



MINISTERUL MUNCII ȘI SOLIDARITĂȚII SOCIALE

Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități

Nr.22977/ANPDPD/9.07.2024

APROB,



p.PREȘEDINTE

Romi MIHĂESCU

RAPORT

privind stadiul aplicării Regulamentului CE nr. 1.107/2006, privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului, de către aeroporturile și transportatorii aerieni din România, cu informațiile aferente anului 2023

1. Prevederi legale

Acțiunea de monitorizare s-a desfășurat în baza:

- *Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului;*
- *Hotărârii de Guvern (H.G.) nr. 787/2007 privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă care călătoresc pe calea aerului, publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 528 din 03/08/2007;*

Conform alin. 1 art. 1 din *HG nr. 787/2007*, Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități (ANPDPD) este desemnată ca organism responsabil cu supravegherea aplicării prevederilor Regulamentului (CE) nr. 1.107/2006, cu excepția prevederilor art. 8.

Potrivit prevederilor alin. 2 art. 1 din *H.G. nr. 787/2007*, Regia Autonomă "Autoritatea Aeronautică Civilă Română" este organismul responsabil cu supravegherea aplicării prevederilor art. 8 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al

strada General Constantin Budișteanu nr.28C, etaj 1, sector 1, CP 010773, București
Tel. +40314.338.090
E-mail: registratura@anpd.gov.ro
Web: anpd.gov.ro

Conform prevederilor Regulamentului (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), informațiile referitoare la datele cu caracter personal cuprinse în acest document sunt confidențiale. Acestea sunt destinate exclusiv persoanei/persoanelor menționate ca destinatar/destinatari și altor persoane autorizate să-l primească. Dacă ați primit acest document în mod eronat, vă adresăm rugămintea de a returna documentul primit, expeditorului

Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă (PMR) care călătoresc pe calea aerului.

• *Hotărârea nr. 234/2022 privind atribuțiile, organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități*

Conform alin. (1), art. 6 din *Hotărârea nr. 234/2022*, ANPDPD este organismul responsabil cu supravegherea aplicării prevederilor Regulamentului (CE) nr. 1.107/2006 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, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 787/2007 privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului (CE) nr. 1.107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă care călătoresc pe calea aerului.

• Planului de monitorizare privind monitorizarea aplicării Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă care călătoresc pe calea aerului, aprobat prin referatul nr. 8294 /DDPD/SCICDPD/CG/7.03.2024;

2. Aspecte generale

La data de 12 martie 2024, ANPDPD a transmis tuturor aeroporturilor și transportatorilor aerieni din țară, adresa nr. 8294 /DDPD/SCICDPD/CG/7.03.2024, împreună cu chestionarul de monitorizare.

Au fost solicitate informații de la 16 aeroporturi din România, după cum urmează:

1. Aeroportul Internațional Arad;
2. Aeroportul Internațional „George Enescu”- Bacău;
3. Aeroportul Internațional „Maramureș” - Baia Mare;
4. Aeroportul Brașov;
5. Aeroportul Internațional “Henri Coandă”- Compania Națională Aeroporturi București;
6. Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj;
7. Aeroportul Internațional „Mihail Kogălniceanu”- Constanța;
8. Aeroportul Internațional Craiova;
9. Aeroportul Internațional Iași;
10. Aeroportul Internațional Oradea;
11. Aeroportul Internațional Satu Mare;
12. Aeroportul Internațional Sibiu;
13. Aeroportul Internațional „Ștefan cel Mare”- Suceava;
14. Aeroportul Internațional „Transilvania”- Târgu Mureș;
15. Aeroportul Internațional „Traian Vuia”- Timișoara;
16. Aeroportul Internațional „Delta Dunării”- Tulcea.

