

**BG**

**BG**

**BG**



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

Брюксел, 11.4.2011  
COM(2011) 166 окончателен

**ДОКЛАД НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И ДО СЪВЕТА**

**относно изпълнението и последиците от Регламент (ЕО) № 1107/2006 на  
Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с  
увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен  
транспорт**

# ДОКЛАД НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И ДО СЪВЕТА

## относно изпълнението и последиците от Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт

### 1. ВЪВЕДЕНИЕ

Регламент (ЕО) № 1107/2006<sup>1</sup> относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт (наричан по-долу „Регламентът“) бе приет от Европейския парламент и от Съвета на 5 юли 2006 г. Този текст се вписва в рамките на водената от Европейската комисия във всички сфери на живота на гражданите борба срещу дискриминацията на лицата, страдащи от увреждания, и по-общо, от постоянен или временен двигателен проблем.

Обикновено се счита, че всеки шести европейски гражданин страда от увреждане. Независимо от тази цифра, общата тенденция на застаряване на европейското население ще доведе до постоянно нарастване на пътниците, нуждаещи се от специална помощ, свързана с увреждане или ограничена подвижност.

Целта на Регламента е ясна: да се позволи на хората с увреждания или ограничена подвижност (наричани по-долу: „ХОП“) да имат възможност да пътуват с въздушен транспорт, сравнима с тази, с която разполагат останалите граждани.

Буквата и духът на Регламента почиват върху баланс между изискванията на борбата срещу дискриминацията и оперативните изисквания, като въвеждат общ принцип на недискриминация и създават, от една страна, редица задължения на операторите за информиране и помощ, както и като предвиждат, от друга страна, механизъм за предварително уведомление за нуждата от помощ, за което са отговорни ХОП, и съществуването на стриктно регламентирани дерогации от задълженията за оказване на помощ. Съществуването и спазването на този баланс са в центъра на изпълнението на документа.

През 2009 г. и в рамките на прилагане на член 17 от Регламента, Комисията инициира две проучвания за прилагането на Регламент (ЕО) № 1107/2006: първото имаше за цел обща оценка на изпълнението на Регламента, а второто бе насочено по-конкретно към режимите на санкции, приложими в държавите-членки в случай на нарушения на задълженията, съдържащи се в текста. Окончателните доклади по тези проучвания бяха предоставени през юни и септември 2010 г. и могат да бъдат намерени на интернет страницата на Генерална дирекция „Мобилност и транспорт“<sup>2</sup>.

Настоящият доклад няма за цел да възпроизведе подробно съдържанието на тези проучвания, с които читателят може лесно да се запознае, а след представянето им в

<sup>1</sup> ОВ L 204, 26.7.2006 г., стр.1

<sup>2</sup> [http://ec.europa.eu/dgs/transport/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/transport/index_en.htm)

резюме да се направят съответните заключения, с цел да бъде подобро изпълнението на настоящата правна уредба.

## 2. ОСНОВНИТЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ОТ ПРОУЧВАНИЯТА

Проучванията, извършени относно изпълнението на Регламента, дават пълна картина на настоящото положение в Европейския съюз.

Законовата рамка, предвидена от текста, и основните задължения за оказване на помощ действително са въведени от държавите-членки. По този начин реалното положение в държавите-членки се промени в полза на ХОП и това представлява безспорен успех.

Независимо от това въвеждането на тези нови правила остава различно при отделните държави-членки, летища и въздушни превозвачи. Основната трудност остава липсата на хармонизация и понякога на съгласуваност в тълкуването им.

### 2.1. Успехите

Влизането в сила на Регламента представляваше по всеобщо мнение неоспорим напредък в полза на хората с увреждания и намалена подвижност.

Успешните елементи могат да бъдат обобщени по следния начин:

**а) Единна рамка.** Регламентът наложи минимална единна рамка, приложима в целия Съюз<sup>3</sup>. Днес този единен режим на защита действа в Европа: благодарение на него има точен списък на услугите за оказване на помощ, които трябва да бъдат задължително и безплатно предоставяни на съответните пътници.

**б) Ясно разпределение на задачите между летищата и превозвачите.** Днес всеки знае какво трябва да прави и как да го изпълни, включително във финансово отношение.

