



Bruxelles, 8 decembrie 2023
(OR. en)

16284/23

**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
Subiect:	Propunere 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.

Anexă: COM(2023) 753 final



Bruxelles, 29.11.2023
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Propunere 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

(Text cu relevanță pentru SEE)

{SWD(2023) 386-387} - {SWD(2023) 389} - {SEC(2023) 392}

EXPUNERE DE MOTIVE

1. CONTEXTUL PROPUNERII

• Motivele și obiectivele propunerii

Prezenta propunere legislativă de revizuire a cadrului de reglementare privind drepturile pasagerilor¹ va contribui la stimularea utilizării modurilor de transport în comun și, prin urmare, la punerea în aplicare a Pactului verde european. Aceasta este o acțiune-cheie a Strategiei pentru o mobilitate durabilă și inteligentă² adoptată de Comisie în 2020.

Drepturile pasagerilor se bazează pe o duzină de drepturi distincte și complementare înainte, în timpul și după încheierea călătoriei; acestea includ, printre altele, dreptul la accesibilitate și asistență pentru persoanele cu handicap și cu mobilitate redusă (PMR), dreptul la informare înaintea călătoriei și în diferitele etape ale acesteia, dreptul la îndeplinirea contractului de transport în caz de perturbări, dreptul la despăgubiri în anumite circumstanțe sau dreptul la un sistem rapid și accesibil de gestionare a plângerilor. Întrucât drepturile pasagerilor din UE se aplică anual unui număr de peste 13 miliarde de pasageri care călătoresc în UE, protecția pasagerilor a devenit o inițiativă emblematică a UE. Cu toate acestea, în pofida progreselor substanțiale înregistrate în ultimii 20 de ani, persistă numeroase provocări.

Prezenta revizuire abordează două domenii problematice, care au fost confirmate în urma unei evaluări a impactului. În primul rând, deficiențele în punerea în aplicare și asigurarea respectării drepturilor pasagerilor îi împiedică pe pasagerii tuturor modurilor de transport să se bucure pe deplin de drepturile lor. Această problemă a intervenit în mod repetat de la adoptarea diferitelor regulamente privind drepturile pasagerilor, fiind deja identificată în rapoartele și studiile Comisiei³.

După cum arată mai multe sondaje Eurobarometru, lipsa de informare a pasagerilor cu privire la drepturile lor și problemele legate de asigurarea respectării acestor drepturi sunt chestiuni recurente. Ultimul sondaj din 2019⁴ arată că doar aproximativ unul din trei cetățeni ai UE știe că beneficiază de protecție în baza unor drepturi specifice pe parcursul călătoriilor cu mijloace de transport în comun în UE.

Lipsa de informare a pasagerilor și problemele legate de asigurarea respectării drepturilor lor au fost, de asemenea, evidențiate de Curtea de Conturi Europeană (CCE) în raportul său din 2018 intitulat „Pasagerii dispun de numeroase drepturi în UE, dar întâmpină în continuare dificultăți la exercitarea acestora”⁵. Pandemia de COVID-19 a demonstrat și ea acest lucru:

¹ Cadrul de reglementare privind drepturile pasagerilor este format din cinci regulamente: Regulamentul (CE) nr. 261/2004 și Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 – pentru transportul aerian, Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 – pentru transportul naval, Regulamentul (UE) nr. 181/2011 – pentru transportul cu autobuzul și autocarul și Regulamentul (UE) 2021/782 de înlocuire a Regulamentului (CE) nr. 1371/2007 – pentru transportul feroviar.

² COM(2020) 789 final: Strategia pentru o mobilitate durabilă și inteligentă – înscrierea transporturilor europene pe calea viitorului.

³ A se vedea evaluarea impactului din documentul de lucru al serviciilor Comisiei SWD(2023) 386, secțiunea 2 privind definirea problemei.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/ro/ip_19_6814. Un nou sondaj Eurobarometru privind drepturile pasagerilor este în curs de pregătire, iar rezultatele sunt așteptate în primul trimestru din 2024.

⁵ Curtea de Conturi Europeană, Raportul special nr. 30/2018: [Pasagerii dispun de numeroase drepturi în UE, dar întâmpină în continuare dificultăți la exercitarea acestora](#).

pasagerii nu își cunoșteau drepturile și adesea nu știau cui să se adreseze când doreau să și le exercite. Raportul special al CCE din 2021, intitulat „Drepturile pasagerilor din transportul aerian în timpul crizei provocate de pandemia de COVID-19: drepturi esențiale care nu au fost protejate, în pofida eforturilor Comisiei”, a ajuns la aceeași concluzie⁶.

A doua problemă abordată în prezenta propunere are un caracter mai specific: aceasta vizează dreptul la rambursarea integrală a costului unui bilet de avion atunci când zborul nu este efectuat conform planificării, aspect care a fost exacerbat de pandemia de COVID-19. În prezent, normele de rambursare sunt neclare în situațiile în care pasagerii din transportul aerian își fac rezervările printr-un intermediar.

În paralel cu prezenta propunere, o a treia problemă, și anume protecția pasagerilor pe parcursul călătoriilor multimodale, este abordată într-o altă propunere legislativă, care vizează extinderea drepturilor pasagerilor pentru a include călătoriile multimodale⁷.

În ceea ce privește deficiențele în punerea în aplicare și asigurarea respectării drepturilor pasagerilor pentru toate modurile de transport, obiectivele sunt duble: în primul rând, să se asigure cu eficacitate și eficiență respectarea acestora în toate statele membre, permițând organismelor naționale de aplicare a legii să dispună de instrumente mai eficace pentru monitorizarea respectării de către operatori a drepturilor pasagerilor și, în al doilea rând, să li se asigure pasagerilor o gestionare mai eficace a plângerilor, oferindu-le un sistem rapid, simplu și accesibil. Propunerea va contribui la armonizarea normelor pentru diferitele moduri de transport, valorificând în mod optim evoluțiile recente din noul Regulament (UE) 2021/782 privind drepturile călătorilor din transportul feroviar și propunerea Comisiei din 2013 de modificare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004⁸. Toți pasagerii vizați de drepturi ale pasagerilor ar putea beneficia de pe urma acestor noi măsuri.

În ceea ce privește rambursarea pasagerilor din transportul aerian care și-au făcut rezervarea printr-un intermediar, obiectivul este de a asigura o procedură clară de rambursare pentru toți actorii implicați (de exemplu, transportatori, intermediari și pasageri). Anual, aproximativ 450 de milioane de pasageri care și-au rezervat biletele prin intermediari ar putea beneficia de pe urma acestor măsuri.

Recent, într-o rezoluție, Parlamentul European a ridicat problema dimensiunilor standardizate pentru bagajele de mână⁹. Propunerea Comisiei din 2013 de modificare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 abordează deja unele dintre preocupările Parlamentului European, în special obligația transportatorilor aerieni de a informa pasagerii cu privire la dimensiunile permise ale bagajelor aplicabile rezervărilor acestora. Cu toate acestea, pasagerii se confruntă adesea cu confuzii în ceea ce privește bagajele de mână permise în funcție de compania aeriană și de clasa tarifară, din cauza proliferării dimensiunilor și a greutăților diferite permise

⁶ Curtea de Conturi Europeană, [Raportul special nr. 15/2021:Drepturile pasagerilor din transportul aerian în timpul crizei provocate de pandemia de COVID-19:drepturi esențiale care nu au fost protejate, în pofida eforturilor Comisiei.](#)

⁷ A se vedea propunerea de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile pasagerilor în contextul călătoriilor multimodale [COM(2023) 752 final din 29.11.2023].

⁸ Propunere de REGULAMENT AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI de modificare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și a Regulamentului (CE) nr. 2027/97 privind răspunderea operatorilor de transport aerian privind transportul aerian al pasagerilor și al bagajelor acestora [COM(2013) 130 final din 13.3.2013].

⁹ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344_RO.html.

de diferite companii aeriene și pentru diferite clase de bilete. Luând act de libertatea transportatorilor aerieni de a stabili tarifele pentru transportul aerian de pasageri, ar trebui să existe un număr mic de dimensiuni și greutăți comune pentru a reduce confuzia. Transportatorii aerieni ar trebui să colaboreze cu producătorii de aeronave și cu producătorii de bagaje, după cum este necesar, pentru a conveni asupra acestor standarde, însă și să comunice faptul că respectă standardele industriale privind greutatea și dimensiunile bagajelor de mână în contextul standardelor lor de calitate a serviciilor, cu privire la care trebuie, de asemenea, să efectueze raportări.

În sfârșit, în cazul altor moduri de transport decât cel aerian, un transportator care îi impune unei persoane cu handicap să călătorească însoțită trebuie să îi permită însoțitorului acesteia să călătorească gratuit. Normele referitoare la diferitele moduri de transport care vizează punerea în aplicare în continuare a accesibilității, astfel cum se prevede la articolul 9 din Convenția Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap (CNUDPH), ar trebui aliniate în continuare și ar trebui să includă și transportul aerian. În cazul în care un transportator aerian îi impune unei persoane cu handicap să călătorească însoțită în scopul respectării cerințelor legale în materie de siguranță a aviației, transportatorul aerian în cauză ar trebui să aibă obligația de a transporta gratuit însoțitorul respectiv. Aceasta este o condiție prealabilă importantă pentru ca persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă să utilizeze transportul aerian în mod comparabil cu alte persoane. Prin urmare, acesta va fi un pas important pentru punerea în aplicare în legislației Uniunii a obligațiilor în materie de accesibilitate prevăzute în CNUDPH.

În ansamblu, reforma avută în vedere abordează deficiențele în ceea ce privește punerea în aplicare și asigurarea respectării drepturilor existente ale pasagerilor și, ca atare, nu stabilește noi drepturi ale pasagerilor. Aceasta asigură un echilibru între protecția pasagerilor și obligațiile transportatorilor și ale administratorilor de infrastructură.

Prezenta inițiativă face parte din programul de lucru al Comisiei pentru 2023, regăsindu-se în anexa II (Inițiatives REFIT), sub titlul „O economie în serviciul cetățenilor”¹⁰.

- **Coerența cu dispozițiile existente în domeniul de politică vizat**

În Strategia pentru o mobilitate durabilă și inteligentă, Comisia s-a angajat să ia măsuri pentru a se asigura că drepturile pasagerilor din UE sunt mai bine implementate, mai clare atât pentru transportatori, cât și pentru pasageri și oferă asistență adecvată și rambursare, inclusiv atunci când apar perturbări, și că se aplică sancțiuni adecvate în cazul în care normele nu sunt aplicate în mod corespunzător, precum și să analizeze opțiunile și avantajele continuării pe calea unui cadru multimodal pentru drepturile pasagerilor (acțiunea 63). Prin urmare, propunerea este conformă cu politica privind drepturile pasagerilor.

Într-o măsură semnificativă, modificările propuse care vizează asigurarea respectării legii trec în revistă atât noile norme din noul regulament privind transportul feroviar [Regulamentul (UE) 2021/782], cât și propunerea Comisiei din 2013 de modificare a Regulamentului (UE) nr. 261/2004. Acest lucru ar face posibilă simplificarea și armonizarea cadrului de reglementare în beneficiul pasagerilor europeni.

Noul regulament privind drepturile călătorilor din transportul feroviar a introdus mai multe norme noi care ar putea fi, de asemenea, utile pentru protecția pasagerilor care călătoresc cu alte moduri de transport, cum ar fi obligația operatorilor de a face schimb de informații

¹⁰ Programul de lucru al Comisiei pentru 2023 – O Uniune fermă și unită [COM(2022) 548 final din 18.10.2022].

relevante cu organismele naționale de aplicare a legii, instrumente mai bune pentru acestea și un nou formular standardizat la nivelul UE pentru despăgubire și rambursare. Măsurile de politică prezentate în prezenta propunere sunt, prin urmare, complementare cu noul regulament privind drepturile călătorilor din transportul feroviar.

În ceea ce privește drepturile pasagerilor din transportul aerian, Comisia a propus încă din 2013 modificări ale Regulamentului (CE) nr. 261/2004 pentru a clarifica drepturile pasagerilor și pentru a le face mai eficiente. În opinia Comisiei, normele propuse în 2013 pentru o mai bună aplicare a drepturilor pasagerilor din transportul aerian sunt în continuare adecvate scopului urmărit. Aceasta a reprezentat o propunere prioritară aflată pe agenda de dezbatere a colegiilor în cadrul programelor sale anuale de lucru anterioare și rămâne în continuare o astfel de propunere pentru 2024¹¹. Cele trei instituții ale UE au stabilit priorități legislative comune pentru 2023 și 2024, cu privire la care doresc să realizeze progrese substanțiale, iar propunerea din 2013 se află, de asemenea, pe lista respectivă¹².

În acest context, normele propuse privind o mai bună aplicare identificate în propunerea din 2013 privind transportul aerian (cum ar fi posibilitatea Comisiei de a solicita organismelor naționale de aplicare a legii să investigheze practicile specifice suspecte ale operatorilor) sunt, de asemenea, utile pentru protecția pasagerilor care utilizează alte moduri de transport. Prin urmare, se propune extinderea acestor norme la celelalte moduri de transport. În ceea ce privește drepturile pasagerilor din transportul aerian, măsurile de politică prezentate în prezenta propunere sunt, prin urmare, complementare cu propunerea legislativă din 2013.

În 2021, Comisia a publicat trei evaluări ale cadrului de reglementare privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul naval și ale celor care călătoresc cu autobuzul și cu autocarul, precum și pentru persoanele cu mobilitate redusă care călătoresc pe calea aerului¹³. Cele trei evaluări arată, printre altele, că se pot aduce îmbunătățiri în ceea ce privește asigurarea respectării acestor regulamente.