și de la 7 transportatori aerieni, astfel:

1. Compania Națională de Transporturi Aeriene Române TAROM S.A;
2. FlyLili;
3. HiSky;
4. Toyo Aviation;
5. Anima Wings Aviation S.A ;
6. Dan Air ;
7. Legend Airlines;

În final, au fost primite chestionarele completate și semnate din partea reprezentanților tuturor celor 16 aeroporturi din țară (Aeroportul Internațional Arad, Aeroportul Internațional „George Enescu”- Bacău, Aeroportul Internațional Brașov, Aeroportul Internațional „Mihail Kogălniceanu”- Constanța, Aeroportul Internațional “Henri Coandă”- Compania Națională Aeroporturi București, Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj, Aeroportul Internațional Craiova, Aeroportul Internațional Iași, Aeroportul Internațional Oradea, Aeroportul Internațional Satu Mare, Aeroportul Internațional Sibiu, Aeroportul Internațional „Ștefan cel Mare”- Suceava, Aeroportul Internațional „Transilvania”- Târgu Mureș, Aeroportul Internațional „Traian Vuia”- Timișoara, Aeroportul Internațional „Delta Dunării”- Tulcea), respectiv din partea a 3 transportatori aerieni (Compania Națională de Transporturi Aeriene Române TAROM, FlyLili și HiSky.

Pentru a verifica stadiul aplicării Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului, de către aeroporturi și transportatori aerieni, ANPDPA a elaborat și folosit, ca instrumente de lucru, două chestionare de monitorizare întocmite având la bază prevederile Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 (chestionar de monitorizare pentru aeroporturi și chestionar de monitorizare pentru transportatorii aerieni, prezentate anexat).

Obiectivul acestei monitorizări a fost acela de a verifica stadiul implementării prevederilor Regulamentului (CE) nr. 1107/2006, cu informațiile aferente anului 2023.

Principalele obiective ale Regulamentului nr. 1107/2006 sunt următoarele:

- Facilitarea accesului persoanelor cu handicap și ale celor cu mobilitate redusă la serviciul de transport aerian;
- Acordarea asistenței necesare persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în timpul prezenței acestora la aeroport;
- Acordarea asistenței necesare persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în timpul prezenței acestora în aeronavă și pe aeroport;
- Accesul persoanelor cu handicap și ale celor cu mobilitate redusă la mediul informațional și comunicațional.

3. Rezultate ale monitorizării

Aeroporturi:

- Un număr de 10 aeroporturi au înregistrat un trafic anual mai mare de 150.000 mișcări de pasageri comerciali în anul 2023 (comparativ cu 9, în 2022) și cu excepția Aeroportului Internațional Oradea, celelalte 9 au aplicat standarde de calitate cu privire la asistența persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă (Aeroportul Internațional

„George Enescu” - Bacău, Compania Națională Aeroporturi București - Aeroportul Internațional "Henri Coandă", Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj, Aeroportul Internațional Craiova, Aeroportul Internațional Iași, Aeroportul Internațional Sibiu, Aeroportul „Ștefan del Mare” din Suceava și Aeroportul Internațional “Transilvania”- Târgu Mureș, Aeroportul Internațional „Traian Vuia” Timișoara);

