



Conselho da  
União Europeia

Bruxelas, 1 de dezembro de 2023  
(OR. en)

---

---

**Dossiê interinstitucional:  
2023/0437(COD)**

---

---

**16284/23  
ADD 1**

**TRANS 563  
CODEC 2361**

## **PROPOSTA**

---

de:	Secretária-geral da Comissão Europeia, com a assinatura de Martine DEPREZ, diretora
data de receção:	30 de novembro de 2023
para:	Thérèse BLANCHET, secretária-geral do Conselho da União Europeia
n.º doc. Com.:	COM(2023) 753 final – ANEXOS 1 a 4
Assunto:	ANEXOS da Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera os Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782 no que diz respeito à aplicação dos direitos dos passageiros na União

---

Delegations will find attached document COM(2023) 753 final – ANEXOS 1 a 4.

---

Encl.: COM(2023) 753 final – ANEXOS 1 a 4



Bruxelas, 29.11.2023  
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

## **ANEXOS**

**da Proposta de**

**Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho**

**que altera os Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010,  
(UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782 no que diz respeito à aplicação dos direitos dos  
passageiros na União**

## **ANEXO I**

### *ANEXO 2*

#### **NORMAS MÍNIMAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO**

Informação aos passageiros sobre os seus direitos, tal como exigido pelo presente regulamento (de forma transparente, acessível, não discriminatória, eficaz e proporcionada), e bilhetes

Pontualidade dos serviços e princípios gerais em caso de perturbações dos serviços

Atrasos

- (a) Atraso médio global dos voos;
- (b) Percentagem de atrasos causados por:
  - Circunstâncias extraordinárias;
  - Uma falta do passageiro; ou,
  - Comportamento de terceiros.
- (c) Percentagem de voos com atraso à partida:
  - Duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1500 quilómetros;
  - Três horas ou mais, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1500 e 3500 quilómetros;
  - Quatro horas ou mais, no caso de todos os outros voos.
- (d) Percentagem de voos com atraso à chegada:
  - Percentagem de atrasos superiores a três horas (cinco horas).

Cancelamento dos voos

- (a) Cancelamento dos voos;
- (b) Percentagem de cancelamentos dos voos causados por:
  - Circunstâncias extraordinárias;
  - Uma falta do passageiro; ou,
  - Comportamento de terceiros.

Limpeza dos meios de transporte de passageiros e dos terminais (qualidade do ar e controlo da temperatura no interior, higiene das instalações sanitárias, etc.)

Cumprimento das normas do setor relativas ao peso e às dimensões da bagagem de mão

Resultados do(s) inquérito(s) à satisfação dos clientes

Tratamento das queixas

- (a) Número de queixas;
- (b) Tipos de queixas;
- (c) Resultado das queixas;
- (d) Reembolsos; e
- (e) Indemnizações por incumprimento das normas de qualidade do serviço.

## **ANEXO II**

### *ANEXO III*

#### **NORMAS MÍNIMAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO**

Informação aos passageiros sobre os seus direitos, tal como exigido pelo presente regulamento (de forma transparente, acessível, não discriminatória, eficaz e proporcionada).

Resultados do(s) inquérito(s) à satisfação dos clientes centrado(s) nas experiências das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e das pessoas que as acompanham

Tratamento das queixas

- (a) Número de queixas;
- (b) Tipos de queixas;
- (c) Resultado das queixas; e
- (d) Indemnização por perdas ou danos em equipamento de mobilidade.

Assistência prestada a pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida (PMR)

- (a) Número de serviços de transporte recusados a PMR e respetiva justificação;
- (b) Número de serviços de transporte recusados ao cão-guia credenciado ou ao equipamento de mobilidade e respetiva justificação;
- (c) Número de casos relacionados com perdas ou danos em equipamento de mobilidade e respetivo resultado;
- (d) Número de casos em que o transportador exigiu que a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida fosse acompanhada por alguém a fim de cumprir os requisitos de segurança;
- (e) Diálogos sobre esta assistência com organizações representativas e, se for caso disso, representantes das PMR;
- (f) Realização de ações de sensibilização e formação em assistência a pessoas com deficiência.

