nevoile în materie de asistență în timp util, furnizarea către pasager de către transportatorii aerieni, agenții de voiaj și operatorii de turism, precum și de către alți intermediari care primesc notificări prealabile pentru asistență a unei confirmări scrise în acest sens [de exemplu, în format electronic (ex., prin e-mail) sau pe cartea de îmbarcare] constituie o bună practică. În cazul în care transferul notificării între transportatorul aerian, agentul de voiaj, operatorul de turism și organismul de conducere a aeroportului nu este realizat, pasagerul poate prezenta o astfel de confirmare scrisă ca dovadă *prima facie* a faptului că și-a notificat în prealabil nevoile în materie de asistență în timp util și prin metodele convenite.

5.4.2. ***Obligația transportatorilor aerieni, a agenților acestora și a operatorilor de turism de a facilita notificarea prealabilă și de a o transmite actorilor corespunzători***

Articolul 6 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 impune transportatorilor aerieni, agenților acestora și operatorilor de turism să ia toate măsurile necesare pentru recepționarea notificărilor privind o solicitare de asistență adresate de persoane cu handicap sau de persoane cu mobilitate redusă la toate punctele lor de vânzare pe teritoriile statelor membre pentru care se aplică tratatul. Această obligație se aplică și vânzărilor prin telefon și pe internet.

Respectarea de către alți intermediari a normelor menționate la articolul 6 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 constituie, de asemenea, o bună practică.

Persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă ar trebui să li se pună la dispoziție mijloace alternative de comunicare (de exemplu, pagina de rezervare pe site-ul web, chat web, e-mail și linie telefonică directă ([38])), astfel încât acestea să își poată notifica în prealabil nevoile în materie de asistență. Aceasta va asigura aplicarea efectivă a dreptului persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă la asistență prevăzut la articolul 7 alineatul (1) și la articolul 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

Nevoia de asistență la sol este adesea legată de configurația terminalelor aeroportului și de distanțele de parcurs pe jos. Prin urmare, un pasager poate avea nevoie de asistență la plecare și nu la sosire și în timpul legăturilor – sau invers. Astfel, pasagerii ar trebui să poată notifica în prealabil asistența de care au nevoie în aeroportul de plecare și/sau de sosire al fiecărui segment de zbor, astfel încât organismele de conducere ale aeroporturilor să își poată aloca mai bine resursele și să ofere asistență de mai bună calitate.

Agenții de rezervare ai companiilor aeriene trebuie să aibă cunoștință de orice norme și restricții care ar putea împiedica transportul pasagerului sau furnizarea asistenței necesare. De asemenea, aceștia trebuie să poată solicita pasagerului toate informațiile relevante care se impun pentru a stabili natura asistenței necesare.

Pe lângă formarea propriilor agenți de vânzări și a personalului relevant în domeniul relațiilor cu clienții care intră în contact cu pasagerii ce necesită asistență, transportatorii aerieni ar trebui să colaboreze în mod proactiv cu rețeaua lor de agenți de voiaj și de operatori de turism pentru a asigura colectarea corectă a informațiilor de la pasagerii care necesită asistență.

Este recomandabil ca alți intermediari independenți să aibă cunoștințe de orice norme și restricții care ar putea împiedica fie transportul persoanei cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă, fie furnizarea asistenței necesare. De asemenea, aceștia trebuie să poată solicita pasagerului toate informațiile relevante care se impun pentru a stabili natura asistenței necesare. Comunicarea în timp util a acestor informații între transportatorii aerieni și intermediarii independenți este esențială pentru a permite pasagerilor să fie informați în mod corespunzător (în special în situațiile în care se aplică drepturi și condiții specifice).

([37]) A se vedea anexa 5-H la documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5.
([38]) A se vedea anexa 5-J la documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5.

Articolul 7 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede că notificarea privind solicitarea specială pentru asistență a unui pasager vizează și zborul retur, în situația în care zborul de plecare și zborul retur au fost contractate la același transportator aerian. Aceasta înseamnă că persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă nu trebuie să își notifice în prealabil nevoile în mod repetat în cazul unui zbor retur. Înregistrarea nevoilor în materie de asistență ale unui pasager cu handicap permanent sau cu handicap de mobilitate care călătorește frecvent cu același operator de transport aerian (cu consimțământul pasagerului) și utilizarea acestor informații pentru rezervări ulterioare, evitându-se astfel necesitatea de a efectua o nouă notificare prealabilă de fiecare dată când respectivul pasager rezervă un zbor constituie bune practici.

Prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv colectarea și stocarea datelor cu caracter personal în timpul notificării prealabile a solicitării de asistență și transmiterea acestora organismului de conducere a aeroportului sau transportatorului aerian în vederea îndeplinirii obligațiilor de acordare a asistenței trebuie să respecte pe deplin legislația UE privind protecția datelor ([39]).

5.5. **Refuzul rezervării sau îmbarcării**

Interdicția de a refuza o rezervare sau de a refuza îmbarcarea persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă este unul dintre principiile directoare consacrate la articolul 3 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 ([40]).

Articolul 4 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede două derogări de la acest principiu: (a) în cazul în care nu este posibil ca persoana în cauză să fie transportată și să fie respectate în continuare cerințele de siguranță stabilite prin lege sau prin decizia autorității care a eliberat certificatul de operare în domeniul transportului aerian al transportatorului aerian; (b) în cazul în care dimensiunile aeronavei sau ale ușilor acesteia fac îmbarcarea sau transportul respectivei persoane fizic imposibile.

Aceste două derogări ar trebui să fie exercitate numai în cazul în care toate opțiunile rezonabile care permit persoanei în cauză să călătorească au fost avute în vedere și considerate imposibil de pus în practică.

În multe situații, cerințele de siguranță pot fi îndeplinite cu ajutorul unei persoane însoțitoare care acționează în calitate de asistent de siguranță. În astfel de situații, transportatorul aerian, agentul acestuia sau operatorul de turism poate solicita [în temeiul articolului 4 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006] ca pasagerul să fie însoțit de o persoană care este capabilă să ofere asistența necesară în materie de siguranță.

Faptul că un pasager nu și-a notificat solicitarea de asistență sau nu a furnizat suficiente informații cu privire la această solicitare de asistență nu justifică în sine refuzul de a accepta o rezervare sau de a îmbarca pasagerii în cauză.

Pentru a permite pasagerilor să ia o decizie în cunoștință de cauză cu privire la modul de rezervare a unui zbor fără riscul de a li se refuza permisiunea de a urca la bordul unei aeronave și pentru a împiedica transportatorii aerieni să refuze îmbarcarea persoanelor cu handicap sau a persoanelor cu mobilitate redusă, articolul 4 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede că transportatorii aerieni trebuie să pună la dispoziția publicului, în formate accesibile, normele de siguranță pe care le aplică în cazul transportului persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă, precum și toate restricțiile privind transportul echipamentelor de mobilitate, rezultate din dimensiunile aeronavei.

În cazul în care un transportator aerian refuză rezervarea sau îmbarcarea pentru unul dintre motivele prevăzute la articolul 4 alineatul (1), transportatorul aerian, agentul său, operatorul de turism este obligat, în temeiul aceleiași dispoziții, să depună toate eforturile pentru a oferi pasagerului o alternativă acceptabilă. Respectarea aceleiași practici de către alți intermediari constituie o bună practică.

Transportatorii aerieni au obligația de a informa persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă (de preferință în etapa notificării prealabile, dar în orice caz cât mai curând posibil) dacă vor invoca una dintre cele două derogări prevăzute la articolul 4 alineatul (1). Călătorul în cauză va putea lua apoi măsuri alternative. Aceasta rezultă din formularea articolului 4 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, care prevede ca informațiile să fie furnizate „de îndată”.

Prin urmare, transportatorii aerieni ar trebui să informeze în prealabil pasagerii cu privire la orice circumstanță relevantă (cum ar fi o schimbare a transportatorului sau a aeronavei) care ar putea avea un impact asupra capacității lor de a transporta persoane cu handicap și persoane cu mobilitate redusă.

([39]) A se vedea considerentul 12 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006. A se vedea, de asemenea, Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (JO L 119, 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) A se vedea punctul 2.1.1 din prezentele orientări.

În temeiul articolului 4 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, în cazul în care unui pasager i se refuză îmbarcarea pe motive de handicap sau mobilitate redusă, pasagerului și oricărei persoane care îl însoțește în calitate de asistent de siguranță solicitat de transportatorul aerian trebuie să li se ofere [în conformitate cu articolul 8 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004] fie (i) posibilitatea de a alege între rambursarea întregului cost al biletului (și dreptul la un zbor de retur în cazul unui zbor cu opriri multiple); fie (ii) un zbor alternativ. Dreptul la un zbor de retur sau la un zbor alternativ este condiționat de capacitatea pasagerului cu handicap sau a pasagerului cu mobilitate redusă de a îndeplini cerința obligatorie de siguranță a zborului de retur sau a zborului alternativ.

În cazul în care un transportator aerian refuză îmbarcarea unei persoane cu handicap sau a unei persoane cu mobilitate redusă, contrar dispozițiilor Regulamentului (CE) nr. 1107/2006, persoana respectivă are dreptul la compensație [în conformitate cu articolul 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004]; la o nouă rezervare sau la rambursarea costului biletului; precum și la asistență [în conformitate cu articolele 8 și 9 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004] ([41]).

În temeiul articolului 4 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, un transportator aerian sau agentul acestuia sau un operator de turism care refuză să accepte o rezervare pe motive de handicap sau mobilitate redusă trebuie să informeze de îndată persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă cu privire la aceste motive. Acest aspect împiedică refuzul arbitrar de a transporta persoane cu handicap sau persoane cu mobilitate redusă. Transportatorii aerieni trebuie să furnizeze o explicație clară și precisă a refuzului, cu o trimitere specifică la legislația națională, internațională sau a UE relevantă în materie de siguranță sau la decizia autorității relevante. O trimitere generală la articolul 4 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 nu este suficientă. Dacă este cazul, transportatorii aerieni ar trebui să precizeze ce caracteristică a aeronavei face ca îmbarcarea sau transportul persoanelor cu handicap sau al persoanelor cu mobilitate redusă în cauză să fie fizic imposibile. Se recomandă intermediarilor să respecte aceeași regulă.

Articolul 4 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 solicită transportatorului aerian, agentului acestuia sau operatorului de turism să comunice, la cerere, motivele refuzului în scris persoanei în cauză, în decurs de cinci zile lucrătoare de la adresarea cererii. Respectarea aceleiași abordări de către intermediari constituie, de asemenea, o bună practică.

Transportatorii aerieni, agenții acestora și operatorii de turism trebuie să fie în măsură să justifice în fața organismelor naționale de aplicare a legii (sau în cadrul oricărei proceduri de arbitraj și/sau în fața unui tribunal, dacă este cazul) orice refuz de a accepta o rezervare sau de a îmbarca persoane cu handicap și persoane cu mobilitate redusă în temeiul Regulamentului (CE) nr. 1107/2006. Prin urmare, informațiile relevante trebuie înregistrate și păstrate pentru o perioadă de timp corespunzătoare, chiar dacă pasagerul nu solicită comunicarea în scris a motivelor. În absența unor norme explicite în Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 privind termenele, aceste organisme ar trebui să păstreze informațiile relevante pentru perioadele de timp specificate în legislația națională relevantă.