- La nivelul tuturor aeroporturilor, a fost înregistrat un număr de 24.585.576 pasageri (la terminalul plecări/sosiri) și un număr de 81.675 de pasageri cu handicap și mobilitate redusă;
- Organismele de conducere a 11 aeroporturi dintre cele respondente la chestionar (Aeroportul Internațional „George Enescu”- Bacău, Compania Națională Aeroporturi București- Aeroportul Internațional "Henri Coandă", Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj, Aeroportul Internațional Craiova, Aeroportul Internațional Iași, Aeroportul Internațional „Maramureș” - Baia Mare, Aeroportul Internațional Sibiu, Aeroportul Internațional „Ștefan cel Mare” - Suceava; Aeroportul Internațional „Traian Vuia” - Timișoara, Aeroportul Internațional „Delta Dunării” - Tulcea, Aeroportul Internațional “Transilvania”- Târgu Mureș) consideră că, pe baza standardelor de calitate, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă beneficiază de condiții de transport comparabile cu ale celorlalți cetățeni, în timp ce 3 aeroporturi (Aeroportul Internațional Arad, Aeroportul Internațional Brașov și Aeroportul Internațional Oradea) au răspuns negativ, iar 2 nu au răspuns la această întrebare (Aeroportul Internațional „Mihai Kogălniceanu”- Constanța și Aeroportul Internațional Satu Mare).
- Asistența persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă este asigurată de:
 - Personal angajat de organismul de conducere al aeroportului- în cazul a 11 aeroporturi (Aeroportul Internațional Arad, Aeroportul Internațional „Mihai Kogălniceanu”- Constanța, Aeroportul Internațional “Transilvania”- Târgu Mureș, Aeroportul Internațional „Delta Dunării”- Tulcea, Aeroportul Internațional Satu Mare, Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj, Aeroportul Internațional Sibiu, Aeroportul Internațional “Henri Coandă” - Compania Națională Aeroporturi București, Aeroportul Internațional „George Enescu” - Bacău, Aeroportul Internațional Craiova, Aeroportul Internațional “Maramureș” Baia Mare);
 - Terțe părți contractate de organismul de conducere al aeroportului în cazul a 2 aeroporturi (Aeroportul Internațional Oradea și Aeroportul Internațional “Traian Vuia”- Timișoara);
 - În cazul a 3 aeroporturi există personal angajat de organismul de conducere al aeroportului, care să asigure asistența PMR, având totodată și terțe părți contractate de organismul de conducere, în acest scop (Aeroportul Internațional Brașov, Aeroportul Internațional Sibiu și Aeroportul Internațional “Transilvania”, Târgu Mureș);
 - Doar 5 aeroporturi au asigurat cursuri de formare pentru personalul aeroportului care interacționează direct cu această categorie de pasageri, în cursul anului 2023 (Aeroportul Internațional Arad, Aeroportul Internațional “Henri Coandă” - Compania Națională Aeroporturi București, Aeroportul Internațional “George Enescu”- Bacău, Aeroportul Internațional „Traian Vuia” Timișoara, Aeroportul Internațional Sibiu). Cu excepția Aeroportului Internațional Sibiu și Aeroportului Internațional “Ștefan cel Mare” - Suceava, care nu au efectuat recrutări în anul 2023 și a Aeroportului Internațional Arad care nu a efectuat cursuri de formare noilor angajați, celelalte 3 aeroporturi au organizat cursuri de formare noilor recruți, cu privire la asistența persoanelor cu handicap. (Aeroportul Internațional “Henri Coandă” - Compania Națională Aeroporturi București- cursuri organizate în cadrul a

4 sesiuni, cu durata de 3 zile, Aeroportul Internațional „Traian Vuia” - Timișoara, curs de 8 ore, Aeroportul Internațional “George Enescu”- Bacău, curs cu durata de 1 zi);

- Cu excepția Aeroportului Internațional Brașov și a Aeroportului “Mihail Kogălniceanu” Constanța, care au oferit răspunsuri negative, celelalte 14 aeroporturi care au răspuns la chestionar au apreciat că există garanția că întregul personal, inclusiv cel al subcontractanților, care oferă asistență persoanelor cu handicap, PMR, dețin cunoștințe care să permită satisfacerea necesităților acestor categorii de persoane;
- De asemenea, un număr de 14 aeroporturi din 16 au comunicat faptul că au fost stabilite punctele de sosire și de plecare în incinta aeroportului, aflate sub controlul direct al organismului de conducere, atât în interiorul, cât și exteriorul clădirilor terminalului, la care persoanele cu handicap sau PMR să își poată anunța cu ușurință sosirea la aeroport și să solicite asistență (excepțiile sunt date de Aeroportul Internațional „Mihail Kogălniceanu”- Constanța și Aeroportul Internațional Brașov);
- 13 aeroporturi au comunicat faptul că la punctele de plecare și sosire sunt indicate informații elementare, în format accesibil persoanelor cu handicap și PMR (cu excepția Aeroportului Internațional „Mihail Kogălniceanu”- Constanța, al Aeroportului Internațional Brașov și al Aeroportului Internațional “Maramureș” - Baia Mare);
- Evidențierea punctelor de sosire/ plecare la care persoanele cu handicap și PMR să poată solicita asistență, acolo unde este declarată, este realizată astfel:
- în cazul a 6 aeroporturi se folosește semnalizarea sonoră (Aeroportul Internațional “Henri Coandă”- Compania Națională Aeroporturi București, Aeroportul Internațional “George Enescu” - Bacău, Aeroportul Internațional Craiova, Aeroportul Internațional Iași, Aeroportul Internațional Satu Mare, Aeroportul Internațional “Ștefan cel Mare” Suceava);
- în cazul a 9 aeroporturi, se folosesc fonturi de dimensiuni mărite (Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj, Aeroportul Internațional Craiova, Aeroportul Internațional „Mihail Kogălniceanu”- Constanța, Aeroportul Internațional “Ștefan cel Mare” - Suceava, Aeroportul Internațional “Henri Coandă”- Compania Națională Aeroporturi București, Aeroportul Internațional “George Enescu”- Bacău, Aeroportul Internațional “Delta Dunării”- Tulcea, Aeroportul Internațional “Transilvania” - Târgu Mureș, Aeroportul Internațional “Traian Vuia” - Timișoara);
- în cazul Aeroportului Internațional “Henri Coandă”- Compania Națională Aeroporturi București și al Aeroportului Internațional Oradea, sunt utilizate semnalizări folosind limbajul Braille;
- în cazul a 5 aeroporturi se folosesc și alte tipuri de formate accesibile (Aeroportul Internațional Arad, personal, Aeroportul Internațional Sibiu- indicatori grafici, Aeroportul Internațional “Delta Dunării” - Tulcea, afișe persoane cu dizabilități, Aeroportul Internațional Iași, Aeroportului Internațional “Henri Coandă” - Compania Națională Aeroporturi București, prin video);
- Organismele de conducere ale celor 16 aeroporturi au comunicat unanim faptul că, persoanele cu handicap și cele cu mobilitate redusă beneficiază de asistență fără taxe suplimentare ;
- Potrivit informațiilor furnizate, în niciunul dintre cele 16 aeroporturi chestionate, în cursul anului 2023 nu au existat cazuri de acordare a despăgubirilor persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, în situația deteriorării sau pierderii dispozitivelor de asistență ;

