

RO

RO

RO



COMISIA EUROPEANĂ

Bruxelles, 11.4.2011
COM(2011) 166 final

RAPORT AL COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIU
privind funcționarea și efectele Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului
European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și
ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului

RAPORT AL COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIU

privind funcționarea și efectele Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului

1. INTRODUCERE

Regulamentul (CE) nr. 1107/2006¹ privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului (denumit în continuare „regulamentul”) a fost adoptat de Parlamentul European și de Consiliu la 5 iulie 2006. Acest text se înscrie în cadrul politicii Comisiei Europene în toate domeniile vieții cetățenilor pentru a combate discriminarea persoanelor care au un handicap și, în general, o problemă, permanentă sau temporară, de mobilitate.

Se estimează, în general, că un cetățean european din șase suferă de un handicap. Dincolo de această cifră, tendința generală de îmbătrânire a populației europene va duce la o creștere constantă a numărului pasagerilor care au nevoie de asistență specifică din cauza unui handicap sau a mobilității reduse.

Obiectivul regulamentului este clar: să se acorde persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă (denumite în continuare PMR) posibilități de a călători pe calea aerului comparabile cu cele de care dispun ceilalți cetățeni.

În formă și conținut, regulamentul are ca fundament un echilibru între necesitatea de a combate discriminarea și cerințele operaționale, prin faptul că instituie un principiu general de nediscriminare, pe de o parte impunând operatorilor o serie de obligații privind informarea și acordarea de asistență și, pe de altă parte, solicitând PRM să efectueze o prenotificare a nevoilor de asistență, precum și prin faptul că permite existența unor derogări, supuse unor reguli stricte, de la obligația de acordare a asistenței. Existența acestui echilibru și respectarea sa sunt esențiale pentru funcționarea instrumentelor de reglementare.

În 2009, în cadrul aplicării articolului 17 din regulament, Comisia a lansat două studii privind aplicarea Regulamentului (CE) nr. 1107/2006: primul a avut ca obiectiv o evaluare generală a funcționării regulamentului, iar al doilea s-a axat în special pe regimurile de sancțiuni aplicabile în statele membre în cazul încălcării obligațiilor prevăzute de regulament. Rapoartele finale privind aceste studii au fost prezentate în lunile iunie și septembrie 2010 și pot fi consultate pe site-ul internet al Direcției Generale Mobilitate și Transporturi².

Obiectivul prezentului raport nu este de a relua în detaliu conținutul acestor studii, care pot fi ușor accesate, ci, după prezentarea unei sinteze, de a trage concluzii în scopul îmbunătățirii instrumentelor actuale de reglementare.

¹ JO L204, 26.7.2006, p.1.

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

2. PRINCIPALELE CONCLUZII ALE STUDIILOR

Studiile realizate cu privire la aplicarea regulamentului oferă o imagine completă a situației actuale în Uniunea Europeană.

Cadrul juridic stabilit în text și principalele obligații de acordare a asistenței au fost deja introduse în statele membre. Prin urmare, condițiile s-au schimbat în beneficiul PMR, ceea ce reprezintă un succes incontestabil.

Cu toate acestea, punerea în practică a acestor noi norme rămâne inegală de la un stat membru la altul, de la un aeroport la altul și de la un transportator aerian la altul. Principala dificultate este în continuare lipsa armonizării și, uneori, a coerenței în interpretarea acestor norme.

2.1. Succesele înregistrate

Potrivit opiniei generale, intrarea în vigoare a regulamentului a reprezentat un progres incontestabil pentru persoanele cu handicap și cu mobilitate redusă.

Succesele înregistrate pot fi rezumate după cum urmează:

a) un cadru unic. Regulamentul a impus un cadru unic minim, aplicabil în întreaga Uniune³. Astăzi, acest regim unic de protecție este operațional în Europa: datorită lui, există o listă clară de servicii de asistență care trebuie furnizate în mod obligatoriu și gratuit pasagerilor respectivi;

b) o repartizare clară a sarcinilor între aeroporturi și transportatori. În prezent, fiecare parte își cunoaște sarcinile și modul de a le pune în practică, inclusiv din punct de vedere financiar;

c) instituirea unei rețele de organisme naționale specializate (sau organisme naționale de aplicare, denumite în continuare ONA) în toate statele membre și o reală cooperare cu Comisia, dar și cu alte organisme⁴, prin intermediul schimburilor de informații și de bune practici.