5.6. **Prezența necesară a unei persoane însoțitoare acționând în calitate de asistent de siguranță**

Principiul general al nediscriminării împiedică un transportator aerian sau agentul acestuia sau un operator de turism să impună condiții speciale pentru ca o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă să aibă posibilitatea de a călători.

Un transportator aerian sau agentul acestuia sau un operator de turism poate solicita persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă să călătorească însoțite de o persoană numai dacă nu sunt autonome, iar transportul lor prezintă un risc pentru siguranță deoarece nu pot îndeplini în mod autonom cerințele de siguranță aplicabile ([42]). În astfel de circumstanțe, transportatorul aerian sau agentul acestuia sau operatorul de turism poate solicita [în temeiul articolului 4 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006] ca persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă să fie însoțite de o persoană care poate oferi asistența necesară pentru a îndeplini cerințele de siguranță aplicabile (un asistent de siguranță).

Transportatorii aerieni ar trebui să își informeze clienții cu privire la condițiile în care se impune un asistent de siguranță pentru a călători cu persoana cu handicap sau cu persoana cu mobilitate redusă.

Persoanelor cu handicap sau persoanelor cu mobilitate redusă nu li se poate refuza transportul sau nu li se poate impune să călătorească cu un asistent de siguranță pentru simplul motiv că nu sunt în măsură să desfășoare în mod independent acțiuni legate de confortul lor la bordul unei aeronave (de exemplu, nu pot mânca sau utiliza grupul sanitar fără ajutor). Pasagerul trebuie să decidă dacă va fi însoțit în călătorie de o persoană care să îl ajute la îndeplinirea sarcinilor legate de confortul personal. Cu toate acestea, echipajul de cabină nu este obligat să ofere asistență personală persoanelor cu handicap sau persoanelor cu mobilitate redusă (de exemplu, asistență pentru consumul de alimente sau băuturi; să asigure asistență la baie sau la toaletă, în cazul în care pasagerul nu are capacitatea de a utiliza grupul sanitar fără ajutor; sau să administreze medicamente).

([41]) A se vedea articolul 2 litera (j) și articolul 4 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

([42]) Este vizată orice persoană care nu poate să își cupleze și să își decupleze centura de siguranță; să își părăsească locul atribuit și să ajungă la o ieșire de urgență fără ajutor; să preia și să se echipeze cu o vestă de salvare; să își pună o mască de oxigen fără asistență; sau să înțeleagă notele de informare privind siguranța și orice recomandări și instrucțiuni oferite de echipaj într-o situație de urgență (inclusiv informațiile comunicate în formate accesibile).

Pentru a ajuta transportatorul aerian, agentul acestuia sau operatorul de turism să stabilească dacă persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă pot călători neînsoțite, aceștia ar trebui să le adreseze întrebări legate de criteriile stabilite în normele de siguranță aplicabile și nu ar trebui să facă presupuneri cu privire la capacitatea lor independentă de a respecta normele de siguranță.

În temeiul articolului 4 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 1007/2006, transportatorii aerieni, agenții acestora sau operatorii de turism trebuie să prezinte motive detaliate atunci când solicită ca persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă să fie însoțite.

În funcție de circumstanțele specifice, oferirea posibilității unei persoane cu handicap sau unei persoane cu mobilitate redusă de către transportatorii aerieni de a solicita și de a obține ajutorul unui alt pasager al zborului pentru a se oferi voluntar în calitate de însoțitor ar putea fi o bună practică.

În cazul în care un transportator aerian solicită ca o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă să fie însoțită de un asistent de siguranță, oferirea de către transportatorul aerian a transportului gratuit persoanei însoțitoare care acționează în calitate de asistent de siguranță constituie o bună practică ([43]). În cazul altor moduri de transport (de exemplu, pe calea ferată, cu autobuzul, cu autocarul și pe apă), există deja dreptul de a transporta gratuit astfel de asistenți de siguranță însoțitori.

Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă ar trebui să fie pe deplin informate cu privire la costurile suplimentare de transport ale asistentului de siguranță în cazul în care un transportator aerian se întemeiază pe articolul 4 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 pentru a le solicita să fie însoțite de o persoană care acționează în calitate de asistent de siguranță.

5.7. **Călătoria cu un câine utilitar recunoscut**

Articolul 7 alineatul (2) și anexa II la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevăd că, în situația în care este o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă necesită utilizarea unui câine utilitar recunoscut, organismele de conducere ale aeroporturilor și transportatorii aerieni trebuie să răspundă acestei necesități – cu condiția ca (i) persoana respectivă să notifice în prealabil transportatorului aerian, agentului acestuia sau operatorului de turism faptul că va călători cu un câine utilitar recunoscut și (ii) notificarea și transportul câinelui în cauză să respecte toate normele naționale aplicabile referitoare la transportul câinilor utilitari la bordul aeronavelor.

Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 utilizează formularea „câini utilitari recunoscuți” pentru a clarifica faptul că acești câini (i) au fost selectați și formați pentru a răspunde nevoilor individuale ale unei persoane cu handicap și (ii) utilizează abilitățile și deprinderile pe care le-au învățat atunci când își asistă proprietarii în desfășurarea activităților zilnice. Pentru a se asigura că acești câini nu prezintă un risc pentru siguranța aviației, pe lângă faptul că sunt instruiți pentru sarcinile specifice implicate în acordarea de asistență proprietarilor lor, aceștia sunt totodată instruiți să se deplaseze în condiții de siguranță în spațiile publice și să fie obedienți față de proprietarul lor. În interesul siguranței aviației, transportatorul aerian poate solicita proprietarului câinelui să prezinte dovada că respectivul câine a beneficiat de pregătirea necesară.

Câinii utilitari includ nu numai câinii-ghizi ai persoanelor nevăzătoare sau cu deficiențe de vedere, ci și câinii care asistă persoanele cu alte tipuri de handicap. Printre exemple se numără câinii specializați pe probleme auditive care ajută persoanele surde sau cu deficiențe de auz sau câinii specializați pe probleme de mobilitate care ajută persoanele cu handicap fizic (de exemplu, prin asigurarea echilibrului și a stabilității acestora).

În prezent, nu există norme la nivelul UE privind formarea sau certificarea câinilor utilitari. Acest aspect ar putea împiedica transportatorii aerieni și organismele de conducere ale aeroporturilor să evalueze dacă un câine se califică drept câine utilitar recunoscut. Ar fi recomandabil ca organismele naționale de aplicare a legii, organizațiile industriale, organizațiile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă și organizațiile active în domeniul instruirii câinilor utilitari să convină asupra unui set armonizat de norme pentru a evalua dacă un câine a beneficiat de instruirea necesară pentru a se califica drept câine utilitar recunoscut.

([43]) A se vedea punctul 4.2.4.2 din anexa 5-H la documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5. La 29 noiembrie 2023, Comisia a prezentat o propunere legislativă de regulament al Parlamentului European și al Consiliului de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 261/2004, (CE) nr. 1107/2006, (UE) nr. 1177/2010, (UE) nr. 181/2011 și (UE) 2021/782 în ceea ce privește asigurarea respectării drepturilor pasagerilor în Uniune [COM(2023) 753 final]. Potrivit propunerii, transportatorii aerieni trebuie să transporte gratuit astfel de asistenți de siguranță însoțitori și, dacă este posibil, să le atribuie un loc lângă persoana cu handicap sau cu mobilitate redusă care necesită asistență pentru a se conforma cerințelor aplicabile în materie de siguranță a aviației.

Regulamentul (UE) nr. 576/2013 al Parlamentului European și al Consiliului ([44]) impune anumite cerințe înainte de deplasarea unui câine pe teritoriul statelor membre, în special în ceea ce privește sistemele de identificare necesare și dovada vaccinării. Sectorul industrial și părțile interesate relevante (în special asociațiile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă) ar trebui să crească în mod activ gradul de conștientizare cu privire la aceste cerințe în rândul proprietarilor de câini utilitari.

5.8. **Rezervarea locurilor**

În conformitate cu anexa II la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, transportatorii aerieni trebuie să depună toate eforturile posibile în vederea adaptării locului atribuit în timpul zborului la bordul aeronavei la necesitățile specifice ale persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă ca urmare a solicitării acestui serviciu, sub rezerva cerințelor de siguranță și disponibilitate.

Transportatorii aerieni ar trebui să aibă locuri special desemnate pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă. Păstrarea acestor locuri libere și rezervate persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă până în apropierea orei de decolare de către transportatorii aerieni și asigurarea faptului că acestea sunt ultimele locuri alocate altor pasageri care nu au nevoie de asistență constituie o bună practică.

Transportatorii aerieni care alocă locuri înainte de zbor ar trebui să permită persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă să rezerve în prealabil locuri care să răspundă cel mai bine nevoilor lor, sub rezerva limitărilor de siguranță.

În temeiul articolului 10 și al anexei II la regulamentul respectiv, transportatorii aerieni care percep taxe pentru locurile rezervate în prealabil trebuie să elimine aceste taxe de rezervare prealabilă pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, astfel încât să poată selecta locul care răspunde cel mai bine nevoilor lor. Alocarea locurilor pentru toți pasagerii face obiectul unor cerințe de siguranță adecvate. Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă nu trebuie să primească sau să ocupe locuri care permit accesul direct la ieșirile de urgență sau să ocupe locuri în cazul în care prezența lor ar putea împiedica membrii echipajului să își execute sarcinile, ar putea obstrucționa accesul la echipamentele de urgență sau ar putea împiedica evacuarea de urgență a aeronavei ([45]). Transportatorii aerieni ar trebui să își publice politica de alocare a locurilor în ceea ce privește persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă pe pagina lor de internet. Atunci când o persoană informează transportatorul aerian, agentul acestuia sau operatorul de turism cu privire la natura handicapului său, acesta din urmă ar trebui să informeze pasagerul cu privire la locurile disponibile care sunt cele mai accesibile și să aloce pasagerului respectiv un loc adecvat (de exemplu, cu brațe mobile, în apropierea băii și locuri adiacente pentru persoana cu handicap și asistentul de siguranță).

Locurile ar trebui realocate, dacă este necesar, pentru a se asigura faptul că persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă și asistenții lor de siguranță ocupă locuri adecvate.

În toate circumstanțele, ar trebui să se clarifice pentru persoanele cu handicap și pentru persoanele cu mobilitate redusă faptul că locurile alocate nu pot fi garantate deoarece factorii operaționali (de exemplu, schimbarea aeronavei) pot afecta planul privind repartizarea locurilor. Cu toate acestea, în astfel de circumstanțe, ar trebui depuse toate eforturile pentru a veni în întâmpinarea nevoilor persoanelor cu handicap (de exemplu, prin încercarea de a aloca un loc comparabil).

În plus, pentru a permite transportatorilor aerieni să aloce locuri adecvate persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, este esențial ca acestea din urmă să își notifice solicitarea de asistență. În mod ideal, acest lucru trebuie realizat în momentul rezervării zborului și cu cel puțin 48 de ore înainte de decolarea programată a zborului lor.

