

ES

ES

ES



COMISIÓN EUROPEA

Bruselas, 11.4.2011
COM(2011) 166 final

INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO
sobre el funcionamiento y los efectos del Reglamento (CE) n° 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo

INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO

sobre el funcionamiento y los efectos del Reglamento (CE) n° 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo

1. INTRODUCCIÓN

El Reglamento (CE) n° 1107/2006¹ sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (en lo sucesivo denominado «el Reglamento») fue adoptado por el Parlamento Europeo y el Consejo el 5 de julio de 2006. Ese texto se inscribe en el marco de la lucha contra la discriminación de las personas que sufren de una discapacidad y, más en general, de un problema de movilidad, permanente o temporal, que lleva a cabo la Comisión Europea en todos los ámbitos de la vida de los ciudadanos.

Se considera por regla general que uno de cada seis ciudadanos europeos sufre de alguna discapacidad. La tendencia general al envejecimiento de la población europea acarreará un aumento constante de pasajeros con necesidades de asistencia específicas relacionadas con una discapacidad o con una movilidad reducida.

El objetivo del Reglamento es claro: se trata de permitir que las personas discapacitadas o con movilidad reducida (en lo sucesivo denominadas «PMR») tengan la posibilidad de viajar en avión de forma comparable a los demás ciudadanos.

La letra y el espíritu del Reglamento descansan sobre un equilibrio entre las exigencias de la lucha contra la discriminación y los requisitos operacionales, estableciendo un principio general de no discriminación y creando, por una parte, una serie de obligaciones de información y asistencia a cargo de los operadores y, por otra, un mecanismo de prenotificación de las necesidades de asistencia a cargo de las PMR y la existencia de excepciones estrictamente determinadas a las obligaciones de asistencia. La existencia y el respeto de este equilibrio están en el núcleo del funcionamiento de la normativa.

En 2009 y en el marco de la aplicación del artículo 17 del Reglamento, la Comisión lanzó dos estudios sobre la aplicación del Reglamento (CE) n° 1107/2006: el primero tuvo por objeto una evaluación general del funcionamiento del Reglamento, el segundo se centró más concretamente en los regímenes de sanción aplicables en los Estados miembros en caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el texto. Los informes definitivos de esos estudios se presentaron en junio y septiembre de 2010 y pueden consultarse en el sitio internet de la Dirección General de Movilidad y Transportes².

El presente informe no pretende examinar en detalle el contenido de esos estudios, a los que el lector puede acceder con facilidad, sino presentar un resumen para posteriormente extraer las conclusiones pertinentes a fin de mejorar el funcionamiento de la normativa vigente.

¹ DO L 204 de 26.7.2006, p. 1.

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

2. PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LOS ESTUDIOS

Los estudios sobre la aplicación del Reglamento dan una visión completa de la situación actual en la Unión Europea.

Los Estados miembros han creado el marco jurídico previsto por el texto y establecido las principales obligaciones de asistencia de forma tal que la realidad sobre el terreno para las PMR ha cambiado, lo cual constituye un éxito innegable.

No obstante, esta nueva normativa se aplica de forma desigual de un Estado miembro a otro, de un aeropuerto a otro, y de una compañía aérea a otra. La principal dificultad radica en la falta de armonización, y a veces de coherencia, en su interpretación.

2.1. Éxitos

La opinión general es que la entrada en vigor del Reglamento ha constituido un avance innegable para las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Los aspectos de ese éxito pueden resumirse de la manera siguiente:

a) Un marco único. El Reglamento ha impuesto un marco único mínimo aplicable en toda la Unión³. Hoy en día ese régimen único de protección está en funcionamiento en Europa y, gracias a él, hay una lista detallada de los servicios de asistencia que deben ofrecerse gratuitamente a los pasajeros afectados.

b) Un reparto claro de tareas entre aeropuertos y compañías aéreas. Actualmente ambas partes saben lo que tienen que hacer y de qué forma, incluso financieramente.

c) La creación de una red de organismos nacionales de supervisión del cumplimiento del Reglamento (en inglés "National Enforcement Bodies": denominados "NEB") en todos los Estados miembros y el establecimiento de una cooperación real, alrededor de la Comisión, pero también de otros organismos⁴, a través del intercambio de información y de buenas prácticas.