În transportul aerian s-a impus o cultură europeană de asistență furnizată PMR: astăzi, toți actorii implicați sunt conștienți de această problemă și întreprind măsuri concrete.

Cu toate acestea, în ciuda acestor aspecte pozitive, serviciile Comisiei au constatat existența unor dificultăți.

2.2. Dificultățile existente

Lecțiile învățate, precum și diferitele studii efectuate atât de Comisie, cât și de alte organizații⁵, arată că există dificultăți în ceea ce privește aplicarea regulamentului, care ar putea să-i diminueze impactul.

³ Plus țările din afara UE care aplică reglementarea europeană.

⁴ Cum ar fi subgrupul privind PMR din cadrul Conferinței Europene a Aviației Civile.

⁵ Studiul efectuat de Autoritatea Aeronautică Civilă privind punerea în aplicare a legislației europene în materie de drepturi ale pasagerilor cu handicap și cu mobilitate redusă în Regatul Unit, martie 2010; activitățile subcomitetului de facilitare al CEAC privind PMR; răspunsurile la consultarea publică privind drepturile pasagerilor curselor aeriene, efectuată de Comisie în primul semestru al anului 2010.

Cu toate că statisticile arată că, în marea majoritate a cazurilor, PMR primesc asistența la care au dreptul și că apar probleme numai într-un număr limitat de cazuri, este necesar un efort constant de a îmbunătăți aplicarea regulamentului.

2.2.1. Dificultățile legate de obligațiile aeroporturilor

Organismele de conducere a aeroporturilor sunt responsabile de o mare parte a asistenței acordate PMR⁶. Întregul parcurs al pasagerului în infrastructurile aeroportuare până la locul atribuit în cabină, precum și manevrarea bagajelor se află în responsabilitatea lor.

a) Calitatea serviciului și adaptarea acestuia la nevoile individuale ale PMR sunt uneori insuficiente.

Se pare că există diferențe în ceea ce privește calitatea serviciilor de asistență create, care, uneori, nu sunt adaptate nevoilor specifice ale pasagerilor, mai ales în cazul persoanelor a căror mobilitate este total sau aproape total redusă, iar formarea personalului nu este întotdeauna suficientă.

b) Necesitatea unei mai bune informări a pasagerilor. Adesea, informarea pasagerilor este considerată insuficientă sau greu accesibilă. Acest element, esențial pentru buna funcționare a regulamentului, rămâne una dintre problemele importante legate de punerea în aplicare a acestuia.

c) Manipularea echipamentului de mobilitate

Manipularea echipamentului de mobilitate reprezintă, de asemenea, o sursă de îngrijorare. Echipamentul este adesea fragil, scump și de o importanță vitală pentru pasager.

2.2.2. Dificultățile legate de obligațiile transportatorilor aerieni

a) Restricții privind rezervarea sau îmbarcarea PMR din motive de siguranță.

Studiile și plângerile formulate arată că principalele dificultăți în aplicarea regulamentului de către transportatorii aerieni se referă la refuzul rezervării sau al îmbarcării PMR din motive legate de siguranță.

Această problemă se referă și la cazurile în care transportatorii impun PMR să fie însoțite de o persoană care să le poată oferi asistență în timpul zborului, această a doua persoană trebuind să plătească prețul întreg al propriului bilet.

Articolul 4 alineatul (1) din regulament autorizează transportatorii să deroge de la principiul de nediscriminare și să refuze rezervarea sau îmbarcarea unei PMR sau să îi impună să aibă un însoțitor, pentru a se supune cerințelor de siguranță stabilite de normele internaționale, comunitare sau interne ori pentru a se supune cerințelor de siguranță stabilite de autoritatea care a eliberat transportatorului aerian certificatul de operare. Prin urmare, această derogare este supusă unor reguli stricte⁷.