5.9. **Transmiterea informațiilor către aeroport și către transportatorul aerian efectiv**

Este responsabilitatea transportatorilor aerieni, a agenților acestora și a operatorilor de turism să transmită toate informațiile colectate de la persoanele cu handicap și de la persoanele cu mobilitate redusă atât organismelor de conducere ale aeroporturilor de plecare, de sosire și de tranzit, cât și transportatorului aerian efectiv (în cazul în care rezervarea nu a fost efectuată cu respectivul transportator aerian). Articolul 6 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede că, în cazul în care un pasager notifică în prealabil solicitarea de asistență cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare publicată a zborului, atunci transportatorul aerian, agenții săi sau operatorii de turism trebuie să transmită informațiile în cauză cu cel puțin 36 de ore înainte de plecarea publicată a zborului. Articolul 6 alineatul (3) prevede că, în toate celelalte cazuri, acestea trebuie să transmită informațiile cât mai curând posibil.

([44]) Regulamentul (UE) nr. 576/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 iunie 2013 privind circulația necomercială a animalelor de companie și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 998/2003 (JO L 178, 28.6.2013, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) A se vedea AMC1 CAT.OP.MPA.155 litera (c) din anexa IV la Regulamentul (UE) nr. 965/2012 al Comisiei din 5 octombrie 2012 de stabilire a cerințelor tehnice și a procedurilor administrative referitoare la operațiunile aeriene în temeiul Regulamentului (CE) nr. 216/2008 al Parlamentului European și al Consiliului (JO L 296, 25.10.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

În conformitate cu articolul 6 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, transportatorul aerian efectiv trebuie, cât mai curând posibil de la decolarea unui zbor, să comunice organismului de conducere a aeroportului de destinație numărul persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă aflate la bordul aeronavei și necesitând asistență pe aeroportul de sosire, precum și natura asistenței respective. Această cerință se aplică numai în cazul în care aeroportul de sosire este situat pe teritoriul unui stat membru pentru care se aplică tratatul.

Pentru a oferi un nivel adecvat de asistență, solicitările din partea persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă ar trebui înregistrate și transmise transportatorului aerian efectiv și organismelor de conducere ale aeroporturilor care utilizează codurile SSR IATA convenite la nivel internațional ([46]).

Ori de câte ori este posibil, informațiile privind nevoile detaliate ale pasagerului ar trebui transmise utilizând câmpul pentru text liber care este vizibil în sistemul de mesagerie privind lista de asistență pentru pasageri (PAL)/lista de asistență pentru modificări (CAL) sau în orice alt format adecvat convenit între părțile interesate. Acest aspect este deosebit de important pentru persoanele ale căror nevoi sunt complexe și care nu pot fi identificate cu ușurință prin intermediul codurilor IATA. De exemplu, „persoanele cu handicap ascuns” reprezintă o categorie foarte largă, care include persoanele cu nevoi diverse ce sunt mai puțin evidente pentru personalul care acordă asistență, dar care sunt totuși acoperite de același cod IATA.

Persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă ar trebui să li se ofere soluții care să le permită să își notifice în prealabil nevoile în modul cel mai simplu, mai evident și mai ușor de înțeles. Aceste informații ar trebui comunicate cât mai curând posibil tuturor persoanelor implicate în procedurile lor de asistență.

6. **ASISTENȚĂ ÎN AEROPORT**

6.1. **Desemnarea punctelor de întâlnire**

Articolul 5 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede obligația organismelor de conducere ale aeroporturilor de a asigura punerea la dispoziție a unor puncte de sosire și de plecare desemnate oficial, la care persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă să își poată anunța cu ușurință sosirea pe aeroport și să solicite asistență. Aceste puncte ar trebui desemnate în cooperare cu utilizatorii aeroportuari, prin intermediul Comitetului utilizatorilor aeroportuari ([47]) (în cazul în care există un astfel de comitet) și al organizațiilor relevante care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, ținând seama de condițiile locale.

Articolul 5 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede, de asemenea, ca aceste puncte să se afle în incinta aeroportului sau la un punct aflat sub controlul direct al organismului de conducere, atât în interiorul, cât și în exteriorul clădirilor terminalului. Aceasta înseamnă că punctele ar trebui să fie indicate cel puțin la intrările principale în clădirile terminalelor; în zonele cu ghișee de îmbarcare; în trenuri, tramvaie, metrouri și stații de autobuz și taximetre; în alte puncte de predare, precum și în parcările din aeroporturi ([48]).

Articolul 5 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede că punctele de sosire și de plecare trebuie să fie marcate în mod clar și să ofere informații elementare ([49]) despre aeroport în formate accesibile. Aceste informații elementare ar trebui să includă configurația aeroportului și caracteristicile sale de accesibilitate (de exemplu, distanța maximă probabilă de mers în incinta unui aeroport și orice obstacole, cum ar fi trepte sau uși înguste ori lucrări în curs); detalii privind toate serviciile disponibile în aeroport pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă; precum și datele de contact ale societății care oferă efectiv asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în aeroport. Aceleași informații ar trebui, de asemenea, să fie disponibile pe site-ul aeroportului pentru a fi consultate de către pasageri înaintea efectuării călătoriei.

Semnalizarea ar trebui să fie clară și lipsită de ambiguitate și, de preferință, să utilizeze standarde internaționale de semnalizare.

Este o bună practică pentru transportatorii aerieni, agenții acestora și operatorii de turism să atragă atenția persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă cu privire la importanța consultării site-urilor web ale aeroporturilor în ceea ce privește zborurile lor de plecare, de sosire și de legătură.

([46]) Pentru explicarea codurilor SSR IATA, a se vedea punctul 5.8.1 din documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5.

([47]) Articolul 2 litera (g) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 definește „utilizatorul aeroportuar” ca fiind „orice persoană fizică sau juridică responsabilă cu transportul aerian al pasagerilor de la și spre aeroportul respectiv”. Articolul 2 litera (h) definește „Comitetul utilizatorilor aeroportuari” ca fiind „un comitet al reprezentanților utilizatorilor aeroportuari sau ai organizațiilor care îi reprezintă”.

([48]) A se vedea considerentul 5 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

([49]) Anexa 5-K la documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5 oferă organismelor de conducere ale aeroporturilor orientări foarte detaliate cu privire la instalarea și semnalizarea punctelor de asistență din aeroporturi.

6.2. **Cine ar trebui să ofere asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în aeroporturi?**

În temeiul articolului 8 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, organismul de conducere a unui aeroport este responsabil de furnizarea asistenței în aeroporturi. Aceste organisme de conducere joacă un rol central în furnizarea tuturor serviciilor în aeroport. Prin urmare, organismele respective sunt cele mai în măsură să se asigure că persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă beneficiază de asistență de înaltă calitate. În temeiul articolului 8 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, organismul de conducere a unui aeroport poate oferi el însuși în mod direct asistența menționată în anexa I la regulament persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă sau poate încheia contracte cu una sau mai multe părți terțe pentru furnizarea asistenței. În ambele cazuri, organismul de conducere a unui aeroport este în continuare responsabil pentru furnizarea de asistență, iar asistența acordată trebuie să respecte standardele de calitate stabilite de organismul de conducere a aeroportului în conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 ([50]).

Comitetul utilizatorilor aeroportuari și chiar un transportator aerian individual pot solicita organismului de conducere a unui aeroport să încheie un astfel de contract.

În cazul în care organismul de conducere a aeroportului refuză să încheie un contract cu un terț pentru furnizarea de asistență persoanelor cu handicap sau persoanelor cu mobilitate redusă, acesta trebuie să furnizeze o justificare scrisă în acest sens, în conformitate cu articolul 8 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

În temeiul articolului 8 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, în cazul în care organismul de conducere a unui aeroport decide să încheie un contract cu un terț pentru furnizarea de asistență persoanelor cu handicap sau persoanelor cu mobilitate redusă, acesta trebuie să acționeze în acest sens în cooperare cu utilizatorii aeroportuari (prin Comitetul utilizatorilor aeroportuari, în cazul în care acesta există). Prin urmare, utilizatorii aeroportuari ar trebui consultați cu privire la conținutul unui astfel de contract (de exemplu, cerințele minime privind serviciile, numărul persoanelor angajate și echipamentele care urmează să fie utilizate de contractantul desemnat pentru a oferi asistență), precum și cu privire la selectarea contractantului terț (și anume evaluarea ofertelor și atribuirea contractului).

6.3. **Taxă specifică percepută utilizatorilor aeroportuari pentru finanțarea asistenței**

Articolul 8 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede ca asistența pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă să fie acordată fără perceperea unor taxe suplimentare de la persoanele în cauză.

În cazul în care organismul de conducere a aeroportului nu dorește să își asume singur costurile unei astfel de asistențe, acesta poate percepe [în temeiul articolului 8 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006], pe bază nediscriminatorie, o taxă specifică de la fiecare transportator aerian care utilizează un aeroport. Această taxă specifică trebuie să fie proporțională cu numărul de pasageri transportați de fiecare transportator aerian către și dinspre aeroport și trebuie să finanțeze această asistență astfel încât să repartizeze în mod echitabil sarcina între toți pasagerii care utilizează aeroportul, pentru a evita descurajarea transportului persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă.

În conformitate cu articolul 8 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, taxa specifică respectivă trebuie să fie rezonabilă, raportată la costuri și transparentă.

Pentru a garanta că taxele specifice percepute transportatorilor aerieni sunt raportate la costuri (și anume proporționale cu asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă) și că aceste taxe nu finanțează activități ale organismului de conducere altele decât cele referitoare la asigurarea unei astfel de asistențe, taxele ar trebui adoptate și aplicate în deplină transparență ([51]).

În temeiul articolului 8 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, taxa specifică urmează să fie stabilită de organismul de conducere a aeroportului în colaborare cu utilizatorii aeroportuari; prin Comitetul utilizatorilor aeroportuari (în cazul în care acesta există) sau de orice altă entitate abilitată.

([50]) A se vedea punctul 6.5 de mai jos.
([51]) A se vedea considerentul 9 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

O consultare desfășurată de organismul de conducere a aeroportului împreună cu utilizatorii aeroportuari, coroborată cu un schimb de opinii cu privire la elementele de calcul al taxei specifice constituie o bună practică. Înainte de a impune pentru prima dată taxa specifică sau de a o revizui, organismul de conducere a aeroportului ar trebui să transmită utilizatorilor aeroportuari o notificare prealabilă adecvată și să le ofere posibilitatea de a-și prezenta punctele de vedere. Utilizatorilor aeroportuari ar trebui să li se furnizeze informații financiare, operaționale și de altă natură transparente și adecvate pentru a le permite să formuleze observații în cunoștință de cauză. Aceste informații ar trebui furnizate la un nivel suficient de detaliat pentru a permite părților interesate să înțeleagă relația dintre costuri, nivelul serviciilor și factorii de cost. În general, consultările ar trebui să clarifice natura propunerilor, părțile cele mai susceptibile de a fi afectate, întrebările specifice cu privire la care se solicită feedback și termenul pentru furnizarea feedbackului solicitat. Toate părțile interesate ar trebui să aibă posibilitatea de a-și prezenta punctele de vedere. Decizia ar trebui să fie justificată în mod corespunzător. Utilizatorii ar trebui să primească o notificare prealabilă rezonabilă cu privire la decizia finală în raport cu orice revizuire a taxelor sau impunerea de noi taxe.