Se ha impuesto una cultura europea de asistencia a las PMR en el transporte aéreo: hoy en día, todos los agentes son conscientes de esta problemática y toman medidas concretas.

No obstante, a pesar de estos aspectos positivos, los servicios de la Comisión han podido comprobar la existencia de disfunciones.

2.2. Dificultades

Las lecciones aprendidas y los diferentes estudios llevados a cabo tanto por la Comisión como por otras organizaciones⁵ muestran que existen dificultades en la aplicación del Reglamento que pueden debilitar su potencial.

³ Además de los países no pertenecientes a la UE que aplican la normativa europea.

⁴ Como el subgrupo de facilitación PMR de la Conferencia Europea de Aviación Civil.

⁵ "CAA review on the implementation of European legislation on the rights of disabled and reduced mobility passengers in the UK", marzo de 2010. Trabajos del subcomité de facilitación de la CEAC sobre las PMR. Respuestas a la consulta pública sobre los derechos de los pasajeros aéreos realizada por la Comisión Europea el primer semestre de 2010.

Claro es que la realidad estadística muestra que, en la gran mayoría de los casos, las PMR reciben la asistencia a que tienen derecho y que son pocos los casos que presentan problemas. No obstante, debe realizarse un esfuerzo constante de mejora de la aplicación del Reglamento.

2.2.1. Dificultades ligadas a las obligaciones de los aeropuertos

Una gran parte de la asistencia a las PMR corre a cargo de los entes gestores de los aeropuertos⁶, puesto que todo el recorrido del pasajero por las infraestructuras aeroportuarias hasta el asiento en la cabina, así como la manipulación del equipaje, se efectúan bajo su responsabilidad.

a) La calidad del servicio y su adaptación a las necesidades individuales de las PMR son a veces insuficientes.

La oferta de servicios de asistencia es de calidad desigual y, a veces, inadecuada a las necesidades de los pasajeros, en particular en lo que se refiere a las PMR casi o totalmente impedidas. Además, el nivel de formación del personal no es siempre el suficiente.

b) Necesidad de mejorar la información a los pasajeros. Con frecuencia la información a los pasajeros resulta insuficiente o poco accesible. Este aspecto esencial para el buen funcionamiento del Reglamento sigue siendo una de las carencias importantes de su aplicación.

c) Manipulación del material de movilidad

La manipulación de los equipos de movilidad es asimismo una fuente de preocupación. Con frecuencia se trata de material frágil y oneroso cuya importancia es vital para el pasajero.

2.2.2. Dificultades ligadas a las obligaciones de las compañías aéreas

a) Restricciones a la reserva o al embarque de PMR por motivos de seguridad

Los estudios realizados y las reclamaciones tramitadas indican que las principales dificultades de aplicación del Reglamento por parte de las compañías aéreas consisten en la denegación de reserva o de embarque de PMR por motivos relacionados con la seguridad.

Esta problemática se extiende a las situaciones en que las compañías aéreas exigen a las PMR que vayan acompañadas de una persona capaz de asistirles durante el vuelo, obligando a esta segunda persona a pagar el precio completo de su billete.

En su artículo 4, apartado 1, el Reglamento autoriza a las compañías aéreas a acogerse a una excepción al principio de no discriminación y, por consiguiente, o bien a denegar la reserva o el embarque de una PMR, o bien a obligarla a viajar con un acompañante a fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos por las normas internacionales, comunitarias o nacionales, o por la autoridad que haya emitido el certificado de operador aéreo. Se trata pues de una excepción estrictamente delimitada⁷.

⁶ Anexo I del Reglamento (CE) n° 1107/2006.

⁷ Artículo 4.1 del Reglamento.

Al parecer reina una cierta confusión sobre los criterios de seguridad al amparo de los cuales pueden autorizarse excepciones al principio de no discriminación. Claro es que la necesidad de poder seguir las instrucciones de seguridad⁸ en caso de descompresión, turbulencias, maniobra repentina o accidente podría justificar, en determinados casos, una denegación de embarque o la necesidad de limitar el número de PMR a bordo, o de exigir un acompañante.