- De asemenea, în anul 2023 nu au existat situații de refuz la îmbarcarea unei persoane cu handicap sau a unei persoane cu mobilitate redusă, din motive de siguranță;
 - Cu 5 excepții (Aeroportul Internațional Iași, Aeroportul Internațional Brașov, Aeroportul Internațional Oradea, Aeroportul Internațional Maramureș și Aeroportul Internațional Satu Mare) care au oferit răspunsuri negativ, organismele de conducere ale celorlalte 11 aeroporturi respondente la chestionar, au confirmat existența procedurilor de soluționare a plângerilor persoanelor cu handicap sau persoanelor cu mobilitate redusă cu privire la nerespectarea aplicării Regulamentului (CE) 1107/2006;
 - 10 aeroporturi au menționat că există o evidență exactă a plângerilor formulate de persoane cu handicap sau PMR, după tipul plângerii și după modul de soluționare a acesteia (Aeroportul Internațional „Mihail Kogălniceanu” - Constanța, Aeroportul Internațional Craiova, Aeroportul Internațional « Traian Vuia » - Timișoara, Aeroportul Internațional “Delta Dunării”- Tulcea, Aeroportul Internațional Sibiu, Aeroportul Internațional „George Enescu”- Bacău, Aeroportul Internațional “Henri Coandă”- Compania Națională Aeroporturi București, Aeroportul Internațional Maramureș, Aeroportul Internațional Satu-Mare, Aeroportul Internațional “Ștefan cel Mare”- Suceava) ;
 - 6 aeroporturi au comunicat faptul că nu au o evidență exactă a plângerilor (Aeroportul Internațional Brașov, Aeroportul Internațional Iași, Aeroportul Internațional Oradea, Aeroportul Internațional Arad, Aeroportul Internațional “Transilvania”- Târgu Mureș, Aeroportul Internațional « Avram Iancu » - Cluj) ;
 - 5 aeroporturi percep taxe companiilor aeriene în vederea acoperirii costurilor necesare oferirii de asistență și că acestea sunt conforme cu prevederile Regulamentului (Aeroportul Internațional “Henri Coandă”- Compania Națională Aeroporturi București, Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj, Aeroportul Internațional Oradea, Aeroportul Internațional “Ștefan cel Mare”- Suceava și Aeroportul Internațional ”Traian Vuia” - Timișoara) ;
 - Cu excepția Aeroportului Internațional Brașov, toate celelalte aeroporturi respondente la chestionarul de monitorizare, folosesc mesajul PMR standardizat și simplificat, adoptat de IATA ;
- În ceea ce privește situația plângerilor înregistrate la nivelul aeroporturilor, în decursul anului 2023, așa cum reiese din informațiile completate în cadrul chestionarelor, situația este următoarea:
- 1 plângere semnalată de Aeroportul „Mihail Kogălniceanu” - Constanța, motivată de comportamentul considerat inadecvat al personalului de securitate aeroportuară și de locul de parcare;
 - 3 plângeri semnalate de Aeroportul Internațional Sibiu, motivate fiind de accesul dificil al persoanelor cu dizabilități, poziționarea defectuoasă a locurilor de parcare pentru persoanele cu dizabilități, crearea facilităților (a culoarelor separate), dedicate atât persoanelor cu dizabilități, cât și familiilor cu copii, la controlul documentelor în zona *Sosiri*);
 - 4 plângeri semnalate de Aeroportului Internațional “Henri Coandă”- Compania Națională Aeroporturi București, motivate fiind de lipsa personalului, atitudinea personalului de handling și a celui aeroportuar, facilitățile la parcare pentru PMR ;
- Potrivit declarațiilor făcute prin completarea chestionarelor de monitorizare, la nivelul organismelor de conducere ale aeroporturilor respondente la chestionar, există o preocupare în vederea aplicării *Regulamentului (CE) nr. 1107/2006*.