După cum arată mai multe sondaje Eurobarometru, lipsa de informare a pasagerilor cu privire la drepturile lor și problemele legate de asigurarea respectării acestor drepturi sunt chestiuni recurente. Ultimul sondaj din 2019¹⁴ arată că doar aproximativ unul din trei cetățeni ai UE știe că beneficiază de protecție în baza unor drepturi specifice atunci când utilizează transportul aerian, feroviar, cu autobuzul și autocarul și naval în UE (un rezultat similar celui evidențiat de sondajul Eurobarometru din 2014). Din acest motiv, Comisia organizează periodic campanii de informare a publicului cu privire la drepturile pasagerilor și oferă informații cu privire la portalul digital unic „Your Europe”, precum și cu privire la o aplicație privind drepturile pasagerilor care este disponibilă în toate limbile oficiale ale UE.

Lipsa de informare a pasagerilor și problemele legate de asigurarea respectării drepturilor lor au fost, de asemenea, evidențiate de Curtea de Conturi Europeană (CCE) în rapoartele sale din 2018 și 2021 menționate anterior.

¹¹ Programul de lucru al Comisiei pentru 2024 – Obținerea de rezultate astăzi și pregătirea pentru viitor, anexa III, p. 26, punctul 109 [COM(2023) 638 final din 17.10.2023].

¹² A se vedea procedura interinstituțională 2013/0072 (COD) [https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072\(COD\)&l=en](https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en) și lista priorităților legislative comune pentru 2023 și 2024: <https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

¹³ Documentele de lucru ale serviciilor Comisiei SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 și SWD(2021) 415. https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_en.

¹⁴ Sondajul Eurobarometru special din 2019 privind opiniile cetățenilor UE asupra drepturilor pasagerilor, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

- **Coerența cu alte politici ale Uniunii**

Propunerea ține seama de alte acte legislative ale UE care sunt, de asemenea, în curs de revizuire sau de elaborare, pentru a asigura armonizarea și coerența legislației. Printre acestea se numără, în special, inițiativele în curs privind protecția consumatorilor, care includ regulamentele UE privind drepturile pasagerilor și care sunt, de asemenea, complementare, însă nu se suprapun cu prezenta inițiativă.

În ceea ce privește revizuirea Directivei (UE) 2015/2032 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, normele privind pachetele de servicii de călătorie în temeiul Directivei privind pachetele de servicii de călătorie și propunerea de revizuire a acesteia¹⁵ sunt, de asemenea, coerente cu prezenta propunere. Deși în ambele cazuri este vorba de călătorii, sunt vizate două piețe separate. În timp ce prezenta propunere – în conformitate cu legislația existentă privind drepturile pasagerilor și cu propunerea de modificare a acestora – se referă exclusiv la serviciile de transport de pasageri (de exemplu, o combinație între un serviciu feroviar și un serviciu de transport cu autobuzul), normele privind pachetele de servicii de călătorie vizează o combinație de servicii diferite de călătorie oferite de un organizator (de exemplu, un pachet care combină un zbor cu cazarea la hotel). Cu toate acestea, în cazul în care un furnizor de servicii (un transportator) anulează serviciul, organizatorii în temeiul propunerii de directivă privind pachetele de servicii, precum și intermediarii care au achitat biletele de transport din contul propriu pentru pasager în temeiul prezentei propuneri au dreptul la rambursarea costului biletelor din partea acestor furnizori de servicii în termen de șapte zile. Pasagerilor care rezervă un bilet de avion printr-un intermediar li se rambursa, de asemenea, costul acestuia în termen de 14 zile, precum călătorilor care achiziționează pachete de servicii. Deși propunerea de directivă privind pachetele de servicii de călătorie vizează, de asemenea, aspecte precum plățile anticipate și protecția în caz de insolvență, protecția pasagerilor în caz de insolvență a transportatorilor aerieni și de criză majoră va fi abordată în cadrul revizuirii în curs a Regulamentului (CE) nr. 1008/2008 (Regulamentul privind serviciile aeriene), și anume prin măsuri de îmbunătățire a capacității financiare și a rezilienței transportatorilor aerieni și de prevenire a situațiilor de faliment sau de criză de lichidități¹⁶.

Asigurarea respectării legislației privind protecția consumatorilor se bazează pe doi piloni complementari. În primul rând, consumatorii pot utiliza instrumente private de asigurare a respectării legii: introducerea a unei căi de atac în fața unei instanțe judecătorești sau soluționarea extrajudiciară. În 2023, Comisia a adoptat o propunere de modificare a Directivei 2013/11/UE (Directiva privind soluționarea alternativă a litigiilor) pentru a consolida și mai mult soluționarea extrajudiciară¹⁷, fie individual, fie în cadrul unui grup. Prezenta propunere îmbunătățește soluționarea alternativă a litigiilor, deoarece impune organismelor naționale de aplicare a legii să informeze pasagerii cu privire la posibilitățile de soluționare alternativă a litigiilor. În al doilea rând, consumatorii pot fi protejați prin asigurarea respectării legii la nivel public, care este efectuată în principal de autoritățile

¹⁵ Propunere 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 [COM(2023) 753 final din 29.11.2023].

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revizuirea-Regulamentului-privind-serviciile-aeriene_ro.

¹⁷ Propunere de DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI de modificare a Directivei 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum, precum și a Directivelor (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 și (UE) 2020/1828 [COM(2023) 649 final din 17.10.2023].

publice care protejează interesul colectiv al consumatorilor. Respectarea drepturilor pasagerilor este asigurată în principal de organismele naționale de aplicare a legii responsabile pentru regulamentele UE privind drepturile pasagerilor. Regulamentul (UE) 2017/2394 (Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului) este un instrument complementar care instituie un cadru de cooperare care le permite autorităților naționale din toate țările din Spațiul Economic European să abordeze în comun încălcările normelor privind protecția consumatorilor (inclusiv ale drepturilor pasagerilor) atunci când furnizorul de servicii și consumatorul sunt stabiliți în țări diferite. Acțiunile bazate pe Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului împotriva companiilor aeriene și a intermediarilor au arătat că dialogul poate fi un instrument util pentru a sprijini asigurarea respectării drepturilor pasagerilor, dar și că normele în vigoare trebuie consolidate, în special atunci când un intermediar a fost implicat în achiziționarea biletului¹⁸.

Prezenta propunere este coerentă cu Regulamentul delegat (UE) 2017/1926 al Comisiei referitor la serviciile de informare cu privire la călătoriile multimodale¹⁹. Acest regulament prevede că deținătorii de date (de exemplu, autoritățile din domeniul transporturilor, operatorii de transport și administratorii de infrastructură) au obligația de a pune datele privind rețelele de transport (inclusiv datele privind serviciile de transport, cum ar fi graficele de circulație și orarele de circulație) la dispoziția utilizatorilor de date, prin intermediul punctelor naționale de acces instituite de statele membre, atunci când datele respective sunt disponibile într-un format digital care poate fi citit automat. Propunerea este, de asemenea, coerentă cu propunerea de revizuire a Regulamentului delegat (UE) 2017/1926 al Comisiei²⁰. Această revizuire extinde această cerință adăugând treptat, din decembrie 2025 până în decembrie 2028, tipuri de date dinamice, cum ar fi orele de sosire și de plecare în timp real. Acest lucru este esențial pentru prezenta propunere în ceea ce privește informarea în timp real a pasagerilor cu privire la perturbările călătoriilor atunci când schimbă modurile de transport. Acest lucru va fi susținut și de modificarea propusă a Directivei privind sistemele de transport inteligente²¹: Această modificare ar trebui să asigure faptul că aplicațiile sistemelor de transport inteligente în domeniul transportului rutier permit integrarea fără sincope cu alte moduri de transport, cum ar fi transportul feroviar sau mobilitatea activă, facilitând astfel trecerea la aceste moduri ori de câte ori este posibil, pentru a îmbunătăți eficiența și accesibilitatea.

Prezenta propunere este, de asemenea, coerentă cu Comunicarea privind un spațiu european comun al datelor privind mobilitatea, care conturează calea de urmat propusă pentru crearea unui spațiu european comun al datelor privind mobilitatea, inclusiv obiectivele, principalele caracteristici, măsurile de sprijin și jaloanele sale. Obiectivul său este de a facilita accesul la

¹⁸ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_ro.

¹⁹ Regulamentul delegat (UE) 2017/1926 al Comisiei din 31 mai 2017 de completare a Directivei 2010/40/UE a Parlamentului European și a Consiliului în ceea ce privește furnizarea la nivelul UE a unor servicii de informare cu privire la călătoriile multimodale (JO L 272, 21.10.2017, p. 1).

²⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Deplasările-multimodale-la-nivelul-UE-noi-specificatii-pentru-serviciile-de-informare_ro.

²¹ Propunere de directivă de modificare a Directivei 2010/40/UE privind cadrul pentru implementarea sistemelor de transport inteligente în domeniul transportului rutier și pentru interfețele cu alte moduri de transport [COM(2021) 813 final – 2021/0419 (COD) – (Parlamentul European și Consiliul au convenit asupra textului provizoriu în iunie 2023)].

datele din sursele de date existente și viitoare din domeniul transporturilor și al mobilității, precum și punerea în comun și schimbul unor astfel de date²².

2. TEMEI JURIDIC, SUBSIDIARITATE ȘI PROPORȚIONALITATE

• Temeiul juridic

Articolul 91 alineatul (1) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) servește drept temei juridic pentru adoptarea legislației UE referitoare la politica în domeniul transporturilor. Această dispoziție constituie temeiul juridic pentru regulamentele privind drepturile pasagerilor aflate în vigoare în prezent. În plus, în temeiul articolului 100 alineatul (2) din TFUE, legiuitorul Uniunii poate stabili dispoziții corespunzătoare pentru transportul maritim.

• Subsidiaritatea (în cazul competențelor neexclusive)

Nivelul de protecție a pasagerilor era destul de limitat înainte de adoptarea regulamentelor privind drepturile pasagerilor. În cadrul pieței unice, mulți transportatori (nu numai companiile aeriene, ci și întreprinderile feroviare și companiile de transport maritim și, din ce în ce mai mult, companiile de transport cu autobuzul) își furnizează serviciile în diferite state membre și chiar în afara acestora. Prin urmare, armonizarea drepturilor pasagerilor la nivelul UE este necesară pentru a asigura condiții de concurență echitabile pentru toți actorii implicați în furnizarea de servicii de transport [de exemplu, transportatori, administratori de infrastructură (în special relevanți pentru PMR), intermediari etc.], care sunt adesea transfrontaliere. Astfel, asigurarea respectării efective a legii se bazează pe cooperarea dintre statele membre, iar activitățile de monitorizare se desfășoară la nivel național. În ceea ce privește rambursarea de către intermediari, piața transportului aerian din UE este, în esență, transfrontalieră, unii dintre cei mai mari intermediari desfășurându-și activitatea la nivel internațional. Acțiunea la nivel național poate duce la denaturări ale pieței interne, în timp ce pasagerii trebuie să își poată exercita drepturile în același mod și să beneficieze de aceeași protecție indiferent de statul membru în care călătoresc.

Noile măsuri legate de asigurarea respectării legii ar permite eficientizarea drepturilor existente prin asigurarea faptului că practicile de asigurare a respectării legii ale organismelor naționale de aplicare a legii ar stimula transportatorii, operatorii terminalelor și intermediarii (în special pe cei care nu aplică întotdeauna normele existente privind drepturile pasagerilor într-un mod pe deplin conform) să ofere cea mai bună protecție pasagerilor, precum și prin eliminarea obstacolelor care îi împiedică pe cetățeni să își exercite în mod efectiv drepturile în temeiul legislației UE. O punere în aplicare mai eficace a drepturilor pasagerilor va stimula cetățenii să utilizeze mai mult transportul public în locul autoturismelor personale și va contribui în acest mod la Pactul verde european. În sfârșit, noile măsuri vor contribui la îmbunătățirea protecției pasagerilor din transportul aerian din întreaga UE, garantându-le rambursarea costului biletelor și în cazul în care au făcut rezervări printr-un intermediar. Din aceste motive, problemele identificate mai sus necesită o acțiune la nivelul UE.

• Proporționalitatea

Astfel cum se detaliază în capitolul 7 din evaluarea impactului care însoțește prezenta propunere și la punctul 3 de mai jos, niciuna dintre cele două opțiuni referitoare la asigurarea

²² Comunicarea Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor – Crearea unui spațiu european comun al datelor privind mobilitatea, COM(2023)751 final din 29.11.2023.

respectării legii nu depășește ceea ce este necesar pentru a atinge obiectivele generale de politică de a asigura buna funcționare a pieței unice a transportului de pasageri și de a atinge un nivel ridicat de protecție a consumatorilor pentru pasagerii care călătoresc în cadrul unui singur mod de transport sau atunci când schimbă modurile de transport în timpul călătoriei, permițând transportatorilor, intermediarilor și (în special pentru PMR) operatorilor terminalelor și administrațiilor naționale să aplice și să asigure respectarea acestor drepturi într-un mod eficient și eficace. Același lucru este valabil și pentru opțiunile de politică ce abordează lipsa de claritate a normelor privind rambursarea atunci când un zbor este rezervat printr-un intermediar.

- **Alegerea instrumentului**

Întrucât aceasta este o propunere de revizuire a cinci regulamente existente, instrumentul ales este, de asemenea, un regulament.

