

PT

PT

PT



COMISSÃO EUROPEIA

Bruxelas, 11.4.2011
COM(2011) 166 final

RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO

sobre o funcionamento e os efeitos do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de Julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo

RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO

sobre o funcionamento e os efeitos do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de Julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo

1. INTRODUÇÃO

O Regulamento (CE) n.º 1107/2006¹, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo (a seguir designado por «regulamento»), foi adoptado pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho em 5 de Julho de 2006. Inscreve-se no quadro da política de luta contra a discriminação das pessoas com deficiência e, de uma forma geral, das pessoas com problemas de falta de mobilidade, permanente ou temporária, conduzida pela Comissão Europeia em todos os domínios da vida dos cidadãos.

De uma forma geral, considera-se que um em cada seis cidadãos europeus sofre de uma deficiência. Números à parte, a tendência global para o envelhecimento da população europeia conduzirá ao constante aumento dos passageiros com necessidades especiais de assistência ligadas à deficiência ou à mobilidade reduzida.

O objectivo do regulamento é claro. Trata-se de dar às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (a seguir denominadas por «PMR») as mesmas oportunidades de viajar de avião que aos outros cidadãos.

A letra e o espírito do regulamento assentam num equilíbrio entre os requisitos em matéria de luta contra as discriminações e os requisitos em matéria operacional, introduzindo o princípio geral da não-discriminação e criando, por um lado, um conjunto de obrigações de informação e de assistência, da responsabilidade dos operadores, e, por outro, estabelecendo um mecanismo de aviso prévio sobre as necessidades de assistência, da responsabilidade das PMR, assim como derrogações, devidamente reguladas, às obrigações de assistência. Para a regulamentação ser correctamente aplicada, é fundamental manter e preservar este equilíbrio.

Em 2009, nos termos do artigo 17.º do regulamento, a Comissão lançou dois estudos sobre a aplicação do Regulamento (CE) n.º 1107/2006: o primeiro para efectuar uma avaliação geral do funcionamento do regulamento e o segundo mais especificamente orientado para os regimes sancionatórios aplicáveis nos Estados-Membros em caso de incumprimento das obrigações nesta matéria. Os relatórios finais destes estudos foram apresentados em Junho e Setembro de 2010 e podem ser consultados no sítio Internet da Direcção-Geral da Mobilidade e dos Transportes².

O presente relatório não visa apenas analisar em pormenor o conteúdo desses estudos, a que o leitor poderá facilmente ter acesso, mas, depois de apresentar um resumo dos mesmos, retirar ensinamentos para melhorar a aplicação da regulamentação em vigor.

¹ JO L 204 de 26.7.2010, p. 1.

² http://ec.europa.eu/dgs/transport/index_en.htm.

2. PRINCIPAIS CONCLUSÕES DOS ESTUDOS

Os estudos sobre a aplicação do regulamento apresentam uma panorâmica completa da actual situação na União Europeia.

Os Estados-Membros estabeleceram efectivamente o quadro jurídico previsto no regulamento, assim como as obrigações principais em matéria de assistência. Assim, a realidade no terreno foi alterada em favor das PMR, o que representa um progresso incontestável.

A aplicação destas novas regras varia, contudo, de um Estado-Membro para o outro, assim como de um aeroporto para o outro e de uma transportadora aérea para a outra. O principal problema continua a ser a falta de harmonização e, por vezes, de coerência a nível de interpretação.

2.1. Os êxitos

De acordo com a opinião geral, a entrada em vigor do regulamento constituiu um inegável progresso para as pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida.

