

Marți, 23 octombrie 2012

Drepturile pasagerilor pentru toate tipurile de transport

P7_TA(2012)0371

Rezoluția Parlamentului European din 23 octombrie 2012 privind drepturile pasagerilor pentru toate tipurile de transport (2012/2067(INI))

(2014/C 68 E/04)

Parlamentul European,

- având în vedere Titlul IV din partea III a Tratatului privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE), referitor la libera circulație a persoanelor,
 - având în vedere Comunicarea Comisiei către Parlamentul European și către Consiliu privind o viziune europeană asupra pasagerilor: Comunicare privind drepturile pasagerilor pentru toate tipurile de transport (COM(2011)0898),
 - având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European din 23 mai 2012 ⁽¹⁾,
 - având în vedere Convenția Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități,
 - având în vedere Rezoluția sa din 25 noiembrie 2009 referitoare la despăgubirile pentru pasageri în cazul falimentului unei companii aeriene ⁽²⁾,
 - având în vedere Rezoluția sa din 25 octombrie 2011 referitoare la mobilitatea și incluziunea persoanelor cu handicap și Strategia europeană 2010-2020 pentru persoanele cu handicap ⁽³⁾,
 - având în vedere Rezoluția sa din 29 martie 2012 privind funcționarea și aplicarea drepturilor dobândite ale persoanelor care călătoresc pe calea aerului ⁽⁴⁾,
 - având în vedere articolul 48 din Regulamentul său de procedură,
 - având în vedere raportul Comisiei pentru transport și turism și avizul Comisiei pentru piața internă și protecția consumatorilor (A7-0287/2012),
- A. întrucât de la trasarea obiectivelor relevante în Cartea albă a Comisiei din anul 2001 a fost elaborat un pachet de norme de bază cuprinzătoare privind drepturile pasagerilor pentru toate modurile de transport, adică aerian, feroviar, maritim și rutier, care asigură pasagerilor o protecție minimă, contribuind totodată la crearea unor condiții de concurență egale pentru operatorii de transport;
- B. întrucât, cu toate acestea, unele dintre aceste drepturi sunt încă incomplet și necorespunzător utilizate de către transportatori și nici nu sunt monitorizate și implementate într-o manieră armonizată de către autoritățile naționale; întrucât unele dintre reglementările existente nu au reușit să ofere claritate în ceea ce privește drepturile pasagerilor și responsabilitățile furnizorilor de servicii și, prin urmare, trebuie revizuite; întrucât persistă, de asemenea, o lipsă de informare a pasagerilor în legătură cu drepturile lor, precum și cu calitatea serviciilor la care se pot aștepta, și întrucât apărarea drepturilor lor în justiție este adesea punctată de dificultăți chiar din momentul depunerii plângerii;
- C. întrucât această evaluare este confirmată de o anchetă realizată de către raportor în rândul deputaților și al funcționarilor PE;

⁽¹⁾ JO C 229, 31.7.2012, p. 122.

⁽²⁾ JO C 285 E, 21.10.2010, p. 42.

⁽³⁾ Texte adoptate, P7_TA(2011)0453.

⁽⁴⁾ Texte adoptate, P7_TA(2012)0099.

Marți, 23 octombrie 2012

- D. întrucât Comisia, prin ultima sa comunicare, precum și prin alte inițiative recente [revizuirea drepturilor pasagerilor care utilizează transportul aerian, Regulamentul (CE) nr. 261/2004; pachetele de servicii pentru călătorii, Directiva 90/314/CEE] dorește să contribuie la clarificarea și consolidarea drepturilor utilizatorilor în toate domeniile de transport;
- E. întrucât trebuie avut grijă să se evite birocrăția excesivă în cazul micilor operatori de autobuze din zonele rurale, care deseori oferă un serviciu comunitar valoros în zone izolate;
- F. întrucât este esențial să se găsească un echilibru în ceea ce privește necesitatea respectării drepturilor pasagerilor în cazul serviciilor rurale de transport cu autobuzul și, în același timp, să se asigure faptul că povara nu este atât de mare încât să ducă la situația în care aceste servicii devin neviabile în viitor;
- G. întrucât un înalt nivel de protecție a consumatorilor este garantat prin articolul 169 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene și articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene;
- H. întrucât există încă o problemă în ceea ce privește transparența prețurilor pentru consumatorii care rezervă bilete pe internet,

