



Consiliul
Uniunii Europene

Bruxelles, 1 decembrie 2023
(OR. en)

16284/23
ADD 1

**Dosar interinstituțional:
2023/0437(COD)**

**TRANS 563
CODEC 2361**

PROPUNERE

Sursă:	Secretara Generală a Comisiei Europene, sub semnătura dnei Martine DEPREZ, Directoare
Data primirii:	30 noiembrie 2023
Destinatar:	Dna Thérèse BLANCHET, Secretară Generală a Consiliului Uniunii Europene
Nr. doc. Csie:	COM(2023) 753 final ANNEXES 1 to 4
Subiect:	ANEXE la Propunerea de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 261/2004, (CE) nr. 1107/2006, (UE) nr. 1177/2010, (UE) nr. 181/2011 și (UE) 2021/782 în ceea ce privește asigurarea respectării drepturilor pasagerilor în Uniune

În anexă, se pune la dispoziția delegațiilor documentul COM(2023) 753 final ANNEXES 1 to 4.

Anexă: COM(2023) 753 final ANNEXES 1 to 4



COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 29.11.2023
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

ANEXE

la Propunerea de

Regulament al Parlamentului European și al Consiliului

**de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 261/2004, (CE) nr. 1107/2006, (UE)
nr. 1177/2010, (UE) nr. 181/2011 și (UE) 2021/782 în ceea ce privește asigurarea
respectării drepturilor pasagerilor în Uniune**

ANEXA I

ANEXA 2

STANDARDELE MINIME DE CALITATE A SERVICIILOR

Informarea pasagerilor cu privire la drepturile lor, astfel cum se prevede în prezentul regulament (într-un mod transparent, accesibil, nediscriminatoriu, eficace și proporționat), precum și cu privire la bilete

Punctualitatea zborurilor și principiile generale pentru a face față disfuncționalităților zborurilor

Întârzieri

- (a) întârzierea medie generală a zborurilor;
- (b) procentul întârzierilor cauzate de:
 - circumstanțe extraordinare;
 - o vină din partea pasagerului sau
 - comportamentul unui terț.
- (c) procentul zborurilor care au suferit întârzieri la plecare:
 - timp de două ore sau mai mult, în cazul zborurilor de peste 1 500 de kilometri sau mai puțin;
 - timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor intracomunitare de peste 1 500 de kilometri și al oricăror alte zboruri cuprinse între 1 500 și 3 500 de kilometri;
 - timp de patru ore sau mai mult, în cazul tuturor celorlalte zboruri.
- (d) procentul zborurilor care au suferit întârzieri la sosire:
 - procentul întârzierilor de peste trei ore (cinci ore).

Anularea zborurilor

- (a) anularea zborurilor;
- (b) procentul de anulări ale zborurilor cauzate de:
 - circumstanțe extraordinare;
 - o vină din partea pasagerului sau
 - comportamentul unui terț.

Starea de curățenie a mijloacelor de transport al pasagerilor și a echipamentelor terminalelor (calitatea aerului și controlul temperaturii în interior, igiena echipamentelor sanitare etc.)

Respectarea standardelor industriale privind greutatea și dimensiunile bagajelor de mână

Rezultatele evaluării (evaluărilor) satisfacției clienților

Gestionarea plângerilor

- (a) numărul plângerilor;
- (b) tipuri de plângeri;
- (c) rezultatul plângerilor;

- (d) rambursări și
- (e) despăgubiri în caz de nerespectare a standardelor de calitate a serviciilor.

ANEXA II

ANEXA III

STANDARDELE MINIME DE CALITATE A SERVICIILOR

Informarea pasagerilor cu privire la drepturile lor, astfel cum se prevede în prezentul regulament (într-un mod transparent, accesibil, nediscriminatoriu, eficace și proporționat).

Rezultatele evaluării (evaluărilor) satisfacției clienților care se axează pe experiențele persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă, precum și ale persoanelor care le însoțesc

Gestionarea plângerilor

- (a) numărul plângerilor;
- (b) tipuri de plângeri;
- (c) rezultatul plângerilor și
- (d) despăgubirea în caz de pierdere sau deteriorare a echipamentelor de mobilitate.

Asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă (PMR)

- (a) numărul de servicii de transport refuzate pentru o PMR și motivele care stau la baza refuzului;
- (b) numărul de servicii de transport refuzate pentru câinele de asistență recunoscut sau pentru echipamentele de mobilitate și motivele care stau la baza refuzului;
- (c) numărul de cazuri legate de pierderea sau deteriorarea echipamentelor de mobilitate și rezultatul acestora;
- (d) numărul de cazuri în care transportatorul a obligat o persoană cu handicap sau cu mobilitate redusă să fie însoțită de o altă persoană în vederea respectării cerințelor de siguranță;
- (e) discuțiile privind această asistență cu organizațiile reprezentative și, după caz, cu reprezentanții PMR;
- (f) punerea în aplicare a formării în domeniul înțelegerii necesităților persoanelor cu handicap și al asistării acestora.