⁶ Anexa I la Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

⁷ Articolul 4 alineatul (1) din regulament.

Se pare că există o anumită confuzie referitoare la definirea criteriilor de siguranță care pot permite derogările de la principiul nediscriminării. Desigur, necesitatea de a putea urma instrucțiunile de siguranță⁸ în caz de depresurizare, turbulențe, manevre neașteptate sau în caz de accident ar putea justifica, în anumite cazuri, refuzul îmbarcării sau necesitatea de a limita numărul de PMR la bord ori de a solicita prezența unui însoțitor.

În prezent există puține norme de siguranță armonizate la nivelul Uniunii în ceea ce privește transportul PMR. În plus, punerea în aplicare a acestor norme ține, de cele mai multe ori, de competența administrațiilor naționale. Fiecare transportator propune norme pe baza propriilor evaluări ale riscurilor, norme care sunt aprobate de autoritatea competentă.

Trebuie adăugat că anumiți transportatori au tendința de a face o confuzie între cerințele care țin de siguranța zborului și aspectele care vizează exclusiv confortul PMR (servirea mesei, utilizarea grupurilor sanitare etc.). Or, refuzul îmbarcării din motive de siguranță trebuie să fie strict legat de siguranța zborului.

Armonizarea normelor de siguranță este un aspect complex și presupune cooperarea dintre autoritățile naționale competente. Comisia consideră însă că este deja posibilă stabilirea unor principii simple referitoare la derogările prevăzute la articolul 4 alineatul (1) litera (a) și la articolul 4 alineatul (2), și anume:

- orice derogare invocată pe baza unui motiv de siguranță pentru a justifica refuzul rezervării sau transportului ori pentru a impune prezența unui însoțitor ar trebui să se sprijine pe una sau mai multe norme juridice obligatorii⁹ în domeniul siguranței aeriene, nu pe simple recomandări sau pe politica comercială a transportatorilor;
- în cazul în care se refuză transportul, pasagerului ar trebui să îi fie comunicate motivele exacte, precum și norma juridică obligatorie pe care se bazează refuzul;
- autoritățile naționale ar trebui să definească în mod clar și să publice cerințele de siguranță care pot sta la baza unui refuz al transportului, pentru a permite o mai bună înțelegere și o armonizare progresivă a practicilor.

Motivele care ar putea justifica un refuz al transportului ar trebui să fie strict legate de siguranța zborului, potrivit următoarelor principii:

- incapacitatea de a înțelege instrucțiunile de siguranță transmise de echipaj; incapacitatea de a executa fără asistență măsurile de siguranță (cuplarea și decuplarea centurii de siguranță, prinderea și fixarea măștii de oxigen sau a vestei de salvare); incapacitatea de a participa, chiar și în mică măsură, la propria evacuare; incapacitatea de a se îngriji sau de a-și administra fără asistență tratamentul medical necesar pe parcursul zborului;

⁸ Acestea se referă în principal la cuplarea și utilizarea centurii de siguranță, a măștii de oxigen și a vestei de salvare, la evacuarea rapidă a avionului prin locurile indicate de personalul de bord.

⁹ În UE, normele obligatorii sunt stabilite în EU OPS (standarde operaționale) [Regulamentul (CEE) 3922/1991 din 31.12.1991]. Acest regulament descrie cerințele tehnice și procedurile administrative comune aplicabile transportului aerian comercial, inclusiv normele de siguranță pentru transportul PMR (a se vedea, de exemplu, OPS 1.260, p. 34, sau anexa 1 la OPS 1.1045, punctul 8.2.2.). Acestea pot fi și norme naționale: de exemplu pentru Regatul Unit, „Code of practice”, p. 38; pentru Germania, LBA, „Circulars”, p. 36; pentru Belgia, „Circulaire no. CIR/OPS-04” din decembrie 2006, publicată de DGTA, Centre communication Nord.