Transportatori aerieni:

- La nivelul transportatorilor aerieni care au răspuns la chestionar, în anul 2023 au beneficiat de serviciile companiilor 2.928.101 pasageri și 6807 pasageri cu handicap și mobilitate redusă ;
- Organismele de conducere ale transportatorilor aerieni respondenți la chestionarul de monitorizare, consideră că persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă beneficiază de condiții de transport comparabile cu ale celorlalți cetățeni;
- Organismele de conducere ale operatorilor aerieni au comunicat faptul că, în anul 2023, nu au existat situații de refuz la îmbarcare pentru persoane cu handicap sau persoane cu mobilitate redusă, din motive de siguranță stabilite de legislația internațională, comunitară sau internă;
- Reprezentanții S.C. Compania Națională de Transporturi Aeriene Române TAROM au comunicat faptul că, în anul 2023 a existat o plângere referitoare la refuzul la îmbarcare, motivat fiind că pasagerul PMR nu avea confirmat serviciul WCHC. Legat de această situație, reprezentanții TAROM au precizat faptul că au depus toate eforturile pentru a propune o soluție acceptabilă, în sensul în care a fost efectuată o reprogramare la destinație, în condițiile în care asistența nu a fost solicitată la momentul rezervării și nu a fost confirmată de TAROM;
- TAROM a confirmat faptul că, în 2023 s-a confruntat cu situații în care a solicitat pasagerului PMR să fie însoțit de o altă persoană capabilă să-i ofere asistență necesară, pe perioada zborului, pentru asigurarea asistenței medicale de specialitate, precum și în situația pasagerilor complet imobilizați care nu își pot purta singuri de grijă pe durata zborului, și nici nu se pot deplasa spre ieșirea de urgență, în cazul unui incident;
- Cei 3 operatori aerieni care au transmis chestionarul completat, au comunicat faptul că, sub rezerva reglementărilor interne, există posibilitatea folosirii unui câine utilitar recunoscut, dacă este necesar;
- Organismele de conducere celor 3 transportatori aerieni respondenți au comunicat faptul că toți cei interesați pot beneficia de informații privind normele de siguranță în cazul transportului persoanelor cu handicap sau al persoanelor cu mobilitate redusă, precum și toate restricțiile privind transportul acestora sau al echipamentului de mobilitate, rezultate din dimensiunile aeronavei;
- De asemenea, operatorii aerieni respondenți au comunicat faptul că aceste informații privind normele de siguranță și restricțiile pe care le aplică în cazul transportului persoanelor cu handicap sau al persoanelor cu mobilitate redusă sunt prezentate în formate accesibile și cel puțin în aceleași limbi în care sunt formulate informațiile puse la dispoziția celorlalți pasageri;
- Organismele de conducere ale celor trei operatori aerieni au comunicat faptul că toate informațiile esențiale furnizate pasagerilor unei aeronave sunt prezentate și în formate alternative accesibile persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, precum și în cel puțin aceleași limbi ca și informațiile puse la dispoziția celorlalți pasageri;
- Referitor la tipul formatelor accesibile utilizate pentru comunicarea informațiilor esențiale cu privire la zbor, situația este următoarea:

- S.C. Compania Națională de Transporturi Aeriene Române TAROM folosește semnalizarea sonoră și semnalizarea folosind font de dimensiuni mărite, ca format accesibil pentru comunicarea informațiilor esențiale referitoare la zbor;
 - FlyLili folosește semnalizarea sonoră;
 - HiSky atât semnalizarea sonoră, cât și semnalizarea vizuală, cu demonstrare fizică și verbală.
- Organismele de conducere ale celor 3 transportatori aerieni comunică faptul că au luat toate măsurile necesare pentru recepționarea și rezolvarea notificărilor de solicitare de asistență adresate de persoane cu handicap sau PMR;
- S.C. Compania Națională de Transporturi Aeriene Române TAROM a comunicat că serviciul de asistență este ales de pasager/ persoana care efectuează rezervarea în numele pasagerului, în momentul efectuării rezervării biletului de călătorie, agenților de vânzări, în centrele de vânzare;
- În ceea ce privește mecanismele puse la dispoziție persoanelor cu handicap sau a celor cu mobilitate redusă pentru ca acestea să poată solicita asistență la toate centrele de vânzare, cu excepția HiSky care nu a oferit un răspuns, atât TAROM, cât și FlyLili au menționat posibilitățile de a completa formularele puse la dispoziție online, pe website-uri, de a se adresa prin intermediul adreselor de e-mail, precum și telefonic, prin apelarea numerelor de telefon afișate;
- În ceea ce privește cursurile de formare pentru personalul angajat care interacționează direct cu persoanele cu handicap sau persoane cu mobilitate redusă, cu excepția FlyLili care nu a organizat niciun curs pe parcursul anului 2023, TAROM a menționat organizarea unui curs *Passenger Handling Manual (PHM)* pentru personalul operațiuni sol, iar HiSky a menționat organizarea unui curs cu durata de 1 zi, cei doi transportatori menționând și derularea pe parcursul anului 2023, a cursurilor de formare pentru noii angajați recrutați;
- Cele 3 companii aeriene respondente au confirmat existența garanției că întregul personal, inclusiv cel al subcontractanților, care oferă asistență persoanelor cu handicap și PMR, dețin cunoștințe care să permită satisfacerea necesităților acestor categorii de persoane;
- De asemenea, au comunicat faptul că persoanele cu handicap și PMR beneficiază de asistență fără taxe suplimentare;
- Organismele de conducere ale celor 3 transportatorilor aerieni au comunicat faptul că nu au existat cazuri în care să fie acordate despăgubiri persoanelor cu dizabilități și PMR, în cazul deteriorării sau pierderii dispozitivelor de asistență;
- Niciunul dintre cei trei transportatori respondenți nu au confirmat existența procedurilor de soluționare a plângerilor persoanelor cu handicap sau persoanelor cu mobilitate redusă cu privire la nerespectarea aplicării Regulamentului (CE) 1107/2006;
- Cu excepția FlyLili care nu menționează o evidență exactă a plângerilor formulate de persoanele cu dizabilități sau PMR, TAROM semnalează existența acestei evidențe, respectiv înregistrarea unei plângeri din partea unui pasager care nu avea confirmat serviciul WCHC, iar HISKY precizează că orice plângere din partea unei persoane din categoriile sus menționate, este tratată cu prioritate;
- Cei 3 operatori aerieni respondenți au comunicat unanim faptul că utilizează mesajul PMR standardizat și simplificat, adoptat de IATA;

Așa cum reiese din informațiile furnizate prin completarea chestionarelor de monitorizare, la nivelul celor 3 operatori aerieni respondenți există preocuparea pentru respectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități care circulă pe calea aerului, respectiv a PMR.

4. Concluzii:

Organismele de conducere respondente ale celor 16 aeroporturi și ale celor 3 transportatori aerieni au furnizat datele și informațiile solicitate de către ANPDPA, asumându-și răspunsurile din cadrul chestionarelor, conform prevederilor art. 326 din Codul penal cu privire la falsul în declarații.

În urma analizării chestionarelor de monitorizare, aeroporturile și transportatorii aerieni din România respectă prevederile Regulamentului (CE) nr. 1107/2006.