**в) Създаване на мрежа от национални органи по прилагането (наричани по-долу: „НОП“) във всички държави-членки и реално сътрудничество с Комисията, но и с други организации<sup>4</sup> в областта на обмена на информация и на добри практики.**

Бе наложена европейска култура за оказване на помощ на ХОП при въздушния превоз на пътници: днес всички заинтересовани страни осъзнават тази проблематика и прилагат конкретни мерки.

От друга страна, въпреки тези положителни аспекти службите на Комисията установиха и наличието на пропуски.

### 2.2. Трудностите

Събраният опит и различните проучвания, извършени както от Комисията, така и от други организации<sup>5</sup>, показват, че съществуват трудности при прилагането на Регламента, които биха могли да намалят неговите възможности.

---

<sup>3</sup> Плюс държавите извън ЕС, които прилагат европейската правна уредба.

<sup>4</sup> Като подгрупата за подпомагане на ХОП към Европейската конференция за гражданска авиация.

В действителност статистическите данни сочат, че в преобладаващия брой случаи ХОП получават помощта, на която имат право, и че са малко случаите, които създават проблеми, но въпреки това следва да бъдат полагани постоянни усилия за по-добро прилагане на Регламента.

### *2.2.1. Трудностите, свързани със задълженията на летищата*

За голяма част от помощта, оказвана на ХОП, са отговорни управителните органи на летищата<sup>6</sup>. Те отговарят за цялото разстояние, изминато от пътника в летищната инфраструктура до мястото му в салона, както и за обработката на багажите.

**а) Качеството на услугата и съобразяването ѝ с личните нужди на ХОП са понякога незадоволителни.**

Предлаганите услуги за оказване на помощ се оказват с различно качество и понякога не са съобразени със специфичните нужди на пътниците, по-специално по отношение на ХОП, чиято подвижност е изцяло или почти изцяло ограничена, като и обучението на персонала не винаги е достатъчно.

**б) Необходимостта от по-добра информация за пътниците.** Информацията за пътниците често се оценява като недостатъчна или трудно достъпна. Този елемент, който е изключително важен за доброто изпълнение на Регламента, остава една от съществените слабости на неговото въвеждане.

**в) Боравенето с оборудването за подпомагане на придвижването**

Боравенето с оборудването за подпомагане на придвижването е също източник на безпокойство. Често става въпрос за лесно повреждащо се и скъпо оборудване, което е жизненоважно за пътника.

### *2.2.2. Трудностите, свързани със задълженията на въздушните превозвачи*

**а) Ограничения на резервацията или на достъпа на борда на ХОП по съображения за сигурност.**

Проучванията, както и разглеждането на жалбите, сочат, че основните трудности за въздушните превозвачи при прилагането на Регламента се отнасят до отказите за резервация или за достъп на борда на ХОП по съображения, свързани със сигурността.

Тази проблематика обхваща и ситуациите, при които превозвачите изискват ХОП да бъдат придружавани от лице, което да им помага по време на полета, като карат това второ лице да плати пълната цена на билета си.

Регламентът, в своя член 4, параграф 1, дава право на превозвачите на дерогация от принципа за недискриминация, така че или да откажат резервацията или достъпа на борда на лице с ограничена подвижност, или да му наложат изискването за

---

<sup>5</sup> CAA review on the implementation of European legislation on the rights of disabled and reduced mobility passengers in the UK, March 2010; Дейност на подкомитета за подпомагане на ЕКГА по отношение на ХОП; Отговори на допитването до обществеността относно правата на пътниците с въздушен транспорт, проведено от Европейската комисия през първото полугодие на 2010 г.

<sup>6</sup> Приложение I към Регламент (ЕО) № 1107/2006.

придружител, за да се отговори на изискванията за безопасност, установени от международното, общностното или националното законодателство, или от органа, издал лиценза за въздушен превозвач. Следователно става въпрос за стриктно регулирана дерогация<sup>7</sup>.

Очевидно съществува известно объркване във връзка с определянето на критериите за безопасност, които са от такова естество, че да разрешават дерогации от принципа за недискриминация. Разбира се, изискването за следване на указанията за безопасност<sup>8</sup> в случай на декомпресия, турбулентност, внезапна маневра или инцидент може да оправдае в някои случаи отказ от достъп на борда или нуждата да се ограничи броят на ХОП на борда, или пък да бъде поискан придружител.

Към настоящия момент има малко на брой хармонизирани правила на равнището на Съюза относно превоза на ХОП. Освен това прилагането на тези правила остава най-често от компетентността на националните администрации. Всеки превозвач предлага свои правила в съответствие със своите собствени оценки на рисковете, които се одобряват от компетентния орган.