En la actualidad existen pocas normas de seguridad armonizadas a nivel de la Unión en materia de transporte de PMR. Además, la aplicación de esas normas sigue siendo normalmente competencia de las administraciones nacionales. Cada operador aéreo propone sus normas en la materia, según su propia evaluación de riesgos, que son aprobadas por la autoridad competente.

A este hecho hay que añadir que algunos operadores aéreos tienen tendencia a confundir los requisitos de seguridad del vuelo con asuntos relacionados únicamente con la comodidad de las PMR (alimentación, uso de los lavabos, etc.). Ahora bien, la denegación de embarque por motivos de seguridad debe estar estrictamente ligada a la seguridad del vuelo.

La armonización de las normas de seguridad es una labor compleja que implica la cooperación de las autoridades nacionales competentes. No obstante, la Comisión considera que ya es posible sentar principios simples para delimitar las excepciones previstas en los artículos 4.1 a) y 4.2, a saber:

- Toda excepción invocada por un motivo de seguridad para justificar una denegación de reserva o de transporte, o para exigir un acompañante, debe apoyarse sobre una o varias normas jurídicas obligatorias⁹ de seguridad aérea, y no basarse en meras recomendaciones o en la política comercial del operador aéreo.
- En caso de denegación de transporte, deben comunicarse al pasajero los motivos exactos y la norma jurídica obligatoria sobre la que se basa la denegación.
- Las autoridades nacionales deben definir con exactitud y publicar los requisitos de seguridad que pueden alegarse para denegar un transporte, a fin de permitir una mejor comprensión y armonización progresiva de las prácticas.

Los motivos que podrían justificar una denegación de transporte deberían estar estricta y directamente ligados a la seguridad del vuelo, atendiendo a los principios siguientes:

- La incapacidad de comprender las consignas de seguridad dadas por la tripulación y de ejecutar por sí mismo los movimientos y manipulaciones de seguridad (atarse y desatarse el cinturón de seguridad, alcanzar y ajustarse la máscara de oxígeno o el chaleco salvavidas); la incapacidad de participar, aun de forma limitada, en su propia evacuación y,

⁸ Fundamentalmente, la manipulación y uso del cinturón de seguridad, de la máscara de oxígeno y del chaleco salvavidas y la evacuación rápida del avión por las vías indicadas por la tripulación de cabina.

⁹ En la UE, las normas vinculantes son las UE OPS (Operational Standards) (Reglamento (CEE) nº 3922/1991 de 31.12.1991). Ese Reglamento establece normas técnicas y procedimientos administrativos comunes aplicables al transporte comercial por avión, como las normas de seguridad para el transporte de las PMR (véase, por ejemplo, OPS 1.260, pág. 34, o el Apéndice 1 de la OPS 1.1045, punto 8.2.2.). Puede haber también normas nacionales: por ejemplo, en el Reino Unido, "Code of Practice", pág. 38; en Alemania LBA, Circulares pág. 36; en Bélgica, Circular nº CIR/OPS-04 de diciembre de 2006 publicada por la DGTA, "Centre communication Nord".

por último, la incapacidad de administrarse a sí mismo los cuidados o tratamientos médicos necesarios durante el vuelo.

- Por otra parte, dependiendo de las características del aparato, el número máximo de PMR en un vuelo determinado no debería ser inferior al número de pasajeros plenamente válidos¹⁰ capaces de asistir a las PMR en caso de evacuación urgente¹¹. A este respecto, algunas autoridades han estimado que ese límite corresponde a la mitad del número de pasajeros plenamente válidos presentes en el vuelo.

b) Cuestiones relativas a la asistencia a bordo. Surgen también dificultades de aplicación relacionadas con la asistencia durante el vuelo y, en particular, la obligación a cargo del operador de prestar ayuda a las PMR para desplazarse a los lavabos. Esta obligación está claramente mencionada en el anexo II del Reglamento y las compañías aéreas deben tomar todas las medidas necesarias para cumplirla, sin perjuicio de las normas de seguridad, llegado el caso adaptando las instalaciones y dando la formación adecuada al personal de cabina.

c) Problemas relativos a los equipos de movilidad. La definición de los equipos de movilidad que deben transportarse gratuitamente ha dado lugar a interpretaciones divergentes. Ha habido pasajeros que han visto denegado su derecho al transporte gratuito de determinados equipos so pretexto de que no eran estrictamente necesarios para el viaje para el que habían solicitado asistencia.