Cadru general

1. sprijină inițiativa Comisiei privind consolidarea punerii în aplicare a dispozițiilor existente referitoare la drepturile pasagerilor și îmbunătățirea acestora, dacă este necesar, și salută prezenta comunicare, care oferă o imagine de ansamblu utilă asupra a ceea ce s-a realizat până în prezent;
2. subliniază că pasagerii nu au numai drepturi, ci și responsabilități, iar îndeplinirea acestora contribuie la asigurarea bunului mers al lucrurilor atât pentru aceștia, cât și pentru ceilalți călători, înaintea călătoriei, în timpul său sau după aceasta;
3. consideră că criteriile comune (nediscriminarea, egalitatea de tratament, accesibilitatea fizică și prin mijloace TIC, cerințele accesibilității universale, respectarea termenilor contractuali, informarea precisă, în timp util și accesibilă înaintea, pe parcursul și după încheierea călătoriei, asistența imediată și adecvată în cazul perturbării călătoriei și eventualele compensații) împreună cu cele 10 drepturi specifice ale pasagerilor pe care le-a menționat Comisia în comunicarea sa, corespund drepturilor principale privitoare la toate modurile de transport și constituie o bază solidă pentru stabilirea unei carte privind drepturile pasagerilor, opozabilă din punct de vedere juridic;
4. ia notă de faptul că condiția prealabilă privind siguranța și securitatea, incluzând atât siguranța tehnică a echipamentelor de transport, cât și siguranța fizică a pasagerilor, trebuie să aibă prioritate în continuare;
5. recomandă Comisiei să includă în lista drepturilor pasagerilor dreptul la un standard minim de calitate a serviciilor oferite de transportatori și să stabilească o definiție clară a acestui standard;
6. subliniază necesitatea ca inițiativele viitoare ale Comisiei privind drepturile pasagerilor să abordeze elementele care lipsesc din regulamente fragmentate existente, și anume un parcurs fără obstacole în călătorie pentru toți pasagerii și pentru toate tipurile de transport; în cadrul revizuirilor viitoare ale normelor UE privind drepturile pasagerilor (pentru transportul aerian, feroviar, pe apă și rutier), o mai bună convergență între dispozițiile legislative referitoare la cele aceste patru arii ar trebui considerată o prioritate și ar trebui aduse modificări în consecință;
7. invită Comisia să analizeze și să supravegheze cu atenție punerea în aplicare unor reglementări cuprinzătoare care evită ambiguitățile și neînțelegerile referitoare la drepturile pasagerilor și responsabilitățile furnizorilor de servicii;
8. consideră, în special, că drepturile aplicabile pentru diferitele tipuri de transport nu ar trebui să fie denaturate de definiția întârzierii și a anulării;

Marți, 23 octombrie 2012

9. recunoaște că există diferențe structurale în cadrul fiecăruia dintre diferitele tipuri de transport și că orice regulament unic pentru toate tipurile de transport privind toate drepturile pasagerilor trebuie să țină seama de acest aspect; recunoaște că elaborarea unui astfel de regulament nu este încă fezabilă din cauza regulamentelor neintrate încă în vigoare privind drepturile pasagerilor în cadrul transportului pe apă și al celui cu autobuzul și cu autocarul, cu toate că acest regulament trebuie să reprezinte obiectivul declarat pe termen mediu; cu toate acestea, consideră că este necesară o abordare globală pentru a integra toate drepturile pasagerilor, între altele dreptul la compensații, la rambursare și la informare, într-un cadru legislativ comun care să creeze condiții de concurență loială între diferitele moduri de transport;
10. solicită, prin urmare, Comisiei ca în acest stadiu să prezinte orientări privind aplicarea și implementarea drepturilor din toate tipurile de transport, care să nu aibă nici efectul standardizării legislației, nici pe cel al diluării drepturilor pasagerilor și care să recunoască cerințele diferite pentru fiecare tip de transport, dar și aspectele comune tuturor tipurilor de transport;
11. recomandă Comisiei să pregătească un cadru comun de referință (CCR) pentru legislația privind drepturile pasagerilor, care să conțină principii, definiții și norme standard pentru legislația privind drepturile pasagerilor pentru toate tipurile de transport pentru a pune bazele în vederea consolidării ulterioare a legislației privind drepturile pasagerilor; CCR privind pasagerii ar trebui astfel să urmeze exemplul CCR privind dreptul european al contractelor;
12. consideră că drepturile pasagerilor și serviciile pentru pasageri trebuie adaptate la modificările survenite în modelele de deplasare și, în acest sens, atrage atenția în mod deosebit asupra noilor provocări pentru pasageri și agențiile de voiaj pe care le implică transportul intermodal și sistemele de informare și rezervare aferente; subliniază nevoia de a adapta drepturile pasagerilor și obligațiile operatorilor, printre altele în domeniul pachetelor de servicii turistice ⁽¹⁾, pentru a reflecta situația actuală și solicită urgent Comisiei să înainteze o propunere revizuită pentru a remedia în mod prioritar actualele neajunsuri care afectează domeniul de aplicare a normelor, vânzarea online a pachetelor de servicii turistice și clauzele abuzive din contracte;
13. subliniază importanța continuării de către UE a abordării problemei drepturilor pasagerilor în cadrul acordurilor bilaterale și internaționale în raport cu toate modurile de transport, pentru a îmbunătăți protecția pasagerilor în afara granițelor sale;

