



COMMISSIONE EUROPEA

Bruxelles, 11.4.2011
COM(2011) 166 definitivo

**RELAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO E AL
CONSIGLIO**

**concernente il funzionamento e gli effetti del regolamento (CE) n. 1107/2006 del
Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con
disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo**

RELAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO E AL CONSIGLIO

concernente il funzionamento e gli effetti del regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo

1. INTRODUZIONE

Il regolamento (CE) n. 1107/2006¹ relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (in appresso, il regolamento) è stato adottato dal Parlamento europeo e dal Consiglio il 5 luglio 2006. Questo testo si iscrive nell'ambito della politica di lotta alla discriminazione nei confronti delle persone con disabilità e, più in generale, delle persone con problemi di mobilità, permanenti o temporanei, attuata dalla Commissione europea in tutti i settori della vita dei cittadini.

Si considera in linea di massima che un cittadino europeo su sei soffre di una disabilità. Al di là di questa cifra, la tendenza generale all'invecchiamento della popolazione europea comporterà un aumento costante di passeggeri con esigenze di assistenza specifiche dovute a disabilità o a mobilità ridotta.

L'obiettivo del regolamento è chiaro: permettere alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (in appresso, PMR) di beneficiare delle possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini.

La forma e il contenuto del regolamento si fondano su un equilibrio tra le esigenze di lotta contro le discriminazioni e le esigenze operative, stabilendo un principio generale di non discriminazione creando, da una parte, una serie di obblighi di informazione e di assistenza a carico degli operatori e prevedendo, dall'altra, un meccanismo di prenotazione delle esigenze di assistenza a carico delle PMR e l'esistenza di deroghe, rigorosamente definite, agli obblighi di assistenza. L'esistenza e il rispetto di questo equilibrio sono alla base del funzionamento della regolamentazione.

Nel 2009 e nel quadro dell'applicazione dell'articolo 17 del regolamento, la Commissione ha varato due studi sull'applicazione del regolamento (CE) n. 1107/2006: il primo mirava ad una valutazione generale del funzionamento del regolamento, il secondo è maggiormente incentrato sui regimi sanzionatori applicabili negli Stati membri in caso di violazioni degli obblighi contenuti nel testo. Le relazioni definitive di questi studi sono state trasmesse in giugno e in settembre 2010 e possono essere consultate sul sito Internet della direzione generale "Mobilità e trasporti"².

Con la presente relazione, non si intende riprendere in dettaglio il contenuto di questi studi di cui il lettore potrà facilmente prendere conoscenza, ma dopo averne presentato una sintesi, di trarne le conseguenze al fine di migliorare il funzionamento della regolamentazione attuale.

¹ GU L 204 del 26.7.2006, pag. 1

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

2. PRINCIPALI CONCLUSIONI DELLO STUDIO

Gli studi svolti sull'applicazione del regolamento forniscono un quadro completo della situazione attuale nell'Unione europea.

Negli Stati membri sono stati effettivamente predisposti il quadro giuridico previsto dal testo e i principali obblighi di assistenza. La situazione concreta è cambiata a favore delle PMR e questo costituisce innegabilmente un elemento positivo.

L'istituzione di queste nuove regole è tuttavia diversa da uno Stato membro all'altro, da un aeroporto all'altro e da un vettore aereo all'altro. La principale difficoltà resta l'assenza di armonizzazione e a volte di coerenza nella loro interpretazione.

2.1. I successi

L'entrata in vigore del regolamento è generalmente considerata un progresso evidente per le persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Gli elementi positivi possono riassumersi nel seguente modo:

a) Un quadro unico. Il regolamento ha imposto un quadro unico minimo applicabile in tutta l'Unione³. Oggi questo regime unico di protezione è operativo in Europa: grazie ad esso esiste un elenco preciso di servizi di assistenza che devono obbligatoriamente essere resi, gratuitamente, ai passeggeri interessati.

b) Una ripartizione chiara dei compiti tra aeroporti e vettori. Oggi tutti sanno quello che devono fare e come realizzarlo, anche dal punto di vista finanziario.

c) L'istituzione di una rete di organismi nazionali specializzati (o organismi nazionali responsabili dell'attuazione: in appresso ONA) nell'insieme degli Stati membri e un'effettiva cooperazione, con la Commissione ma anche con altri organismi⁴ mediante scambi di informazioni e di buone pratiche.