– numărul maxim de PMR la bord, stabilit în funcție de caracteristicile aeronavei, nu ar trebui să fie inferior numărului de pasageri valizi¹⁰ capabili să ofere asistență PMR în cazul unei evacuări de urgență¹¹. Pe această bază, unele autorități estimează numărul maxim la jumătate din numărul de pasageri valizi prezenți la bord.

b) Chestiuni privind asistența la bord. Printre dificultățile de aplicare a regulamentului se numără și problema asistenței în timpul zborului, în special obligația ce revine transportatorilor de a însoți PMR până la grupul sanitar. Această obligație este clar menționată în anexa II la regulament, iar transportatorii aerieni trebuie să depună toate eforturile posibile pentru a o respecta, conformându-se totodată normelor de siguranță, inclusiv prin adaptarea echipamentului disponibil și formarea personalului de bord.

c) Probleme legate de echipamentele de mobilitate. Definierea echipamentelor de mobilitate care trebuie transportate gratuit a dus la interpretări divergente. Unora dintre pasageri li s-a refuzat transportul gratuit al anumitor echipamente din motiv că acestea nu erau absolut necesare pe durata călătoriei pentru care s-a făcut cererea de asistență.

Dreptul de a călători, menționat în primul considerent al regulamentului (principiul nediscriminării și cel al egalității de tratament), nu ar trebui să se limiteze la actul fizic de a fi transportat, ci ar trebui să includă și scopul călătoriei, ceea ce implică, pentru această categorie de pasageri, faptul de a avea la dispoziție echipamentele de mobilitate și materialul medical necesar pentru activitatea lor, inclusiv după efectuarea zborului.

d) Probleme privind informarea PMR. Se pare că, adesea, PMR sunt încă insuficient informate referitor la drepturile lor, atât în momentul efectuării rezervării, cât și în caz de refuz al îmbarcării.

Or, în formă și conținut, regulamentul prevede ca PMR să fie informate, înainte de a face cererea de rezervare, cu privire la drepturile de care dispun și la derogări, pentru a putea lua o decizie privind rezervarea și solicitarea de asistență în cunoștință de cauză.

2.2.3. Dificultățile legate de obligațiile autorităților naționale responsabile de aplicarea regulamentului

Au fost identificate dificultăți privind interpretarea uniformă a regulamentului, tratarea plângerilor formulate de pasageri și adoptarea și aplicarea de sancțiuni.

Referitor la interpretarea uniformă a regulamentului, începând cu 2006, Comisia a organizat reuniuni la care au participat autoritățile naționale competente, în cursul cărora au fost discutate posibilele diferențe de interpretare. Procesele-verbale ale acestor reuniuni sunt publicate pe site-ul internet al Direcției Generale Mobilitate și Transporturi.

Între statele membre există mari diferențe: unele autorități par foarte active, atât în informarea publicului cu privire la drepturile de care dispune și în supravegherea aplicării regulamentului pe teren, cât și în examinarea plângerilor. Alte autorități reacționează doar atunci când este necesar.

¹⁰ Conform OACI (*Doc 7192 Training manual Part E-1*), prin pasager valid se înțelege persoana selecționată de membrii echipajului pentru a oferi asistență în gestionarea situațiilor de urgență, de exemplu pentru a deschide ușile sau pentru a-i ajuta pe ceilalți pasageri să evacueze avionul.

¹¹ Cf. JAA Temporary Guidance Leaflet TGL nr. 44.

O altă dificultate constă într-o armonizare insuficientă dintre acțiunile lor. Astfel, transportatorii au constatat uneori că textul este interpretat diferit de la un stat membru la altul.

În ceea ce privește regimurile de sancțiuni, acestea sunt extrem de diverse. Unele sancțiuni au un caracter administrativ, altele unul judiciar, iar altele sunt de natură penală.