Informații

14. salută decizia Comisiei de a continua campania de informare privind drepturile pasagerilor până în 2014; recomandă ca la această campanie să participe autoritățile naționale și agențiile de turism, întrucât acestea pot aduce o contribuție valoroasă la activitățile de sensibilizare asupra drepturilor pasagerilor (de exemplu, prin furnizarea de materiale informative în agențiile de turism și pe internet); susține, totuși, că informațiile esențiale incluzând drepturile pasagerilor și eventual analize ale performanței operatorilor ar trebui să fie accesibile din aceeași sursă, pentru a facilita căutarea de informații de către pasageri; invită autoritățile publice, agențiile naționale de protecție a consumatorilor și organizații care să reprezinte toți pasagerii să lanseze campanii similare;
15. solicită ca lista drepturilor comune pentru toate tipurile de transport să fie difuzată la scară largă, într-o formă concisă și în toate limbile oficiale ale UE;
16. subliniază faptul că o călătorie este un contract între furnizorul de servicii și consumator și poate lua forme diferite, iar consumatorul ar trebui, prin urmare, să cunoască toate detaliile acestui contract în momentul încheierii sale, orice schimbare ulterioară trebuind adusă în timp util la cunoștința celor implicați; consideră că acest contract ar trebui să conțină informații privind aspecte relevante ale călătoriei și drepturile pasagerului în caz de probleme;
17. solicită transportatorilor și altor furnizori de servicii implicați să depună mai multe eforturi pentru o mai bună informare a consumatorilor, mai ales în cazul transporturilor transfrontaliere; consideră că informațiile trebuie să fie ușor de înțeles, exacte, complete, ușor accesibile tuturor și disponibile în formate diferite și în limba națională, precum și în limba engleză și ar trebui să includă detalii cu privire la site-urile și aplicațiile pertinente pentru telefoane inteligente, precum și adresele poștale pentru reclamații și formulare pentru reclamații;

⁽¹⁾ Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite (JO L 158, 23.6.1990, p. 59).

Marți, 23 octombrie 2012

18. solicită, în plus, informarea pasagerilor cu privire la drepturile lor în același mod în care sunt informați cu privire la obligații;
19. subliniază faptul că drepturile și obligațiile pasagerilor și ale altor părți interesate relevante (de exemplu operatorii de transport, gestionarii de infrastructuri, persoanele care însoțesc pasagerii cu dizabilități) trebuie prezentate, iar informațiile anterioare călătoriei (inclusiv site-urile de internet), sistemele de rezervări, informațiile în timp real privind călătoria și serviciile online trebuie puse la dispoziția pasagerilor în formate accesibile persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă;
20. invită transportatorii să ofere informații referitoare la drepturile pasagerilor pe biletul de călătorie, în special date de contact pentru ajutor și asistență;
21. subliniată că în cazul biletelor directe ar trebui furnizate informații clare cu privire la răspunderea transportatorilor în cazul deteriorării bagajelor în timpul călătoriei, la diferențele privind norma de bagaje admisă, la compensații pentru întârzieri și la normele stabilite între transportatori, precum și la redirecționarea corespunzătoare în caz de perturbări ale traficului sau în cazul pierderii legăturilor, inclusiv la redirecționare intermodală;
22. salută noua aplicație pentru telefoane inteligente (smartphone) oferită de către Comisie, care conține informații cu privire la drepturile pasagerilor, în mai multe limbi și într-un format accesibil pasagerilor cu dizabilități; solicită statelor membre și întreprinderilor de transport să promoveze dezvoltarea și utilizarea unor tehnologii moderne similare (inter alia, mesaje SMS și utilizarea rețelelor sociale, servicii video care folosesc limbajul semnelor și servicii cu conținut sub formă de text, pentru a asigura incluziunea utilizatorilor surzi sau cu deficiențe de auz sau de vorbire); invită autoritățile publice, agențiile pentru protecția consumatorilor și organizațiile care reprezintă interesele tuturor pasagerilor să lanseze campanii similare; invită Comisia, în plus, să țină mereu seama de situația persoanelor în vârstă, care nu sunt întotdeauna echipate când călătoresc cu tehnologii moderne; consideră, în plus, că ar trebui să se ia în calcul posibilitatea de a oferi acces gratuit la internet în aeroporturi, gări și alte puncte importante de plecare, pentru a permite utilizarea deplină a serviciilor;
23. îndeamnă Comisia să promoveze utilizarea noilor tehnologii pentru toate tipurile de transport, aplicându-se emiterii cărților de îmbarcare care să poată fi păstrate, să fie valabile și să poată fi prezentate prin intermediul dispozitivelor electronice, pentru a accelera procedurile de îmbarcare și a spori sustenabilitatea ecologică a călătoriilor;
24. recomandă ca în locurile de plecare și de sosire (în aeroporturi, gări, autogări și porturi) să se înființeze puncte de informare și ghișee de asistență accesibile fizic și prin mijloace TIC, cu personal suficient și pregătit corespunzător pentru a răspunde nevoilor persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă, pentru a oferi servicii de asistență mai cuprinzătoare pasagerilor în cazul perturbărilor majore ale călătoriilor individuale sau colective, acordând o atenție deosebită pasagerilor însoțiți de copii și persoanelor cu dizabilități sau mobilitate redusă; recomandă să fie disponibil un personal pregătit corespunzător pentru a lua decizii imediate cu privire la redirecționare sau la efectuarea de noi rezervări și pentru a gestiona cererile de compensație sau rambursare; în gările și stațiile de autobuz mici sau fără personal ar trebui oferite soluții alternative, cum ar fi un număr de telefon sau o pagină de internet pentru informații;
25. consideră că toate societățile de transport trebuie să ofere asistență telefonică accesibilă și eficientă pentru toți pasagerii, odată ce călătoria este rezervată; prin această asistență trebuie să fie furnizate inclusiv informații și propuneri alternative în caz de perturbări și, pentru transportul aerian, maritim și feroviar, costul nu trebuie să depășească sub nicio formă costul unui apel local;
26. consideră că pasagerii ar trebui informați în mod corespunzător despre suprarezervări;
27. invită Comisia să actualizeze toate sursele de informații (site-ul său de internet, documente, broșuri) referitoare la drepturile pasagerilor pentru diferitele tipuri de transport, ținând seama de cele mai recente hotărâri judecătorești, în special ale Curții Europene de Justiție;