3. REZULTATELE EVALUĂRILOR *EX POST*, ALE CONSULTĂRILOR CU PĂRȚILE INTERESATE ȘI ALE EVALUĂRILOR IMPACTULUI

- **Evaluările *ex post*/verificarea adecvării legislației existente**

În perioada 2020-2021, Comisia a efectuat evaluări ale regulamentelor privind drepturile pasagerilor pentru PMR din transportul aerian [Regulamentul (CE) nr. 1107/2006], pentru transportul naval [Regulamentul (UE) nr. 1177/2010] și pentru transportul cu autobuzul și autocarul [Regulamentul (UE) nr. 181/2011]. Cele trei evaluări evidențiază faptul că există în continuare provocări, în special în ceea ce privește aplicarea acestor norme și monitorizarea și asigurarea respectării lor. Ele au arătat că amploarea activităților de monitorizare a conformității variază semnificativ de la un stat membru la altul și că organismele naționale de aplicare a legii adesea nu cunosc într-o măsură suficientă dacă și cum sunt protejate drepturile pasagerilor. Numărul total al plângerilor depuse la organismele naționale de aplicare a legii rămâne, per ansamblu, scăzut sau foarte scăzut: aproximativ 15 plângeri la un milion de pasageri în ceea ce privește drepturile pasagerilor cu mobilitate redusă din transportul aerian, aproximativ o plângere la un milion de pasageri pentru drepturile pasagerilor care utilizează transportul naval și aproximativ 1,5 plângeri la un milion de pasageri pentru drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul, însă rămâne neclar dacă acest lucru se întâmplă deoarece drepturile pasagerilor sunt bine protejate sau dacă pasagerii nu depun plângeri și, în caz afirmativ, din ce motive, inclusiv deoarece nu cunosc drepturile pasagerilor.

- **Consultările cu părțile interesate**

Obiectivul consultărilor a fost de a colecta dovezi calitative și cantitative de la grupurile de părți interesate relevante și de la publicul larg.

Grupurile de părți interesate relevante sunt formate din organizații care reprezintă consumatorii și pasagerii (inclusiv persoanele cu handicap), organisme naționale de aplicare a legii și alte autorități publice, organisme de soluționare alternativă a litigiilor, transportatori (companii aeriene, întreprinderi feroviare, societăți de transport cu autobuzul și autocarul, armatori) și asociațiile acestora, operatori ai terminalelor (administratori ai aeroporturilor, gestionari de gară, operatori ai terminalelor de autobuz și autocar, operatori ai terminalelor porturilor) și asociațiile acestora, intermediari (vânzători intermediari de bilete, agenți de voiaj online, organizatori de pachete de servicii de călătorie) și asociațiile acestora, societăți de asigurări și fonduri de protecție în caz de insolvență, societăți emitente de cărți de credit și agenții de despăgubire.

Comisia a consultat părțile interesate prin următoarele metode: răspunsuri la cererea de contribuții, consultare publică deschisă online, consultare publică specifică a grupurilor relevante de părți interesate prin chestionare online, interviuri, ateliere și reuniuni ale grupurilor de experți din cadrul organismelor naționale de aplicare a legii²³.

- **Obținerea și utilizarea expertizei**

Curtea de Conturi

S-a ținut, de asemenea, seama de Raportul special nr. 30/2018 al Curții de Conturi Europene intitulat: „Pasagerii dispun de numeroase drepturi în UE, dar întâmpină în continuare dificultăți la exercitarea acestora”, precum și de Raportul special nr. 15/2021 privind drepturile pasagerilor din transportul aerian în timpul pandemiei de COVID-19. Aceste recomandări vizează îmbunătățirea coerenței, a clarității și a eficacității cadrului UE privind drepturile pasagerilor, precum și consolidarea în continuare a competențelor organismelor naționale de aplicare a legii și a mandatului Comisiei.

Studii de evaluare

Cele trei evaluări ale drepturilor pasagerilor care utilizează transportul naval și ale celor care călătoresc cu autobuzul și cu autocarul, precum și pentru persoanele cu mobilitate redusă care călătoresc pe calea aerului, publicate în 2021, au servit, de asemenea, drept expertiză externă.

Alte studii și anchete

De asemenea, s-a ținut seama de studii externe privind nivelul actual de protecție a drepturilor pasagerilor din transportul aerian în UE²⁴ (2020) și privind drepturile pasagerilor din transportul multimodal²⁵ (2019), precum și de sondajul Eurobarometru privind drepturile pasagerilor realizat în 2019²⁶.

Evaluarea impactului

S-a efectuat un studiu extern în sprijinul evaluării impactului.

Propunerea de regulament 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 este însoțită de un raport de evaluare a impactului, care a primit un aviz pozitiv cu rezerve din partea Comitetului de control normativ (CCN) la 7 iulie 2023. Raportul de evaluare a impactului a fost revizuit în conformitate cu constatările și recomandările comitetului. Analiza problemei și analiza beneficiilor au fost consolidate, în special în ceea ce privește beneficiile preconizate pentru consumatori. S-a

²³ Pentru mai multe informații privind consultarea părților interesate, a se vedea raportul de sinteză din anexa 2 la evaluarea impactului SWD(2023) 386.

²⁴ [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU](#) (Studiu privind nivelul actual de protecție a drepturilor pasagerilor din transportul aerian în UE) – Oficiul pentru Publicații al UE (europa.eu).

²⁵ Exploratory study on passenger rights in the multimodal context (Studiu exploratoriu privind drepturile pasagerilor în context multimodal) (iunie 2019):

<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

²⁶ Sondajul Eurobarometru special din 2019 privind opiniile cetățenilor UE asupra drepturilor pasagerilor, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

adăugat o evaluare mai detaliată a impactului asupra competitivității celor mai afectați actori economici.

Evaluarea impactului a analizat în detaliu opțiunile de politică care abordează cele două domenii problematice vizate de prezenta propunere: (1) pasagerii nu beneficiază pe deplin de drepturile lor ca urmare a deficiențelor în ceea ce privește punerea în aplicare și asigurarea respectării acestora și (2) există norme neclare în ceea ce privește rambursarea atunci când zborurile au fost rezervate printr-un intermediar.

În ceea ce privește prezenta propunere, opțiunea preferată în evaluarea impactului este o combinație a opțiunilor care au obținut cel mai bun punctaj pentru fiecare domeniu problematic, și anume opțiunea de politică (OP) 1.2 pentru asigurarea respectării legii și OP 3.2 pentru rambursare.

În ceea ce privește asigurarea respectării legii, s-au luat în considerare două opțiuni de politică:

OP 1.1 vizează armonizarea normelor de asigurare a respectării legii și de gestionare a plângerilor prin introducerea unor măsuri care există în noul Regulament (UE) 2021/782 privind drepturile călătorilor din transportul feroviar [măsurile (a)-(d)] sau în propunerea Comisiei din 2013 privind drepturile pasagerilor din transportul aerian [măsura (e)] în alte moduri de transport:

- (a) la cererea acestora, transportatorii, administratorii terminalelor și intermediarii vor trebui să furnizeze organismelor naționale de aplicare a legii datele relevante; măsura va avea un impact foarte pozitiv asupra activității de supraveghere desfășurate de organismele naționale de aplicare a legii, deoarece va dezvolta în mod substanțial cunoștințele acestora cu privire la comportamentele părților interesate;
- (b) transportatorii și organismele de administrare a terminalelor vor trebui să adopte și să pună în aplicare standarde de calitate a serviciilor și să raporteze cu privire la punerea lor în aplicare; transportatorii vor trebui, de asemenea, să informeze pasagerii și organismele naționale de aplicare a legii cu privire la punerea în aplicare a drepturilor pasagerilor;
- (c) Comisia este mandată să adopte formulare standardizate pentru cererile de rambursare și de despăgubire pentru a facilita depunerea cererilor în acest sens de către pasageri; aceste formulare îi vor ajuta pe cetățeni să depună un dosar complet cu toate detaliile relevante, iar operatorii vor fi obligați să le accepte, ținând seama de faptul că formularele existente de la operatori sau de la organismele naționale de aplicare a legii vor rămâne valabile;
- (d) organismele naționale de aplicare a legii vor trebui să informeze pasagerii, dacă este necesar, cu privire la dreptul lor de a se adresa unor organisme de soluționare alternativă a litigiilor pentru a solicita reparații individuale;
- (e) Comisia poate solicita organismelor naționale de aplicare a legii să desfășoare investigații, în special în cazurile care implică mai multe state membre, pentru a declanșa cooperarea relevantă dintre statele membre.

OP 1.2 conține toate măsurile din OP 1.1, la care se adaugă alte două măsuri:

- (f) informarea pasagerilor cu privire la drepturile lor în calitate de pasageri va fi îmbunătățită, cu scopul de a spori gradul de conștientizare al acestora cu privire la aceste drepturi, în special în momentul rezervării și în timpul perturbării călătoriei;

- (g) organismele naționale de aplicare a legii vor avea obligația de a desfășura activități de monitorizare a conformității pe baza unei evaluări a riscurilor; organismele naționale de aplicare a legii vor utiliza în mod optim datele primite de la părțile interesate și vor elabora un program de monitorizare bazat pe evaluarea riscului de nerespectare recurentă a normelor privind drepturile pasagerilor. Transportatorii și administratorii terminalelor se vor asigura că neconformitățile identificate în cursul activităților de monitorizare ale organismelor naționale de aplicare a legii sunt corectate cu promptitudine.

Opțiunea de politică preferată pentru asigurarea respectării legii este OP 1.2, opțiunea de politică care asigură cel mai bine faptul că transportatorii și operatorii terminalelor își respectă obligațiile care le revin, contribuie la gestionarea eficace a plângerilor pentru pasageri și asigură cel mai bine faptul că organismele naționale de aplicare a legii asigură respectarea cât mai eficace și eficientă a drepturilor pasagerilor în toate statele membre. OP 1.2 generează costuri suplimentare mai mari pentru transportatori, operatorii terminalelor și organismele naționale de aplicare a legii decât OP 1.1, însă diferența este marginală (130,7 milioane EUR pentru OP 1.1 față de 138 de milioane EUR pentru OP 1.2 – cifre exprimate ca valoare actualizată în perioada 2025-2050 față de scenariul de referință); costurile suplimentare sunt contrabalansate de eficacitatea sporită a măsurilor prezentate. OP 1.2 este, de asemenea, opțiunea cea mai eficace. Aceasta contribuie la alinierea în continuare a eforturilor de asigurare a respectării legii în toate statele membre.

În ceea ce privește rambursările în bani atunci când biletele de avion au fost rezervate prin intermediari, evaluarea impactului a luat în considerare trei opțiuni: OP 3.1: opțiunea potrivit căreia pasagerul poate solicita rambursarea doar de la transportator; OP 3.2: opțiunea potrivit căreia transportatorul poate decide dacă pasagerul trebuie să solicite rambursarea de la intermediar (cu condiția ca intermediarul să accepte acest lucru) sau de la transportator; OP 3.3: pasagerul poate alege să solicite rambursarea fie de la intermediar, fie de la transportatorul aerian. OP 3.1 și 3.2 au fost considerate la fel de eficace în asigurarea clarității procesului de rambursare, deoarece atât intermediarul, cât și transportatorul aerian ar urma să precizeze cu claritate aceste aspecte în prealabil, înainte de efectuarea rezervării. În ceea ce privește eficiența, OP 3.2 a obținut cel mai bun punctaj, cu cele mai mici costuri pentru toate părțile afectate, urmată de OP 3.3 și, în cele din urmă, de OP 3.1. OP 3.2 și 3.3 au fost considerate la fel de coerente, în special deoarece creează o aliniere la Directiva privind pachetele de servicii de călătorie și la revizuirea sa în curs. În ceea ce privește subsidiaritatea și proporționalitatea, OP 3.2 a obținut un punctaj mult mai bun decât celelalte două opțiuni. Aceasta este singura opțiune care reflectă modelele actuale de distribuție ale transportatorilor aerieni și este cea mai puțin invazivă în ceea ce privește practicile de piață. Din aceste motive, OP 3.2 a fost aleasă ca opțiunea preferată. Se preconizează că aceasta va genera costuri administrative de 0,07 milioane EUR pentru transportatorii aerieni, respectiv de 57,42 milioane EUR pentru intermediari, precum și economii de costuri în legătură cu formalitățile anevoioase de 1 679,1 milioane EUR pentru consumatori (toate cifrele fiind exprimate ca valoare actualizată în perioada 2025-2050 față de scenariul de referință)²⁷.

Se preconizează că opțiunea preferată va avea un impact foarte limitat asupra ocupării forței de muncă și asupra mediului. Aceasta va duce la creșterea încrederii pasagerilor în asigurarea respectării drepturilor pasagerilor, inclusiv atunci când achiziționează bilete de avion printr-un intermediar, ceea ce, la rândul său, va sprijini trecerea consumatorilor la opțiuni de transport mai durabile pe parcursul unei călătorii. Opțiunea preferată este coerentă cu obiectivele de

²⁷ Documentul de lucru al serviciilor Comisiei SWD(2023) 386.

mediu ale Pactului verde european și ale Legii europene a climei. Aceasta contribuie la obiectivul de dezvoltare durabilă 13 (Întreprinderea unor acțiuni urgente pentru combaterea schimbărilor climatice și a efectelor acestora). Se estimează că impactul asupra IMM-urilor în ceea ce privește costurile suplimentare este foarte limitat²⁸.

- **Adecvarea reglementărilor și simplificarea**

Prezenta inițiativă face parte din programul de lucru al Comisiei pentru 2023, regăsindu-se în anexa II (Inițiatives REFIT), sub titlul „O economie în serviciul cetățenilor”²⁹. Aceasta are o dimensiune REFIT importantă în ceea ce privește armonizarea drepturilor pentru toate modurile de transport. Pentru pasageri și organismele naționale de aplicare a legii, formularul de cerere standardizat propus la nivelul UE, la care pasagerii pot recurge întotdeauna (în loc să utilizeze instrumente de cerere care variază de la un operator la altul) va simplifica viața pasagerilor, precum și, eventual, pe cea a operatorilor și a organismelor naționale de aplicare a legii. Pentru operatorii de transport, va fi mai clar modul de respectare a drepturilor existente, ceea ce va face ca punerea în aplicare să fie mai eficientă. Pentru operatorii care aplică drepturile pasagerilor într-un mod conform, obligațiile suplimentare vor fi îndeplinite la cel mai mic cost. Pentru operatorii care nu respectă în mod recurent normele în ceea ce privește aplicarea anumitor drepturi, noile obligații vor încuraja schimbarea. Activitatea organismelor naționale de aplicare a legii va deveni mai eficientă, deoarece operatorii de transport vor trebui să le comunice mai multe date cu privire la respectarea normelor, permițând o abordare bazată pe riscuri a activităților lor de supraveghere.