Atunci când organismul de conducere a unui aeroport consultă comitetul utilizatorilor aeroportuari sau utilizatorii individuali ai aeroportului cu privire la taxa specifică pentru finanțarea asistenței acordate persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, acesta ar trebui să furnizeze cel puțin următoarele informații: o listă a serviciilor și a infrastructurii puse la dispoziție în schimbul taxei specifice percepute; metodologia utilizată pentru impunerea taxei specifice; veniturile provenite din taxa specifică; precum și costurile totale ale serviciilor acoperite.

În contextul impunerii taxei specifice pentru finanțarea asistenței acordate persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, ar trebui stabilite, de asemenea, obiective în materie de eficiență a asistenței. Acestea ar trebui revizuite anual, în consultare cu asociațiile care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă și transportatorii aerieni.

Ar trebui ca un proces eficient de consultare să fie desfășurat de organismul de conducere a aeroportului împreună cu utilizatorii aeroportuari, precum și un schimb de opinii cu privire la elementele de calcul al taxei. Cu toate acestea, organismul de conducere a aeroportului este autorizat să ia o decizie finală la sfârșitul procesului de consultare cu privire la calculul taxei și la cuantumul taxei specifice pe care o consideră adecvată.

În temeiul articolului 8 alineatul (5) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, organismul de conducere a unui aeroport separă conturile activităților sale referitoare la asistența furnizată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă de conturile altor activități, în conformitate cu practicile comerciale curente. În temeiul articolului 8 alineatul (6), o prezentare anuală auditată a taxelor încasate și a cheltuielilor efectuate în vederea furnizării de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă trebuie pusă la dispoziția organismelor de aplicare a legii și a utilizatorilor aeroportuari.

Printre exemplele de tipuri de costuri care pot fi acoperite de această taxă specifică se numără următoarele: costurile aferente asistenței directe, și anume costurile de funcționare curentă a asistenței (de exemplu, salariul personalului de asistență); alte costuri accesorii legate de furnizarea de asistență (de exemplu, costuri de întreținere, achiziționarea de materiale de funcționare, închirierea unui spațiu pentru a avea, de exemplu, un centru de coordonare pentru personalul de asistență); cheltuielile de capital aferente facilităților necesare pentru furnizarea asistenței ([52]); cheltuielile de capital cu echipamentele care urmează să fie utilizate pentru a asista persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă; costul construirii sau al modernizării infrastructurii pentru a-i conferi un caracter accesibil persoanelor respective; costurile suportate pentru creșterea gradului de conștientizare cu privire la situația persoanelor cu handicap și pentru formarea personalului aeroportuar în materie de asistență; precum și cheltuielile administrative (de exemplu, timpul pe care personalul aeroportuar îl alocă pentru elaborarea ofertei de furnizare a asistenței și derularea contractului).

În ceea ce privește finanțarea infrastructurii de mobilitate care nu este utilizată în mod exclusiv de persoanele cu handicap și de persoanele cu mobilitate redusă (de exemplu ascensoare și benzi transportoare), obligația de a furniza conturi separate pentru activitățile referitoare la asistența furnizată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă și alte activități ar trebui să implice faptul că numai o parte a acestei infrastructuri de mobilitate (proporțională cu utilizarea de către persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă în raport cu utilizarea totală a infrastructurii de mobilitate în cauză) ar trebui finanțată din taxa specifică.

([52]) Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 permite includerea costului capitalului propriu în calculul costurilor. Costul capitalului propriu trebuie înțeles ca distribuirea preconizată a profitului unei întreprinderi către investitorii săi de capitaluri proprii. Este vorba de rata de rentabilitate pe care aeroportul o plătește investitorilor săi de capitaluri proprii pentru a obține capital propriu (active nete) de la aceștia.

6.4. **Furnizarea de asistență în aeroport** ([53])

Notificare prealabilă și asistență adecvată

Organismele de conducere ale aeroporturilor au obligația de a oferi asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă pentru a le permite să se deplaseze de la un punct de sosire indicat dintr-un aeroport până la aeronavă și de la aeronavă la un punct de plecare indicat din aeroport. Aceasta include îmbarcarea și debarcarea.

În temeiul articolului 7 alineatul (7) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, asistența furnizată trebuie, pe cât posibil, să fie adaptată nevoilor speciale ale fiecărui pasager și să fie organizată în așa fel încât să nu determine perturbări și întârzieri ([54]).

În cazul în care un pasager și-a notificat în prealabil în mod corespunzător solicitarea de asistență, un organism de conducere a aeroportului, în conformitate cu articolul 7 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, trebuie să ofere asistență astfel încât „persoana respectivă să poată să se îmbarce pentru zbor".

Aceeași regulă se aplică și pasagerilor care se află în tranzit, în temeiul articolului 7 alineatul (5) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006. În cazul în care un pasager și-a notificat în prealabil în mod corespunzător solicitarea de asistență, organismul de conducere a aeroportului trebuie să se asigure că pasagerul respectiv se poate îmbarca pentru zborul de corespondență.

În cazul pasagerilor care nu și-au notificat în prealabil în mod corespunzător solicitarea de asistență, un organism de conducere a aeroportului este obligat să depună toate „eforturile posibile" pentru a oferi asistența de care are nevoie persoana în cauză pentru a se putea îmbarca. Prin urmare, atunci când se acordă asistență, este permisă tratarea cu prioritate a persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă care și-au notificat în prealabil în mod corespunzător solicitarea de asistență – cu condiția depunerii tuturor eforturilor posibile pentru a acorda asistență și pasagerilor care nu și-au notificat în prealabil în mod corespunzător solicitarea de asistență.

Anexa 5-D la documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5 ([55]) conține standarde de calitate pentru serviciile pe care organismele de conducere ale aeroporturilor ar trebui să le asigure persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă care pleacă din și sosesc pe aeroport.

În conformitate cu anexa I la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, asistența în aeroporturi include următoarele măsuri pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă: comunicarea sosirii în aeroport și solicitarea de asistență la punctele desemnate; deplasarea de la punctul desemnat la ghișeul de îmbarcare; îmbarcarea și înregistrarea bagajelor; precum și deplasarea de la ghișeul de îmbarcare spre aeronavă (inclusiv îndeplinirea procedurilor legate de emigrare, vamă și siguranță).

Utilizarea termenului „asistență adaptată" de la articolul 7 alineatul (7) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 înseamnă că asistența ar trebui să includă, de asemenea, asistența pentru bagajele de mână atunci când este solicitată în timpul procedurilor legate de înregistrare, siguranță, vamă, emigrare și îmbarcare.

Condiții de asistență acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă care pleacă de pe un aeroport

Organismele de conducere ale aeroporturilor au nevoie de timp nu numai pentru a se pregăti pentru acordarea de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, ci și pentru a garanta operarea la timp a zborurilor.

În consecință și pentru a beneficia de asistență din partea organismului de conducere aeroportului, articolul 7 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede în sarcina persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă să aleagă una dintre următoarele opțiuni:

a) să se prezinte la ghișeul de îmbarcare la ora prevăzută în avans și în formă scrisă (inclusiv prin mijloace electronice) de către transportatorul aerian, agentul acestuia sau operatorul de turism, sau (în situația în care nu este prevăzută nicio oră) cu cel puțin o oră înainte de ora de plecare publicată; sau

([53]) Pe lângă sarcinile de asistență ce revin organismelor de conducere ale aeroporturilor, enumerate în Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, propunerea Comisiei din 29 noiembrie 2023 de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile pasagerilor în contextul călătoriilor multimodale [COM(2023) 752 final] ar obliga transportatorii care oferă contracte multimodale unice să coopereze cu organismele de administrare ale terminalelor pentru a oferi asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă la utilizarea contractelor multimodale unice, în special atunci când acestea efectuează transferuri de la un mod de transport la altul. Transportatorii care oferă contracte multimodale unice și organismele de administrare a terminalelor vor trebui să se asigure că persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă care utilizează contracte multimodale unice vor trebui să își notifice în prealabil solicitarea de asistență o singură dată. Transportatorii și operatorii terminalelor vor trebui să înființeze și să opereze ghișee unice în anumite noduri multimodale enumerate în anexa I la propunere pentru a primi cereri de asistență din partea persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă și să le transmită entităților responsabile cu furnizarea de asistență.

([54]) A se vedea considerentul 5 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

([55]) A se vedea paginile 2, 3 și 4 din anexa 5-D la documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5.

b) să ajungă la unul dintre punctele de sosire sau de plecare desemnate din incinta aeroportului ([56]) la ora prevăzută în avans și în formă scrisă (inclusiv prin mijloace electronice) de către transportatorul aerian, agentul acestuia sau operatorul de turism, sau (în situația în care nu este prevăzută nicio oră) cu cel puțin două ore înainte de ora de plecare publicată.

Furnizarea cărucioarelor cu rotile pentru a asigura transportul neîntrerupt al persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă în aeroport

Organismele de conducere a unui aeroport ar trebui să furnizeze, la cerere, cărucioare cu rotile pentru a asigura transportul fără probleme al persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă în aeroporturi, de la punctul de sosire pe aeroport până la îmbarcarea în aeronavă și de la debarcarea lor de pe aeronavă până la punctul de ieșire din aeroport. Organismele de conducere a unui aeroport ar trebui să ia în considerare nevoile diferite pe care le pot avea persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, precum și numărul de pasageri care pot necesita o astfel de asistență. Se acceptă faptul că dimensiunea aeroportului poate avea un impact asupra disponibilității diferitelor tipuri de cărucioare cu rotile. Opțiunile pot fi mai limitate în aeroporturile regionale mici, însă aeroporturile mai mari ar trebui să dispună de o gamă mai largă de cărucioare cu rotile pentru a răspunde nevoilor acestor pasageri ([57]). Chiar dacă opțiunile în materie de cărucioare cu rotile sunt limitate, organismele de conducere ale aeroporturilor ar trebui totuși să se asigure de caracterul cât mai confortabil și mai sigur posibil al cărucioarelor cu rotile disponibile.

În cazurile în care persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă vin la aeroport cu propriile cărucioare cu rotile, constituie o bună practică faptul de a primi, din partea organismelor de conducere ale unui aeroport (pe cât posibil și cu condiția respectării în continuare a reglementărilor de securitate în vigoare), permisiunea de a își utiliza propriile cărucioare cu rotile până la îmbarcarea în aeronavă, în special în acele cazuri în care tipurile de cărucioare cu rotile disponibile în aeroport nu sunt adecvate pentru handicapul specific al pasagerului în cauză. În mod similar (și, dacă este posibil, ținând seama de procedurile de manipulare legate de siguranță), persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă ar trebui să primească propriul echipament de mobilitate imediat după debarcare și nu ar trebui să fie obligate să le recupereze de la sala de preluare a bagajelor.

Handlingul la sol al echipamentelor de mobilitate ale persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă

Anexa I la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede că organismele de conducere ale aeroporturilor sunt responsabile de handlingul la sol al echipamentelor de mobilitate ale persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă. Aceasta include, de asemenea, handlingul la sol al cărucioarelor electrice cu rotile – sub rezerva respectării obligației de preaviz de 48 de ore și a aplicării legislației relevante în materie de bunuri periculoase.