Termenul în care sunt tratate plângerile diferă foarte mult, de la câteva săptămâni la 6 luni. Această situație afectează negativ eficacitatea sistemului în ansamblu. De asemenea, gradul de detaliu și eficacitatea deciziilor organismului național responsabil de aplicarea regulamentului, precum și consecințele practice ale acestor decizii diferă în mare măsură de la un stat membru la altul.

2.2.4. Celelalte dificultăți identificate

2.2.4.1. Dezacorduri privind cuantumul și metoda de calcul și de impunere a taxei

În anumite state membre au apărut dezacorduri între transportatori și aeroporturi privind cuantumul și metoda de calcul a taxei specifice menționate la articolul 8 din regulament.

De la un aeroport la altul s-au observat diferențe semnificative privind cuantumul acestei taxe, fără ca diferențele să fie întotdeauna clar justificate.

2.2.4.2. Dificultăți privind interpretarea anumitor definiții importante

Au fost identificate dificultăți privind interpretarea anumitor definiții din regulament. De exemplu, chiar pentru definiția persoanelor cu mobilitate redusă, s-a pus problema dacă femeile însărcinate, persoanele supraponderale sau copiii mici se încadrează în această categorie. În astfel de situații incerte, în cazul în care nu sunt întotdeauna posibile răspunsuri universale, precise și simple, trebuie aplicate principiile generale de interpretare: în speță, regulamentul nu se aplică numai persoanelor cu handicap, ci și persoanelor cu mobilitate redusă din cauza vârstei sau din orice altă cauză de handicap¹².

Astfel, în lipsa unor excepții explicite, nu pot fi excluse din domeniul de aplicare al regulamentului situațiile în care sunt implicați copii a căror vârstă le-ar putea limita autonomia pe durata călătoriei pe calea aerului. Astfel, un adult care călătorește singur, însoțit de mai mulți copii mici, ar putea solicita, pe bună dreptate, asistență adaptată circumstanțelor reale ale călătoriei.

De asemenea, o situație în care greutatea peste media normală a unui pasager ar avea drept consecință reducerea semnificativă a mobilității acestuia nu poate fi exclusă *a priori* din domeniul de aplicare al regulamentului.

Aceste exemple demonstrează necesitatea de a analiza fiecare caz în parte, ținând seama de obiectivul general al textului - combaterea discriminărilor. Operatorii nu ar trebui să se teamă de o sferă largă a definițiilor, deoarece sunt protejați împotriva abuzurilor de principiul proporționalității asistenței cu obiectivul preconizat, și anume că pasagerul trebuie să poată lua zborul pentru care deține o rezervare¹³.

¹² Articolul 2 litera (a) din regulament.

¹³ Articolul 7 din regulament.

2.2.4.3. Transportul și furnizarea de oxigen medical

Transportul și furnizarea de oxigen medical se supun unor norme diferite de la un transportator la altul și constituie o sursă de incertitudine și multă nemulțumire în rândul pasagerilor vizați.

În formularea sa actuală, regulamentul nu permite impunerea unei soluții, însă problema utilizării oxigenului medical la bord trebuie soluționată rapid, deoarece situația actuală nu este satisfăcătoare. Pasagerii care au nevoie vitală de oxigen fie se găsesc în situația de a li se refuza accesul la transportul aerian, fie se confruntă cu incertitudini privind condițiile de transport și costul acestuia.

Transportul și utilizarea oxigenului medical trebuie armonizate în Uniunea Europeană, luându-se în considerare drepturile pasagerilor, normele de siguranță aeriană și constrângerile aplicate transportatorilor aerieni.

Considerat material medical și transportat gratuit, în această calitate, conform regulamentului¹⁴, oxigenul este reglementat de legislația privind materialele periculoase, fiind interzis, din acest motiv, la bord de anumite companii, care preferă să furnizeze propriul oxigen. În acest caz, companiile aplică politici tarifare pentru ceea ce ele consideră a fi prestare de servicii, care se pot efectua gratuit sau contra cost, care, uneori, poate fi ridicat.

Comisia și-a exprimat în repetate ocazii opinia, în cadrul răspunsului oferit la întrebări parlamentare și la petiții pe această temă, constatând și deplorând situațiile contradictorii create în acest sens¹⁵.