Inițiativa prezintă, de asemenea, simplificări pentru pasagerii care recurg la intermediari pentru a achiziționa bilete de avion, deoarece devine clar modul în care se va efectua rambursarea (cel mai important, de către cine și când). Termenele clare pentru efectuarea rambursărilor de către intermediari către pasageri vor scuti pasagerul de formalitățile anevoioase implicate de necesitatea verificării unor clauze și condiții diferite, care, în prezent, adesea nu conțin dispoziții legate de întârzierile plăților. Atât pentru transportatorii aerieni, cât și pentru intermediari, procesul de rambursare va deveni mai eficient, deoarece procesul și termenele, precum și canalele de informare vor fi clare pentru toate părțile.

IMM-urile afectate de inițiativă reprezintă 95 % din intermediarii de servicii de transport aerian, 85 % din operatorii de transport cu autobuzul și autocarul și 99 % din operatorii de transport naval de pasageri³⁰.

Se preconizează că impactul asupra competitivității UE sau asupra comerțului internațional va fi în mare măsură neutru.

Toate măsurile din domeniul asigurării respectării legii, cu excepția uneia, reglementează relația dintre organismele naționale de aplicare a legii și operatori sau Comisie și organismele naționale de aplicare a legii și sunt adaptate la mediul digital. Singura măsură care are un impact direct asupra cetățenilor este introducerea unor formulare standardizate pentru cererile de rambursare și de despăgubire. Aceste formulare vor fi disponibile atât în format fizic, cât și în format digital: se preconizează că majoritatea cetățenilor vor utiliza formatul digital, însă nu vor fi excluși cetățenii care, din orice motiv, nu utilizează soluții digitale.

²⁸ Documentul de lucru al serviciilor Comisiei SWD(2023) 386.

²⁹ COM(2022) 548 final, anexa II – Inițiatives REFIT, p. 7, punctul 6.

³⁰ Documentul de lucru al serviciilor Comisiei SWD(2023) 386.

Măsurile prevăzute în domeniul rambursării sunt adecvate atât pentru mediul fizic, cât și pentru cel digital. Pasagerii ar trebui informați cu privire la datele de contact poștale, telefonice sau online ale organismului căruia pasagerul ar trebui să îi solicite rambursarea. Punctul unic de contact al transportatorului aerian este prevăzut să ofere mijloace de contact telefonice, poștale și online. Intermediarii și transportatorii aerieni ar trebui să informeze pasagerii cu privire la procesul de rambursare pe site-urile lor web, însă și în confirmarea rezervării.

Obiectivele de dezvoltare durabilă

Inițiativa contribuie la realizarea următoarelor **obiective de dezvoltare durabilă** (ODD): 10 – Reducerea inegalităților în interiorul țărilor și între acestea (în ceea ce privește pasagerii cu handicap și cu mobilitate redusă), 13 – Acțiuni climatice (consolidarea drepturilor pasagerilor poate stimula cetățenii să utilizeze mai mult transportul public în locul autoturismelor personale) și 16 – Asigurarea accesului la justiție pentru toți și crearea unor instituții eficiente, responsabile și favorabile incluziunii (căi de atac îmbunătățite și accesibile pentru pasageri și instrumente mai bune de asigurare a respectării legii pentru administrație).

Verificarea coerenței cu considerațiile climatice

Propunerea este coerentă cu obiectivul neutralității climatice stabilit în Legea europeană a climei și cu obiectivele Uniunii pentru 2030 și 2050 și contribuie la realizarea ODD 13 – Acțiuni climatice, astfel cum s-a menționat mai sus.

Drepturile fundamentale

Propunerea respectă drepturile fundamentale și principiile recunoscute în Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, în special articolele 21, 26, 38 și 47 privind interzicerea oricărei forme de discriminare, integrarea persoanelor cu handicap, garantarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și dreptul la o cale de atac eficientă și la un proces echitabil.

Obligația de a comunica date cu caracter personal ale pasagerilor are un impact asupra dreptului la protecția datelor cu caracter personal în temeiul articolului 8 din cartă. Această obligație este necesară și proporțională având în vedere obiectivul asigurării protecției efective a consumatorilor în conformitate cu articolul 38 din cartă. În plus, pentru a atenua și mai mult efectele asupra protecției datelor, sunt puse în aplicare garanții în materie de protecție a datelor, și anume limitarea scopului și o perioadă clară de păstrare. Alte dispoziții ale propunerii privind utilizarea datelor de contact ale pasagerilor contribuie la respectarea dreptului la protecția datelor cu caracter personal prevăzut la articolul 8 din cartă, stabilind în mod clar ce date cu caracter personal pot fi utilizate în scopuri specifice (pentru informare, rambursare și redirecționarea pasagerului, precum și din motive de siguranță și securitate) și în ce condiții.

4. IMPLICAȚIILE BUGETARE

Propunerea nu are implicații pentru bugetul UE.

5. ALTE ELEMENTE

• Planuri de punere în aplicare și măsuri de monitorizare, evaluare și raportare

Comisia va evalua punerea în aplicare și eficacitatea acestei inițiative pe baza indicatorilor de progres enumerați în evaluarea impactului, cum ar fi numărul de plângeri primite de organismele naționale de aplicare a legii, organismele de soluționare alternativă a litigiilor și Centrele Europene ale Consumatorilor, numărul și tipul activităților de monitorizare pe care organismele naționale de aplicare a legii le desfășoară și numărul de sancțiuni pe care le impun operatorilor³¹. În plus, sondajele Eurobarometru vor servi drept indicator pentru a măsura nivelul de informare a pasagerilor cu privire la drepturile lor și satisfacția acestora cu privire la modul în care operatorii de transport respectă drepturile pasagerilor din UE. Rapoartele transportatorilor privind punerea în aplicare a standardelor lor de calitate a serviciilor vor fi, de asemenea, un instrument util pentru evaluarea intervenției. În ceea ce privește rambursările efectuate atunci când biletul de avion a fost rezervat printr-un intermediar, numărul de solicitări și de plângeri din partea pasagerilor adresate organismelor naționale de aplicare a legii cu privire la pasarea responsabilității între transportatori și intermediari, precum și numărul de plângeri adresate organismelor naționale de aplicare a legii cu privire la intermediari (al căror număr se preconizează că va crește, deoarece, în prezent, organismele naționale de aplicare a legii nu vizează intermediarii) pe care organismele naționale de aplicare a legii le raportează Comisiei vor fi indicatori importanți.

În comunicarea sa intitulată „Competitivitatea pe termen lung a UE: perspectiva după 2030”³², Comisia s-a angajat să raționalizeze și să simplifice cerințele de raportare, fără a submina obiectivele de politică aferente. Prezenta propunere este conformă cu aceste obiective. Deși creează o obligație nouă pentru transportatorii aerieni, precum și pentru operatorii de transport cu autobuzul și autocarul și operatorii de transport naval³³ de a publica o dată la doi ani un raport cu privire la punerea în aplicare a standardelor lor de calitate a serviciilor, cu indicatori-cheie de performanță referitori la drepturile pasagerilor (de exemplu, punctualitatea, gestionarea plângerilor, cooperarea cu reprezentanții persoanelor cu handicap), aceste rapoarte sunt absolut necesare pentru monitorizarea și asigurarea respectării drepturilor pasagerilor. În cadrul consultării părților interesate, transportatorii au indicat că deja colectează datele în cauză, iar frecvența raportării (doar o dată la doi ani) a fost aleasă pentru a menține costurile de punere în aplicare a acestor măsuri la un nivel scăzut. Pe lângă faptul că reprezintă o sursă valoroasă de informații pentru organismele naționale de aplicare a legii care dispun de resurse limitate pentru a-și îndeplini sarcinile de monitorizare și asigurare a respectării legii, aceste rapoarte vor permite pasagerilor să ia decizii în cunoștință de cauză cu privire la transportatorul pe care îl aleg în funcție de calitatea performanței lor și ar putea încuraja, de asemenea, concurența între transportatori pe baza calității performanței lor.

• Explicații detaliate cu privire la dispozițiile specifice ale propunerii

Propunerea va avea un impact limitat asupra structurii celor cinci regulamente modificate. Aceasta va completa cadrul de reglementare existent prin adăugarea unui set de cerințe cuprinzătoare la normele existente stabilite în funcție de modurile de transport. Structura noului regulament va include următoarele articole.

³¹ Documentul de lucru al serviciilor Comisiei SWD(2023) 386.

³² COM(2023) 168 final.

³³ Întreprinderile feroviare au deja această obligație în temeiul articolului 29 din Regulamentul (UE) 2021/782 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar.

Considerente

Considerentele vor pune accentul pe contribuția drepturilor pasagerilor la politica în domeniul transporturilor, la politica de protecție a consumatorilor și la obiectivele Strategiei pentru o mobilitate durabilă și inteligentă. Considerentele evidențiază, de asemenea, problemele și obiectivele abordate de propunere, precum și justificarea măsurilor propuse.

Articolul 1: Modificări aduse Regulamentului (CE) nr. 261/2004 (privind drepturile pasagerilor din transportul aerian)

Articolul conține definiții ale elementelor noi din regulamentul modificat și dispoziții specifice pentru noile cerințe: rambursarea în cazul în care biletul a fost rezervat printr-un intermediar, îmbunătățirea informării pasagerilor cu privire la drepturile lor în momentul rezervării și în timpul perturbării călătoriei, standardele de calitate a serviciilor, formularul comun pentru cererile de rambursare și de despăgubire, abordarea bazată pe riscuri a monitorizării conformității, schimbul de informații cu organismele naționale de aplicare a legii și informarea de către organismele naționale de aplicare a legii cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor.

Articolul 2: Modificări aduse Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 (privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului)

După definițiile elementelor noi din regulamentul modificat, articolul conține dispoziții specifice pentru noile cerințe: standardele de calitate a serviciilor, formularul comun pentru cererile de rambursare și de despăgubire, abordarea bazată pe riscuri a monitorizării conformității, schimbul de informații cu organismele naționale de aplicare, informarea de către organismele naționale de aplicare cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor, cooperarea între statele membre și Comisie și Comitetul pentru drepturile pasagerilor.

Articolul 3: Modificări aduse Regulamentului (UE) nr. 1177/2010 (privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul naval)

După definițiile elementelor noi, articolul conține dispoziții specifice pentru noile cerințe care modifică regulamentul: formularul comun pentru cererile de rambursare și de despăgubire, îmbunătățirea informării pasagerilor cu privire la drepturile lor în momentul rezervării și în timpul perturbării călătoriei, standardele de calitate a serviciilor, abordarea bazată pe riscuri a monitorizării conformității, schimbul de informații cu organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării, informarea de către organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor, cooperarea între statele membre și Comisie și Comitetul pentru drepturile pasagerilor.

Articolul 4: Modificări aduse Regulamentului (UE) nr. 181/2011 (privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul)

După definițiile elementelor noi din regulamentul modificat, articolul conține dispoziții specifice pentru noile cerințe: formularul comun pentru cererile de rambursare și de despăgubire, îmbunătățirea informării pasagerilor cu privire la drepturile lor în momentul rezervării și în timpul perturbării călătoriei, standardele de calitate a serviciilor, abordarea bazată pe riscuri a monitorizării respectării drepturilor pasagerilor, schimbul de informații cu organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării, informarea de către organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor, cooperarea între statele membre și Comisie și Comitetul pentru drepturile pasagerilor.

Articolul 5: Modificări aduse Regulamentului (UE) 2021/782 (privind drepturile călătorilor din transportul feroviar)

Articolul conține definiții ale elementelor noi din regulamentul modificat și dispoziții specifice pentru noile cerințe: mijloacele de comunicare cu pasagerii, abordarea bazată pe riscuri a monitorizării respectării drepturilor pasagerilor și cooperarea dintre statele membre și Comisie.

Articolul 6 conține dispozițiile comune ale regulamentului cu privire la intrarea în vigoare.

În sfârșit, anexele la regulament conțin specificații detaliate referitoare la standardele de calitate a serviciilor pentru toate modurile de transport, cu excepția transportului feroviar.

Propunere 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**

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 91 alineatul (1) și articolul 100 alineatul (2),

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European¹,având în vedere avizul Comitetului Regiunilor²,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară,

întrucât:

- (1) Ar trebui aduse o serie de modificări Regulamentului (CE) nr. 261/2004³, Regulamentului (CE) nr. 1107/2006⁴, Regulamentului (UE) nr. 1177/2010⁵, Regulamentului (UE) nr. 181/2011⁶ și Regulamentului (UE) 2021/782⁷ ale Parlamentului European și al Consiliului pentru a asigura protecția eficace a

¹ JO C , , p. .

² JO C , , p. .

³ Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 (JO L 46, 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁴ Regulamentul (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 (JO L 204, 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁵ Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 334, 17.12.2010, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁶ Regulamentul (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 55, 28.1.2011, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁷ Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (reformare) (JO L 172, 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

drepturilor pasagerilor în Uniune atunci când utilizează transportul aerian, feroviar, maritim și pe căi navigabile interioare, precum și transportul cu autobuzul și autocarul.