As características deste êxito podem resumir-se da seguinte forma:

a) Um enquadramento único: O regulamento impôs um quadro único mínimo aplicável em toda a União³. Actualmente, este regime de protecção único está operacional em toda a Europa. Graças a ele, existe uma lista precisa dos serviços de assistência que devem obrigatoriamente ser disponibilizados, a título gratuito, aos passageiros em causa.

b) Uma repartição clara das tarefas entre aeroportos e transportadoras aéreas: Actualmente, todos os intervenientes sabem o que devem fazer e como fazê-lo, inclusive do ponto de vista financeiro.

c) A criação de uma rede de organismos nacionais especializados (*National Enforcement Bodies*, a seguir designados por «ONE») no conjunto dos Estados-Membros e o estabelecimento de uma cooperação efectiva, em torno da Comissão e de outros organismos⁴, mediante o intercâmbio de informações e de boas práticas.

Impôs-se assim uma cultura europeia da assistência às PMR no transporte aéreo: actualmente, todos os intervenientes têm consciência do problema e aplicam medidas concretas.

Contudo, apesar destes aspectos positivos, os serviços da Comissão constataram a existência de disfunções.

2.2. As dificuldades

De acordo com as experiências relatadas e os diversos estudos realizados pela Comissão e por outros organismos⁵, registam-se problemas de aplicação do regulamento que podem comprometer o seu potencial.

³ A que se vêm juntar os países não membros da UE, mas que aplicam a regulamentação europeia.

⁴ Nomeadamente, o subgrupo de facilitação PMR da Conferência Europeia da Aviação Civil.

⁵ *CAA review on the implementation of European legislation on the rights of disabled and reduced mobility passengers in the UK*, Março de 2010; trabalhos do subcomité de facilitação da CEAC sobre

Na verdade, os dados estatísticos mostram que, na grande maioria dos casos, as PMR recebem a assistência a que têm direito e que apenas num reduzido número de casos se levantam problemas. Contudo, é necessário realizar um esforço constante para melhorar a aplicação do regulamento.

2.2.1. Dificuldades ligadas às obrigações impostas aos aeroportos

Grande parte da assistência prestada às PMR é da responsabilidade das entidades gestoras dos aeroportos⁶. Quer o percurso realizado pelos passageiros nas infra-estruturas aeroportuárias até ao assento na cabina, quer o manuseamento da bagagem são da sua responsabilidade.

a) Qualidade do serviço e adaptação às necessidades específicas das PMR por vezes inadequadas

Os serviços de assistência criados apresentam uma qualidade variável sendo, por vezes, inadaptados às necessidades específicas dos passageiros, nomeadamente no caso das pessoas com mobilidade total ou quase totalmente reduzida, e o pessoal nem sempre dispõe de formação suficiente.

b) Necessidade de melhorar a informação aos passageiros

A informação aos passageiros é frequentemente considerada insuficiente ou pouco acessível. Este aspecto, essencial para a correcta aplicação do regulamento, continua a ser um dos principais pontos fracos.

c) Manuseamento do equipamento de mobilidade

O manuseamento dos equipamentos de mobilidade também suscita preocupações. Trata-se frequentemente de equipamentos frágeis, caros, e de vital importância para os passageiros.

2.2.2. Dificuldades relacionadas com as obrigações das transportadoras aéreas

a) Restrições à reserva e ao embarque de PMR por motivos de segurança

De acordo com os estudos e os dados resultantes do tratamento das reclamações, as principais dificuldades de aplicação do regulamento pelas transportadoras aéreas prendem-se com a recusa de reserva ou de embarque de PMR por motivos de segurança.

Esta problemática é extensiva às situações em que as transportadoras exigem que as PMR sejam acompanhadas de uma pessoa que as possa assistir durante o voo, obrigando essa segunda pessoa a pagar o preço completo do bilhete.

O regulamento, no seu artigo 4.º, n.º 1, autoriza as transportadoras a derrogar ao princípio da não-discriminação e, por conseguinte, a recusar-se a aceitar uma reserva ou a embarcar PMR, ou ainda a impor um acompanhante, para cumprir os requisitos de segurança definidos nas normas internacionais, comunitárias, nacionais ou estabelecidas pela autoridade emissora do

PMR; respostas à consulta pública sobre os direitos dos passageiros do transporte aéreo, levada a cabo pela Comissão Europeia no 1.º semestre de 2010.