ANEXA III

ANEXA V

STANDARDELE MINIME DE CALITATE A SERVICIILOR

Informarea pasagerilor cu privire la drepturile lor, astfel cum se prevede în prezentul regulament (într-un mod transparent, accesibil, nediscriminatoriu, eficace și proporțional), precum și cu privire la bilete

Punctualitatea serviciilor și a principiile generale pentru a face față perturbărilor serviciilor
Întârzieri

- (a) întârzierea medie generală a serviciilor;
- (b) procentul întârzierilor cauzate de:
 - o vină din partea pasagerului;
 - condițiile meteorologice care pun în pericol operarea în siguranță a navei sau
 - circumstanțe extraordinare care împiedică prestarea serviciului de transport de pasageri.
- (c) procentul serviciilor care au suferit întârzieri la plecare;
 - procentul întârzierilor mai mici de 90 de minute;
 - procentul întârzierilor de peste 90 de minute;
- (d) procentul serviciilor care au suferit întârzieri la sosire:
 - procentul întârzierilor mai mici de o oră;
 - procentul întârzierilor de cel puțin o oră în cazul unei călătorii programate de până la patru ore;
 - procentul întârzierilor de cel puțin două ore, în cazul unei călătorii programate de peste patru ore, dar care nu depășește opt ore;
 - procentul întârzierilor de cel puțin trei ore, în cazul unei călătorii programate de peste opt ore, dar care nu depășește 24 de ore;
 - procentul întârzierilor de cel puțin șase ore, în cazul unei călătorii programate de peste 24 de ore.

Anularea serviciilor

- (a) anularea serviciilor;
- (b) procentul de anulări ale serviciilor cauzate de:
 - o vină din partea pasagerului;
 - condițiile meteorologice care pun în pericol operarea în siguranță a navei sau
 - circumstanțe extraordinare care împiedică prestarea serviciului de transport de pasageri.

Starea de curățenie a mijloacelor de transport al pasagerilor și a echipamentelor terminalelor (calitatea aerului și controlul temperaturii în interior, igiena echipamentelor sanitare etc.)

Rezultatele evaluării (evaluărilor) satisfacției clienților

Gestionarea plângerilor

- (a) numărul plângerilor;
- (b) tipuri de plângeri;
- (c) rezultatul plângerilor;
- (d) rambursări și
- (e) despăgubiri în caz de nerespectare a standardelor de calitate a serviciilor.

Asistența acordată persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă (PMR)

- (a) numărul de servicii de transport refuzate pentru o PMR și motivele care stau la baza refuzului;
- (b) numărul de servicii de transport refuzate pentru câinele de asistență recunoscut sau pentru echipamentele de mobilitate și motivele care stau la baza refuzului;
- (c) numărul de cazuri legate de pierderea sau deteriorarea echipamentelor de mobilitate și rezultatul acestora;
- (d) numărul de cazuri în care operatorul de transport a obligat o persoană cu dizabilități sau cu mobilitate redusă să fie însoțită de o altă persoană în vederea respectării cerințelor de siguranță;
- (e) discuțiile privind această asistență cu organizațiile reprezentative și, după caz, cu reprezentanții PMR;
- (f) punerea în aplicare a formării care vizează sensibilizarea cu privire la persoanele cu dizabilități și pentru asistarea acestora.

ANEXA IV

ANEXA III

STANDARDELE MINIME DE CALITATE A SERVICIILOR

Informarea pasagerilor cu privire la drepturile lor, astfel cum se prevede în prezentul regulament (într-un mod transparent, accesibil, nediscriminatoriu, eficace și proporțional), precum și cu privire la bilete

Punctualitatea serviciilor regulate și principiile generale pentru a face față perturbărilor serviciilor regulate

Întârzieri

- (a) întârzierea medie generală a serviciilor regulate;
- (b) procentul întârzierilor cauzate de:
 - condiții climaterice grave sau dezastre naturale majore care pun în pericol desfășurarea în siguranță a serviciilor de călătorie cu autobuzul și autocarul;
 - inoperabilitatea autobuzului sau a autocarului în timpul călătoriei.
- (c) procentul serviciilor regulate cu întârziere la plecare:
 - procentul întârzierilor de 120 de minute sau mai mici;
 - procentul întârzierilor de peste 120 de minute.

Anularea serviciilor regulate

- (a) procentul de anulări ale serviciilor regulate;
- (b) procentul de anulări ale serviciilor regulate cauzate de:
 - condiții climaterice grave sau dezastre naturale majore care pun în pericol desfășurarea în siguranță a serviciilor de călătorie cu autobuzul și autocarul;
 - inoperabilitatea autobuzului sau a autocarului în timpul călătoriei.

Starea de curățenie a autobuzelor și a autocarelor (aer condiționat, igiena echipamentelor sanitare, dacă există etc.) și a echipamentelor terminalelor (calitatea aerului și controlul temperaturii în interior, igiena echipamentelor sanitare etc.)

Rezultatele evaluării (evaluărilor) satisfacției clienților

Gestionarea plângerilor

- (a) numărul plângerilor;
- (b) tipuri de plângeri;
- (c) rezultatul plângerilor;
- (d) rambursări și
- (e) despăgubiri în caz de nerespectare a standardelor de calitate a serviciilor.

Asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă (PMR)

- (a) numărul de servicii de transport refuzate pentru o PMR și motivele care stau la baza refuzului;

- (b) numărul de servicii de transport refuzate pentru câinele de asistență recunoscut sau pentru echipamentele de mobilitate și motivele care stau la baza refuzului;
- (c) numărul de cazuri legate de pierderea sau deteriorarea echipamentelor de mobilitate și rezultatul acestora;
- (d) numărul de cazuri în care transportatorul a obligat o persoană cu handicap sau cu mobilitate redusă să fie însoțită de o altă persoană în vederea respectării cerințelor de siguranță;
- (e) discuțiile privind această asistență cu organizațiile reprezentative și, după caz, cu reprezentanții PMR;
- (f) punerea în aplicare a formării pentru sensibilizare în ceea ce privește nevoile persoanelor cu handicap și în materie de asistență pentru persoanele cu handicap.