- (2) Existența unor drepturi efective ale pasagerilor ar trebui să încurajeze creșterea numărului de călătorii cu mijloacele de transport public – un obiectiv stabilit de Strategia pentru o mobilitate durabilă și inteligentă adoptată de Comisie în decembrie 2020.
- (3) În evaluările cuprinzătoare ale Regulamentului (CE) nr. 1107/2006, ale Regulamentului (UE) nr. 1177/2010 și ale Regulamentului (UE) nr. 181/2011 pe care le-a efectuat în perioada 2019-2020, Comisia a concluzionat că eficacitatea legislației Uniunii privind drepturile pasagerilor este compromisă de necunoașterea de către pasageri a drepturilor lor și a dispozițiilor existente privind exercitarea acestora. În plus, aceste evaluări au concluzionat, de asemenea, că pasagerii, inclusiv persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, nu beneficiază pe deplin de drepturile lor din cauza deficiențelor în aplicarea lor de către transportatori, administratorii aeroporturilor, gestionarii de gară, operatorii terminalelor portuare, organismele de administrare a terminalelor de autobuz și intermediari, pe de o parte, și din cauza deficiențelor în asigurarea respectării acestora de către autoritățile naționale de aplicare a legii, pe de altă parte⁸.
- (4) Sunt necesare simplificarea, asigurarea coerenței și armonizarea normelor prevăzute în Regulamentul (CE) nr. 261/2004, Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 și Regulamentul (UE) nr. 181/2011, în special în ceea ce privește normele referitoare la informarea pasagerilor cu privire la drepturile lor înainte și în timpul călătoriei, asigurarea respectării drepturilor pasagerilor și gestionarea plângerilor pentru pasageri. Normele existente în regulamentele respective ar trebui modificate pentru a le completa pe cele din recent adoptatul Regulament (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului⁹, în ceea ce privește formularele pentru cererile de rambursare și de despăgubire, standardele de calitate a serviciilor, obligațiile transportatorilor de a face schimb de informații cu organismele naționale de aplicare a legii și informarea pasagerilor de către organismele naționale de aplicare a legii cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor.
- (5) În prezent, în ceea ce privește biletele de avion rezervate printr-un intermediar, procesul de rambursare este neclar și, prin urmare, ar trebui clarificat. Intermediarii sunt implicați în procesul de rambursare în două moduri diferite: fie au transmis detaliile de plată ale pasagerului (cardul de credit) direct transportatorului (intermediar de tip „pass-through”), iar transportatorul aerian inversează fluxul inițial de plăți, astfel încât rambursarea să se efectueze direct în contul pasagerului, fie intermediarul a efectuat plata transportatorului aerian din contul propriu (intermediarul este „comerciantul înregistrat”) și, atunci când transportatorul aerian inversează fluxul de plăți, rambursarea se efectuează în contul intermediarului. Ulterior, intermediarul transferă pasagerului plata finală aferentă rambursării. Adesea, pasagerii nu sunt informați cu privire la procesul de rambursare ales de intermediar. Intermediarul și transportatorul aerian ar trebui să informeze pasagerul cu privire la procesul de rambursare. În special, transportatorul aerian ar trebui să declare public dacă

⁸ Documentele de lucru ale serviciilor Comisiei SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 și SWD(2021) 415.

⁹ Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (reformare) (JO L 172, 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

colaborează cu intermediari pentru prelucrarea rambursărilor și, în caz afirmativ, care sunt intermediarii cu care colaborează.

- (6) Procesarea plății aferente rambursării prin intermediarul care a efectuat plata transportatorului aerian din contul propriu (intermediarul este „comerciantul înregistrat”) este o practică răspândită în industrie. Prin urmare, această posibilitate ar trebui prevăzută pentru transportatorul aerian.
- (7) În cazul în care transportatorul aerian procesează rambursările prin acest tip de intermediar, termenul de plată către pasager ar trebui prelungit la maximum 14 zile pentru a ține seama de cele două etape ale procesului de rambursare. În consecință, transportatorul aerian ar trebui să efectueze plata aferentă rambursării către intermediar în termen de maximum șapte zile, iar intermediarul ar trebui să efectueze transferul către pasager în termen de încă șapte zile. În cazul în care rambursarea nu se efectuează către pasager în termen de cel mult 14 zile, pasagerul ar trebui totuși să aibă dreptul la rambursare direct de la transportatorul aerian efectiv.
- (8) Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului¹⁰ se aplică prelucrării datelor cu caracter personal de către transportatorii aerieni și intermediari. Orice prelucrare a datelor cu caracter personal trebuie să aibă loc, în special, în conformitate cu cerințele prevăzute la articolul 5 alineatul (1) și la articolul 6 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2016/679. Ar trebui menționat faptul că obligațiile de a furniza informații pasagerilor cu privire la drepturile lor nu aduc atingere obligației operatorului de a furniza informații persoanei vizate în temeiul articolelor 12, 13 și 14 din Regulamentul (UE) 2016/679.
- (9) În situația în care pasagerul achiziționează un bilet de la un intermediar, transportatorul aerian ar trebui să poată contacta pasagerul în mod direct, atunci când este necesar, pentru a se asigura că acesta primește informațiile de călătorie relevante și că transportatorul aerian își îndeplinește obligațiile care îi revin în temeiul prezentului regulament și al legislației aplicabile a Uniunii privind siguranța și securitatea aviației și privind transportatorul aerian efectiv în temeiul Regulamentului (CE) nr. 2111/2005¹¹. Transportatorul poate utiliza aceste date de contact exclusiv în scopul îndeplinirii acestor obligații și nu trebuie să prelucreze datele de contact ale pasagerilor în alte scopuri. Aceste date cu caracter personal ar trebui șterse în termen de 72 de ore de la executarea contractului de transport, cu excepția cazului în care păstrarea ulterioară a datelor cu caracter personal este justificată pentru îndeplinirea obligațiilor în ceea ce privește dreptul pasagerului la redirectionare, rambursare sau despăgubire.
- (10) O abordare bazată pe riscuri a monitorizării respectării drepturilor pasagerilor, care se bazează nu numai pe plângerile primite, ci și pe activitățile de monitorizare a conformității, cum ar fi inspecțiile, ar trebui să asigure faptul că organismele naționale

¹⁰ Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (Text cu relevanță pentru SEE) (JO L 119, 4.5.2016, p. 1).

¹¹ Regulamentul (CE) nr. 2111/2005 al Parlamentului European și al Consiliului din 14 decembrie 2005 de stabilire a unei liste comunitare a transportatorilor aerieni care se supun unei interdicții de exploatare pe teritoriul Comunității și de informare a pasagerilor transportului aerian cu privire la identitatea transportatorului aerian efectiv și de abrogare a articolului 9 din Directiva 2004/36/CE (Text cu relevanță pentru SEE) (JO L 344, 27.12.2004, p. 15).

de aplicare a legii sunt mai în măsură să detecteze și să corecteze nerespectarea normelor existente de către transportatori și administratorii terminalelor.

- (11) Informațiile furnizate pasagerilor cu privire la drepturile lor înainte și în timpul călătoriei ar trebui să conducă la o mai bună conștientizare a acestora. Aceste informații ar trebui să fie concise, ușor de accesat, vizibile și direct disponibile. Ele ar trebui furnizate într-un mod clar și inteligibil și, pe cât posibil, prin mijloace electronice.
- (12) Organismele naționale de aplicare a legii ar trebui să coopereze între ele pentru a asigura o interpretare și o aplicare armonizate ale regulamentelor în cauză. Un flux regulat de informații de la transportatori, administratorii terminalelor și intermediari către organismele naționale de aplicare a legii cu privire la toate aspectele legate de aplicarea regulamentelor în cauză ar trebui să le permită organismelor naționale de aplicare a legii să își îndeplinească mai bine rolul de monitorizare.
- (13) Transportatorii și administratorii terminalelor ar trebui să definească, să gestioneze și să monitorizeze standarde de calitate a serviciilor pentru toate serviciile de transport de pasageri, care să reflecte caracteristicile operaționale ale fiecărui mod de transport. Aceste standarde de calitate a serviciilor ar trebui să se refere, printre altele, la întârzieri, anulări, asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, mecanismele de gestionare a plângerilor, satisfacția clienților și curățenia. Transportatorii ar trebui, de asemenea, să pună la dispoziția publicului informații cu privire la standardele lor de calitate a serviciilor.
- (14) În ceea ce privește drepturile pasagerilor din transportul aerian, transportatorii aerieni ar trebui să depună eforturi pentru a stabili standarde industriale privind greutatea și dimensiunile bagajelor de mână în vederea limitării proliferării actuale a diferitelor practici și a îmbunătățirii experienței de călătorie a pasagerilor, precum și să raporteze cu privire la respectarea acestor standarde ca parte a sistemelor lor de management al calității serviciilor. Publicarea de către transportatori a rapoartelor de punere în aplicare privind standardele lor de calitate ar trebui să le permită utilizatorilor să compare și să facă alegeri în cunoștință de cauză, să încurajeze concurența bazată pe calitatea serviciilor și să faciliteze monitorizarea și asigurarea respectării legii de o manieră uniformă de către organismele naționale de aplicare a legii.
- (15) Pentru a facilita solicitarea de către pasageri a rambursării sau a despăgubirii în conformitate cu regulamentele în cauză, ar trebui stabilite formulare pentru cererile de rambursare sau de despăgubire, care să fie aplicabile în întreaga Uniune. Pasagerii ar trebui să poată adresa cererile utilizând un astfel de formular.
- (16) Pasagerii care solicită reparații individuale ar trebui să fie informați cu privire la posibilitățile de a adresa plângeri organismelor de soluționare alternativă a litigiilor cu privire la presupuse încălcări ale regulamentelor în cauză. Organismele naționale de aplicare a legii sunt cele mai în măsură să facă acest lucru.
- (17) În temeiul articolului 9 din Convenția Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap și pentru a oferi persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă posibilități de transport aerian comparabile cu cele ale altor cetățeni, în cazul în care un transportator aerian, agenții săi sau un operator de turism impune ca o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă să fie însoțită de o altă persoană care este capabilă să ofere asistența impusă de cerințele de siguranță aplicabile stabilite de legislația internațională, a Uniunii sau națională sau de autoritățile competente, însoțitorul ar trebui să călătorească gratuit. În plus, această

dispoziție ar trebui aliniată la drepturile existente în domeniul transportului feroviar, al transportului cu autobuzul și autocarul și al transportului naval în Uniune. De asemenea, dacă informațiile destinate persoanelor cu handicap și cu mobilitate redusă se furnizează în formate accesibile, acestea ar trebui furnizate în conformitate cu legislația aplicabilă, cum ar fi cerințele de accesibilitate prevăzute în anexa I la Directiva (UE) 2019/882¹².

- (18) Deoarece obiectivele prezentului regulament, și anume asigurarea respectării efective a drepturilor pasagerilor din transportul aerian, feroviar, cu autobuzul și autocarul și naval, nu pot fi realizate în mod satisfăcător de către statele membre, însă, având în vedere necesitatea de a avea aceleași norme în cadrul pieței unice, pot fi realizate mai bine la nivelul Uniunii, Uniunea poate adopta măsuri, în conformitate cu principiul subsidiarității, astfel cum se prevede la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este prevăzut la articolul respectiv, prezentul regulament nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea obiectivelor menționate.
- (19) În vederea asigurării unor condiții uniforme pentru punerea în aplicare a prezentului regulament, Comisiei ar trebui să i se confere competențe de executare. Respectivele competențe ar trebui exercitate în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 182/2011 al Parlamentului European și al Consiliului¹³. Pentru adoptarea formularelor comune pentru cererile de rambursare și de despăgubire ar trebui utilizată procedura de examinare.
- (20) Prezentul regulament respectă drepturile fundamentale și principiile recunoscute în Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, în special articolele 21, 26, 38 și 47 privind interzicerea oricărei forme de discriminare, integrarea persoanelor cu handicap, garantarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și dreptul la o cale de atac eficientă și la un proces echitabil.
- (21) Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor a fost consultată în conformitate cu articolul 42 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului (¹⁴) și a emis un aviz la [],

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

Articolul 1

Modificări aduse Regulamentului (CE) nr. 261/2004

Regulamentul (CE) nr. 261/2004 se modifică după cum urmează:

- (1) La articolul 2, se adaugă următoarea definiție:

¹² Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor (JO L 151, 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

¹³ Regulamentul (UE) nr. 182/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 de stabilire a normelor și principiilor generale privind mecanismele de control de către statele membre al exercitării competențelor de executare de către Comisie (JO L 55, 28.2.2011, p. 13).

¹⁴ Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2018 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 45/2001 și a Deciziei nr. 1245/2002/CE (JO L 295, 21.11.2018, p. 39).

„(z) «intermediar» înseamnă orice vânzător de bilete, organizator sau comerciant cu amănuntul, astfel cum sunt definiți la articolul 3 punctele 8 și, respectiv, 9 din Directiva (UE) 2015/2302, altul decât transportatorul.”.

(2) Se introduce următorul articol 8a:

„Articolul 8a

Rambursarea în cazul în care biletul a fost rezervat printr-un intermediar

(1) În cazul în care pasagerul a achiziționat un bilet printr-un intermediar, transportatorul aerian efectiv poate efectua rambursarea menționată la articolul 8 alineatul (1) litera (a) prin intermediarul respectiv, în conformitate cu prezentul articol.

(2) Intermediarul și transportatorul aerian informează pasagerul cu privire la procesul de rambursare prevăzut la prezentul articol într-un mod clar, inteligibil și ușor accesibil la momentul rezervării și în confirmarea rezervării.

(3) Rambursarea prin intermediar este gratuită pentru pasageri și pentru toate celelalte părți interesate.

(4) Transportatorul aerian declară public, într-un mod clar, inteligibil și ușor accesibil, dacă este de acord să prelucreze rambursările prin intermediari și care sunt intermediarii cu care acceptă să efectueze operațiunile respective.