⁶ Anexo I do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

certificado de operador aéreo. Trata-se, por conseguinte, de derrogações devidamente regulamentadas⁷.

Ora, reina uma certa confusão no que respeita à definição dos critérios de segurança que autorizam as derrogações ao princípio da não-discriminação. Na verdade, a necessidade de seguir as instruções de segurança⁸ em caso de descompressão, turbulência, manobra súbita ou acidente poderá, nalguns casos, justificar a recusa de embarque ou a necessidade de limitar o número de PMR a bordo ou de requerer um acompanhante.

Actualmente, existem poucas normas de segurança harmonizadas a nível da UE em matéria de transporte de PMR. Além disso, na maioria dos casos, a aplicação dessas normas é da competência das administrações nacionais. Cada companhia aérea propõe as suas regras na matéria, de acordo com as suas próprias avaliações de risco, que são aprovadas pela autoridade competente.

A esta constatação acresce que algumas transportadoras tendem a confundir entre requisitos de segurança do voo e questões exclusivamente relacionadas com o conforto das PMR (alimentação, utilização de instalações sanitárias, etc.). Ora, a recusa de embarque por razões de segurança deve estar estritamente ligada à segurança do voo.

A harmonização das regras de segurança é uma tarefa complexa, que obriga à cooperação das autoridades nacionais competentes; no entanto, a Comissão considera que já é possível definir princípios simples para enquadrar as derrogações previstas no artigo 4.º, n.ºs 1 e 2, alínea a):

- Qualquer derrogação com base em razões de segurança para justificar a recusa de reserva ou de transporte ou exigir a presença de um acompanhante deve apoiar-se numa ou mais normas juridicamente vinculativas⁹ em matéria de segurança aérea e não em simples recomendações ou na política comercial das transportadoras.
- Em caso de recusa de transporte, devem ser comunicadas ao passageiro as razões exactas e a referência da norma jurídica obrigatória na base dessa recusa.
- As autoridades nacionais devem definir precisamente e publicar as normas de segurança que possam estar na base de uma recusa de transporte, de modo a permitir uma melhor compreensão e a harmonização progressiva das práticas.

Os motivos que podem justificar uma recusa de transporte devem estar estrita e directamente ligados à segurança do voo e respeitar os seguintes princípios:

- Incapacidade para compreender as instruções de segurança dadas pela tripulação; incapacidade para executar por si só os gestos de segurança (apertar, desapertar o cinto de

⁷ Artigo 4.º do regulamento.

⁸ Fundamentalmente, a colocação e utilização do cinto de segurança, da máscara de oxigénio ou do colete de salvação e a rápida evacuação do avião utilizando as vias indicadas pela tripulação.

⁹ Na UE, as normas de cumprimento obrigatório constam das UE OPS (*Operational Standards*) (Regulamento (CEE) n.º 3922/91 de 31.12.1991). O regulamento estabelece as normas técnicas e os procedimentos administrativos comuns aplicáveis ao transporte aéreo comercial, incluindo as normas de segurança aplicáveis ao transporte de PMR (ver, por exemplo, OPS 1.260, p. 34, ou apêndice 1 da OPS 1.1045, ponto 8.2.2.). Pode igualmente tratar-se de regras nacionais, por exemplo, no caso do Reino Unido, o *Code of Practice*, p. 38, da Alemanha, *LBA, Circulars*, p. 36, e da Bélgica, *Circulaire n.º CIR/OPS-04*, de Dezembro de 2006, publicada pela DGTA, Centre Communication Nord.

segurança, segurar e ajustar a máscara de oxigénio ou o colete de salvação); incapacidade para participar, ainda que de forma limitada, na sua própria evacuação; incapacidade para se auto-administrar os cuidados ou tratamentos médicos necessários durante o voo.