Marți, 23 octombrie 2012

Transparență

28. solicită Comisiei să extindă și la alte moduri de transport obligația de raportare în legătură cu normele de serviciu, deja aplicabilă companiilor feroviare, ținând cont de caracteristicile specifice ale fiecărui tip de transport; consideră că publicarea unor date comparative poate folosi atât consumatorului, ca orientare, cât și companiei, în scop promoțional;

29. solicită Comisiei să oblige statele membre să culeagă date statistice cu privire la încălcările drepturilor pasagerilor și la gestionarea tuturor plângerilor și cu privire la numărul întârzierilor și durata acestora, precum și date cu privire la bagajele pierdute, întârziate sau deteriorate; invită Comisia să analizeze datele statistice furnizate de către statele membre, să publice rezultatele și să creeze o bază de date în vederea schimbului de informații; solicită Comisiei să adopte măsurile necesare în acest sens în cooperare cu statele membre și cu organismele naționale de control;

30. consideră că paginile de internet ale multor operatori de transport sunt încă destul de neclare și pot induce consumatorii în eroare în momentul rezervării biletelor; solicită Comisiei să garanteze punerea în aplicare și respectarea legislației existente privind transparența prețurilor și practicile comerciale neloiale, în conformitate cu Directiva 2011/83/UE și cu Directiva 2005/29/CE și să analizeze posibilitatea introducerii unui sistem de penalizări aplicabil în cazul în care se stabilește că s-a încălcat legislația UE privind transparența prețurilor;

31. solicită Comisiei să se asigure că, în special în sistemele de rezervări computerizate reglementate de Regulamentul (CE) nr. 80/2009, sunt incluse în tarif costurile operaționale care nu sunt opționale și că elementele cu adevărat opționale sunt publicate și pot fi rezervate, cu toate informațiile necesare și taxele serviciilor auxiliare (ca de exemplu taxele pentru plățile cu cărți de credit sau gestionarea bagajelor), astfel încât să nu se adauge costuri suplimentare înainte de cumpărare, iar pasagerii să poată distinge clar între costuri operaționale neopționale incluse în tarif și elementele opționale care pot fi rezervate;

32. solicită Comisiei să asigure monitorizarea mai îndeaproape a site-urilor de internet și să informeze organismele naționale de aplicare în situațiile în care reglementările în vigoare sunt aplicate greșit, în vederea consolidării lor;

33. invită Comisia ca, în colaborare cu autoritățile naționale, să ia în calcul punerea în aplicare a unei viziuni armonizate și intermodale privind conținutul serviciilor de transport de călători și elementele prețului care trebuie incluse în tariful de bază pentru toate tipurile de transport;

34. consideră că setul de bază de servicii care trebuie incluse în tariful de bază ar trebui să acopere cel puțin toate costurile operaționale indispensabile transportului de călători (inclusiv cele legate de obligațiile legale ale operatorului de transport precum siguranța, securitatea și drepturile pasagerilor), toate aspectele esențiale pentru călătorie din perspectiva pasagerului (precum furnizarea de bilete și de cărți de îmbarcare sau transportul unui volum minim de bagaje și bunuri personale) și toate costurile asociate efectuării plății (cum ar fi costurile legate de plata efectuată cu o carte de credit);

35. invită Comisia să abordeze aspectul proliferării clauzelor abuzive din cadrul contractelor transportatorilor aerieni, cum ar fi cerința abuzivă ca pasagerii să folosească biletul dus al unui bilet dus-întors pentru a putea folosi biletul de întoarcere, sau ca pasagerii să folosească toate cupoanele unui bilet de avion în succesiune;

36. invită Comisia să se asigure că serviciile de emiteră a biletelor și tarifarea transparentă vor fi accesibile tuturor fără discriminare, indiferent de locația sau naționalitatea consumatorului sau a agenției de voiaj și că discriminarea în ceea ce privește prețurile împotriva pasagerilor în funcție de țara lor de reședință este investigată mai în profunzime și, atunci când este identificată, este eliminată complet;

37. invită Comisia să abordeze chestiunea transparenței și neutralității mijloacelor de distribuție, care s-au dezvoltat în afara domeniului de aplicare a Regulamentului (CE) nr. 80/2009 privind sistemele informatizate de rezervare;

38. reiterează solicitarea adresată Comisiei de a propune măsuri pentru introducerea unor standarde comune privind transportul bagajelor de mână, în vederea protejării pasagerilor împotriva restricțiilor excesive și pentru a le permite să aducă la bord o cantitate rezonabilă de bagaje de mână, inclusiv cumpărăturile din magazinele din aeroport;