El derecho a viajar, tal y como refleja el primer considerando del Reglamento (principios de no discriminación y de igualdad de trato), no debe limitarse al acto físico del transporte de un lugar a otro, sino que debe tener en cuenta asimismo la situación en el destino, lo que implica para esta categoría de pasajeros tener a su disposición los equipos de movilidad y el material médico necesario para su actividad después del vuelo.

d) Problemas relativos a la información facilitada a las PMR. Por último, con frecuencia las PMR no reciben suficiente información sobre sus derechos, ni en el momento de hacer la reserva ni en caso de denegación de embarque.

No obstante, la letra y el espíritu del Reglamento exigen que las PMR sean informadas, previamente a su petición de reserva, de sus derechos y de las excepciones previstas a fin de que puedan tomar su decisión de reserva y de solicitud de asistencia con pleno conocimiento de causa.

2.2.3. Dificultades ligadas a las obligaciones de los organismos nacionales responsables de la aplicación del Reglamento

Se han registrado dificultades por la falta de uniformidad en la interpretación del Reglamento, así como en la tramitación de las reclamaciones de los pasajeros y en el régimen sancionador.

¹⁰ Por pasajero plenamente válido se entiende, según la definición de la OACI (*Doc 7192 Training manual Part E-1*), cualquier persona seleccionada por los miembros de la tripulación a fin de asistir en la gestión de situaciones de urgencia, por ejemplo, para abrir las puertas o ayudar a los demás pasajeros a evacuar el avión.

¹¹ CF. JAA Temporary Guidance Leaflet TGL n° 44.

Desde 2006, la Comisión ha venido organizando reuniones con las autoridades nacionales competentes para debatir las posibles divergencias de interpretación del Reglamento. Las actas de esas reuniones están publicadas en el sitio web de la DG de Movilidad y Transportes.

Existen grandes disparidades entre los Estados miembros: algunos organismos nacionales de supervisión se muestran muy activos, tanto en lo que se refiere a la información al público de sus derechos y a la supervisión de la aplicación del Reglamento sobre el terreno, como a la tramitación de las quejas. Otros organismos nacionales de supervisión se limitan a actuar solamente de forma reactiva.

Otro problema es que dichos organismos no armonizan suficientemente sus actuaciones y, por consiguiente, ha habido operadores que se han encontrado con que Estados miembros distintos interpretan el Reglamento de forma diferente.

En lo que se refiere a los regímenes sancionadores, éstos se caracterizan por su extrema diversidad. Mientras que algunos son de naturaleza administrativa, otros son de naturaleza judicial o penal.

Los plazos de tramitación de las quejas son extremadamente variables: de varias semanas a seis meses. Esta situación va en detrimento de la eficacia de todo el sistema. Asimismo, el grado de pormenorización y eficacia de las decisiones de los organismos nacionales de supervisión de la aplicación del Reglamento, así como sus consecuencias prácticas para los pasajeros, son también muy variables de un Estado miembro a otro.

2.2.4. *Otras dificultades registradas*

2.2.4.1. Desacuerdos sobre el importe y el método de cálculo y de imposición

En algunos Estados miembros ha habido desacuerdos entre los operadores y los aeropuertos sobre el importe y el método de cálculo de la tarifa específica prevista en el artículo 8 del Reglamento.

Se han observado diferencias significativas en relación con esa tarifa de un aeropuerto a otro, sin que haya siempre un motivo claro que las explique.

2.2.4.2. Dificultades de interpretación de determinadas definiciones importantes

Algunas definiciones del Reglamento han dado lugar a dificultades de interpretación. Por ejemplo, no está claro si las mujeres embarazadas, las personas con sobrepeso o los niños de corta edad entran en el ámbito de la definición de personas con movilidad reducida. En esas situaciones de incerteza, si no se pueden dar siempre respuestas universales, precisas y sencillas, deben aplicarse los principios generales de interpretación del Reglamento. En este caso, el Reglamento abarca no solamente a las personas con discapacidad, sino también a las que sufren de movilidad reducida por su edad o por cualquier otra causa de discapacidad¹².