- Além disso, a limitação do número de PMR num voo, conforme com as características do aparelho, não deve ser inferior ao número de passageiros válidos¹⁰ capazes de assistir as PMR em caso de evacuação de emergência¹¹. Nesta base, algumas autoridades consideram que esta limitação corresponde a metade do número de passageiros válidos presentes em determinado voo.

b) Questões relacionadas com a assistência a bordo: Também se registam dificuldades de aplicação em matéria de assistência durante o voo, nomeadamente a obrigação que incumbe às transportadoras de prestar assistência na deslocação às instalações sanitárias. Esta obrigação está claramente prevista no anexo II do regulamento e as transportadoras aéreas devem envidar todos os esforços, aplicando as normas de segurança, para a cumprir, nomeadamente, adaptando o equipamento e a formação do pessoal de bordo.

c) Problemas relacionados com os equipamentos de mobilidade: A definição dos equipamentos de mobilidade que devem ser transportados gratuitamente deu lugar a interpretações divergentes. Alguns passageiros viram-se confrontados com a recusa do direito a transportar determinados equipamentos a título gratuito, pelo facto de esses equipamentos não serem directamente necessários para a viagem relativamente à qual havia sido apresentado o pedido de assistência.

O direito à viagem, tal como previsto no primeiro considerando do regulamento (princípios da não-discriminação e da igualdade de tratamento), não deve limitar-se ao acto físico de ser transportado, mas também incluir a finalidade da viagem, o que implica, para esta categoria de passageiros, ter à sua disposição os equipamentos de mobilidade ou os equipamentos médicos necessários à sua actividade, incluindo depois do voo.

d) Problemas relacionados com a informação às PMR: Por último, verifica-se com frequência que as PMR continuam a não ser suficientemente informadas sobre os seus direitos, quer no momento da reserva quer em caso de recusa de embarque.

Ora, a letra e o espírito do regulamento implicam que as PMR sejam informadas, antes do pedido de reserva, dos seus direitos e das derrogações aplicáveis, de modo a poderem decidir com total conhecimento de causa sobre a reserva e o pedido de assistência.

2.2.3. Dificuldades relacionadas com as obrigações das autoridades nacionais responsáveis pela aplicação do regulamento

Constata-se que há dificuldades em relação à interpretação uniforme do regulamento, ao tratamento das reclamações apresentadas pelos passageiros e à adopção e aplicação das sanções.

¹⁰ Por «passageiros válidos» entende-se, de acordo com a ICAO (Doc 7192, Manual de Formação, Parte E-1), as pessoas escolhidas pelos membros da tripulação para prestar assistência na gestão de situações de emergência, por exemplo, abrir portas ou ajudar outros passageiros a evacuar o avião.

¹¹ Ver *JAA Temporary Guidance Leaflet TGL*, n.º 44.

Quanto à interpretação uniforme do regulamento, a Comissão tem, desde 2006, organizado reuniões com as autoridades nacionais competentes, no âmbito das quais são debatidas as eventuais divergências de interpretação. As actas destas reuniões estão publicadas no sítio Web da Direcção-Geral da Mobilidade e dos Transportes.

Existem enormes disparidades entre Estados-Membros: algumas autoridades são muito activas, tanto a nível da informação do público sobre os seus direitos, como da supervisão da aplicação do regulamento no terreno, ou do tratamento das reclamações. Outras trabalham apenas de forma reactiva.

A insuficiente harmonização das suas acções também levanta problemas: assim, as transportadoras podem ser confrontadas com interpretações do regulamento que variam de um Estado-Membro para o outro.

Quanto aos regimes sancionatórios, estes caracterizam-se pela sua extrema diversidade. Alguns são de natureza administrativa, outros de natureza judicial, outros ainda de natureza penal.