(5) Următoarele norme se aplică în cazul rambursării prin intermediari care au achitat transportatorului aerian biletele din conturile proprii:

(a) transportatorul aerian efectuează rambursarea către intermediar în termen de șapte zile, într-o singură tranzacție, utilizând aceeași metodă de plată care a fost utilizată la momentul rezervării și corelând plata cu referința rezervării inițiale. Perioada de șapte zile începe să curgă de la data la care pasagerul a ales rambursarea în conformitate cu articolul 8 alineatul (1) litera (a) prima liniuță. Intermediarul efectuează plata aferentă rambursării către pasager prin metoda de plată inițială cel târziu în termen de încă șapte zile și informează pasagerul și transportatorul aerian cu privire la aceasta.

(b) în cazul în care pasagerul nu primește plata aferentă rambursării în termen de 14 zile de la data alegerii unei rambursări în conformitate cu articolul 8 alineatul (1) litera (a) prima liniuță, transportatorul aerian efectiv contactează pasagerul cel târziu în ziua următoare expirării termenului de 14 zile pentru a primi detaliile de plată pentru rambursare. La primirea acestor detalii de plată, transportatorul aerian efectiv efectuează plata aferentă rambursării către pasager în termen de șapte zile și informează pasagerul și intermediarul în acest sens.

(6) Prezentul articol nu aduce atingere obligațiilor transportatorilor aerieni efectivi în temeiul Directivei (UE) 2015/2302.”.

(3) Se introduce următorul articol 14a:

„Articolul 14a

Transferul de informații

(1) Informațiile destinate pasagerilor în temeiul prezentului regulament se furnizează, de asemenea, prin mijloace electronice, în cazul în care acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic. În cazul în care informațiile se furnizează prin astfel de

mijloace, transportatorii aerieni și intermediarii se asigură că pasagerul poate păstra orice corespondență scrisă, inclusiv data și ora acestei corespondențe, pe un suport durabil. Toate mijloacele de comunicare trebuie să îi permită pasagerului să îi contacteze rapid, precum și să comunice în mod eficace cu aceștia.

(2)În cazul în care pasagerul nu achiziționează un bilet direct de la transportatorul aerian, ci printr-un intermediar, intermediarul respectiv îi furnizează transportatorului aerian datele de contact ale pasagerului și detaliile rezervării. transportatorul aerian poate utiliza aceste date de contact numai în măsura în care acest lucru este necesar pentru a-și îndeplini obligațiile de informare, de asigurare a serviciilor de îngrijire, de rambursare, de redirecționare și de despăgubire în temeiul prezentului regulament și pentru a îndeplini obligațiile care îi revin transportatorului aerian în temeiul legislației aplicabile a Uniunii privind siguranța și securitatea aviației, precum și pentru a furniza informații pasagerilor cu privire la operatorul efectiv de transport aerian în conformitate cu obligațiile care îi revin în temeiul capitolului III din Regulamentul (CE) nr. 2111/2005.

(3)Transportatorul șterge datele de contact în termen de 72 de ore de la executarea contractului de transport, cu excepția cazului în care păstrarea ulterioară a datelor de contact este justificată pentru îndeplinirea obligațiilor în ceea ce privește dreptul pasagerului la redirecționare, rambursare sau despăgubire.

(4)În cazul în care un intermediar achiziționează un bilet în numele unui pasager, intermediarul informează transportatorul aerian în momentul rezervării cu privire la faptul că a rezervat biletul în calitate de intermediar. Acesta îi furnizează transportatorului aerian propriile date de contact poștale și electronice. În cazul în care intermediarul solicită să primească informațiile pe care pasagerul le primește de la transportatorul aerian pentru a-și îndeplini obligațiile în conformitate cu alineatul (2), el informează transportatorul aerian în acest sens, iar transportatorul aerian le furnizează simultan intermediarului și pasagerului informațiile prevăzute la alineatul (2).

(5)transportatorul aerian îi oferă intermediarului posibilitatea de a transmite și de a solicita informațiile prevăzute la alineatele (2) și (4) în cadrul procesului de rezervare.”;

(4) Se introduce următorul articol 15a:

„Articolul 15a

Standarde de calitate a serviciilor

(1)Transportatorii aerieni stabilesc standarde de calitate a serviciilor și pun în aplicare un sistem de management al calității pentru menținerea calității serviciilor. Standardele de calitate a serviciilor acoperă cel puțin punctele enumerate în anexa II.

(2)Transportatorii aerieni își monitorizează performanța în raport cu standardele de calitate a serviciilor. Aceștia publică un raport privind performanța lor în materie de calitate a serviciilor pe site-ul lor web până la [doi ani de la data la care regulamentul devine aplicabil] și, ulterior, o dată la doi ani. Acest raport nu trebuie să conțină date cu caracter personal.

(3)Administratorii aeroporturilor situați într-un stat membru stabilesc standarde de calitate a serviciilor bazate pe elementele relevante enumerate în anexa II. Aceștia își monitorizează performanța în conformitate cu standardele respective și oferă

autorităților publice naționale, la cerere, acces la informațiile privind performanța lor.”

- (5) Se introduce următorul articol 16aa:

„Articolul 16aa

Formularul comun pentru cererile de rambursare și de despăgubire

(1) Comisia adoptă un act de punere în aplicare prin care stabilește un formular comun pentru cererile de rambursare și de despăgubire în temeiul articolelor 7 și 8. Formularul comun respectiv se stabilește într-un format care este accesibil persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă. Actul de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 38 alineatul (2) din Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului¹⁵.

(2) Pasagerii au dreptul să își prezinte cererile prin utilizarea formularului comun menționat la alineatul (1). Operatorii efectivi de transport aerian și intermediarii nu resping o cerere numai pentru motivul că pasagerul nu a utilizat formularul respectiv. În cazul în care o cerere nu este suficient de precisă, operatorul de transport îi solicită pasagerului să clarifice cererea și îi acordă asistență în acest sens.

(3) Transportatorii aerieni și intermediarii furnizează pe site-ul lor web date de contact, precum o adresă de e-mail, la care pot fi trimise cererile în temeiul alineatului (1) prin mijloace electronice. Această cerință nu se aplică în cazul în care există alte mijloace electronice de comunicare care le permit pasagerilor să solicite rambursarea sau despăgubirea, cum ar fi un formular pe un site web sau în aplicații mobile, cu condiția ca aceste mijloace să ofere posibilitatea de alegere și informațiile prevăzute în formularul comun și să fie disponibile, de asemenea, într-o limbă oficială a Uniunii și în limba acceptată la nivel internațional în acest domeniu. Atunci când utilizează astfel de mijloace, pasagerii nu sunt împiedicați să furnizeze informații în oricare dintre limbile Uniunii.

(4) Comisia publică formularul comun în toate limbile Uniunii pe site-ul său web. Organismul sau organismele desemnate de statele membre în conformitate cu articolul 16 alineatul (1) și cu articolul 16a alineatul (3) se asigură că pasagerii au acces la formularul comun.”

- (6) Se introduc următoarele articole 16ba, 16bb și 16bc:

„Articolul 16ba

Abordarea bazată pe riscuri a monitorizării respectării drepturilor pasagerilor

(1) Organismele naționale de aplicare a legii elaborează un program de monitorizare a conformității pentru a monitoriza respectarea de către operatorii de transport aerian, administratorii aeroporturilor și intermediarii a obligațiilor prevăzute în prezentul regulament, pe baza unei evaluări a riscurilor. Programul permite detectarea și corectarea nerespectării recurente a normelor în ceea ce privește punerea în aplicare a drepturilor pasagerilor. Programul de monitorizare a conformității include un eșantion reprezentativ de activități de monitorizare.

¹⁵ Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (reformare) (JO L 172, 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

(2) Evaluarea riscurilor se bazează pe o evaluare factuală, care ține seama de plângerile adresate de pasageri acestor organisme, în cazul în care acestea sunt disponibile, precum și de constatările activităților de monitorizare desfășurate de către aceste organisme, de informațiile menționate la articolul 16bb alineatele (1) și (3) și de alte surse de informații referitoare la aplicarea prezentului regulament pe teritoriul statului membru respectiv.

(3) Evaluarea riscurilor se efectuează pentru prima dată până la 30 iunie XXXX [un an de la data la care regulamentul devine aplicabil] și, ulterior, o dată la doi ani.

(4) Activitățile de monitorizare a conformității se bazează pe evaluarea riscurilor și se desfășoară prin audituri, inspecții, interviuri, verificări și examinarea documentelor, după caz. Acestea includ atât activități anunțate, cât și activități neanunțate. Activitățile de monitorizare trebuie să fie proporționale cu riscurile identificate.

(5) Organismele naționale de aplicare a legii asigură remedierea rapidă a neconformităților identificate în cursul activităților lor de monitorizare în legătură cu operatorii de transport aerian, administratorii aeroporturilor și intermediarii. Acestea impun în sarcina operatorilor de transport obligația de a prezenta un plan de acțiune pentru remedierea neconformităților, după caz.

(6) Programul de monitorizare a conformității prevăzut la alineatul (1), evaluarea riscurilor prevăzută la alineatul (2), precum și constatările acestora se transmit Comisiei până la 30 iunie XXXX [doi ani de la data la care regulamentul devine aplicabil] și, ulterior, o dată la doi ani.

Articolul 16bb

Schimbul de informații cu organismele naționale de aplicare a legii

(1) Transportatorii pun la dispoziția organismelor naționale de aplicare a legii, la cerere, documentele și informațiile relevante, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de o lună de la primirea cererii.

(2) În cazurile complexe, organismul național de aplicare a legii poate prelungi acest termen până la cel mult trei luni de la data primirii cererii.

(3) În îndeplinirea atribuțiilor care le revin, organismele naționale de aplicare a legii țin seama de informațiile care le sunt comunicate de organismul desemnat pentru gestionarea plângerilor, dacă acesta este un organism distinct.

Articolul 16bc

Informarea de către organismele naționale de aplicare a legii cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor

Organismul național de aplicare a legii căruia pasagerul îi adresează o plângere sau orice alt organism desemnat de un stat membru în acest scop informează reclamantul cu privire la dreptul său de a se adresa unor organisme de soluționare alternativă a litigiilor pentru a solicita reparații individuale.”

(7) Anexa I la prezentul regulament se adaugă ca anexa II.

Articolul 2

Modificări aduse Regulamentului (CE) nr. 1107/2006

Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 se modifică după cum urmează:

- (1) La articolul 4 alineatul (2), se adaugă următoarea teză:

„Transportatorii aerieni, agenții acestora sau un operator de turism se asigură că un astfel de însoțitor călătorește gratuit și, dacă este posibil, că locul acestuia se află lângă persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă în cauză.”

- (2) Se introduce următorul articol 10a:

„Articolul 10a

Standarde de calitate a serviciilor pentru transportatorii aerieni

(1)Transportatorii aerieni stabilesc standarde de calitate a serviciilor și pun în aplicare un sistem de management al calității pentru menținerea calității serviciilor. Standardele de calitate a serviciilor acoperă cel puțin punctele enumerate în anexa III.

(2)Transportatorii aerieni își monitorizează performanța în raport cu standardele de calitate a serviciilor. Aceștia publică un raport privind performanța lor în materie de calitate a serviciilor pe site-ul lor web până la [doi ani de la data la care regulamentul devine aplicabil] și, ulterior, o dată la doi ani. Acest raport nu trebuie să conțină date cu caracter personal.”

- (3) Se introduc următoarele articole 14a-14d:

„Articolul 14a

Abordarea bazată pe riscuri a monitorizării respectării drepturilor pasagerilor

(1)Organismele naționale de aplicare menționate la articolul 14 alineatul (1) elaborează un program de monitorizare a conformității pentru a monitoriza respectarea de către transportatorii aerieni, organismele de conducere a aeroporturilor și operatorii de turism a obligațiilor prevăzute în prezentul regulament, pe baza unei evaluări a riscurilor. Programul permite detectarea și corectarea nerespectării recurente a normelor în ceea ce privește punerea în aplicare a drepturilor pasagerilor. Programul de monitorizare a conformității include un eșantion reprezentativ de activități de monitorizare.

(2)Evaluarea riscurilor se bazează pe o evaluare factuală, care ține seama de plângerile adresate de pasageri acestor organisme, în cazul în care acestea sunt disponibile, precum și de constatările activităților de monitorizare desfășurate de către aceste organisme, de informațiile menționate la articolul 10a și la articolul 14b alineatele (1) și (3) și de alte surse de informații referitoare la aplicarea prezentului regulament pe teritoriul statului membru respectiv.

(3)Evaluarea riscurilor se efectuează pentru prima dată până la 30 iunie XXXX [un an de la data la care regulamentul devine aplicabil] și, ulterior, o dată la doi ani.

(4)Activitățile de monitorizare a conformității se bazează pe evaluarea riscurilor și se desfășoară prin audituri, inspecții, interviuri, verificări și examinarea documentelor, după caz. Acestea includ atât activități anunțate, cât și activități neanunțate. Activitățile de monitorizare trebuie să fie proporționale cu riscurile identificate.

(5)Organismele naționale de aplicare asigură remedierea rapidă a neconformităților identificate în cursul activităților lor de monitorizare în legătură cu transportatorii aerieni, organismele de conducere a aeroporturilor și operatorii de turism. Acestea impun în sarcina transportatorilor aerieni, a organismelor de conducere a

aeroporturilor și a operatorilor de turism obligația de a prezenta un plan de acțiune pentru remedierea neconformităților, după caz.

(6) Programul de monitorizare a conformității prevăzut la alineatul (1), evaluarea riscurilor prevăzută la alineatul (2), precum și constatările acestora se transmit Comisiei până la 30 iunie XXXX [doi ani de la data la care regulamentul devine aplicabil] și, ulterior, o dată la doi ani.