Înlocuirea temporară a echipamentelor de mobilitate deteriorate sau pierdute ale persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă

În conformitate cu anexa I la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, organismele de conducere ale aeroporturilor trebuie să fie pregătite să asigure înlocuirea temporară a echipamentelor de mobilitate deteriorate sau pierdute, dar nu neapărat cu echipamente identice. În conformitate cu cerința prevăzută la articolul 7 alineatul (7) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 și pentru a oferi „asistență adaptată”, articolul înlocuitor ar trebui să fie cât mai apropiat posibil de echipamentul de mobilitate deteriorat sau pierdut și să satisfacă nevoile specifice ale fiecărui pasager. În conformitate cu articolul 8 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, articolul înlocuitor trebuie furnizat fără perceperea unor taxe suplimentare. Oferirea posibilității pasagerului în cauză de a păstra echipamentul de înlocuire temporară până la repararea sau înlocuirea echipamentului deteriorat constituie o bună practică.

Asistență în facilitățile de înregistrare

Facilitățile de înregistrare ar trebui să fie concepute astfel încât să fie accesibile pasagerilor care utilizează cărucioare cu rotile, precum și persoanelor cu mobilitate redusă care prezintă diferite tipuri de handicap. Ar trebui să se asigure faptul că personalul poate comunica cu pasagerii surzi și cu pasagerii cu deficiențe de auz cu ajutorul limbajului prin semne sau al mijloacelor alternative de comunicare.

([56]) A se vedea punctul 6.1. privind desemnarea punctelor de sosire sau de plecare.

([57]) Acest aspect rezultă din obligația prevăzută la articolul 7 alineatul (7) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, conform căreia asistența furnizată trebuie să fie, pe cât posibil, adaptată nevoilor speciale ale fiecărui pasager.

În cazul în care un aeroport sau o companie aeriană utilizează echipamente de autoînregistrare, cerințele de accesibilitate prevăzute în Directiva (UE) 2019/882 se vor aplica începând cu 28 iunie 2025. Cu toate acestea, articolul 32 alineatul (2) din Directiva (UE) 2019/882 conține o măsură tranzitorie: statele membre pot să prevadă că terminalele cu autoservire utilizate în mod legal de către furnizorii de servicii pentru furnizarea de servicii înainte de 28 iunie 2025 pot să fie utilizate în continuare pentru furnizarea de servicii similare până la sfârșitul duratei lor de viață economică utilă, dar nu mai mult de 20 de ani după intrarea lor în uz. Constituie o bună practică punerea la dispoziție a unor ghișee separate de înregistrare și de predare a bagajelor pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, pentru a reduce timpul de așteptare pentru persoanele care au o capacitate mai redusă de a sta în picioare timp îndelungat.

Asistență în contextul procedurilor legate de emigrare, vamă și siguranță

Adaptarea procedurilor legate de emigrare, vamă și siguranță la nevoile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă, pentru a facilita vămuirea acestora într-un mod sigur și demn constituie o bună practică ([58]).

Asistența la îmbarcare

În temeiul articolului 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 și al anexei I la acesta, organismul de conducere a unui aeroport trebuie, de asemenea, să ajute persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă să se îmbarce la bordul aeronavei, să se deplaseze de la ușa aeronavei la locurile atribuite și să își depoziteze bagajul la bordul aeronavei.

Informațiile privind îmbarcarea ar trebui furnizate prin diferite mijloace senzoriale (de exemplu, prin anunțuri la difuzor și în scris pe panourile de afișaj).

Manualul fără caracter obligatoriu al Organizației Aviației Civile Internaționale (OACI) privind accesul persoanelor cu handicap la transportul aerian (Manualul OACI) ([59]) prevede că persoanelor cu handicap care se autoidentifică ca având nevoie de asistență sau de timp suplimentar pentru îmbarcare ar trebui să li se ofere posibilitatea de a se pre-îmbarca separat (și anume înainte de toți ceilalți pasageri), deoarece acest lucru este, în general, mai demn și mai puțin stresant pentru persoană și mai eficient pentru compania aeriană. O astfel de pre-îmbarcare este condiționată de faptul că pasagerul în cauză se află la poarta de îmbarcare în timp util și de considerente de siguranță.

Asistența la sosire

În temeiul articolului 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 și al anexei I la acesta, organismele de conducere ale aeroporturilor trebuie să ofere unei persoane cu handicap sau unei persoane cu mobilitate redusă asistență la sosire pentru recuperarea bagajului de la bordul aeronavei; deplasarea de la locurile atribuite spre ușa aeronavei; debarcarea de la bordul aeronavei; deplasarea de la aeronavă spre sala de preluare a bagajelor și recuperarea bagajului; îndeplinirea procedurilor legate de imigrare și vamă; precum și deplasarea de la sala de preluare a bagajelor spre un punct desemnat.

Constituie o bună practică faptul că echipajul de cabină al transportatorului asigură, la debarcare, punerea în legătură a asistenților aeroportuari care așteaptă la ușa aeronavei cu pasagerii care au nevoie de asistență. Acest aspect contribuie la evitarea situațiilor confuze sau a incapacității de a furniza asistență, de exemplu atunci când personalul de asistență nu poate identifica imediat pasagerii care au nevoie de asistență (cum ar putea fi cazul persoanelor cu handicap ascuns).

În conformitate cu cerința de „asistență adaptată” în temeiul articolului 7 alineatul (7) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, asistența pentru deplasarea de la sala de preluare a bagajelor spre un punct desemnat ar trebui să includă transportul persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă de la sala de preluare a bagajelor la un punct desemnat împreună cu bagajele lor, dacă există o solicitare în acest sens.

Îmbarcarea câinilor utilitari recunoscuți

Articolul 7 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede că, în situația în care este necesară folosirea unui câine utilitar recunoscut, o astfel de cerință trebuie îndeplinită – cu condiția ca această cerință să fie notificată transportatorului aerian, agentului acestuia sau operatorului de turism în conformitate cu normele interne aplicabile cu privire la transportul câinilor utilitari la bordul aeronavelor (în cazul în care există astfel de norme). Anexa I la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede că serviciile de handling la sol al câinilor utilitari recunoscuți se află sub responsabilitatea organismelor de conducere ale aeroporturilor.

([58]) Regulamentul (CE) nr. 300/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 martie 2008 privind norme comune în domeniul securității aviației civile și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2320/2002 (JO L 97, 9.4.2008, p. 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) A se vedea punctul 7.3 din Manualul Organizației Aviației Civile Internaționale (OACI) privind accesul persoanelor cu handicap la transportul aerian (documentul 9984), prima ediție, 2013.

Este oportună asigurarea unei zone bine întreținute de acces pentru câinii utilitari.

„Zilele accesibilității”: o bună practică a aeroporturilor și a transportatorilor aerieni pentru a ajuta persoanele cu handicap să se familiarizeze cu călătoriile cu avionul

O serie de aeroporturi și transportatori aerieni au pus deja în aplicare bunele practici în materie de organizare a „zilelor accesibilității” pentru a permite persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă să se familiarizeze cu aeroportul și cu mediul la bordul aeronavei înainte de călătorie.

6.5. **Standarde de calitate cu privire la aeroporturi**

Consultarea utilizatorilor aeroportuari și a reprezentanților persoanelor cu handicap și ai persoanelor cu mobilitate redusă

În temeiul articolului 9 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, aeroporturile pe care se înregistrează un trafic anual de cel puțin 150 000 de mișcări de pasageri comerciali trebuie să îndeplinească standarde de calitate cu privire la asistența specificată în anexa I la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006. Organismele de conducere ale aeroporturilor trebuie să stabilească aceste standarde de calitate și să precizeze resursele necesare pentru îndeplinirea lor, în colaborare cu transportatorii aerieni, prin Comitetul utilizatorilor aeroportuari (în cazul în care există un astfel de comitet) și cu organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă ([60]). În cazul în care un aeroport nu dispune de un comitet al utilizatorilor aeroportuari, organismul de conducere a aeroportului ar trebui să organizeze o formă alternativă de consultare care să includă toți transportatorii aerieni care transportă pasageri de la sau către aeroportul în cauză.

Organismul de conducere a unui aeroport ar trebui să organizeze reuniuni periodice cu reprezentanți ai persoanelor cu handicap și ai persoanelor cu mobilitate redusă; precum și să îi consulte cu privire la stabilirea standardelor de calitate; revizuirea performanței în raport cu standardele de calitate; revizuirea sistemelor de monitorizare a performanței; atribuirea de contracte furnizorilor de servicii (cu excepția părții care conține informații confidențiale din punct de vedere comercial a unor astfel de contracte); precum și furnizarea de consiliere cu privire la accesibilitatea terminalelor, a echipamentelor și a serviciilor și programelor în materie de formare.

Este o bună practică să se invite reprezentanții persoanelor cu handicap și ai persoanelor cu mobilitate redusă să verifice respectarea standardelor de calitate.

Documentele privind standardele de calitate ar trebui să menționeze în mod clar faptul că au avut loc consultări, împreună cu o listă a persoanelor care au fost consultate (de exemplu, utilizatorii aeroportuari și reprezentanții persoanelor cu handicap și ai persoanelor cu mobilitate redusă); momentul în care a avut loc consultarea și modul în care au fost luate în considerare opiniile exprimate în cursul consultării.

Conținutul standardelor de calitate

Articolul 9 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede că trebuie să se țină seama de politicile și codurile de conduită recunoscute pe plan internațional (în special Codul de conduită al CEAC în domeniul serviciilor de handling la sol al persoanelor cu mobilitate redusă) ([61]). Codul CEAC conține standarde calitative și cantitative specifice cu privire la asistența prevăzută în anexa I la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

Standarde de calitate obligatorii

Organismele de conducere ale aeroporturilor sunt obligate să respecte standardele de calitate în materie de asistența prevăzute la articolul 9 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, în conformitate cu articolul 14 alineatul (1) din regulamentul respectiv, care impune organismelor naționale de aplicare a legii să ia măsurile necesare pentru a asigura respectarea standardelor de calitate în cauză.

Publicarea standardelor de calitate

În temeiul articolului 9 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, organismele de conducere ale aeroporturilor trebuie să își publice documentele referitoare la standardele de calitate în materie de asistență. Pasagerii ar trebui să poată identifica rapid și ușor aceste standarde de calitate pe site-ul web aeroportului.

([60]) Astfel, un organism de conducere a unui aeroport ar trebui să ia în considerare avizul Comitetului utilizatorilor aeroportuari cu privire la echipamentele care trebuie achiziționate pentru a asista persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă.

([61]) A se vedea, de asemenea, anexa 5-C la documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5.

Monitorizarea performanței în raport cu standardele de calitate

Ar trebui să existe revizuiri periodice pentru a verifica performanța furnizorului de servicii în raport cu standardele de calitate. Furnizorii de servicii „ar trebui să își introducă propriile sisteme de monitorizare a performanței și să furnizeze date rezonabile, conform cerințelor comunității aeroportuare” ([62]).