Marți, 23 octombrie 2012

39. invită insistent Comisia să accelereze procesul de depunere a unei propuneri legislative de revizuire a Directivei nr. 90/314/CEE privind pachetele de servicii pentru călătorii, pentru a se asigura că societățile din sector și consumatorii dispun de un cadru juridic clar în ceea ce privește atât situațiile obișnuite, cât și situațiile excepționale; consideră, de asemenea, că, în cursul revizuirii, Comisia trebuie să vizeze aplicabilitatea aceleiași legislații pentru toate părțile care oferă servicii turistice, întrucât calitatea serviciilor furnizate unui consumator și concurența loială ar trebui să fie elemente principale în acest context;

40. are speranța că Comisia, la revizuirea Directivei privind pachetele de servicii pentru călătorii, va examina în detaliu impactul comerțului electronic și al piețelor digitale asupra comportamentului consumatorilor în industria europeană a turismului; consideră că Comisia trebuie să își intensifice eforturile pentru a îmbunătăți calitatea și conținutul informațiilor furnizate turiștilor și că aceste informații ar trebui să fie fiabile și ușor accesibile pentru consumatori;

Aplicare și implementare

41. remarcă faptul că punerea în aplicare și executarea legislației UE privind drepturile pasagerilor în toate modurile de transport este încă neuniformă pe teritoriul UE, fapt care împiedică libera circulație pe piața internă, afectând încrederea cetățenilor atunci când călătoresc, și subminează concurența loială dintre întreprinderile de transport;

42. îndeamnă Comisia să ofere un set clar de norme pentru instituirea unor organisme naționale de control pentru a facilita un acces mai transparent și mai ușor al pasagerilor la aceste organisme;

43. consideră că fuzionarea organismelor naționale de control pentru diferitele tipuri de transport reprezintă un pas necesar pentru a se ajunge la o punere în aplicare consecventă a drepturilor pasagerilor;

44. solicită Comisiei să determine autoritățile naționale de control să colaboreze mai strâns, să adopte metode de lucru mai omogene și să facă schimb de informații la nivel național și la nivelul UE, în vederea stabilirii unor rețele de contact și a aplicării mai uniforme a legislației europene și să-și folosească toate competențele, inclusiv procedura de constatare a neîndeplinirii obligațiilor, dacă este necesar, pentru a se asigura că legislația UE este aplicată mai consecvent;

45. reamintește că aplicarea unei metode uniforme de lucru pentru toate organismele naționale de control va asigura punerea în aplicare în mod uniform a drepturilor pasagerilor în toate statele membre;

46. invită statele membre să pună la dispoziție resurse adecvate pentru a asigura o aplicare efectivă și colaborarea cu organismele naționale de aplicare din alte state membre; subliniază importanța unor sancțiuni uniforme, eficiente, disuasive și proporționale, precum și a unor mecanisme de compensare, cu scopul de a crea condiții de concurență echitabile și a introduce stimulente economice puternice pentru ca toți actorii implicați să respecte dispozițiile privind drepturile pasagerilor;

47. solicită Comisiei să se folosească de influența sa pentru a crea un mecanism comun de gestionare a reclamațiilor pentru organismele naționale de control, sub forma unui birou central („clearing house”) electronic; consideră că acest mecanism ar trebui să ofere consultanță pasagerilor care depun reclamații și să îi îndrume, într-un mod rentabil din punctul de vedere al timpului și al costurilor, către organismul național de control competent; recomandă, în vederea informării și consilierii prin intermediul biroului de reclamații, instituirea unei adrese electronice standard și a unei linii telefonice de urgență gratuite disponibile la nivelul UE;

48. invită Comisia să promoveze orientări în vederea soluționării rapide a reclamațiilor prin intermediul unor proceduri simplificate;

49. solicită Comisiei să elaboreze, în cooperare cu statele membre și consultându-se cu toate părțile interesate în cauză, un formular UE standard de reclamații pentru fiecare mod de transport, care să fie tradus în toate limbile oficiale ale UE și care să fie accesibil tuturor pasagerilor, inclusiv persoanelor nevăzătoare, și să fie disponibil în moduri diferite de transport, în momentul rezervării, la toate terminalele și online; solicită Comisiei să propună un termen limită maxim care să fie stabilit pentru toate modurile de transport și care să se aplice atât pasagerilor care depun reclamații, cât și operatorilor de transport și organismelor naționale de control care prelucrează reclamațiile;

Marți, 23 octombrie 2012

50. solicită Comisiei să se asigure că toți pasagerii au posibilitatea de a contacta operatorul de transport, în special pentru informații sau reclamații, la tarife normale, prin toate mijloacele de comunicare care pot fi utilizate în momentul rezervării;

51. consideră că datele de contact pentru serviciile post-vânzare oferite de operatorii de transport, precum serviciile de informare a pasagerilor și de tratare a reclamațiilor, ar trebui indicate în mod clar pe bilet, în același mod ca și toate caracteristicile indispensabile ale unui serviciu de transport, cum ar fi prețul și rezumatul termenilor și condițiilor călătoriei;

52. încurajează Comisia să identifice și să înlăture, împreună cu statele membre, deficiențele structurale și procedurale de la nivelul centrelor naționale de reclamații și să asigure punerea în aplicare a legislației împreună cu măsurile alternative de soluționare a litigiilor planificate la nivelul UE și cu un mecanism eficient de soluționare colectivă a litigiilor, pentru a asigura posibilitatea pasagerilor de a-și exercita dreptul la un sistem abordabil, rapid și accesibil la nivelul întregii UE, părților la un litigiu trebuind să li se asigure în continuare accesul la procedurile judiciare; îndeamnă statele membre să stabilească și să îmbunătățească, cu sprijinul Comisiei, instrumente de mediere bine reglementate pentru soluționarea conflictelor dintre pasageri și furnizori de servicii pentru toate tipurile de transport, gestionate de organisme de control și de alte organisme independente;