Nel trasporto aereo si è imposta una cultura europea dell'assistenza delle PMR: oggi tutti gli operatori sono consci della problematica e attuano misure concrete.

Nonostante questi elementi positivi, i servizi della Commissione hanno rilevato alcune disfunzioni.

2.2. Le difficoltà

L'esperienza maturata finora e i vari studi svolti dalla Commissione e da altre organizzazioni⁵ dimostrano che nell'applicazione del regolamento esistono difficoltà che rischiano di indebolirne le potenzialità.

³ E nei paesi terzi che applicano la regolamentazione europea.

⁴ Come il sottogruppo di promozione PMR della Conferenza europea dell'aviazione civile.

⁵ "CAA review on the implementation of European legislation on the rights of disabled and reduced mobility passengers" Regno Unito, marzo 2010; lavori del sottocomitato di promozione della CEAC sulle PMR; Riposte alla consultazione pubblica sui diritti dei passeggeri aerei realizzata dalla Commissione europea nel corso del 1° semestre 2010.

Indubbiamente i dati statistici indicano che nella maggior parte dei casi le PMR beneficiano dell'assistenza cui hanno diritto e che solo una minoranza di casi pone dei problemi; occorre tuttavia impegnarsi costantemente per il miglioramento dell'applicazione del regolamento.

2.2.1. Difficoltà legate agli obblighi degli aeroporti

Gran parte dell'assistenza alle PMR deve essere garantita dai gestori aeroportuali⁶. L'insieme del percorso del passeggero nelle infrastrutture aeroportuali fino al posto a sedere nella cabina, nonché il trattamento del bagaglio, è di loro responsabilità.

a) La qualità del servizio e suo adeguamento alle esigenze individuali delle PMR sono a volte insufficienti.

I servizi di assistenza istituiti risultano di qualità non uniforme e, a volte, non adatti alle esigenze specifiche dei passeggeri, in particolare per quanto riguarda le PMR la cui mobilità è totalmente o quasi totalmente ridotta e la formazione del personale non è sempre sufficiente.

b) Necessità di informare meglio i passeggeri. Spesso le informazioni destinate ai passeggeri sono ritenute insufficienti o poco accessibili. Questo elemento, essenziale per l'adeguato funzionamento del regolamento, rimane una delle maggiori carenze della sua attuazione.

c) Manipolazione del materiale di mobilità

La manipolazione delle attrezzature di mobilità è fonte di preoccupazione. Si tratta spesso di materiali fragili, costosi e di importanza vitale per il passeggero.

2.2.2. Difficoltà legate agli obblighi dei vettori aerei

a) Restrizioni al momento della prenotazione o dell'imbarco delle PMR per ragioni di sicurezza.

Gli studi e il trattamento delle denunce indicano che le principali difficoltà nell'applicazione del regolamento da parte dei vettori aerei riguardano il rifiuto di effettuare prenotazioni o di imbarcare PMR per motivi di sicurezza.

Questa problematica si estende alle situazioni in cui i vettori esigono che le PMR siano accompagnate da una persona in grado di assisterle durante il volo, facendo pagare a questa seconda persona il prezzo intero del biglietto.

Il regolamento, all'articolo 4, paragrafo 1, autorizza i vettori a derogare al principio di non discriminazione e dunque, a rifiutare la prenotazione o l'imbarco di una PMR, o a imporre la presenza di un accompagnatore per soddisfare le condizioni di sicurezza stabilite dalle norme internazionali, dell'Unione, nazionali o stabilite dall'autorità che ha rilasciato il certificato del vettore aereo. Si tratta di una deroga rigorosamente disciplinata⁷.