Os prazos de tratamento das reclamações são extremamente variáveis: de algumas semanas a seis meses, o que prejudica a eficácia do sistema no seu todo. O grau de pormenor e a eficácia das decisões dos ONE, assim como as suas consequências práticas para os passageiros, também variam muito de um Estado-Membro para o outro.

2.2.4. Outras dificuldades detectadas

2.2.4.1. Desacordos sobre o montante e os métodos de cálculo e de imposição

Nalguns Estados-Membros, registaram-se desacordos entre as transportadoras aéreas e os aeroportos sobre o montante e os métodos de cálculo da taxa específica prevista no artigo 8.º do regulamento.

O montante da taxa regista grandes diferenças entre aeroportos, nem sempre claramente fundamentadas.

2.2.4.2. Dificuldades de interpretação de certas definições importantes

Verificou-se que existem dificuldades de interpretação de certas definições constantes do regulamento. Por exemplo, no que diz respeito à própria definição de «pessoa com mobilidade reduzida», coloca-se a questão de saber se também abrange as mulheres grávidas, as pessoas com excesso de peso ou as crianças pequenas. Em caso de dúvida, embora nem sempre seja possível dar respostas universais, precisas e concisas, devem aplicar-se os princípios gerais da interpretação: no caso vertente, o regulamento não se aplica unicamente às pessoas com deficiência, abrangendo também as pessoas com mobilidade reduzida em virtude da sua idade ou de qualquer outra causa de incapacidade¹².

Assim, na ausência de excepções específicas, não é possível excluir do âmbito de aplicação do regulamento as situações que envolvem crianças cuja idade possa limitar a sua autonomia durante as viagens aéreas. Consequentemente, um adulto que viaja sozinho com várias

¹² Artigo 2, alínea a), do regulamento.

crianças pequenas pode solicitar, a justo título, uma assistência adaptada às circunstâncias reais da sua viagem.

De igual modo, os casos em que o excesso de peso é de tal ordem que resulta numa sensível redução da mobilidade dos passageiros não podem, à priori, ser excluídos do âmbito de aplicação do regulamento.

Estes exemplos ilustram a necessidade de decidir caso a caso, tendo em conta o objectivo geral da legislação, ou seja, a luta contra as discriminações. Os operadores não devem recear um âmbito de aplicação alargado das definições, pois estão protegidos dos abusos pelo princípio da proporcionalidade da assistência relativamente ao objectivo a atingir, ou seja, o passageiro poder apanhar o avião para o qual dispõe de reserva¹³.

2.2.4.3. Transporte e fornecimento de oxigénio medicinal

O transporte e fornecimento de oxigénio medicinal está sujeito a regimes que variam muito de uma transportadora para a outra, suscitando dúvidas e gerando muita insatisfação nos passageiros em causa.

O regulamento, com a sua actual redacção, não permite impor uma solução. Ora, deve ser rapidamente encontrada uma resposta para a questão da utilização do oxigénio medicinal a bordo, uma vez que a situação presente não é satisfatória. Com efeito, ou os passageiros com uma necessidade vital de oxigénio são excluídos do acesso ao transporte aéreo ou são deixados na dúvida sobre as suas condições de transporte e sobre o respectivo custo.

O transporte e a utilização de oxigénio medicinal devem ser harmonizados em toda a União Europeia, tendo em conta os direitos dos passageiros, as regras aplicáveis à segurança aérea e as condições impostas às transportadoras.

Considerado como equipamento médico e sendo, por esse motivo, transportado gratuitamente nos termos do regulamento¹⁴, o oxigénio medicinal também está abrangido pela legislação sobre matérias perigosas e, por conseguinte, proibido a bordo por certas companhias, que preferem fornecer o seu próprio oxigénio. Neste caso, as transportadoras aplicam políticas de preços ao que consideram uma prestação de serviços, os quais variam entre o serviço gratuito e uma factura por vezes elevada.