Към тази констатация следва да се добави, че някои превозвачи са склонни да не правят разлика между изискванията, произтичащи от сигурността на полета, и въпросите, отнасящи се единствено до удобството на ХОП (хранене, ползване на тоалетните и пр.). Отказът за достъп на борда по съображения за сигурност трябва обаче да бъде свързан строго със сигурността на полета.

Хармонизацията на правилата за сигурност е сложен процес и предполага сътрудничество между компетентните национални органи. Въпреки това Комисията счита, че вече е възможно да се установят прости принципи за регулиране на дерогациите, предвидени в член 4, параграф 1, буква а) и член 4, параграф 2, а именно:

- Всяка дерогация, изтъкваща мотив за сигурност, за да се обоснове отказ за резервация или превоз или да бъде поискан придружител, следва да се позове на един или няколко правно задължителни стандарти<sup>9</sup> за авиационна безопасност, а не на обикновени препоръки или на търговската политика на превозвачите.
- В случай на отказ за превоз точните мотиви и позоваването на задължителната правна норма, на която се основава отказът, трябва да се съобщят на пътника.

---

<sup>7</sup> Член 4, параграф 1 от Регламента.

<sup>8</sup> В основни линии, поставяне и използване на обезопасителния колан, кислородната маска и спасителната жилетка, бърза евакуация на самолета по пътеките, посочени от членовете на екипажа.

<sup>9</sup> В ЕС задължителните стандарти са включени в ЕС OPS (Оперативни стандарти) (Регламент (ЕИО) № 3922/1991 от 31.12.1991 г.). Този регламент описва общите технически правила и административни процедури, приложими към търговските превози със самолет, между които и правилата за безопасност при превоз на ХОП (вж. напр. OPS 1.260, стр. 34 или приложение 1 към OPS 1.1045, точка 8.2.2.). Също така може да става въпрос за национални правила: напр. за Обединеното кралство, Code of practice, стр. 38; за Германия, LBA, Circulars, стр. 36; за Белгия, Циркулярно писмо № CIR/OPS-04 от декември 2006 г., публикувано от DGTA, Centre communication Nord.

- Националните органи трябва да определят и да публикуват точни изисквания за сигурност, които могат да послужат като основание за отказ за превоз, за да дадат възможност за по-добро разбиране и постепенна хармонизация на практиките.

Мотивите, които могат да оправдаят отказ за превоз трябва да бъдат стриктно и пряко свързани със сигурността на полета въз основа на следните принципи:

- Неспособност да се разберат инструкциите за безопасност, давани от екипажа; неспособност за самостоятелно извършване на действията за безопасност (слагане и сваляне на предпазния колан, хващане и поставяне на кислородната маска или спасителната жилетка); невъзможност за участие, макар и в ограничена степен, в собствената си евакуация; неспособност да полага сам грижи за себе си или да си осигури необходимото медицинско лечение по време на полета.
- От друга страна, ограничението на броя на ХОП в един полет, съобразено с характеристиките на машината, не трябва да бъде по-малко от броя на физически здравите пътници<sup>10</sup>, способни да помогнат на ХОП в случай на аварийна евакуация<sup>11</sup>. На тази база въпросното ограничение се оценява от някои органи на половината от броя на физически здравите пътници, присъстващи на даден полет.

**б) Въпроси, свързани с помощта на борда.** Трудности с изпълнението възникват и по въпроса за помощта по време на полета, и по-специално на задължението на превозвачите да осигурят придружаване до тоалетните. Това задължение е посочено ясно в приложение II от Регламента и въздушните преводачи трябва да направят всичко възможно (при спазване на стандартите за безопасност) за неговото спазване, включително чрез приспособяване на съоръженията и обучение на членовете на екипажа.

**в) Проблеми, свързани с оборудването за подпомагане на придвижването.** Определението на оборудването за подпомагане на придвижването, което трябва да се превозва безплатно, е дало повод за различни тълкувания. На някои пътници е било отказано правото на безплатен превоз на определени съоръжения с мотива, че те не са непосредствено необходими за пътуването, за което е било подадено искането за помощ.

Правото на пътуване, както то е отразено в първото съображение на Регламента (принципи на недискриминация и на равнопоставеност), не трябва да се свежда само до физическия акт на превоза, а следва да включва и целта на пътуването, което за тази категория пътници означава да имат на свое разположение оборудването за подпомагане на придвижването и медицинското оборудване, необходимо за тяхната дейност, включително и след полета.