Sembra che regni una certa confusione sulla definizione dei criteri di sicurezza che consentono le deroghe al principio di non discriminazione. Indubbiamente la necessità di

⁶ Allegato I del regolamento (CE) n. 1107/2006.

⁷ Articolo 4, paragrafo 1, del regolamento.

essere in grado di seguire le istruzioni di sicurezza⁸ in caso di decompressione, turbolenze, manovra improvvisa o incidente potrebbe giustificare, in alcuni casi, il rifiuto di imbarco o l'esigenza di limitare il numero di PMR a bordo o di esigere un accompagnatore.

Oggi esistono poche regole di sicurezza armonizzate a livello dell'Unione in materia di trasporto delle PMR. Inoltre l'applicazione di queste regole è perlopiù di competenza delle amministrazioni nazionali. Ogni vettore propone le sue regole in materia, secondo le proprie valutazioni dei rischi, che sono approvate dall'autorità competente.

Occorre considerare inoltre che alcuni vettori tendono a fare confusione tra le esigenze legate alla sicurezza del volo e le questioni legate esclusivamente al confort delle persone a mobilità ridotta (pasti, utilizzo dei bagni ecc.). Il rifiuto di imbarco per ragioni di sicurezza deve tuttavia essere strettamente legato alla sicurezza del volo.

L'armonizzazione delle regole di sicurezza è un lavoro complesso e presuppone la cooperazione delle autorità nazionali competenti, tuttavia la Commissione ritiene che sia già possibile stabilire dei principi semplici per inquadrare le deroghe di cui all'articolo 4, paragrafo 1, lettera a), e all'articolo 4, paragrafo 2, ossia:

- qualsiasi deroga, sollecitata per motivi di sicurezza, al fine di rifiutare una prenotazione o il trasporto o per esigere la presenza di un accompagnatore dovrebbe basarsi su una o più norme giuridicamente vincolanti⁹ della sicurezza aerea e non su semplici raccomandazioni o sulla politica commerciale dei vettori.
- In caso di rifiuto di trasporto, si devono comunicare al passeggero i motivi precisi e la norma giuridica vincolante su cui si fonda questa decisione.
- Le autorità nazionali dovrebbero definire dettagliatamente e pubblicare gli obblighi di sicurezza sui cui si fonda il rifiuto di trasporto, ai fini di una migliore comprensione e armonizzazione progressiva delle pratiche.

I motivi che potrebbero giustificare un rifiuto di trasporto dovrebbero essere strettamente e direttamente legati alla sicurezza del volo, sulla base dei principi seguenti:

- l'incapacità di capire le istruzioni in materia di sicurezza impartite dall'equipaggio; l'incapacità di eseguire da solo le operazioni di sicurezza (allacciare e slacciare la cintura di sicurezza, afferrare e indossare la maschera a ossigeno o il giubbotto salvagente); l'incapacità di partecipare, anche in modo limitato, alla propria evacuazione; l'incapacità di somministrarsi da solo delle cure o un trattamento medico necessario durante il volo.

⁸ Essenzialmente, installazione e utilizzo della cintura di sicurezza, della maschera a ossigeno e del giubbotto salvagente, evacuazione rapida dell'aeromobile attraverso le vie indicate dal personale navigante di cabina.

⁹ Nell'UE le norme vincolanti sono sostenute negli OPS (*Operational standards*) dell'UE (regolamento (CEE) 3922/1991 del 31.12.1991). Questo regolamento descrive le regole tecniche e le procedure amministrative comuni applicabili al trasporto aereo commerciale tra cui le regole di sicurezza per il trasporto delle PMR (vedi ad esempio, OPS 1.260, pag. 34 o appendice 1 dell'OPS 1.1045, punto 8.2.2.). Si può trattare anche di regole nazionali: ad esempio per il Regno Unito, Code of practice, pag. 38; per la Germania, LBA, Circulars, pag. 36; per il Belgio Circulaire n. CIR/OPS-04 di dicembre 2006 pubblicata dalla DGTA, Centre communication Nord.