Organismele de conducere ale aeroporturilor ar trebui să colecteze date care măsoară performanța în raport cu documentul privind standardele de calitate și să le transmită anual organismelor naționale de aplicare a legii. Datele transmise organismelor naționale de aplicare a legii ar trebui să includă date referitoare la performanță în raport cu indicatorii cantitativi ai CEAC ([63]); rezultatele sondajelor în rândul pasagerilor; sinteze ale reuniunilor cu reprezentanții persoanelor cu handicap și ai persoanelor cu mobilitate redusă; incidente în care zborul sau zborul de legătură al unui pasager a fost pierdut; precum și incidentele în cazul cărora asistența pentru pasagerii care sosesc nu a fost disponibilă la poartă în termen de 45 de minute de la sosire.

Constituie o bună practică adoptarea, de către organismele de conducere ale aeroporturilor, a unor instrumente (de exemplu, sisteme software care oferă părților interesate relevante acces în timp real la indicatori-cheie de performanță și la date de performanță legate de furnizarea de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă). Acest lucru contribuie la asigurarea faptului că informațiile privind asistența acordată pasagerilor sunt transmise cu exactitate; că taxele specifice stabilite de organismele de conducere ale aeroporturilor pentru acordarea de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă sunt rezonabile și stabilite în funcție de costuri; precum și că respectarea standardelor de calitate este monitorizată cu acuratețe. Astfel de instrumente ar trebui să monitorizeze standardele de calitate prin măsurarea serviciilor furnizate fiecărui pasager în parte.

6.6. **Obligația transportatorilor aerieni de a acorda o atenție deosebită persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în caz de întârzieri și anulări**

Pe lângă cerințele Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 în ceea ce privește acordarea de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în aeroporturi, articolul 9 alineatele (1) și (2) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 impun transportatorilor efectivi să acorde o atenție deosebită nevoilor persoanelor cu mobilitate redusă și ale oricăror persoane care le însoțesc în eventualitatea refuzului la îmbarcare, anulării sau întârzierilor de orice durată. Toți pasagerii au dreptul de a beneficia de îngrijire, cum ar fi mese și băuturi răcoritoare (într-o proporție rezonabilă față de timpul de așteptare); cazare la hotel, în cazul în care este necesară cazarea peste noapte și posibilitatea de a efectua două apeluri telefonice gratuite și de a utiliza serviciile de e-mail. Cu toate acestea, în conformitate cu articolul 11 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 ar trebui să se acorde prioritate nevoilor persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă.

Pasagerilor ar trebui să li se ofere o astfel de asistență, cu titlu gratuit, clar și accesibil (inclusiv prin mijloace electronice de comunicare). Transportatorii aerieni ar trebui, de asemenea, să dispună de procese pentru a oferi în mod activ asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în cadrul unui zbor relevant și pentru a le oferi acestora o atenție prioritară. Aceasta înseamnă că pasagerii nu ar trebui să fie lăsați să se ocupe ei înșiși de luarea măsurilor necesare (de exemplu de găsirea și de plata cazării sau a alimentelor). Transportatorii aerieni efectivi trebuie, în schimb, să ofere în mod activ asistență. Transportatorii aerieni efectivi ar trebui, de asemenea, să se asigure, acolo unde este posibil, de accesibilitatea cazării oferite pentru persoanele cu handicap și câinii lor utilitari.

Având în vedere cerințele în caz de refuz la îmbarcare, întârzieri prelungite și anulări, constituie o bună practică elaborarea și menținerea de către organismele de gestionare a aeroporturilor și transportatorii aerieni a unor planuri de urgență pentru a reduce la minimum impactul perturbărilor majore ale zborurilor asupra persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă în aeroporturi (de exemplu, cuprinzând o listă de spații de cazare accesibile în vecinătatea aeroportului; o listă a potențialilor furnizori de echipamente medicale și detalii privind punctele de încărcare pentru echipamentele medicale electrice).

6.7. **Sănătatea și siguranța personalului de asistență**

Sănătatea și siguranța personalului aeroportuar care oferă asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă nu ar trebui să fie compromise. De exemplu, atunci când oferă asistență, personalul aeroportuar ar trebui să utilizeze, acolo unde este posibil, dispozitive mecanice de ajutor precum cărucioare cu rotile la sol, cărucioare cu rotile la bord, rampe și ascensoare; iar ridicarea manuală a persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă ar trebui limitată la cazuri excepționale.

([62]) A se vedea articolul 9 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, coroborat cu punctul 9.1 din Codul de conduită al CEAC în domeniul serviciilor de handling la sol.

([63]) A se vedea punctul 7.5 din anexa 5-C la documentul 30 al CEAC, partea I, secțiunea 5.

În cazul în care statele membre au norme naționale care reglementează responsabilitățile angajatorilor în ceea ce privește protecția sănătății și securității angajaților lor, aceste norme ar trebui respectate atunci când se acordă asistență.

7. REFUZUL DE A ÎMBARCA UN PASAGER CU HANDICAP SAU UN PASAGER CU MOBILITATE REDUSĂ ȘI CONDIȚIONAREA ÎMBARCĂRII ACESTORA DE CĂLĂTORIA CU UN ASISTENT DE SIGURANȚĂ

Punctul 5.5 de mai sus privind refuzul rezervării sau îmbarcării este aplicabil și în situațiile în care un operator de transport aerian refuză să îmbarce un pasager din motive de siguranță; sau condiționează transportul pasagerului în cauză de însoțirea acestuia de o persoană capabilă să ofere asistența necesară pentru a îndeplini cerințele de siguranță aplicabile.

8. ASISTENȚA OFERITĂ DE TRANSPORTATORUL AERIAN

Un transportator aerian trebuie să ofere asistența menționată în anexa II la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă dacă persoanele respective și-au notificat în prealabil nevoia de asistență cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare publicată a zborului; au notificat în prealabil faptul că sunt însoțiți în călătorie de un câine utilitar și s-au prezentat la un punct de sosire și de plecare desemnat și, ulterior, la ghișeul de îmbarcare la ora prevăzută la articolul 7 alineatul (4) din regulamentul respectiv. În conformitate cu articolul 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, un transportator aerian trebuie să ofere gratuit asistența prevăzută în anexa II la regulament.

Ar trebui subliniat faptul că responsabilitatea principală a echipajului de cabină este siguranța tuturor pasagerilor aflați la bordul unei aeronave. Asigură respectarea cerințelor de siguranță la bord și organizează asistență în materie de siguranță în caz de urgență și în timpul operațiunilor de zi cu zi. Orice acțiune care ar putea compromite îndeplinirea sarcinilor sau capacitățile fizice ale acestora (inclusiv considerentele de sănătate și siguranță) ar putea avea un impact asupra siguranței tuturor pasagerilor de la bord. Echipajele de cabină nu sunt obligate să ofere asistență personală persoanelor cu handicap sau persoanelor cu mobilitate redusă (de exemplu, asistență pentru consumul de alimente sau băuturi) care depășește serviciul furnizat altor pasageri. Totuși, este de așteptat ca acestea să faciliteze deschiderea recipientelor pentru alimente și descrierea serviciilor de catering pentru nevăzători. În mod similar, echipajul de cabină nu este obligat să ofere asistență în incinta băii sau la utilizarea grupurilor sanitare (în cazurile în care pasagerul nu poate utiliza grupurile sanitare fără asistență). Cu toate acestea, este de așteptat ca echipajul de cabină să ajute un pasager să se deplaseze în interiorul cabinei într-un cărucior cu rotile aflat la bord (dacă este instalat) sau prin metode alternative. Echipajul de cabină nu este obligat să furnizeze servicii medicale (inclusiv administrarea de medicamente pasagerilor cu handicap sau pasagerilor cu mobilitate redusă). În cazul în care o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă nu este capabilă să îndeplinească astfel de sarcini fără asistență, dar trebuie să îndeplinească una sau mai multe dintre aceste sarcini în timpul zborului, asistentul care poate furniza asistența necesară trebuie să însoțească persoana respectivă.

În ceea ce privește transportul bagajelor: pe lângă obligația transportatorilor aerieni de a transporta gratuit echipamente medicale și două articole de echipament de mobilitate per persoană cu handicap sau persoană cu mobilitate redusă (astfel cum se prevede în detaliu la punctele 8.2 și 8.3 de mai jos), normele privind limitele de greutate se aplică persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în același mod în care se aplică oricăror alți pasageri (și anume aceștia trebuie să plătească aceeași taxă pentru bagajele excedentare ca orice alt pasager). În conformitate cu anexa II la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, normele privind limitările de greutate nu se aplică transportului de echipamente medicale și de mobilitate atât timp cât este respectată limita de două articole de echipament de mobilitate pentru o persoană cu handicap sau cu mobilitate redusă și sunt respectate toate restricțiile aplicabile legate de transportul de bunuri periculoase, de siguranța aviației sau de dimensiunea și certificarea aeronavei.

8.1. Transportul în cabină al câinilor utilitari recunoscuți

Sub rezerva legislației naționale și a UE privind circulația animalelor menționată la punctul 5.7 ([64]), câinii utilitari recunoscuți trebuie să poată călători în cabina pasagerului fără perceperea unei taxe suplimentare, în conformitate cu articolul 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 și cu anexa II la acesta.

([64]) A se vedea, în special, Regulamentul (UE) nr. 576/2013.

Câinii utilitari recunoscuți vor sta în mod normal în spațiul de pe podea din fața scaunului proprietarului lor. În cazul în care un câine utilitar nu poate sta pe podea în fața scaunului proprietarului său (de exemplu, pentru că este prea mare), transportatorul aerian trebuie să ofere o modalitate alternativă adecvată pentru îmbarcarea câinelui fără perceperea unei taxe suplimentare, în conformitate cu articolul 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 și cu anexa II la acesta. Aceasta poate include asigurarea unui loc pentru câinele utilitar lângă persoana cu handicap în mod gratuit.

8.2. **Transportul echipamentelor de mobilitate**

În temeiul articolului 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 și al anexei II la acesta, un transportator aerian trebuie să transporte gratuit până la două articole de echipament de mobilitate (inclusiv cărucioare electrice cu rotile) pentru o persoană cu handicap sau cu mobilitate redusă.

Persoana în cauză trebuie să informeze transportatorul aerian cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare prevăzută a zborului în ceea ce privește transportul cărucioarelor electrice cu rotile. Transportul acestor cărucioare electrice cu rotile face obiectul unor posibile limitări ale spațiului la bordul aeronavei. Acesta face totodată obiectul aplicării legislației relevante privind bunurile periculoase.

Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 nu definește „echipamentele de mobilitate". În orice caz, acestea pot fi înțelese ca însemnând orice echipament destinat să asiste persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă în raport cu mobilitatea lor. Transportul gratuit al echipamentelor de mobilitate nu se limitează la acele articole necesare în timpul zborului, ci include și echipamentele de mobilitate necesare la destinație. Adesea, cărucioarele electrice cu rotile nu pot fi transportate în cabina aeronavei, astfel încât includerea lor în anexa II la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 în categoria echipamentelor de mobilitate care trebuie transportate cu titlu gratuit înseamnă că această categorie include articole care nu sunt necesare în timpul zborului, ci mai degrabă la destinație.

Pentru a oferi asistența necesară, transportatorii aerieni, agenții acestora și operatorii de turism ar trebui să solicite în prealabil persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă care călătoresc cu echipamentele lor de mobilitate să furnizeze toate informațiile necesare referitoare la transportul acestora.