**г) Проблеми, свързани с информацията, предназначена за ХОП.** В крайна сметка често се оказва, че ХОП са все още недостатъчно осведомени относно своите права, както при резервацията, така и в случай на отказ за достъп на борда.

---

<sup>10</sup> Под физически здрави пътници следва да се разбира, съгласно ИКАО (*Док. 7192, Training manual, Part E-1*), лицата, избрани от членовете на екипажа, с цел да помогнат при управлението на извънредни ситуации, напр. за отваряне на вратите или помагане на други пътници да напуснат самолета.

<sup>11</sup> CF. JAA Temporary Guidance Leaflet TGL N°44.

Буквата и духът на Регламента обаче изискват ХОП да бъдат информирани, преди да подадат заявка за резервация, за техните права и за дерогациите, за да могат да вземат информирано решение за резервация и искане на помощ.

### *2.2.3. Трудностите, свързани със задълженията на националните органи, отговарящи за прилагането на Регламента*

Трудности бяха установени във връзка с уеднаквеното тълкуване на Регламента, както и при разглеждането на жалбите на пътниците и приемането и прилагането на санкции.

Във връзка с уеднаквеното тълкуване на Регламента, от 2006 г. Комисията осигурява заседания на националните компетентни органи, на които се обсъждат евентуалните различия при тълкуването му. Протоколите от тези заседания се публикуват на интернет страницата на Генерална дирекция „Мобилност и транспорт“.

Съществуват големи различия между държавите-членки: някои органи се оказват много активни, както при осведомяване на обществеността за нейните права и упражняване на надзор за практическото прилагане на Регламента, така и при разглеждането на жалбите. Други само реагират на възникнали ситуации.

Друга трудност е недостатъчната хармонизация на техните действия: по този начин превозвачите се оказват изправени пред различни тълкувания на текста в отделните държави-членки.

Що се отнася до режимите на санкции, те се характеризират с изключителното си различие. Някои режими са от административно естество, други от съдебно, а трети имат наказателен характер.

Сроковете за разглеждане на жалбите са изключително различни: от няколко седмици до 6 месеца. Това положение пречи на ефикасността на системата като цяло. Степента на подробност и ефикасност на решенията на НОП, както и практическите последици от тях за пътниците, са също много различни в отделните държави-членки.

### *2.2.4. Други установени трудности*

#### *2.2.4.1. Несъгласия относно размера и начините на изчисление и таксуване*

В някои държави-членки са възникнали несъгласия между превозвачите и летищата относно размера и начините на изчисление на специалната такса, предвидена в член 8 от Регламента.

Между отделните летища съществуват значителни разлики в размера на тази такса са установени, като не винаги има ясни мотиви за това.

#### *2.2.4.2. Трудности при тълкуването на някои важни определения*

Установени са трудности при тълкуването на някои определения в Регламента. Например при определението на самото понятие „хора с ограничена подвижност“ се поставя въпросът да се знае дали в него се включват бременните жени, лицата със свръхтегло или малките деца. В тези ситуации на несигурност, ако невинаги са възможни общовалидни, точни и прости отговори, следва да се прилагат общите принципи на тълкуване: в случая Регламентът се прилага не само към хората с



увреждания, а простира своята защита и върху хората с ограничена подвижност поради тяхната възраст или поради всеки друг вид увреждане<sup>12</sup>.

Ето защо, при отсъствието на изрични изключения, от приложното поле на Регламента не следва да се изключват ситуациите с деца, чиято възраст би ограничила самостоятелността по време на пътуване по въздуха. Поради тази причина възрастно лице, което пътува само с няколко малки деца, има право да поиска помощ, съобразена с реалните условия на неговото пътуване.

Случаите на свръхтегло, което би намалило значително подвижността на пътника, също не могат да бъдат изключени а priori от приложното поле на Регламента.

Тези примери доказват необходимостта да се разглежда всеки случай поотделно, като се запази общият дух на борба срещу проявите на дискриминация. Операторите не трябва да се страхуват от прекалено широко приложно поле на определенията, тъй като те са защитени от злоупотреби чрез принципа на пропорционалност на оказаната помощ спрямо преследваната цел, т.е. пътникът да е в състояние да лети с полета, за който има резервация<sup>13</sup>.