- D’altro canto il limite del numero di PMR su un volo, in funzione delle caratteristiche dell’apparecchio, non dovrebbe essere inferiore al numero di passeggeri validi¹⁰ in grado di assistere delle PMR in caso di evacuazione d’emergenza¹¹. Su questa base alcune autorità limitano il numero di PMR alla metà del numero di passeggeri validi presenti su un determinato volo.

b) Questioni relative all’assistenza a bordo. Emergono difficoltà di applicazione anche per la questione dell’assistenza durante il volo, in particolare l’obbligo per i vettori di occuparsi dell’accompagnamento fino alle toilette. Questo obbligo è chiaramente menzionato nell’allegato II del regolamento e i vettori aerei devono fare il possibile, nel rispetto delle norme di sicurezza, per rispettarla, anche adeguando l’attrezzatura e la formazione del personale di bordo.

c) Problemi relativi alle attrezzature di mobilità. La definizione delle attrezzature di mobilità che devono essere trasportate gratuitamente ha dato luogo ad interpretazioni divergenti. Ad alcuni passeggeri è stato rifiutato il diritto al trasporto gratuito di certe attrezzature in quanto queste non erano direttamente necessarie per il viaggio per il quale era stata inoltrata la richiesta di assistenza.

Il diritto al viaggio, cui si fa riferimento nel primo considerando del regolamento (principi di non discriminazione e parità di trattamento), non dovrebbe limitarsi all’atto fisico di essere trasportato ma dovrebbe comprendere la finalità del viaggio, il che implica per questa categoria di passeggeri, di avere a loro disposizione attrezzature di mobilità e il materiale medico necessario per la loro attività, anche dopo il volo.

d) Problemi relativi all’informazione delle PMR. Infine emerge spesso che le PMR non sono ancora sufficientemente informate sui loro diritti, sia al momento della prenotazione sia nel caso di negato imbarco.

La forma e la sostanza del regolamento implicano che le PMR siano informate, prima della loro richiesta di prenotazione, sui loro diritti e le deroghe affinché possano decidere in merito alla prenotazione e alla richiesta di assistenza in conoscenza di causa.

2.2.3. Difficoltà legate agli obblighi delle autorità nazionali incaricate dell’applicazione del regolamento

Sono stati individuati dei problemi rispetto all’interpretazione uniforme del regolamento, nonché nel trattamento delle denunce dei passeggeri e nell’adozione e l’applicazione dei provvedimenti sanzionatori.

Per quanto concerne l’interpretazione uniforme del regolamento, dal 2006 la Commissione garantisce l’organizzazione di riunioni delle autorità nazionali competenti, nel corso delle quali sono esaminate le divergenze di interpretazione. I resoconti di queste riunioni sono pubblicati nel sito della Direzione generale “Mobilità e trasporti”.

¹⁰ Per passeggero valido si intende, conformemente all’ICAO (Doc. 7192 Training manual Part E-1) delle persone selezionate dai membri dell’equipaggio e incaricate di prestare assistenza nella gestione delle situazioni d’emergenza, ad esempio, per aprire le porte o aiutare altri passeggeri ad evacuare l’aeromobile.

¹¹ Cfr. JAA *Temporary Guidance Leaflet* TGL N.°44.

Esistono considerevoli disparità da uno Stato membro all'altro: alcune autorità sembrano molto attive, sia nell'informazione dei cittadini circa i loro diritti sia nel monitoraggio dell'applicazione del regolamento e nell'esame delle denunce. Altri agiscono unicamente per reazione.

Un'ulteriore difficoltà è l'insufficiente armonizzazione delle loro azioni: effettivamente alcuni vettori hanno ottenuto interpretazioni diverse del testo da uno Stato membro all'altro.

I regimi sanzionatori sono estremamente diversificati; alcuni sono di carattere amministrativo, altri di carattere giudiziario e altri ancora di natura penale.

I termini per il trattamento delle denunce sono estremamente variabili: vanno da qualche settimana a 6 mesi. Questa situazione nuoce all'efficacia del sistema nel suo insieme. La precisione e l'efficacia delle decisioni dell'ONA, nonché le loro conseguenze pratiche per i passeggeri, sono anche esse estremamente variabili da uno Stato membro all'altro.