A Comissão teve em diversas ocasiões oportunidade de se exprimir no âmbito de respostas a perguntas parlamentares e petições sobre esta matéria e de constatar e deplorar as situações contraditórias assim criadas¹⁵.

2.2.4.4. Informação geral fornecida às PMR

A Comissão desenvolve actualmente grandes esforços para informar o público sobre os seus direitos via o seu sítio Web e as suas intervenções regulares nos meios de comunicação social. Mais especificamente, a Comissão procedeu, em 29 de Junho de 2010, ao lançamento de uma

¹³ Artigo 7.º do regulamento.

¹⁴ Anexo II, segundo parágrafo.

¹⁵ Ver, nomeadamente, a resposta de 25.3.2010 à petição n.º 1438/2009 apresentada por David Buckle, a resposta da Comissão de 25.3.10, e as respostas às perguntas escritas E-3760/09, E-5076/09, E-5586/09 e E-2962/10.

grande campanha de informação («*Os seus direitos de passageiro sempre à mão*»), em toda a União Europeia, com uma duração de dois anos¹⁶.

Através, designadamente, da distribuição de folhetos, colocação de cartazes nos locais frequentados pelos passageiros, criação de um sítio Internet dedicado aos direitos dos passageiros¹⁷ e intervenções na imprensa e nos meios de comunicação audiovisual, esta campanha visa sensibilizar os cidadãos e incentivá-los a fazer valer os seus direitos.

Estes esforços devem ser apoiados por todas as partes interessadas, em especial as autoridades nacionais dos Estados-Membros. A Comissão encorajará as medidas adoptadas localmente para informar o público.

2.2.4.5. Reforçar a eficácia do aviso prévio

Na fase actual, o aviso prévio é uma medida insuficiente e pouco eficaz pelo que deverá ser efectuada uma reflexão sobre os meios técnicos e jurídicos para melhorar a situação.

Um aspecto fundamental para melhorar a taxa de avisos prévios, actualmente de cerca de 40%, consiste em prever uma informação sistemática aos passageiros sobre a assistência a que têm direito e a necessidade de avisar com antecedência sobre as suas necessidades.

Essa informação deve ser dada o mais atempadamente e da forma mais clara possível, desde a fase de preparação e de reserva de uma viagem. Significa isto que os intervenientes do sector devem ser formados e alertar os passageiros para os direitos e obrigações decorrentes do regulamento. Poderia ser sistematicamente incluída uma menção nos bilhetes, notas de encomenda e/ou facturas, chamando a atenção para estes elementos.

De acordo com este quadro recapitulativo sobre o funcionamento do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 e seus pontos fortes e fracos, o presente relatório propõe-se esboçar propostas de melhoria da sua aplicação.

3. CONCLUSÕES E PROPOSTAS PARA O FUTURO

A aplicação do regulamento é globalmente satisfatória, caracterizando-se por uma execução cada vez melhor, apesar de algumas disparidades importantes entre operadores e entre Estados-Membros e do facto de o regulamento não ser ainda suficientemente conhecido do público.

Embora a necessidade de fornecer assistência às PMR seja actualmente reconhecida em toda a União Europeia, ainda não se verifica uma aplicação eficaz e harmonizada, o que constituiria um sinal concreto da existência de um verdadeiro espaço comum neste domínio.

Por conseguinte, é necessário continuar a desenvolver esforços: os eixos de melhoramentos propostos, que devem ser desenvolvidos com a colaboração activa de todas as partes interessadas (organizações internacionais, nomeadamente a Conferência Europeia da Aviação Civil, autoridades nacionais, organismos representativos das PMR, aeroportos, transportadoras aéreas, empresas subcontratantes, etc.), visam permitir realizar este objectivo.

¹⁶ Ver http://ec.europa.eu/transport/index_en.htm.

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

Um primeiro balanço, de um modo geral positivo, da aplicação do regulamento permite, nesta fase, descartar a necessidade de revisão das disposições legislativas. Com efeito, o quadro jurídico estabelecido é recente e parece suficientemente flexível para acolher os melhoramentos necessários, sem necessidade de novo processo legislativo.