„Orientările IATA privind transportul dispozitivelor de ajutor pentru mobilitate" ([65]) sunt rezultatul unei inițiative a IATA de a reuni părțile interesate implicate în transportul echipamentelor de mobilitate (inclusiv reprezentanți ai persoanelor cu handicap, ai transportatorilor aerieni, ai prestatorilor de servicii la sol, ai aeroporturilor, ai autorităților de reglementare, ai mediului academic și ai producătorilor de echipamente de mobilitate) pentru a colecta cele mai bune practici legate de transportul în condiții de siguranță al echipamentelor de mobilitate. Acestea conțin recomandări care ajută transportatorii aerieni și organismele de conducere ale aeroporturilor să își îndeplinească obligațiile legate de transportul echipamentelor de mobilitate și să reducă la minimum numărul de cazuri în care un transportator aerian refuză să transporte echipamente de mobilitate sau în care echipamentul de mobilitate este pierdut sau deteriorat.

8.3. **Transportul echipamentelor medicale**

În temeiul articolului 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 și al anexei II la acesta, transportatorii aerieni trebuie să transporte, cu titlu gratuit, echipamentele medicale ale persoanelor cu handicap sau ale persoanelor cu mobilitate redusă.

Având în vedere spectrul larg de pasageri pe care Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 urmărește să îl acopere, nu există nicio definiție a echipamentului medical sau a cantității de astfel de articole care pot fi transportate (spre deosebire de echipamentele de mobilitate, care, astfel cum s-a menționat la punctul 8.2 de mai sus, se limitează la două articole). Circumstanțele fiecărei solicitări de a transporta astfel de elemente ar trebui să fie analizate în funcție de fondul individual și luând în considerare nevoile pasagerului.

Legislația privind bunurile periculoase ar putea avea un impact asupra transportului de echipamente medicale: medicația în stare lichidă peste o anumită cantitate sau seringile pot fi permise în bagajul de mână numai pe baza prezentării unui certificat medical care să indice că utilizarea echipamentului sau a medicației în timpul călătoriei este esențială, în conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 300/2008.

([65]) Orientările IATA privind transportul dispozitivelor de ajutor pentru mobilitate – prima ediție, februarie 2023, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Transportatorii aerieni trebuie să transporte în cabină în mod gratuit oxigenul medical al persoanelor cu handicap, cu condiția ca echipamentele să îndeplinească toate cerințele legale legate de transportul bunurilor periculoase și care se bazează pe Instrucțiunile tehnice ale OACI pentru siguranța transportului aerian al bunurilor periculoase ([66]); precum și sub rezerva notificării prealabile a transportatorului. Transportatorii aerieni pot opta, de asemenea, să furnizeze oxigen medical direct pasagerilor. Cu toate acestea, nu sunt obligați să acționeze în acest sens și au dreptul de a percepe taxe pentru furnizarea de oxigen medical. În cazul în care transportatorii aerieni decid să furnizeze oxigen medical pasagerilor lor, oferirea acestuia la un cost redus constituie o bună practică. Transportatorii aerieni ar trebui să publice taxele pe care le percep pentru furnizarea de oxigen medical. Transportatorii aerieni pot solicita o notificare prealabilă cu privire la nevoia de oxigen atunci când o persoană cu handicap dorește să utilizeze rezerva proprie a transportatorului aerian pe parcursul unui zbor.

Transportatorii aerieni au obligația de a furniza pasagerilor toate informațiile relevante, în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 965/2012 al Comisiei referitoare la transportul aerian al bunurilor periculoase.

8.4. **Locuri care satisfac nevoile speciale ale persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă** ([67])

În temeiul articolului 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 și al anexei II la acesta, transportatorii aerieni trebuie să depună toate eforturile posibile în vederea adaptării locului atribuit la bordul aeronavei la necesitățile persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă ca urmare a solicitării acestui serviciu, sub rezerva cerințelor de siguranță și disponibilitate ([68]).

Prin urmare, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă ar trebui să aibă acces la locuri adecvate dacă acestea sunt disponibile la momentul rezervării. Acestora nu li se percepe o taxă pentru accesul la un loc adecvat, în conformitate cu articolul 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 și cu anexa II la acesta. Politicile transportatorilor aerieni în ceea ce privește alocarea locurilor pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă ar trebui să fie transparente. Transportatorii aerieni ar trebui să își publice procedurile pentru solicitarea unui „loc adecvat” pe site-urile lor web.

Transportatorii aerieni pot solicita informații cu privire la o dizabilitate sau la o restricție de mobilitate pentru a putea aloca cel mai adecvat loc persoanei în cauză.

Manualul OACI prevede ([69]) că „atunci când o persoană identifică natura handicapului său, operatorul aeronavei ar trebui, înainte de a atribui pasagerului respectiv un loc, să informeze pasagerul cu privire la locurile disponibile care sunt cele mai accesibile și apoi să stabilească cu pasagerul respectiv un loc adecvat (de exemplu, brațe mobile, băi în apropiere, locuri adiacente pentru persoana cu handicap și asistent), sub rezerva reglementărilor de siguranță. În cazul în care locurile nu sunt alocate în prealabil, oferirea posibilității persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă să se pre-îmbarce și să aleagă locul care răspunde cel mai bine nevoilor lor, dacă este disponibil, sub rezerva reglementărilor de siguranță, constituie o bună practică”.

Odată ce au fost alocate locuri, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă nu ar trebui să fie mutate de pe scaunele care sunt cele mai potrivite pentru ele, cu excepția motivelor de siguranță. În cazul schimbării aeronavei, persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă ar trebui să li se realoce un loc adecvat.

8.5. **Atribuirea locurilor pentru persoanele care însoțesc o persoană cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă**

În conformitate cu anexa II la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, transportatorii aerieni trebuie să depună toate eforturile posibile pentru a atribui unei persoane care însoțește o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă, în scopul de a o asista, un loc lângă persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă. În plus, în temeiul Regulamentului (UE) nr. 965/2012 al Comisiei, Agenția Uniunii Europene pentru Siguranța Aviației (AESA) a adoptat un standard privind transportul categoriilor speciale de pasageri, stabilind (printre altele) că persoanele care însoțesc persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă ar trebui să fie așezate lângă persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă pe care o însoțesc ([70]).

([66]) Documentul OACI 9284, intitulat „Instrucțiuni tehnice privind siguranța transportului aerian al bunurilor periculoase”, aplică dispozițiile de bază prevăzute în anexa 18 a OACI „Siguranța transportului aerian al bunurilor periculoase”, la care se face trimitere, de asemenea, în Regulamentul (UE) nr. 965/2012 al Comisiei.

([67]) A se vedea, de asemenea, punctul 5.8 de mai sus.

([68]) A se vedea anexa II la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006. De exemplu, un scaun cu brațe mobile ar trebui alocat unui pasager care nu se poate deplasa cu ușurință peste un braț fix; un scaun care asigură spațiu suplimentar pentru picioare pentru un pasager care nu își poate îndoi piciorul; sau un scaun în apropierea unei băi sau a unei ieșiri pentru un pasager cu deficiențe de mobilitate.

([69]) A se vedea punctul 3.21 din Manualul Organizației Aviației Civile Internaționale (OACI) privind accesul persoanelor cu handicap la transportul aerian (documentul 9984), prima ediție, 2013.

([70]) A se vedea standardul AMC1 CAT.OP.MPA.155 litera (c) al Agenției Uniunii Europene pentru Siguranța Aviației (AESA): https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
În contextul Regulamentului (UE) nr. 965/2012, AMC înseamnă „mijloace acceptabile de conformitate”; CAT înseamnă „transport aerian comercial”; iar OP înseamnă „operațiune”.

În temeiul articolului 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 și al anexei II la regulamentul respectiv, dacă (i) un transportator aerian solicită unui asistent de siguranță să însoțească o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă în conformitate cu articolul 4 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 și (ii) transportatorul aerian respectiv poate atribui un loc asistentului de siguranță însoțitor lângă persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă; în acest caz, transportatorul aerian nu trebuie să impună nicio taxă suplimentară pentru rezervarea locului asistentului de siguranță însoțitor.

8.6. **Comunicarea informațiilor esențiale cu privire la un zbor**

În temeiul articolului 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 și al anexei II la acesta, informațiile esențiale privind zborurile trebuie furnizate în formate accesibile. Acestea ar trebui să includă întotdeauna informațiile privind siguranța referitoare la aeronavă. Începând cu 28 iunie 2025, comunicarea informațiilor trebuie să respecte normele prevăzute în Directiva (UE) 2019/882.

8.7. **Asistență la deplasarea spre grupurile sanitare**

În temeiul articolului 10 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 și al anexei II la acesta, echipajul de cabină trebuie să ofere asistență adecvată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în ceea ce privește deplasarea de la locul atribuit spre grupul sanitar, dacă este necesar.

Cu toate acestea, o astfel de asistență nu ar trebui să compromită sănătatea și siguranța echipajului de cabină. Prin urmare, în absența unor echipamente adecvate, echipajul de cabină nu ar trebui să fie obligat să asiste o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă să se ridice și să se deplaseze manual de la locul atribuit spre grupul sanitar. În principiu, cărucioarele cu rotile de la bord ar trebui utilizate în acest scop, în cazul în care acestea sunt disponibile (panourile de transfer sau ascensoarele medicale ar putea fi alternative echivalente).

Persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă nu ar trebui să li se refuze îmbarcarea doar pentru că nu pot fi asistate la deplasarea spre grupul sanitar din cauza indisponibilității unui cărucior cu rotile la bord sau a unui dispozitiv alternativ. Atunci când este posibil, aceștia ar trebui să fie informați în prealabil cu privire la indisponibilitatea unui cărucior cu rotile la bord sau a unui instrument alternativ, astfel încât să poată decide în cunoștință de cauză dacă să călătorească sau nu în aceste condiții. Imposibilitatea persoanelor cu handicap sau a persoanelor cu mobilitate redusă de a utiliza grupurile sanitare nu reprezintă în sine un risc pentru siguranță și, prin urmare, ar putea să nu fie un motiv valabil pentru a refuza transportul acestora, în special în timpul zborurilor pe distanțe scurte.

Transportatorii aerieni ar trebui, în cazul în care este posibil, să țină seama de nevoile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă la luarea deciziilor cu privire la proiectarea unei aeronave noi sau nou reamenajate ([71]). Aceasta poate include punerea la dispoziție a unui cărucior cu rotile adecvat la bord și proiectarea unor grupuri sanitare accesibile. Documentul 30 al CEAC, partea I, conține recomandări specifice cu privire la echipamentele minime dezirabile ale aeronavelor legate de nevoile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă ([72]).

9. **PIERDEREA SAU DETERIORAREA ECHIPAMENTELOR DE MOBILITATE**

Echipamentele de mobilitate sunt esențiale pentru ca persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă să își desfășoare activitatea în mod independent în viața de zi cu zi. Acestea sunt adesea fabricate pe măsură, iar înlocuirea sau repararea lor pot fi extrem de costisitoare.

În temeiul articolului 12 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, în cazul în care echipamentele de mobilitate sau dispozitivele de asistență se pierd sau se deteriorează în timpul handlingului în aeroport sau în timpul transportului la bordul aeronavei, pasagerul căruia îi aparține echipamentul respectiv ar trebui să fie despăgubit, în conformitate cu legislația la nivel internațional, la nivelul Uniunii și la nivel național.