Por consiguiente, a falta de excepciones claras, no pueden excluirse del ámbito de aplicación del Reglamento las situaciones en que haya niños cuya propia autonomía durante un vuelo sea limitada por su corta edad. Por esta razón, un adulto que viaje solo con varios niños de corta edad tendría derecho a solicitar una asistencia adecuada a las circunstancias reales de su viaje.

¹² Artículo 2, letra a), del Reglamento.

De la misma manera, no debe excluirse a priori del ámbito de aplicación del Reglamento una hipotética situación de sobrepeso que reduzca sensiblemente la movilidad de un pasajero.

Estos ejemplos demuestran la necesidad de evaluar las situaciones caso por caso guardando en mente el objetivo general del Reglamento de luchar contra la discriminación. Los operadores no deberían temer que el ámbito de las definiciones sea demasiado amplio porque están protegidos de los abusos por el principio de proporcionalidad de la asistencia al objetivo perseguido, a saber, que el pasajero sea capaz por sí solo de tomar un vuelo para el que tenga una reserva¹³.

2.2.4.3. Transporte y suministro de oxígeno médico

El transporte y suministro de oxígeno médico es objeto de regímenes muy diferentes de un operador a otro, lo cual causa incertidumbre y mucha insatisfacción a los pasajeros afectados.

En su redacción actual, el Reglamento no da ninguna solución al problema, pero el uso de oxígeno médico a bordo es un tema que debe resolverse rápidamente porque la situación actual no es satisfactoria. A los pasajeros que tienen una necesidad vital de oxígeno, o bien se les deniega el embarque, o bien se les somete a una situación de incertidumbre sobre las condiciones y el coste de su transporte.

El transporte y uso de oxígeno médico debe armonizarse en la Unión Europea teniendo en cuenta los derechos de los pasajeros, las normas de seguridad aérea y las limitaciones de los operadores aéreos.

El oxígeno médico se considera material médico y por consiguiente se transporta gratuitamente de conformidad con el Reglamento¹⁴, pero también está sujeto a la legislación sobre mercancías peligrosas y, por esta razón, algunas compañías lo prohíben a bordo e imponen el uso de su propio oxígeno. En tal caso, las compañías consideran que están prestando un servicio que puede ser gratuito, pero por el que también pueden facturar tarifas que a veces son elevadas.

En numerosas ocasiones, la Comisión ha tenido ocasión de expresar su opinión en respuestas a preguntas parlamentarias y a peticiones sobre este asunto y de deplorar las diferencias de trato¹⁵.

2.2.4.4. Información general facilitada a las PMR

La Comisión está realizando actualmente un esfuerzo importante para informar al público de sus derechos a través de su sitio internet y mediante intervenciones periódicas en los medios de comunicación. El 29 de junio del año pasado, la Comisión lanzó una amplia campaña de información a escala europea ("*Sus derechos como pasajero al alcance de la mano*") que durará dos años¹⁶.

¹³ Artículo 7 del Reglamento.

¹⁴ Anexo II, 2º párrafo.

¹⁵ Véase por ejemplo, la respuesta de 25.3.2010 a la petición nº 1438/2009 presentada por David Buckle y la respuesta de la Comisión el 25.3.2010. Respuestas a las preguntas escritas E-3760/09, E-5076/09, E-5586/09 y E-2962/10.

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

El objetivo de esta campaña es concienciar a los ciudadanos de sus derechos y alentarlos a hacer uso de ellos mediante la distribución de folletos informativos, carteles en las zonas frecuentadas por los pasajeros, un sitio web dedicado a los derechos de los pasajeros¹⁷, conferencias de prensa e intervenciones en los medios audiovisuales.

Todas las partes interesadas, en particular las autoridades nacionales de los Estados miembros, deben apoyar estos esfuerzos. La Comisión fomentará las iniciativas locales de información a pie de calle.

2.2.4.5. Refuerzo de la eficacia de la prenotificación

El sistema actual de prenotificación es insuficiente e ineficaz, por lo que se examinarán los medios técnicos y jurídicos para mejorar la situación.