Articolul 14b

Schimbul de informații cu organismele naționale de aplicare

(1) Transportatorii aerieni, organismele de conducere a aeroporturilor și operatorii de turism pun la dispoziția organismelor naționale de aplicare, la cerere, documentele și informațiile relevante, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de o lună de la primirea cererii.

(2) În cazurile complexe, organismul național de aplicare poate prelungi acest termen până la cel mult trei luni de la data primirii cererii.

(3) În îndeplinirea atribuțiilor care îi revin, organismul desemnat în conformitate cu articolul 14 alineatul (1) ține seama de informațiile care îi sunt comunicate de organismul desemnat pentru gestionarea plângerilor, dacă acesta este un organism distinct.

Articolul 14c

Informarea de către organismele naționale de aplicare cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor

Organismul național de aplicare căruia pasagerul îi adresează o plângere sau orice alt organism desemnat de un stat membru în acest scop în temeiul articolului 15 alineatul (2) informează reclamantul cu privire la dreptul său de a se adresa unor organisme de soluționare alternativă a litigiilor pentru a solicita reparații individuale.

Articolul 14d

Cooperarea între statele membre și Comisie

(1) Fiecare stat membru transmite periodic Comisiei informațiile relevante cu privire la aplicarea prezentului regulament, iar Comisia pune aceste informații la dispoziția celorlalte state membre în format electronic.

(2) La cererea Comisiei, organismele naționale de aplicare investighează practicile specifice suspecte de nerespectare a obligațiilor prevăzute în prezentul regulament de către unul sau mai mulți (multe) transportatori aerieni, organisme de conducere a aeroporturilor și operatori de turism și raportează Comisiei constatările în acest sens în termen de patru luni de la primirea cererii.”

(4) Se introduce următorul articol 16a:

„Articolul 16a

Comitetul pentru drepturile pasagerilor

(1) Comisia este asistată de comitetul menționat la articolul 38 din Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului¹⁶.

(2) În cazul în care se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5 din Regulamentul (UE) nr. 182/2011.”

(5) Anexa II la prezentul regulament se adaugă ca anexa III.

Articolul 3

Modificări aduse Regulamentului (UE) nr. 1177/2010

Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 se modifică după cum urmează:

(1) articolul 16 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) În cazul unei anulări sau al unei întârzieri a plecării unui serviciu de transport de pasageri sau a unei croaziere, pasagerii care pleacă din terminalele porturilor sau, dacă este posibil, pasagerii care pleacă din porturi sunt informați de către operatorul de transport sau, după caz, de către operatorul terminalului în legătură cu situația respectivă și cu drepturile pasagerilor de care dispun în temeiul prezentului regulament, cât mai curând posibil și, în orice caz, nu mai târziu de 30 de minute după ora planificată pentru plecare, și în legătură cu ora de plecare estimată și ora de sosire estimată, de îndată ce această informație este disponibilă.”;

(b) se adaugă următorul alineat:

„(4) Informațiile prevăzute la alineatele (1) și (2) se furnizează prin mijloace electronice tuturor pasagerilor în termenul prevăzut la alineatul (1), în cazul în care pasagerul a acceptat acest lucru și a furnizat datele de contact necesare operatorului de transport sau, după caz, operatorului terminalului, la achiziționarea biletului.”

(2) Se introduce următorul articol 19a:

„Articolul 19a

Formularul comun pentru cererile de rambursare și de despăgubire

(1) Comisia adoptă un act de punere în aplicare prin care stabilește un formular comun pentru cererile de rambursare și de despăgubire în temeiul articolelor 18 și 19. Formularul comun respectiv se stabilește într-un format care este accesibil persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă. Actul de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 38 alineatul (2) din Regulamentul (UE) 2021/782¹⁷.

(2) Pasagerii au dreptul să își prezinte cererile prin utilizarea formularului comun menționat la alineatul (1). Transportatorii nu resping o cerere de rambursare sau de

¹⁶ Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (reformare) (JO L 172, 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

¹⁷ Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (reformare) (JO L 172, 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

despăgubire numai pentru motivul că pasagerul nu a utilizat formularul respectiv. În cazul în care o cerere nu este suficient de precisă, operatorii de transport îi solicită pasagerului să clarifice cererea și îi acordă asistență în acest sens.

(3) Transportatorii trebuie să dispună de mijloace electronice pentru pasageri pe site-ul lor web, precum o adresă de e-mail, la care pot fi trimise cererile în temeiul alineatului (1). Această cerință nu se aplică în cazul în care există alte mijloace electronice de comunicare care le permit pasagerilor să solicite rambursarea sau despăgubirea, cum ar fi un formular pe un site web sau în aplicații mobile, cu condiția ca aceste mijloace să ofere posibilitatea de alegere și informațiile prevăzute în formularul comun și să fie disponibile într-o limbă oficială a Uniunii și în limba acceptată la nivel internațional în acest domeniu. Atunci când utilizează astfel de mijloace, pasagerii nu sunt împiedicați să furnizeze informații în oricare dintre limbile Uniunii.

(4) Comisia publică formularul comun în toate limbile Uniunii pe site-ul său web. Organismul sau organismele desemnate de statele membre în conformitate cu articolul 25 alineatele (1) și (3) se asigură că pasagerii au acces la formularul comun.”

(3) Articolul 23 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (1) se modifică după cum urmează:

(i) înainte de prima teză, se introduce următorul text:

„Atunci când vând bilete pentru servicii care intră în domeniul de aplicare al prezentului regulament, operatorii de transport, vânzătorii de bilete, agenții de voiaj, operatorii de turism și operatorii terminalelor se asigură că, în cadrul domeniilor lor de competență respective, pasagerilor li se furnizează informații adecvate și inteligibile cu privire la drepturile lor în temeiul prezentului regulament.”;

(ii) a doua teză se înlocuiește cu următorul text:

„Transportatorii, operatorii terminalelor și, după caz, autoritățile portuare se asigură, de asemenea, că, în cadrul domeniilor lor de competență respective, informațiile privind drepturile pasagerilor în temeiul prezentului regulament sunt puse la dispoziția publicului la bordul navelor, în porturi, dacă este posibil, și în terminalele porturilor.”;

(b) alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:

„(3) La bordul navelor, în porturi, dacă este posibil, și în terminalele porturilor, operatorii de transport, operatorii terminalelor și, după caz, autoritățile portuare informează pasagerii în mod corespunzător cu privire la datele lor de contact și cu privire la datele de contact ale organismului responsabil cu asigurarea aplicării desemnat de statul membru în conformitate cu articolul 25 alineatul (1).”

(4) Se introduce următorul articol 23a:

„Articolul 23a

Mijloace de comunicare cu pasagerii

Informațiile menționate la articolele 16, 22 și 23 se furnizează în formatul cel mai adecvat și, în cazul în care acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic, prin mijloace electronice.

În cazul în care informațiile se furnizează prin mijloace electronice de comunicare, operatorii de transport, operatorii terminalelor, autoritățile portuare, agenții de voiaj, operatorii de turism și vânzătorii de bilete se asigură că pasagerul poate păstra orice corespondență scrisă, inclusiv data și ora acestei corespondențe, pe un suport durabil. Toate mijloacele de comunicare trebuie să îi permită pasagerului să îi contacteze rapid, precum și să comunice în mod eficient cu aceștia.”

- (5) Se introduce următorul articol 24a:

„Articolul 24a

Standarde de calitate a serviciilor

(1)Transportatorii stabilesc standarde de calitate a serviciilor și pun în aplicare un sistem de management al calității pentru menținerea calității serviciilor. Standardele de calitate a serviciilor acoperă cel puțin punctele enumerate în anexa V.

(2)Transportatorii își monitorizează performanța în raport cu standardele de calitate a serviciilor. Aceștia publică un raport privind performanța lor în materie de calitate a serviciilor pe internet până la [doi ani de la data aplicării prezentului regulament] și, ulterior, o dată la doi ani. Acest raport nu trebuie să conțină date cu caracter personal.

(3)Operatorii terminalelor stabilesc standarde de calitate a serviciilor bazate pe elementele relevante enumerate în anexa V. Aceștia își monitorizează performanța în conformitate cu standardele respective și oferă autorităților publice naționale, la cerere, acces la informațiile privind performanța lor.”

- (6) Se introduc următoarele articole 25a, 25b și 25c:

„Articolul 25a

Abordarea bazată pe riscuri a monitorizării respectării drepturilor pasagerilor

(1)Organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării elaborează un program de monitorizare a conformității pentru a monitoriza respectarea de către operatorii de transport, operatorii terminalelor, autoritățile portuare, agenții de voiaj, operatorii de turism și vânzătorii de bilete a obligațiilor prevăzute în prezentul regulament, pe baza unei evaluări a riscurilor. Programul permite detectarea și corectarea nerespectării recurente a normelor în ceea ce privește punerea în aplicare a drepturilor pasagerilor. Programul de monitorizare a conformității include un eșantion reprezentativ de activități de monitorizare.

(2)Evaluarea riscurilor se bazează pe o evaluare factuală, care ține seama de plângerile adresate de pasageri acestor organisme, în cazul în care acestea sunt disponibile, precum și de constatările activităților de monitorizare desfășurate de către aceste organisme, de informațiile menționate la articolul 25b alineatele (1) și (3) și de alte surse de informații referitoare la aplicarea prezentului regulament pe teritoriul statului membru respectiv.

(3)Evaluarea riscurilor se efectuează pentru prima dată până la 30 iunie XXXX [un an de la data la care regulamentul devine aplicabil] și, ulterior, o dată la doi ani.

(4)Activitățile de monitorizare a conformității se bazează pe evaluarea riscurilor și se desfășoară prin audituri, inspecții, interviuri, verificări și examinarea documentelor,

după caz. Acestea includ atât activități anunțate, cât și activități neanunțate. Activitățile de monitorizare trebuie să fie proporționale cu riscurile identificate.

(5) Organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării asigură remedierea rapidă a neconformităților identificate în cursul activităților lor de monitorizare în legătură cu operatorii de transport, operatorii terminalelor, autoritățile portuare, agenții de voiaj, operatorii de turism și vânzătorii de bilete, după caz. Acestea impun în sarcina operatorilor de transport obligația de a prezenta un plan de acțiune pentru remedierea neconformităților, după caz.

(6) Programul de monitorizare a conformității prevăzut la alineatul (1), evaluarea riscurilor prevăzută la alineatul (2), precum și constatările acestora se transmit Comisiei până la 30 iunie XXXX [doi ani de la data la care regulamentul devine aplicabil] și, ulterior, o dată la doi ani. După caz, acestea se includ în rapoartele menționate la articolul 26.

Articolul 25b

Schimbul de informații cu organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării

(1) Transportatorii, operatorii terminalelor și, după caz, autoritățile portuare pun la dispoziția organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării, la cerere, documentele și informațiile relevante, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de o lună de la primirea cererii.

(2) În cazurile complexe, organismul național responsabil cu asigurarea aplicării poate prelungi acest termen până la cel mult trei luni de la data primirii cererii.

(3) În îndeplinirea atribuțiilor care le revin, organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării țin seama de informațiile care le sunt comunicate de organismul desemnat în temeiul articolului 25 alineatul (3) pentru gestionarea plângerilor, dacă acesta este un organism distinct.

Articolul 25c

Informarea de către organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor

Organismul național responsabil cu asigurarea aplicării căruia pasagerul îi adresează o plângere sau orice alt organism desemnat de un stat membru în acest scop în temeiul articolului 25 alineatul (3) informează reclamantul cu privire la dreptul său de a se adresa unor organisme de soluționare alternativă a litigiilor pentru a solicita reparații individuale.”

(7) Se introduce următorul articol 27a:

„Articolul 27a

Cooperarea între statele membre și Comisie

(1) Fiecare stat membru transmite periodic Comisiei informațiile relevante cu privire la aplicarea prezentului regulament, iar Comisia pune aceste informații la dispoziția celorlalte state membre în format electronic.

(2) La cererea Comisiei, organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării investighează practicile specifice suspecte de nerespectare a obligațiilor prevăzute în prezentul regulament de către unul (una) sau mai mulți (multe) operatori de transport,

operatori ai terminalelor, autorități portuare, agenți de voiaj, vânzatori de bilete și operatori de turism și raportează Comisiei constatările în acest sens în termen de patru luni de la primirea cererii.”

- (8) Se introduce următorul articol 28a:

„Articolul 28a

Comitetul pentru drepturile pasagerilor

(1) Comisia este asistată de comitetul menționat la articolul 38 din Regulamentul (UE) 2021/782¹⁸.

(2) În cazul în care se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5 din Regulamentul (UE) nr. 182/2011.”

- (9) Anexa III la prezentul regulament se adaugă ca anexa V.

Articolul 4

Modificări aduse Regulamentului (UE) nr. 181/2011

Regulamentul (UE) nr. 181/2011 se modifică după cum urmează:

- (1) Se introduce următorul articol 19a:

„Articolul 19a

Formularul comun pentru cererile de rambursare și de despăgubire

(1) Comisia adoptă un act de punere în aplicare prin care stabilește un formular comun pentru cererile de rambursare și de despăgubire în temeiul articolului 19 din prezentul Regulament. Formularul comun respectiv se stabilește într-un format care este accesibil persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă. Actul de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 38 alineatul (2) din Regulamentul (UE) 2021/782¹⁹.

(2) Pasagerii au dreptul să își prezinte cererile prin utilizarea formularului comun menționat la alineatul (1). Transportatorii nu resping o cerere de rambursare sau de despăgubire numai pentru motivul că pasagerul nu a utilizat formularul respectiv. În cazul în care o cerere nu este suficient de precisă, transportatorul îi solicită pasagerului să clarifice cererea și îi acordă asistență în acest sens.