2.2.4. Altre difficoltà registrate

2.2.4.1. Disaccordi sull'importo e le modalità di calcolo e di imposizione

In alcuni Stati membri, sono emersi dei disaccordi tra i vettori e gli aeroporti sull'importo e le modalità di calcolo del diritto specifico di cui all'articolo 8 del regolamento.

Per quanto riguarda l'importo di questo diritto sono state rilevate, da un aeroporto all'altro, differenze significative non sempre chiaramente motivate.

2.2.4.2. Difficoltà di interpretazione di alcune definizioni importanti

Sono emerse difficoltà di interpretazione di alcune definizioni del regolamento. Ad esempio per la definizione stessa di "persone a mobilità ridotta", ci si è chiesto se in tale definizione rientrano le donne incinte, le persone in sovrappeso o i bambini piccoli. In queste situazioni di incertezza, anche se non è sempre possibile dare risposte universali, precise e semplici, occorre definire dei principi generali di interpretazione; in questo caso specifico, il regolamento non si applica solo alle persone con disabilità ma estende la propria protezione alle persone a mobilità ridotta per via dell'età o di qualsiasi altra causa di disabilità¹².

Pertanto, in assenza di eccezioni motivate, non si potrebbero escludere dal campo di applicazione del regolamento situazioni che coinvolgono bambini la cui età avrebbe come conseguenza di limitarne l'autonomia in occasione di un viaggio aereo. Un adulto che viaggia con più bambini piccoli potrebbe chiedere a ragione un'assistenza adeguata alle circostanze effettive del suo viaggio.

Analogamente una situazione di sovrappeso tale da ridurre notevolmente la mobilità di un passeggero non potrebbe essere esclusa a priori dal campo di applicazione del regolamento.

Questi esempi dimostrano la necessità di esaminare ogni singolo caso tenendo a mente l'obiettivo generale del regolamento, ossia la lotta contro le discriminazioni. Gli operatori non dovrebbero temere l'ampiezza del campo di applicazione delle definizioni, in quanto sono tutelati dagli abusi dal principio di proporzionalità dell'assistenza all'obiettivo perseguito,

¹² Articolo 2, lettera a), del regolamento.

ossia che il passeggero sia in grado di prendere il volo per il quale possiede una prenotazione¹³.

2.2.4.3. Il trasporto e la fornitura di ossigeno medico

Il trasporto e la fornitura di ossigeno medico sono soggetti a sistemi molto diversi da un vettore all'altro e creano incertezze e molta insoddisfazione per i passeggeri in questione.

Il regolamento nella sua formulazione attuale non consente di imporre una soluzione, tuttavia occorre trovare rapidamente una soluzione al problema dell'utilizzo dell'ossigeno medico in quanto la situazione attuale non è soddisfacente: in effetti esso esclude dal trasporto aereo i passeggeri che hanno un bisogno vitale di ossigeno oppure li mette in situazioni di incertezza sulle condizioni di trasporto e sui costi.

Il trasporto e l'uso dell'ossigeno medico devono essere armonizzati nell'Unione europea tenendo conto dei diritti dei passeggeri, delle regole della sicurezza aerea e dei vincoli dei vettori aerei.

Considerato materiale medico e, a questo titolo, trasportato gratuitamente ai sensi del regolamento¹⁴, l'ossigeno medico è soggetto anche alla legislazione sulle materie pericolose e per questo motivo vietato a bordo da alcune compagnie aeree che preferiscono fornire il loro ossigeno. Queste ultime applicano in questo caso delle politiche tariffarie per quella che considerano una prestazione di servizi, politiche che vanno dalla fornitura gratuita ad una fatturazione, a volte elevata.

Su questo tema la Commissione si è espressa più volte nelle risposte a interrogazioni parlamentari e petizioni per constatare e deplorare le situazioni contraddittorie create¹⁵.