A Comissão pretende, por conseguinte, no seu papel de coordenação e supervisão, propor eixos adicionais para reforçar o enquadramento em vigor.

Eixo 1: Interpretação uniforme do regulamento

- A Comissão apresentará uma proposta para formalizar a existência da rede de ONE, composta por um grupo de peritos provenientes das autoridades nacionais de execução.
- A Comissão debaterá com o grupo as orientações relativas à interpretação do regulamento, a adoptar sob a forma de um documento de trabalho, de modo a conseguir uma interpretação tão uniforme quanto possível das suas disposições.
- A Comissão velará por que sejam envidados esforços especiais no sentido da adopção de uma interpretação comum das exigências de segurança susceptíveis de justificar uma recusa de reserva ou de embarque. A Comissão trabalhará em colaboração com a Agência Europeia para a Segurança da Aviação (AESA).
- A Comissão assegurará a criação e divulgação de uma lista harmonizada, comum a todos os Estados-Membros, dos motivos que podem justificar uma recusa de transporte de PMR ou a necessidade de acompanhante durante o voo.

Eixo 2: Melhoria do funcionamento prático da regulamentação

- A Comissão velará, em cooperação com as partes interessadas, nomeadamente as organizações de consumidores (por exemplo, os centros europeus de consumidores), por que seja conduzida em permanência uma verdadeira política de informação orientada para o público a que o regulamento diz respeito, em especial as pessoas que consideram não estar numa situação de incapacidade mas que, contudo, são abrangidas pela definição de PMR.
- A Comissão promoverá o desenvolvimento de programas de formação, em colaboração com os organismos representativos das PMR, de modo a fomentar um melhor serviço e procurar assegurar uma aplicação mais eficaz das regras europeias nesta matéria.
- A Comissão proporá ao grupo de peritos das autoridades nacionais de aplicação que adoptem medidas para incentivar os pedidos de aviso da necessidade da assistência a partir da fase de reserva, através de um sistema de emissão de justificativos.

Eixo 3: Reforço da supervisão e da eficácia dos regimes sancionatórios pelas autoridades nacionais

- A Comissão debaterá com o grupo de entidades reguladoras a possibilidade de criar uma base de dados comum para acompanhar o tratamento das reclamações e das decisões administrativas e jurisdicionais sobre a aplicação do regulamento.

- A Comissão pretende igualmente instaurar um plano de acção harmonizado a nível europeu onde se enumeram as medidas que as autoridades nacionais se devem comprometer a tomar (auditorias regulares aos operadores, inspecções no local, etc.).
- A Comissão incentivará as companhias aéreas a nomear um responsável local pela resolução de diferendos, com capacidade para tomar decisões imediatas e resolver os diferendos com os passageiros.
- A Comissão debaterá com os ONE a possibilidade de publicar a lista de sanções aplicadas e dos operadores em causa, de modo a reforçar o efeito dissuasivo do regime sancionatório.

Eixo 4: Resolução da questão do oxigénio medicinal

A Comissão incentivará a negociação de um compromisso voluntário por todas os interessados sobre a questão da utilização do oxigénio medicinal a bordo. Se tal não for possível, a Comissão reflectirá sobre a adopção de uma abordagem geral, quer através de um acto não vinculativo, quer, se oportuno, da definição de regras vinculativas.

As soluções futuras deverão, nomeadamente, incidir em 3 elementos essenciais:

- A certificação para o transporte aéreo de determinados equipamentos que passarão a ser admitidos a bordo, desde que cumpram os critérios aplicáveis em termos de manutenção.
- A fixação de um preço único máximo para oferta de oxigénio a bordo, aplicável em toda a União Europeia.
- A disponibilização de informações claras e precisas aos passageiros sobre as condições de fornecimento de oxigénio medicinal a bordo.