(3) Transportatorii trebuie să dispună de mijloace electronice pentru pasageri pe site-ul lor web, precum o adresă de e-mail, la care pot fi trimise cererile în temeiul alineatului (1). Această cerință nu se aplică în cazul în care există alte mijloace electronice de comunicare care le permit pasagerilor să solicite rambursarea sau despăgubirea, cum ar fi un formular pe un site web sau în aplicații mobile, cu condiția ca aceste mijloace să ofere posibilitatea de alegere și informațiile prevăzute în formularul comun și să fie disponibile într-o limbă oficială a Uniunii și în limba acceptată la nivel internațional în acest domeniu. Atunci când utilizează astfel de

¹⁸ Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (reformare) (JO L 172, 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

¹⁹ Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (reformare) (JO L 172, 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

mijloace, pasagerii nu sunt împiedicați să furnizeze informații în oricare dintre limbile Uniunii.

(4) Comisia publică formularul comun în toate limbile Uniunii pe site-ul său web. Organismul sau organismele desemnate de statele membre în conformitate cu articolul 28 alineatele (1) și (3) se asigură că pasagerii au acces la formularul comun.”

(2) Articolul 20 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) În cazul unei anulări sau al unei întârzieri a plecării unui serviciu regulat, pasagerii care pleacă din terminale sunt informați de către transportator sau, după caz, de către organismul de administrare a terminalului, în legătură cu situația respectivă și cu drepturile pasagerilor de care dispun în temeiul prezentului regulament cât mai curând posibil, în orice caz, nu mai târziu de 30 de minute după plecarea planificată, precum și în legătură cu ora de plecare estimată, de îndată ce informația este disponibilă.”;

(b) alineatul (4) se înlocuiește cu următorul text:

„(4) Informațiile prevăzute la alineatele (1) și (2) se furnizează, de asemenea, prin mijloace electronice tuturor pasagerilor, inclusiv celor care pleacă din stațiile de autobuz, în termenul prevăzut la alineatul (1), în cazul în care pasagerul a acceptat acest lucru și a furnizat datele de contact necesare transportatorului sau, după caz, organismului de administrare a terminalului, la achiziționarea biletului.”

(3) Titlul capitolului V se înlocuiește cu „Reguli generale, calitatea serviciilor și plângerile”.

(4) Articolul 24 se modifică după cum urmează:

(a) prima teză se înlocuiește cu următorul text:

„Transportatorii și organismele de administrare a terminalelor oferă pasagerilor, în cadrul domeniilor lor de competență respective, informațiile adecvate pe durata călătoriei acestora, în formate accesibile tuturor și în aceleași limbi în care informațiile sunt, în general, puse la dispoziția tuturor pasagerilor.”;

(b) a doua teză se elimină.

(5) La articolul 25, alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Atunci când vând bilete pentru servicii de transport cu autobuzul și autocarul, transportatorii și organismele de administrare a terminalelor, în cadrul domeniilor lor de competență respective, se asigură că pasagerilor li se furnizează:

(a) informații adecvate și inteligibile cu privire la drepturile și obligațiile care le revin în temeiul prezentului regulament;

(b) datele de contact ale transportatorilor sau, după caz, ale organismelor de administrare a terminalelor;

(c) datele de contact ale organismului sau ale organismelor responsabile cu asigurarea aplicării, desemnat sau desemnate de statul membru în temeiul articolului 28 alineatul (1).

Aceste informații se furnizează, de asemenea, prin mijloace electronice, dacă acest lucru este posibil, inclusiv în terminale și, după caz, pe internet. La solicitarea unei persoane cu handicap sau a unei persoane cu mobilitate redusă, informațiile se furnizează, atunci când este posibil, într-un format accesibil.”

- (6) Se introduce următorul articol 25a:

„Articolul 25a

Mijloace de comunicare cu pasagerii

Informațiile menționate la articolul 20, la articolul 24 și la articolul 25 alineatul (1) se furnizează în formatul cel mai adecvat și, în cazul în care acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic, prin mijloace electronice.

În cazul în care informațiile se furnizează prin mijloace electronice de comunicare, transportatorii, organismele de administrare a terminalelor, vânzătorii de bilete, agenții de voiaj și operatorii de turism se asigură că pasagerul poate păstra orice corespondență scrisă, inclusiv data și ora acestei corespondențe, pe un suport durabil. Toate mijloacele de comunicare trebuie să îi permită pasagerului să îi contacteze rapid, precum și să comunice în mod eficient cu aceștia.”

- (7) Se introduce următorul articol 26a:

„Articolul 26a

Standarde de calitate a serviciilor

(1)Transportatorii stabilesc standarde de calitate a serviciilor și pun în aplicare un sistem de management al calității pentru menținerea calității serviciilor. Standardele de calitate a serviciilor acoperă cel puțin punctele enumerate în anexa III.

(2)Transportatorii își monitorizează performanța în raport cu standardele de calitate a serviciilor. Aceștia publică un raport privind performanța lor în materie de calitate a serviciilor pe internet până la [doi ani de la data la care prezentul regulament devine aplicabil] și, ulterior, o dată la doi ani. Acest raport nu trebuie să conțină date cu caracter personal.

(3)Organismele de administrare a terminalelor stabilesc standarde de calitate a serviciilor bazate pe elementele relevante enumerate în anexa III. Aceștia își monitorizează performanța în conformitate cu standardele respective și oferă autorităților publice naționale, la cerere, acces la informațiile privind performanța lor.”

- (8) Se introduc următoarele articole 28a, 28b și 28c:

„Articolul 28a

Abordarea bazată pe riscuri a monitorizării respectării drepturilor pasagerilor

(1)Organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării elaborează un program de monitorizare a conformității pentru a monitoriza respectarea de către transportatori, organismele de administrare a terminalelor, agenții de voiaj, vânzătorii de bilete și operatorii de turism a obligațiilor prevăzute în prezentul regulament, pe baza unei evaluări a riscurilor. Programul permite detectarea și corectarea nerespectării recurente a normelor în ceea ce privește punerea în aplicare a drepturilor pasagerilor. Programul de monitorizare a conformității include un eșantion reprezentativ de activități de monitorizare.

(2)Evaluarea riscurilor se bazează pe o evaluare factuală, care ține seama de plângerile adresate de pasageri acestor organisme, în cazul în care acestea sunt disponibile, precum și de constatările activităților de monitorizare desfășurate de către aceste organisme, de informațiile menționate la articolul 28b alineatele (1) și (3) și de alte surse de informații referitoare la aplicarea prezentului regulament pe teritoriul statului membru respectiv.

(3)Evaluarea riscurilor se efectuează pentru prima dată până la 30 iunie XXXX [un an de la data la care regulamentul devine aplicabil] și, ulterior, o dată la doi ani.

(4)Activitățile de monitorizare a conformității se bazează pe evaluarea riscurilor și se desfășoară prin audituri, inspecții, interviuri, verificări și examinarea documentelor, după caz. Acestea includ atât activități anunțate, cât și activități neanunțate. Activitățile de monitorizare trebuie să fie proporționale cu riscurile identificate.

(5)Organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării asigură remedierea rapidă a neconformităților identificate în cursul activităților lor de monitorizare în legătură cu transportatorii, organismele de administrare a terminalelor, agenții de voiaj, vânzătorii de bilete și operatorii de turism. Acestea impun în sarcina transportatorilor obligația de a prezenta un plan de acțiune pentru remedierea neconformităților, după caz.

(6)Programul de monitorizare a conformității prevăzut la alineatul (1), evaluarea riscurilor prevăzută la alineatul (2), precum și constatările acestora se transmit Comisiei până la 30 iunie XXXX [doi ani de la data la care regulamentul devine aplicabil] și, ulterior, o dată la doi ani. După caz, acestea se includ în rapoartele menționate la articolul 29.

Articolul 28b

Schimbul de informații cu organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării

(1)Transportatorii și organismele de administrare a terminalelor pun la dispoziția organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării, la cerere, documentele și informațiile relevante, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de o lună de la primirea cererii.

(2)În cazurile complexe, organismul național responsabil cu asigurarea aplicării poate prelungi acest termen până la cel mult trei luni de la data primirii cererii.

(3)În îndeplinirea atribuțiilor care le revin, organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării țin seama de informațiile care le sunt comunicate de organismul desemnat în temeiul articolului 28 alineatul (3) pentru gestionarea plângerilor, dacă acesta este un organism distinct.

Articolul 28c

Informarea de către organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor

Organismul național responsabil cu asigurarea aplicării căruia pasagerul îi adresează o plângere sau orice alt organism desemnat de un stat membru în acest scop în temeiul articolului 28 alineatul (3) informează reclamantul cu privire la dreptul său de a se adresa unor organisme de soluționare alternativă a litigiilor pentru a solicita reparații individuale.”

(9) Se introduce următorul articol 30a:

„Articolul 30a

Cooperarea între statele membre și Comisie

(1) Fiecare stat membru transmite periodic Comisiei informațiile relevante cu privire la aplicarea prezentului regulament, iar Comisia pune aceste informații la dispoziția celorlalte state membre în format electronic.

(2) La cererea Comisiei, organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării investighează practicile specifice suspecte de nerespectare a obligațiilor prevăzute în prezentul regulament de către unul sau mai mulți (multe) transportatori, organisme de administrare a terminalelor, vânzători de bilete, agenți de voiaj și operatori de turism și raportează Comisiei constatările în acest sens în termen de patru luni de la primirea cererii.”

- (10) Se introduce următorul articol 31a:

„Articolul 31a

Comitetul pentru drepturile pasagerilor

(1) Comisia este asistată de comitetul menționat la articolul 38 din Regulamentul (UE) 2021/782²⁰.

(2) În cazul în care se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5 din Regulamentul (UE) nr. 182/2011.”

- (11) Anexa IV la prezentul regulament se introduce ca anexa III.

Articolul 5

Modificări aduse Regulamentului (UE) 2021/782

Regulamentul (UE) 2021/782 se modifică după cum urmează:

- (1) Se introduce următorul articol 30a:

„Articolul 30a

Mijloace de comunicare cu călătorii

În cazul în care informațiile în temeiul prezentului regulament se furnizează călătorilor prin mijloace electronice de comunicare, întreprinderile feroviare, gestionarii de gară, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism se asigură că respectivul călător poate păstra orice corespondență scrisă, inclusiv data și ora acestei corespondențe, pe un suport durabil. Toate mijloacele de comunicare trebuie să îi permită călătorului să îi contacteze rapid, precum și să comunice în mod eficient cu aceștia.”

- (2) Se introduce următorul articol 32a:

„Articolul 32a

Abordarea bazată pe riscuri a monitorizării respectării drepturilor călătorilor

²⁰ Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (reformare) (JO L 172, 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

(1) Organismele naționale de aplicare a legii elaborează un program de monitorizare a conformității pentru a monitoriza respectarea de către întreprinderile feroviare, gestionarii de gară, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism a obligațiilor prevăzute în prezentul regulament, pe baza unei evaluări a riscurilor. Programul permite detectarea și corectarea nerespectării recurente a normelor în ceea ce privește punerea în aplicare a drepturilor călătorilor. Programul de monitorizare a conformității include un eșantion reprezentativ de activități de monitorizare.

(2) Evaluarea riscurilor se bazează pe o evaluare factuală, care ține seama de plângerile adresate de călători acestor organisme, în cazul în care acestea sunt disponibile, precum și de constatările activităților de monitorizare desfășurate de către aceste organisme, de informațiile menționate la articolul 32 alineatul (2) și de alte surse de informații referitoare la aplicarea prezentului regulament pe teritoriul statului membru respectiv.

(3) Evaluarea riscurilor se efectuează pentru prima dată până la 30 iunie XXXX [un an de la data la care regulamentul devine aplicabil] și, ulterior, o dată la doi ani.

(4) Activitățile de monitorizare a conformității se bazează pe evaluarea riscurilor și se desfășoară prin audituri, inspecții, interviuri, verificări și examinarea documentelor, după caz. Acestea includ atât activități anunțate, cât și activități neanunțate. Activitățile de monitorizare trebuie să fie proporționale cu riscurile identificate.

(5) Organismele naționale de aplicare a legii asigură remedierea rapidă a neconformităților identificate în cursul activităților lor de monitorizare în legătură cu întreprinderile feroviare, gestionarii de gară, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism. Acestea impun în sarcina operatorilor de transport obligația de a prezenta un plan de acțiune pentru remedierea neconformităților, după caz.

(6) Programul de monitorizare a conformității prevăzut la alineatul (1), evaluarea riscurilor prevăzută la alineatul (2), precum și constatările acestora se transmit Comisiei până la 30 iunie XXXX [doi ani de la data la care regulamentul devine aplicabil] și, ulterior, o dată la doi ani. După caz, acestea se includ în rapoartele menționate la articolul 32 alineatul (3).”

(3) Se introduce următorul articol 34a:

„Articolul 34a

Cooperarea între statele membre și Comisie

(1) Fiecare stat membru transmite periodic Comisiei informațiile relevante cu privire la aplicarea prezentului regulament, iar Comisia pune aceste informații la dispoziția celorlalte state membre în format electronic.

(2) La cererea Comisiei, organismele naționale de aplicare a legii investighează practicile specifice suspecte de nerespectare a obligațiilor prevăzute în prezentul regulament de către una (unul) sau mai multe (mulți) întreprinderi feroviare, administratori de infrastructură, gestionari de gară, vânzători de legitimații de transport și operatori de turism și raportează Comisiei constatările în acest sens în termen de patru luni de la primirea cererii.”

Articolul 7

Intrarea în vigoare și aplicarea

Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Se aplică de la [un an de la data intrării în vigoare].

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la Bruxelles,

*Pentru Parlamentul European,
Președinta*

*Pentru Consiliu,
Președintele*