## **ANEXO III**

### *ANEXO V*

#### **NORMAS MÍNIMAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO**

Informação aos passageiros sobre os seus direitos, tal como exigido pelo presente regulamento (de forma transparente, acessível, não discriminatória, eficaz e proporcionada), e bilhetes

Pontualidade dos serviços e princípios gerais em caso de perturbações dos serviços

Atrasos

- (a) Atraso médio global dos serviços;
- (b) Percentagem de atrasos causados por:
  - Uma falta do passageiro;
  - Condições meteorológicas que ponham em perigo a operação segura do navio ou,
  - Circunstâncias extraordinárias que afetem o desempenho do serviço de transporte de passageiros.
- (c) Percentagem de serviços com atraso na partida;
  - Percentagem de atrasos inferiores a 90 minutos;
  - Percentagem de atrasos superiores a 90 minutos;
- (d) Percentagem de serviços com atraso à chegada:
  - Percentagem de atrasos inferiores a 1 hora;
  - Percentagem de atrasos de pelo menos 1 hora, no caso de uma viagem regular cuja duração não exceda quatro horas;
  - Percentagem de atrasos de pelo menos 2 horas, no caso de uma viagem regular cuja duração seja superior a quatro horas mas não exceda oito horas;
  - Percentagem de atrasos de pelo menos 3 horas, no caso de uma viagem regular cuja duração seja superior a oito horas mas não exceda 24 horas;
  - Percentagem de atrasos de pelo menos 6 horas, no caso de uma viagem regular cuja duração seja superior a 24 horas.

Supressão de serviços

- (a) Supressão de serviços;
- (b) Percentagem de supressão de serviços causada por:
  - Uma falta do passageiro;
  - Condições meteorológicas que ponham em perigo a operação segura do navio ou,
  - Circunstâncias extraordinárias que afetem o desempenho do serviço de transporte de passageiros.

Limpeza dos meios de transporte de passageiros e dos terminais (qualidade do ar e controlo da temperatura no interior, higiene das instalações sanitárias, etc.)

## Resultados do(s) inquérito(s) à satisfação dos clientes

### Tratamento das queixas

- (a) Número de queixas;
- (b) Tipos de queixas;
- (c) Resultado das queixas;
- (d) Reembolsos; e
- (e) Indemnizações por incumprimento das normas de qualidade do serviço.

### Assistência prestada a pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida (PMR)

- (a) Número de serviços de transporte recusados a PMR e respetiva justificação;
- (b) Número de serviços de transporte recusados ao cão-guia credenciado ou ao equipamento de mobilidade e respetiva justificação;
- (c) Número de casos relacionados com perdas ou danos em equipamento de mobilidade e respetivo resultado;
- (d) Número de casos em que o transportador exigiu que uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida fosse acompanhada por alguém para cumprir os requisitos de segurança;
- (e) Diálogos sobre esta assistência com organizações representativas e, se for caso disso, representantes das PMR;
- (f) Realização de ações de sensibilização e formação em assistência a pessoas com deficiência.

## **ANEXO IV**

### *ANEXO III*

#### **NORMAS MÍNIMAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO**

Informação aos passageiros sobre os seus direitos, tal como exigido pelo presente regulamento (de forma transparente, acessível, não discriminatória, eficaz e proporcionada), e bilhetes

Pontualidade dos serviços regulares e princípios gerais em caso de perturbações dos serviços regulares

Atrasos

- (a) Atraso médio global dos serviços regulares;
- (b) Percentagem de atrasos causados por:
  - Condições meteorológicas extremas ou catástrofes naturais de grandes proporções que ponham em perigo o funcionamento seguro dos serviços de autocarro,
  - Avaria do autocarro durante a viagem.
- (c) Percentagem de serviços regulares com atraso na partida:
  - Percentagem de atrasos de 120 minutos ou inferiores;
  - Percentagem de atrasos superiores a 120 minutos.

Supressão de serviços regulares

- (a) Percentagem de supressão de serviços regulares;
- (b) Percentagem de supressão de serviços regulares causada por:
  - Condições meteorológicas extremas ou catástrofes naturais de grandes proporções que ponham em perigo o funcionamento seguro dos serviços de autocarro,
  - Avaria do autocarro durante a viagem.

Limpeza dos autocarros (ar condicionado, higiene das instalações sanitárias, se disponível, etc.) e dos terminais (qualidade do ar e controlo da temperatura no interior, higiene das instalações sanitárias, etc.)

Resultados do(s) inquérito(s) à satisfação dos clientes

Tratamento das queixas

- (a) Número de queixas;
- (b) Tipos de queixas;
- (c) Resultado das queixas;
- (d) Reembolsos; e
- (e) Indemnizações por incumprimento das normas de qualidade do serviço.

Assistência prestada a pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida (PMR)

- (a) Número de serviços de transporte recusados a PMR e respetiva justificação;

- (b) Número de serviços de transporte recusados ao cão-guia credenciado ou ao equipamento de mobilidade e respetiva justificação;
- (c) Número de casos relacionados com perdas ou danos em equipamento de mobilidade e respetivo resultado;
- (d) Número de casos em que o transportador exigiu que uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida fosse acompanhada por alguém para cumprir os requisitos de segurança;
- (e) Diálogos sobre esta assistência com organizações representativas e, se for caso disso, representantes das PMR;
- (f) Realização de ações de sensibilização e formação em assistência a pessoas com deficiência.