([71]) A se vedea considerentul 11 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.
([72]) A se vedea punctul 5.5 din documentul 30 al CEAC, partea I.

Convenția pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional (cunoscută sub denumirea de Convenția de la Montreal) reglementează răspunderea transportatorilor aerieni pentru echipamentele de mobilitate pierdute sau deteriorate ([73]). Convenția prevede că transportatorii aerieni sunt răspunzători pentru orice pierdere sau deteriorare a bagajelor personale (inclusiv a echipamentelor de mobilitate).

În conformitate cu anexa I la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, organismele de conducere ale aeroporturilor sunt responsabile de handlingul la sol al echipamentelor de mobilitate. Acest aspect nu afectează răspunderea transportatorilor aerieni în temeiul Convenției de la Montreal în ceea ce privește plata daunelor-interese în caz de pierdere sau deteriorare a echipamentelor de mobilitate. Cu toate acestea, Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 nu împiedică transportatorii aerieni să facă demersuri pentru a recupera costul oricărei compensații plătite în cazul în care pierderea sau deteriorarea echipamentelor de mobilitate rezultă din acțiunile organismului de conducere a aeroportului sau ale oricărei alte părți terțe.

Articolul 22 alineatul (2) din Convenția de la Montreal limitează compensațiile pentru bagajele personale pierdute sau deteriorate (inclusiv echipamentele de mobilitate) ([74]). Adesea, o astfel de compensație nu acoperă costurile reale ale înlocuirii sau reparării unui echipament de mobilitate. De asemenea, articolul 22 alineatul (2) permite pasagerilor să efectueze o declarație specială de interes pentru livrarea la destinație atunci când bagajul este predat transportatorului aerian și, dacă este necesar, să plătească o taxă suplimentară. Pasagerul indică valoarea bagajului în declarația respectivă și, în caz de pierdere sau deteriorare, transportatorul va fi răspunzător pentru plata unei sume care să nu depășească valoarea declarată a bagajului, cu excepția cazului în care dovedește că această sumă este mai mare decât interesul real al pasagerului în livrarea la destinație.

Oferirea în mod proactiv persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă de către transportatorii aerieni și agenții acestora a posibilității de a efectua o declarație specială de interes în temeiul articolului 22 alineatul (2) din Convenția de la Montreal – încă din momentul rezervării, dar cel mai târziu în momentul predării echipamentului către transportator, constituie o bună practică. Oferirea posibilității ca această declarație să fie efectuată cu titlu gratuit constituie o bună practică ([75]).

Este recomandabil ca persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă care călătoresc cu echipamentele lor de mobilitate să analizeze posibilitatea extinderii poliței de asigurare la pierderea sau deteriorarea echipamentului lor de mobilitate.

10. **PLÂNGERI**

Articolul 15 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 prevede că o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă care consideră că drepturile ce îi revin în temeiul Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 au fost încălcate are posibilitatea de a aduce chestiunea în prealabil la cunoștința organismului de conducere a aeroportului sau a transportatorului aerian în cauză (după caz).

În temeiul articolului 15 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă poate depune o plângere la un organism național de aplicare a legii numai dacă (i) a depus deja o plângere la transportatorul aerian sau la organismul de conducere a aeroportului și (ii) acesta din urmă nu a furnizat reclamantului un răspuns într-un termen rezonabil sau reclamantul nu consideră răspunsul satisfăcător.

O persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă poate depune o plângere la oricare dintre organismele naționale responsabile cu asigurarea respectării Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 în oricare dintre statele membre sau la orice altă autoritate care are competența de a trata plângerile legate de regulamentul respectiv ([76]).

([73]) UE este parte contractantă la Convenția pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional. A se vedea Decizia 2001/539/CE a Consiliului din 5 aprilie 2001 privind încheierea de către Comunitatea Europeană a Convenției pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional (Convenția de la Montreal) (JO L 194, 18.7.2001, p. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) Convenția de la Montreal limitează dreptul la compensații și răspunderea transportatorului la 1 288 de drepturi speciale de tragere (DST) (aproximativ 1 581 EUR la 5.7.2024) în caz de distrugere, pierdere, deteriorare sau întârziere a bagajelor.

([75]) În 2013, Comisia a adoptat o propunere de regulament [COM(2013) 130 final] de modificare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și a Regulamentului (CE) nr. 2027/97 privind răspunderea operatorilor de transport aerian privind transportul aerian al pasagerilor și al bagajelor acestora. În cazul adoptării, transportatorii aerieni și agenții acestora ar fi obligați să ofere persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă posibilitatea de a efectua o declarație specială de interes, cu titlu gratuit [a se vedea articolul 2 alineatul (4) din propunere]. Propunerea de regulament este încă în curs de adoptare de către colegiuitori.

([76]) În cazul în care plângerea este legată de o situație transfrontalieră, reclamantul se poate adresa rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor, care ar putea oferi ajutor practic pentru soluționarea plângerii: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net.

Cu toate acestea, nu toate organismele naționale de aplicare a legii din fiecare stat membru au competența de a trata astfel de plângeri. În temeiul articolului 14 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, organismele naționale de aplicare a legii sunt responsabile cu aplicarea acestuia numai în ceea ce privește zborurile care pleacă de pe sau ajung pe aeroporturi situate pe teritoriul statelor lor membre.

Urmarea abordării bazate pe incidență, similară cu atribuirea plângerilor între organismele naționale de aplicare a legii pentru Regulamentul (CE) nr. 261/2004 constituie o bună practică ([77]).

În cazul plângerilor referitoare la asistența care trebuie furnizată de un organism de conducere a unui aeroport: organismul național competent ar trebui să fie cel din statul membru în care este situat aeroportul în cauză ([78]).

În cazul plângerilor referitoare la asistența care urmează să fie furnizată de un transportator aerian: în cazul în care locul de plecare este situat în interiorul unui stat membru, organismul național competent de aplicare a legii ar trebui să fie organismul național din statul membru respectiv; însă, în cazul în care locul de plecare este situat în afara statelor membre, iar zborul este operat de un transportator autorizat din UE, organismul național competent de aplicare a legii ar trebui să fie organismul național din primul stat membru de sosire.

Principiul teritorialității înseamnă că, în cazul în care are loc un incident în timpul unui zbor, organismul național de aplicare a legii din statul membru care a eliberat licența de operare a transportatorului aerian poate fi solicitat de către organismul național de aplicare a legii care soluționează plângerea să ofere asistență pentru soluționarea plângerii.

În temeiul articolului 15 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, un organism național de aplicare a legii care primește plângerea, dar nu are competența de a o soluționa, trebuie să o transmită organismului național de aplicare a legii care deține această competență.

Pentru a asigura aplicarea eficace a Regulamentului (CE) nr. 1107/2006, organismele naționale de aplicare a legii trebuie să coopereze și să se sprijine reciproc, astfel încât organismul național competent responsabil cu soluționarea unei plângeri referitoare la un anumit transportator să poată obține informațiile necesare pentru soluționarea plângerii (respectând totodată pe deplin legislația UE și națională privind protecția datelor).

Toate entitățile relevante (transportatorii aerieni și agenții acestora, operatorii de turism, organismele de conducere ale aeroporturilor și organismele naționale de aplicare a legii) ar trebui să ia toate măsurile necesare pentru a permite persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă să își depună plângerile prin mijloace accesibile.

11. **ROLUL ORGANISMELOR NAȚIONALE DE APLICARE A LEGII: MONITORIZAREA ȘI ASIGURAREA CONFORMITĂȚII**

Organismele naționale de aplicare a legii ar trebui să ia măsurile necesare în vederea asigurării respectării drepturilor persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă. În conformitate cu articolul 14 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, organismul sau organismele naționale de aplicare a legii dintr-un stat membru sunt responsabile de aplicarea regulamentului în privința zborurilor care pleacă de pe și ajung pe aeroporturi situate pe teritoriul său.

([77]) A se vedea, în acest sens, acordul dintre organismele naționale de aplicare a legii în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004, la adresa https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) A se vedea considerentul 17 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

Monitorizarea în mod proactiv a aplicării Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 și tragerea la răspundere a organismelor de conducere ale aeroporturilor și a transportatorilor aerieni de către toate organismele naționale de aplicare a legii constituie o bună practică. Activitățile de monitorizare ar putea include inspecții periodice în aeroporturi și la transportatorii aerieni; revizuirea site-urilor web ale aeroporturilor și ale transportatorilor aerieni în ceea ce privește accesibilitatea și conținutul relevant pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă ([79]). Organismul național de aplicare a legii din statul membru care a acordat licența de operare a transportatorului aerian din UE ar trebui să își monitorizeze practicile comerciale legate de Regulamentul (CE) nr. 1107/2006; „manualele sale de procedură"; precum și instrumentele și procedurile pe care transportatorul aerian le-a instituit pentru a asigura respectarea deplină a regulamentului. În special, ar trebui să monitorizeze normele de siguranță ale transportatorilor aerieni pentru a se asigura că acestea se bazează exclusiv pe considerente de siguranță și ar trebui să se asigure că transportatorii aerieni nu reduc numărul pasagerilor cu handicap și al pasagerilor cu mobilitate redusă din alte motive (de exemplu, comerciale). Organismele naționale de aplicare a legii care au detectat aplicarea necorespunzătoare pe teritoriul lor a Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 în legătură cu practicile, instrumentele și procedurile comerciale ale unui transportator aerian trebuie să atragă atenția organismului național de aplicare a legii din statul membru care acordă licența de operare a transportatorului aerian din UE, pentru a permite organismelor naționale de aplicare a legii (dacă este posibil) să își coordoneze acțiunile cu scopul de a pune capăt practicilor ilegale.

Constituie o bună practică consultarea periodică de către organismele naționale de aplicare a legii a organizațiilor care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă și a organizațiilor care reprezintă sectorul (organisme de conducere ale aeroporturilor, transportatori aerieni și operatori de turism) sau instituirea de consilii consultative formate din reprezentanți ai acestor părți interesate. Atunci când se înființează astfel de consilii consultative pentru persoanele cu handicap, organismele naționale de aplicare a legii ar putea lua în considerare posibilitatea de a invita (pe lângă organizațiile reprezentative ale persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă) experți neafiliați care se ocupă de facilitarea transportului aerian al persoanelor cu handicap, precum și al persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă neafiliate care efectuează frecvent călătorii și care pot oferi sfaturi practice organismelor naționale de aplicare a legii.

([79]) La 29 noiembrie 2023, Comisia a adoptat o propunere legislativă de regulament al Parlamentului European și al Consiliului de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 261/2004, (CE) nr. 1107/2006, (UE) nr. 1177/2010, (UE) nr. 181/2011 și (UE) 2021/782 în ceea ce privește asigurarea respectării drepturilor pasagerilor în Uniune [COM(2023) 753 final]. Aceasta ar obliga transportatorii aerieni să stabilească standarde de calitate a serviciilor legate de îndeplinirea obligațiilor care le revin în temeiul prezentului regulament și să publice o dată la doi ani un raport privind punerea în aplicare a standardelor lor de calitate. Astfel de rapoarte ar ajuta în mod semnificativ organismele naționale de aplicare a legii să își îndeplinească sarcinile de asigurare a respectării legii și de monitorizare.