53. salută utilizarea sporită a aplicațiilor mobile pentru serviciile de bază, în special în cazul transportului aerian, precum cumpărarea biletelor și înregistrarea pasagerilor, și îndeamnă sectorul transporturilor să accelereze dezvoltarea unor instrumente similare pentru tratarea reclamațiilor și gestionarea cazurilor de bagaje pierdute;

Răspundere

54. subliniază necesitatea unei definiții lipsite de ambiguități a conceptelor relevante și în special a celui de „circumstanțe excepționale” pentru toate modurile de transport, întrucât aceasta ar permite transportatorilor să aplice normele într-un mod mai consecvent, ar oferi pasagerilor un instrument valid cu care să își exercite drepturile și ar reduce diferențele existente în ceea ce privește controlul la nivel național, precum și aria contestărilor juridice în ceea ce privește normele de compensare; solicită Comisiei să prezinte propuneri legislative corespunzătoare, implicând părțile interesate din domeniul transporturilor și ținând seama de hotărârile relevante ale CEJ; subliniază că o astfel de definiție trebuie să țină seama de diferențele dintre modurile de transport; ia act de faptul că defecțiunile tehnice nu ar trebui considerate „circumstanțe excepționale” și că acestea intră în responsabilitatea transportatorului; subliniază faptul că transportatorii nu ar trebui să răspundă pentru perturbări pe care nu le-au cauzat dacă au luat toate măsurile rezonabile pentru a evita producerea lor;

55. consideră că nivelul actual de protecție a consumatorilor în cazul falimentului sau insolvenței unei companii aeriene este neadecvat și că politicile de asigurare opțională nu reprezintă un înlocuitor pentru drepturile legale; invită Comisia să prezinte o propunere legislativă care să cuprindă măsuri adecvate de protejare a pasagerilor în cazul insolvabilității, falimentului sau pierderilor financiare ale unei companii aeriene sau în cazul retragerii licenței de exploatare a unei companii aeriene, care să includă domenii precum repatrierea pasagerilor lăsați la sol în eventualitatea încetării operațiunilor, asigurarea obligatorie a companiilor aeriene sau crearea unui fond de garantare; atrage atenția, în acest context, asupra Rezoluției sale din 25 noiembrie 2009 referitoare la despăgubirile pentru pasageri în cazul falimentului unei companii aeriene; invită insistent Comisia să depună eforturi pentru a ajunge la un acord internațional care să extindă aceste măsuri la companiile aeriene din țările terțe;

56. le reamintește statelor membre obligațiile pe care le au în temeiul Regulamentului (CE) nr. 1008/2008 de a realiza evaluări periodice ale situației financiare a transportatorilor aerieni și de a lua măsurile prevăzute în caz de nerespectare a condițiilor stipulate, inclusiv eventuala retragere a licenței de exploatare a unei companii aeriene; invită Comisia să se asigure că autoritățile naționale respectă aceste obligații;

57. îndeamnă Comisia să propună ca furnizorii de servicii pentru diferite tipuri de transport să aibă obligația de a oferi o garanție finală pentru acoperirea datoriei acestora în caz de insolvență, faliment sau retragere a unei autorizații de operare;

Marți, 23 octombrie 2012

58. salută intenția Comisiei de a revizui Regulamentul (CE) nr. 261/2004; solicită, în acest context, Comisiei să analizeze efectele hotărârii Sturgeon în cadrul evaluării impactului propunerii sale legislative ⁽¹⁾;

59. solicită Comisiei să clarifice chestiunea răspunderii în cazul deteriorării bagajelor, în special în cazul echipamentelor de mobilitate sau de asistență, al căror cost de înlocuire depășește adesea valoarea maximă de rambursare prevăzută de dreptul internațional; insistă asupra faptului că orice deteriorare a echipamentelor de mobilitate ale persoanelor cu mobilitate redusă și ale persoanelor cu dizabilități în urma manipulării de către transportatori/furnizorii de servicii trebuie compensată integral, întrucât aceste echipamente sunt importante pentru integritatea, demnitatea și independența acestor persoane și, prin urmare, nu pot fi comparate în niciun caz cu bagajele;

60. invită statele membre să aducă clarificări referitoare la competențele organismelor lor naționale de control în ceea ce privește tratarea reclamațiilor legate de bagaje manipulate greșit în transportul maritim și aerian;

61. consideră că, în caz de pierdere, de întârziere sau de deteriorare a unui bagaj, companiile aeriene trebuie să ofere mai întâi compensații pasagerilor cu care au încheiat un contract, dar, într-o etapă ulterioară, companiile aeriene trebuie să aibă dreptul de a recurge la căi de atac împotriva aeroporturilor sau furnizorilor de servicii pentru pagubele de care companiile nu sunt, în mod obligatoriu, responsabile;

Persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă

62. solicită transportatorilor să acorde cea mai mare atenție aspectelor legate de siguranță și securitate, acest lucru incluzând atât siguranța tehnică a echipamentelor de transport, cât și siguranța fizică a călătorilor și să asigure instruirea și perfecționarea corespunzătoare a personalului pentru situații de urgență; subliniază faptul că astfel de cursuri de formare trebuie realizate în colaborare cu organizații reprezentative ale persoanelor cu mobilitate redusă și ale persoanelor cu dizabilități;

63. invită Comisia să revizuiască, în colaborare cu transportatorii, standardele de siguranță referitoare la persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă, în vederea elaborării unor standarde specifice aplicabile diferitelor sectoare ale transportului și în primul rând transportului aerian ⁽²⁾;

64. solicită transportatorilor să elaboreze și să instituie, pe cât posibil în mod coordonat, împreună cu industria și cu organizații reprezentative ale persoanelor cu dizabilități, procese de notificare inteligibile și uniforme, pentru a facilita transportul persoanelor cu dizabilități și al persoanelor cu mobilitate redusă, precum și să ofere posibilitatea semnării cu facilitare a serviciilor de asistență necesare, astfel încât transportatorii să se poată adapta cerințelor specifice și să-și îndeplinească astfel obligația de a oferi asistență;

65. consideră că este esențială stabilirea unor standarde minime pentru asistența acordată persoanelor cu dizabilități și cu mobilitate redusă pentru toate tipurile de transport, astfel încât să se asigure o abordare armonizată în întreaga UE;

66. invită Comisia să stabilească norme minime armonizate la nivelul tuturor tipurilor de transport privind nivelul minim de asistență care trebuie asigurat în caz de întârzieri mari la terminalul/stația de transport sau în autovehicul/tren/ambarcațiune/avion; trebuie să fie accesibilă cazarea sau să existe soluții alternative de transport pentru persoanele cu dizabilități și trebuie oferită asistență adecvată;

67. constată că accesibilitatea are impact direct asupra sănătății și calității vieții sociale a persoanelor în vârstă, care deseori se confruntă cu deficiențe senzoriale, mentale sau privind mobilitatea, care le afectează capacitatea de a călători și de a fi în continuare participanți activi în societate;

⁽¹⁾ Hotărârea Sturgeon a conferit caracter obligatoriu compensației în cazul unor întârzieri mai mari de trei ore. Acest lucru a avut până în prezent un impact financiar semnificativ asupra companiilor aeriene, dar și consecințe pentru pasageri (anulări, reducerea numărului rutelor disponibile etc.). Prin urmare, impactul acestei hotărâri ar trebui analizat în mod critic.

⁽²⁾ De exemplu, experiența recentă semnalează discrepanțe în ceea ce privește numărul maxim de persoane surde acceptate de diferite companii aeriene, justificarea acestui fapt fiind neclară. A se vedea întrebarea cu solicitare de răspuns scris adresată Comisiei pe această temă: E-005530/12.

Marți, 23 octombrie 2012

68. invită Comisia ca, în vederea unui acces egal și nelimitat pentru pasagerii cu dizabilități la bunurile și serviciile din domeniul transporturilor, să elaboreze un set de standarde generale privind accesibilitatea infrastructurii și a serviciilor de transport, care să includă aspecte precum vânzarea biletelor, informațiile în timp real privind călătoriile și serviciile online.

69. subliniază necesitatea unor infrastructuri de transport de asemenea natură încât să asigure persoanelor cu dizabilități și celor cu mobilitate redusă acces fără obstacole nediscriminatoriu și să care să asigure formate accesibile (de ex. Braille, ușor lizibil) la toate mijloacele de transport și la serviciile conexe cu respectarea cerințelor de accesibilitate universală, inclusiv transferul intermodal și în toate etapele călătoriei, de la posibilitatea de a rezerva un bilet, de a avea acces pe peron sau de a urca în vehicule, până la cea de a depune o reclamație dacă este cazul;

70. consideră că, deși s-au realizat progrese semnificative în ceea ce privește calitatea asistenței, există încă prea multe obstacole de ordin arhitectonic care împiedică persoanele cu mobilitate redusă să profite la maxim de servicii, în special în ceea ce privește accesul la vehiculele de transport (avioane, trenuri, autocare etc.); consideră că transportatorii trebuie să îmbunătățească calitatea asistenței acordate persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă și să adapteze într-o mai mare măsură formarea personalului la nevoile acestor grupuri de persoane pentru a putea răspunde la aceste nevoi; subliniază faptul că astfel de cursuri de formare trebuie realizate în colaborare cu organizații reprezentative ale persoanelor cu mobilitate redusă și ale persoanelor cu dizabilități;

71. îndeamnă transportatorii să țină seama de nevoile persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă atunci când dezvoltă un nou serviciu, în special privind noi metode de plată, cum ar fi prin intermediul telefoanelor inteligente și al cartelelor inteligente;

72. dorește eliminarea practicilor abuzive și/sau discriminatorii la care recurg unii dintre transportatori, care solicită ca persoanele cu mobilitate redusă să fie însoțite; subliniază faptul că un transportator nu poate solicita prezența sistematică a unui însoțitor; reamintește, în legătură cu refuzul îmbarcării persoanelor cu dizabilități fără însoțitor, în baza dispozițiilor privind securitatea, hotărârea Înaltei Curți din Bobigny din 13 ianuarie 2012;