2.2.4.4. Informazioni generali fornite alle persone a mobilità ridotta

La Commissione si sta impegnando notevolmente per informare il pubblico sui suoi diritti, sia attraverso il suo sito internet che con interventi periodici nei mass media. In particolare il 29 giugno scorso la Commissione ha varato su scala europea un'ampia campagna di informazione (*"I tuoi diritti di passeggero in mano"*) che durerà due anni¹⁶.

Con la distribuzione, tra l'altro, di opuscoli e manifesti nei luoghi frequentati dai viaggiatori, la creazione di un sito Internet dedicato ai diritti dei passeggeri¹⁷ e interventi nella stampa e nei mezzi audiovisivi questa campagna mira a sensibilizzare i cittadini sui loro diritti e incoraggiarli ad avvalersene.

Questi sforzi devono essere sostenuti da tutte le parti interessate, in particolare le autorità nazionali in ogni Stato membro. La Commissione incoraggerà le azioni di informazione svolte a livello locale.

¹³ Articolo 7 del regolamento.

¹⁴ Allegato II, secondo paragrafo.

¹⁵ Vedi ad esempio la risposta del 25.3.2010 alla petizione n. 1438/2009 presentata da David Buckle e la risposta della Commissione del 25.3.2010. Risposte alle interrogazioni scritte E-3760/09, E-5076/09, E-5586/09 e E-2962/10.

¹⁶ Cfr. http://ec.europa.eu/transport/index_en.htm

¹⁷ Cfr. <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights>

2.2.4.5. Rafforzare l'efficacia della prenotazione

Il sistema di prenotazione oggi risulta insufficiente e poco efficace: occorrerà riflettere sui mezzi tecnici e giuridici per migliorare la situazione.

Un aspetto fondamentale per migliorare la percentuale di prenotazione, oggi dell'ordine del 40%, è di prevedere un'informazione sistematica dei passeggeri sull'assistenza che possono ricevere e la necessità di notificare in anticipo le loro esigenze di assistenza.

Questa informazione dovrebbe essere trasmessa il più presto possibile e nel modo più chiaro possibile, sin dalla preparazione e prenotazione del viaggio. Ciò presuppone che gli operatori del settore, che dovranno avvertire i passeggeri circa i loro diritti e obblighi legati al regolamento, beneficino di una formazione adeguata. I biglietti, i buoni d'ordine e/o le fatture potrebbero sistematicamente riportare una indicazione che ricordi questi aspetti.

Alla luce di questo quadro riepilogativo del funzionamento del regolamento (CE) n. 1107/2006, dei suoi punti di forza e delle sue debolezze, la presente relazione intende presentare delle proposte destinate a migliorarne l'applicazione.

3. CONCLUSIONI E PROPOSTE PER IL FUTURO

L'applicazione del regolamento è, nel complesso, soddisfacente e migliora nel tempo, nonostante alcune importanti disparità in funzione degli operatori e degli Stati membri e malgrado il fatto che il testo non sia ancora sufficientemente noto al pubblico.

Anche se l'esigenza di fornire assistenza alle persone a mobilità ridotta è riconosciuta oggi ovunque nell'Unione europea, non siamo ancora giunti ad un'applicazione efficace e armonizzata che sarebbe il segno concreto dell'esistenza di un vero e proprio spazio comune in questo ambito.

Occorre fare ancora degli sforzi: gli assi di miglioramento proposti, che devono essere sviluppati con la collaborazione attiva di tutte le parti interessate (organizzazioni internazionali, in particolare la Conferenza europea dell'aviazione civile, autorità nazionali, organismi rappresentativi delle PMR, aeroporti, vettori aerei, società subappaltatrici ecc.) mirano a consentire di realizzare questo obiettivo.

Un primo bilancio dell'applicazione del regolamento, positivo nell'insieme, consente di scartare la necessità in questa fase di una revisione legislativa. In effetti il quadro legislativo istituito è recente e sembra abbastanza flessibile per accogliere i miglioramenti necessari, senza che sia necessario avviare adesso un processo legislativo.