#### 2.2.4.3. Превоз и доставка на медицински кислород

Превозът и доставката на медицински кислород е предмет на много различни режими при отделните превозвачи и предизвиква несигурност и много прояви на недоволство у засегнатите пътници.

В настоящият си вид Регламентът не позволява да се намери еднозначно решение, но въпросът за използване на медицински кислород на борда трябва да намери бързо решение, тъй като сегашното положение е незадоволително: и наистина, то или изключва пътниците, които имат жизнена нужда от кислород, от достъп до пътуване с въздушен транспорт, или ги излага на несигурност относно условията на пътуването и разходите по него.

Превозът и използването на медицински кислород трябва да бъдат хармонизирани в Европейския съюз, като се отчитат правата на пътниците, правилата за авиационна безопасност и ограниченията на въздушните превозвачи.

Разглеждан като медицинско оборудване и като такъв превозван безплатно в съответствие с Регламента<sup>14</sup>, той е освен това субект на законодателството за опасните вещества и на това основание е забранен на борда на някои авиолинии, които предпочитат да доставят свой собствен кислород. Последните прилагат в този случай тарифни политики за това, което определят като доставка на услуга, вариращи от безплатна доставка, до понякога доста високо таксуване.

---

<sup>12</sup> Член 2, буква а) от Регламента.

<sup>13</sup> Член 7 от Регламента.

<sup>14</sup> Приложение II, алинея втора.

Комисията е имала многократно случай да се изкаже в отговори на парламентарни въпроси и петиции по този въпрос, констатирайки и съжалявайки за така създадените противоречиви ситуации<sup>15</sup>.

#### 2.2.4.4. Обща информация, предоставяна на ХОП

Комисията полага понастоящем значителни усилия, за да информира обществеността за нейните права чрез своя уебсайт и редовни публикации в средствата за масова информация. По-специално, на 29 юни 2010 г. Комисията започна голяма информационна кампания („Бърз преглед на Вашите права на пътник“) в европейски мащаб, която ще продължи две години<sup>16</sup>.

Посредством разпространението на информационни брошури, на плакати по често посещаваните от пътници места, създаването на уебсайт, посветен на правата на пътниците<sup>17</sup>, публикации в пресата и аудиовизуалните средства за масова информация, тази кампания си поставя за цел да запознае гражданите с техните права и да ги насърчи да ги използват.

Тези усилия следва да бъдат подкрепени от всички заинтересовани страни, и по-специално от националните органи във всяка държава-членка. Комисията ще насърчи местните информационни дейности.

#### 2.2.4.5. Засилване на ефикасността на предварителното уведомление

Що се отнася до предварителното уведомление, към настоящия момент то е недостатъчно и малко ефективно: ще се проведе обсъждане на техническите и юридическите начини за подобряване на положението.

Съществен начин за подобряване на процента на предварителното уведомление, който към настоящия момент е от порядъка на 40 %, е да се предвиди систематично информиране на пътниците относно помощта, която може да получат, и необходимостта да уведомят предварително за своите нужди от помощ.

Тази информация трябва да бъде дадена възможно най-рано и най-ясно още при подготовката и резервацията на пътуването. Това е свързано с обучение на субектите в сектора, които трябва да обърнат внимание на пътниците върху техните права и задължения във връзка с Регламента. Едно напомняне на тези неща може да се поставя систематично върху формулярите за заявки и/или фактурите.

С оглед на тази обобщаваща картина на изпълнението на Регламент (ЕО) № 1107/2006, на неговите предимства и слабости, настоящият доклад си поставя за цел да очертае някои предложения, насочени към подобряване на прилагането му.

---

<sup>15</sup> Вж. например: отговора от 25.3.2010 г. на петиция № 1438/2009, представена от David Buckle, и отговора на Комисията от 25.3.2010 г.. Отговори на писмени въпроси E-3760/09, E-5076/09, E-5586/09 и E-2962/10.

<sup>16</sup> Вж.: [http://ec.europa.eu/transport/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/index_en.htm).

<sup>17</sup> Вж.: <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights>.

### 3. ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА БЪДЕЩЕТО

Прилагането на Регламента се оценява, общо взето, като задоволително и се характеризира с тенденция на подобрене, въпреки някои съществени несъответствия според операторите и държавите-членки и въпреки факта, че текстът е все още недостатъчно познат на широката общественост.

При все че необходимостта да се окаже помощ на ХОП се признава днес навсякъде в Европейския съюз, ние все още не сме постигнали ефективно и хармонизирано прилагане, което би дало конкретен знак за съществуването на едно наистина общо пространство в тази област.