73. consideră că în cazul în care un pasager cu dizabilități trebuie să călătorească însoțit de o persoană, însoțitorul ar trebui să călătorească gratuit, întrucât prezența acestei persoane este necesară pasagerului pentru a călători;

74. subliniază că, în această privință, dreptul de a utiliza echipamentele de mobilitate, precum și de a fi însoțit de un câine ghid sau câine de asistență omologat ar trebui să fie garantat în orice împrejurări;

75. susține că, în cazul perturbării călătoriei, informațiile privind întârzierile sau anulările, cazarea la hotel, soluții alternative de transport, sistemele de rambursare, opțiunile de continuare sau de redirectionare trebuie comunicate în formate accesibile persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă;

76. solicită punerea la dispoziția pasagerilor în mod gratuit a unor instalații specifice pentru pasagerii cu dizabilități severe care necesită instalații pentru schimbat și grupuri sanitare (așa-numitele „locuri pentru schimbat”) în toate aeroporturile din UE cu un trafic anual de pasageri mai mare de 1 000 000 de persoane;

Intermodalitate

77. recunoaște faptul că, odată cu intrarea în vigoare a Regulamentului privind transportul maritim și fluvial⁽¹⁾ și a celui privind transportul cu autobuzul⁽²⁾ în decembrie 2012 și, respectiv, în martie 2013, UE va fi stabilit primul spațiu integrat din lume al drepturilor pasagerilor pentru toate tipurile de transport; ia act de faptul că legislația relevantă a UE va trebui pusă pe deplin în aplicare în mod concertat și coordonat de către toate statele membre pentru a transforma politica Uniunii privind transportul de pasageri dintr-o politică pur modală din punct de vedere strategic într-o politică intermodală;

⁽¹⁾ JO L 334, 17.12.2010, p. 1.

⁽²⁾ JO L 55, 28.2.2011, p. 1.

Marți, 23 octombrie 2012

78. invită Comisia să creeze noi modele de comunicare, care să cuprindă organisme reprezentative ale pasagerilor, transportatori și părți implicate din sectorul transporturilor, în vederea promovării practice a principiului intermodalității;
79. solicită statelor membre să depună toate eforturile pentru a renunța la derogări în domeniul aplicării Regulamentului privind transportul feroviar și cel rutier, în vederea facilitării transportului intermodal din perspectiva drepturilor pasagerilor;
80. subliniază faptul că intermodalitatea ar trebui facilitată prin transportul bicicletelor, al scaunelor cu roțile și al cărucioarelor în cazul tuturor tipurilor de transport și al tuturor serviciilor, inclusiv al călătoriilor transfrontaliere și pe distanțe lungi și în trenurile de mare viteză;
81. invită Comisia să creeze un grup al părților interesate în domeniul intermodalității, pentru ca acesta să ofere sprijin consultativ privind chestiunile legate de aplicarea reglementărilor respective;
82. încurajează industria să elaboreze o infrastructură clară, accesibilă tuturor prin intermediul TIC, pentru furnizarea de „bilete directe” (un singur contract de transport pentru mai multe rute în cadrul aceluiași mod de transport) și de bilete integrate (stabilirea unui contract de transport pentru un lanț de călătorie intermodal), punând accentul pe cartelele inteligente; reamintește, în acest context, Regulamentul privind transportul feroviar, potrivit căruia este necesară adaptarea sistemelor computerizate de informare și rezervare la standarde comune, pentru a asigura furnizarea de informații privind călătoriile și de servicii de eliberare a legitimațiilor de transport;
83. solicită insistent Comisiei să continue eforturile sale de dezvoltare a unui sistem european multimodal de planificare a itinerariilor, considerat a fi un element-cheie al punerii în practică a sistemelor inteligente de transport, să ofere pasagerilor informații la domiciliu, inclusiv privind costurile și durata călătoriei, și solicită statelor membre să elimine, împreună cu Comisia, obstacolele existente în calea accesului la datele privind transportul public și la transferul de date;

*

* *

84. încredințează Președintelui sarcina de a transmite prezenta rezoluție Consiliului și Comisiei.

Viitorul politicii UE în domeniul dezvoltării

P7_TA(2012)0386

Rezoluția Parlamentului European din 23 octombrie 2012 referitoare la o agendă a schimbării: viitorul politicii UE în domeniul dezvoltării (2012/2002(INI))

(2014/C 68 E/05)

Parlamentul European,

- având în vedere Comunicarea Comisiei din 13 octombrie 2011 intitulată „Creșterea impactului politicii UE în domeniul dezvoltării: o agendă a schimbării” (COM(2011)0637 – SEC(2011)1172 – SEC(2011)1173),
- având în vedere concluziile Consiliului privind „Creșterea impactului politicii de dezvoltare a UE: o agendă a schimbării” ⁽¹⁾,
- având în vedere Comunicarea Comisiei din 13 octombrie 2011 intitulată „Abordarea viitoare a sprijinului bugetar al UE destinat țărilor terțe” (COM(2011)0638),

⁽¹⁾ reuniunea nr. 3166 a Consiliului Afaceri Externe, Bruxelles, 14 mai 2012