La Commissione desidera pertanto, nel ruolo di coordinamento e di supervisione che le spetta, proporre vari assi di miglioramento all'interno del quadro esistente.

Primo asse: Interpretazione uniforme del regolamento

- La Commissione proporrà di ufficializzare l'esistenza della rete ONA sotto forma di un gruppo di esperti di queste autorità nazionali di applicazione.
- La Commissione discuterà in seno a questo gruppo degli orientamenti relativi all'interpretazione del regolamento, orientamenti che adotterà sotto forma di un documento

dei servizi al fine di giungere ad un'interpretazione più uniforme possibile dei provvedimenti del regolamento.

- La Commissione si accerterà che venga compiuto uno sforzo particolare per lo sviluppo di un'interpretazione comune dei requisiti di sicurezza che giustificano il rifiuto della prenotazione o dell'imbarco. La Commissione agirà in collaborazione con l'Agenzia europea della sicurezza aerea (AESA).
- La Commissione si incaricherà di creare e pubblicare un elenco unificato e comune per tutti gli Stati membri dei motivi che possono giustificare il rifiuto di trasporto di persone a mobilità ridotta o l'obbligo per le stesse di essere accompagnate durante il volo.

Secondo asse: Miglioramento del funzionamento pratico della regolamentazione

- La Commissione provvederà, in cooperazione con le parti interessate e in particolare le associazioni di consumatori (tra cui i Centri europei dei consumatori) affinché sia istituita una vera politica di informazione continua a beneficio del pubblico interessato dal regolamento, in particolare per le persone che non ritengono di trovarsi in una situazione di disabilità ma che tuttavia rientrano nella definizione delle PMR.
- La Commissione incoraggerà l'istituzione di programmi di formazione, in collaborazione con gli organismi rappresentativi delle PMR, per favorire un servizio migliore e tendere verso un'applicazione più efficace delle regole europee in materia.
- La Commissione proporrà al gruppo di esperti delle autorità nazionali di applicazione l'adozione di misure per incentivare le richieste di notifica di assistenza sin dalla fase di prenotazione con un sistema di rilascio di un documento giustificativo.

Terzo asse: Rafforzare la supervisione e l'efficacia dei regimi sanzionatori da parte delle autorità nazionali.

- La Commissione discuterà con il gruppo di legislatori sulla possibilità di creare una base di dati comune per seguire il trattamento delle denunce e le decisioni amministrative e giuridiche riguardanti l'applicazione del regolamento.
- La Commissione auspica inoltre l'elaborazione di un piano d'azione armonizzato a livello europeo che illustrerebbe dettagliatamente le azioni che le autorità nazionali devono impegnarsi a realizzare (audit periodici degli operatori, ispezioni sul campo ecc.).
- La Commissione incoraggerà le compagnie aeree a nominare un responsabile della risoluzione delle controversie sul posto con la capacità di adottare decisioni immediate per risolvere un conflitto con un passeggero.
- La Commissione discuterà con gli ONA circa la possibilità di pubblicare la lista delle sanzioni imposte e degli operatori interessati al fine di rafforzare il carattere dissuasivo del sistema sanzionatorio.

Quarto asse: Affrontare la questione dell'ossigeno medico

La Commissione incoraggerà la negoziazione di un impegno volontario di tutte le parti per quanto riguarda l'uso dell'ossigeno medico a bordo. In alternativa, la Commissione rifletterà

sull'adozione di una linea di condotta generale, sia mediante un atto non vincolante, sia, qualora ciò risulti opportuno, mediante la definizione di regole vincolanti.

Le soluzioni future dovrebbero incentrarsi su tre aspetti principali:

- La certificazione per il trasporto aereo di alcune attrezzature che sarebbero ammesse a bordo, a condizione di rispettare i criteri di manutenzione stabiliti.
- La fissazione di una tariffa unica massima per la fornitura di ossigeno a bordo applicabile in tutta l'Unione europea.
- Un'informazione chiara e precisa a disposizione dei passeggeri circa le condizioni di fornitura dell'ossigeno medico a bordo.