Необходими са още усилия: предлаганите оси на подобрене, които следва да бъдат разработени с активното сътрудничество на всички заинтересовани страни (международни организации, в частност Европейската конференция за гражданска авиация, национални органи, представителни организации на ХОП, летища, въздушни превозвачи, дружества подизпълнители и пр.), имат амбицията да осигурят възможност за осъществяването на тази цел.

Първоначалната, положителна по принцип, оценка на прилагането на Регламента позволява на този етап да се отхвърли необходимостта от законодателно преразглеждане. Създадената правна рамка е сравнително нова и изглежда достатъчно гъвкава, за да поеме необходимите подобрения, така че няма да има полза от предприемане на законодателна процедура на този етап.

Комисията би желала, в съответствие с възложената ѝ роля на съгласуващ и надзорен орган, да предложи няколко оси на подобрене в границите на съществуващата правна рамка.

#### **Първа ос:** Уеднаквено тълкуване на Регламента

- Комисията ще предложи да се формализира съществуването на мрежата от НОП под формата на група експерти от въпросните национални органи по прилагането.
- Комисията ще обсъди в рамките на тази група основните насоки относно тълкуването на Регламента — насоки, които тя ще приеме под формата на документ на службите на Комисията, с цел да се стигне до възможно най-уеднаквено тълкуване на разпоредбите на Регламента.
- Комисията ще гарантира полагането на особени усилия за установяване на общо тълкуване на изискванията за сигурност, които са от такова естество, че да оправдаят отказ за резервация или за достъп на борда. Комисията ще действа в сътрудничество с Европейската агенция за авиационна безопасност (EASA).
- Комисията ще следи да бъде създаден и публикуван единен и общ за всички държави-членки списък на мотивите, които могат да послужат като основание за отказ на превоз на ХОП или за задължението за придружител по време на полета.

#### **Втора ос:** Подобрения на практическото изпълнение на правната уредба

- Комисията ще следи, в сътрудничество със заинтересованите страни, а именно с потребителските организации (например европейските потребителски центрове),

постоянно да бъде провеждана истинска информационна политика за лицата от широката общественост, до които се отнася Регламентът, и по-специално към тези, които не се чувстват в положението на страдащи от увреждания, но все пак попадат в определението на ХОП.

- Комисията ще насърчи създаването на програма за обучение в сътрудничество с организациите, представляващи ХОП, за да помогне за по-добро обслужване и по-ефикасно прилагане на европейските правила в тази област.
- Комисията ще предложи на групата експерти от националните органи по прилагането да бъдат приети мерки за поощряване на исканията за уведомление за помощ още във фазата на резервация със система за издаване на уверения.

**Трета ос:** Засилване на надзора и ефективността от националните органи на режимите на санкции

- Комисията ще обсъди с групата на регулаторите възможността за създаване на обща база данни за проследяване на разглеждането на жалбите и административните и съдебните решения относно прилагането на Регламента.
- Комисията желае също изготвянето на план за действие, хармонизиран на европейско равнище, който да прецизира действията, които националните органи трябва да са задължени да осъществяват (редовни одити на операторите, проверки на място и т.н.).
- Комисията ще насърчи авиокомпаниите да определят отговорник за решаване на споровете, който да присъства на място и да бъде оправомощен да взема незабавни решения за уреждане на спорове с пътниците.
- Комисията ще обсъди с НОП възможността за публикуване на списъка на наложените санкции и засегнатите оператори, с цел да се засили превантивният характер на режима на санкции.

**Четвърта ос:** Уреждане на въпроса с медицинския кислород

Комисията ще насърчи преговорите за доброволно поемане на задължение от всички заинтересовани страни по въпроса за използването на медицински кислород на борда. Ако това не стане, Комисията ще обмисли приемането на етични насоки, било чрез незадължителен акт, било, ако това е уместно, чрез определяне на задължителни правила.

Бъдещите решения следва да бъдат насочени по-специално към 3 основни елемента:

- лицензиране на определено оборудване за въздушен транспорт, което да бъде допуснато на борда, при условие че се спазват установените критерии за поддръжка;
- определяне на максимална единна тарифа за доставка на кислород на борда, приложима в целия Европейски съюз;
- предоставяне на разположение на пътниците на ясна и точна информация относно условията на доставка на медицински кислород на борда.