2.2.4.4. Informații generale furnizate PMR

În prezent, Comisia depune eforturi importante pentru a informa publicul cu privire la drepturile de care dispune, prin intermediul site-ului său internet și apariții repetate în media. În special, la 29 iunie 2010, Comisia a lansat, la scară europeană, o vastă campanie de informare („*Drepturile dumneavoastră de pasager la îndemână*”), care va dura doi ani¹⁶.

Obiectivul acestei campanii, prin distribuirea de broșuri de informare, prin expunerea de afișe în locuri frecventate de călători, prin crearea unui site internet dedicat drepturilor pasagerilor¹⁷, prin apariții în presă și în media audiovizuală, este de a-i sensibiliza pe cetățeni cu privire la drepturile de care dispun și de a îi încuraja să se prevaleze de aceste drepturi.

Aceste eforturi trebuie sprijinite de toate părțile interesate, în special de autoritățile naționale din fiecare stat membru. Comisia va încuraja acțiunile locale de informare, cât mai aproape de cetățeni.

¹⁴ Anexa II al doilea paragraf.

¹⁵ A se vedea, de exemplu, răspunsul din 25.3.2010 la petiția nr. 1438/2009 înaintată de David Buckle și răspunsul Comisiei din 25.3.2010. Răspunsurile la întrebările scrise E-3760/09, E-5076/09, E-5586/09 și E-2962/10.

¹⁶ A se vedea http://ec.europa.eu/transport/index_en.htm.

¹⁷ A se vedea <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights>.

2.2.4.5. Sporirea eficacității sistemului de prenotificare

Actualul sistem de prenotificare este insuficient și nu foarte eficace. Vor fi analizate mijloacele tehnice și juridice de a îmbunătăți situația.

Un aspect fundamental pentru îmbunătățirea ratei de prenotificare, în prezent de aproximativ 40 %, este informarea sistematică a pasagerilor privind asistența pe care o pot primi și necesitatea de a notifica în prealabil nevoile lor de asistență.

Aceste informații ar trebui transmise cât mai devreme și mai clar posibil, încă din momentul în care persoana respectivă își pregătește și își rezervă călătoria. Actorii din sector ar trebui formați pentru a informa pasagerii cu privire la drepturile de care dispun și la obligațiile care le revin în temeiul regulamentului. Pe bilete, bonurile de comandă și/sau facturi s-ar putea introduce în mod sistematic o mențiune care să reia aceste elemente.

Având în vedere acest rezumat al funcționării Regulamentului (CE) nr. 1107/2006, al punctelor sale forte și al punctelor sale slabe, prezentul raport dorește să schițeze propunerile de îmbunătățire a aplicării regulamentului.

3. CONCLUZII ȘI PROPUNERI PENTRU VIITOR

Aplicarea regulamentului este, în general, satisfăcătoare și va continua să se îmbunătățească, în ciuda unor disparități importante între operatori și între statele membre și a faptului că textul regulamentului nu este încă suficient de cunoscut de public.

Cu toate că necesitatea de a furniza asistență PMR este recunoscută în prezent peste tot în Uniunea Europeană, nu am ajuns încă la un stadiu de aplicare eficace și armonizată, care ar fi semnul concret al unui adevărat spațiu comun în acest domeniu.

Prin urmare, trebuie făcute în continuare eforturi: axele de îmbunătățire propuse, care trebuie elaborate în colaborare activă cu toate părțile interesate (organizații internaționale, în special Conferința Europeană a Aviației Civile, autoritățile naționale, organisme care reprezintă PMR, aeroporturi, transportatori aerieni, societăți subcontractante etc.) ar trebui să permită realizarea acestui obiectiv.

Având în vedere rezultatele, în general pozitive, ale primului bilanț al aplicării regulamentului, nu este necesară, în acest stadiu, o revizuire a legislației. Cadrul juridic existent este recent și pare suficient de flexibil pentru a permite îmbunătățirile necesare, fără a fi necesară inițierea unui proces legislativ în acest stadiu.

Prin urmare, având în vedere rolul său de coordonare și supraveghere, Comisia dorește să propună mai multe axe de îmbunătățire pentru cadrul existent.

Prima axă: interpretarea uniformă a regulamentului

- Comisia va propune oficializarea existenței rețelei de ONA sub forma unui grup de experți care reprezintă autoritățile naționale de aplicare.
- În cadrul acestui grup, Comisia va discuta orientările privind interpretarea regulamentului, pe care le va adopta sub forma unui document al serviciilor Comisiei, pentru a se ajunge la o interpretare cât mai uniformă a dispozițiilor regulamentului.

- Comisia se va asigura că se vor depune eforturi deosebite în sensul unei interpretări comune a cerințelor de siguranță care pot justifica refuzul rezervării sau al îmbarcării. Comisia va acționa în colaborare cu Agenția Europeană de Siguranță a Aviației (AESA).
- Comisia se va asigura că este întocmită și publicată o listă unică, comună pentru toate statele membre, care să conțină motivele ce pot justifica un refuz de a transporta PMR sau obligația ca acestea să fie însoțite pe durata zborului.

A doua axă: îmbunătățiri aduse funcționării practice a instrumentelor de reglementare

- În cooperare cu părțile interesate, în special organizațiile de consumatori (de exemplu centrele europene ale consumatorilor), Comisia se va asigura că va fi pusă constant în practică o veritabilă politică de informare adresată publicului vizat de regulament, în special persoanelor care nu se consideră ca având un handicap, dar care s-ar putea încadra în definiția PMR.
- Comisia va încuraja dezvoltarea unor programe de formare în colaborare cu organismele care reprezintă PMR, pentru a îmbunătăți serviciile și pentru a asigura o aplicare mai eficace a normelor europene în domeniu.
- Comisia va propune grupului de experți care reprezintă autoritățile naționale de aplicare adoptarea unor măsuri care să încurajeze notificarea nevoii de asistență încă din etapa rezervării, pentru care să se elibereze un document justificativ.

A treia axă: consolidarea eficacității regimului de sancțiuni și a supravegherii acestuia de către autoritățile naționale

- Comisia va discuta cu grupul format din autoritățile de reglementare posibilitatea de a crea o bază de date comună pentru a urmări tratarea plângerilor și deciziile administrative și judiciare legate de aplicarea regulamentului.
- De asemenea, Comisia dorește crearea unui plan de acțiune armonizat la nivel european, care să cuprindă în detaliu acțiunile pe care autoritățile naționale ar trebui să le întreprindă (auditori regulate la operatori, inspecții pe teren etc.).
- Comisia va încuraja companiile aeriene să numească un responsabil la fața locului pentru soluționarea litigiilor, care să poată lua decizii imediate pentru a soluționa un litigiu cu un pasager.
- Comisia va discuta cu ONA posibilitatea de a publica o listă a sancțiunilor impuse și a operatorilor vizați, pentru a spori caracterul disuasiv al regimului de sancțiuni.

A patra axă: abordarea problemei oxigenului medical

Comisia va încuraja negocierea unui angajament voluntar al tuturor părților cu privire la problema utilizării oxigenului medical la bord. În cazul în care nu se va ajunge la un acord, Comisia va analiza oportunitatea adoptării unei linii generale de conduită, fie prin intermediul unui act fără caracter obligatoriu, fie, dacă se dovedește oportun, prin definirea unor norme obligatorii.

Eventualele soluții ar trebui să se axeze pe 3 elemente principale, în special:

- stabilirea unei certificări pentru transportul aerian al anumitor echipamente care sunt permise la bord, cu condiția respectării criteriilor de întreținere definite;
- fixarea unui tarif unic maxim pentru furnizarea de oxigen la bord, aplicabil în întreaga Uniune Europeană;
- punerea la dispoziția pasagerilor de informații clare și precise privind condițiile de furnizare a oxigenului medical la bord.