Para aumentar la tasa de notificación, que es en la actualidad del orden del 40 %, es esencial facilitar a los pasajeros información sistemática sobre la asistencia que pueden recibir y sobre la importancia de avisar con antelación sobre sus necesidades de asistencia.

Esa información debe darse cuanto antes y con la mayor claridad posible ya en el momento de la preparación y reserva del viaje. Los agentes del sector deben estar formados para avisar a los pasajeros de sus derechos y obligaciones de conformidad con el Reglamento. Un recordatorio en este sentido podría figurar sistemáticamente en los billetes, pedidos y facturas.

A la luz de este resumen recapitulativo del funcionamiento del Reglamento (CE) n° 1107/2006, de sus virtudes y carencias, el presente informe se propone esbozar propuestas para mejorar su aplicación.

3. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

En términos generales, la aplicación del Reglamento es satisfactoria y va mejorando, a pesar de algunas diferencias importantes entre los operadores y los Estados miembros y del escaso conocimiento que el público todavía tiene de su contenido.

Si bien la necesidad de proporcionar asistencia a las PMR está actualmente reconocida en toda la Unión Europea, todavía no se ha logrado una aplicación eficaz y armonizada que sería la prueba concreta de la existencia de un verdadero espacio común en este ámbito.

Queda trabajo por hacer: los ejes de mejora propuestos, que deberán desarrollarse con la colaboración activa de todas las partes interesadas (organizaciones internacionales, en particular la Conferencia Europea de Aviación Civil, autoridades nacionales, organizaciones de representación de las PMR, aeropuertos, operadores aéreos, subcontratistas, etc.), contribuirán a alcanzar este objetivo.

Un primer balance, globalmente positivo, de la aplicación del Reglamento permite descartar la necesidad de efectuar en este momento una revisión legislativa. El marco jurídico en vigor es reciente y parece lo suficientemente flexible como para dar acomodo a las mejoras necesarias sin necesidad de emprender un proceso legislativo.

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

Por tanto, la Comisión, a quien incumbe la labor de coordinación y supervisión, propone varios ejes de mejora dentro del marco existente.

Primer eje: Interpretación uniforme del Reglamento

- La Comisión propondrá formalizar la existencia de la red de organismos nacionales de supervisión de la aplicación del Reglamento (NEB) en forma de un grupo de expertos de esos organismos.
- La Comisión discutirá con ese grupo las directrices de interpretación del Reglamento que adoptará en forma de un documento de trabajo a fin de lograr una interpretación lo más uniforme posible de las disposiciones del Reglamento.
- La Comisión se asegurará de que se haga un esfuerzo especial para adoptar una interpretación común de los requisitos de seguridad que se pueden alegar para justificar una denegación de reserva o de embarque. La Comisión actuará en concertación con la Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA).
- La Comisión tomará las medidas necesarias para que se elabore y publique una lista unificada y común a todos los Estados miembros de las razones que pueden servir de base para denegar el transporte de una PMR, o para imponer la obligación de efectuar el vuelo con un acompañante.

Segundo eje: Mejoras del funcionamiento práctico de la normativa

- La Comisión, en cooperación con las partes interesadas y, en particular, las organizaciones de consumidores (por ejemplo, los Centros Europeos del Consumidor), procurará que se lleve a cabo una política activa y constante de información al público afectado por el Reglamento, especialmente dirigida a aquellas personas que no se consideran afectadas por una discapacidad, pero que sí entran en el ámbito de la definición de PRM.
- La Comisión fomentará la creación de programas de formación, en colaboración con las organizaciones representativas de las PMR, para mejorar el servicio y tender hacia una aplicación más eficaz de las normas europeas en la materia.
- La Comisión propondrá al grupo de expertos de los organismos nacionales de supervisión de la aplicación del Reglamento la adopción de medidas para fomentar la solicitud de notificaciones de asistencia desde el momento de la reserva, junto con un sistema de expedición del justificante correspondiente.

Tercer eje: Refuerzo de la supervisión y la eficacia de los regímenes sancionadores por parte de los organismos nacionales.

- La Comisión y el grupo de reguladores debatirán la posibilidad de crear una base de datos común para hacer un seguimiento de la tramitación de las reclamaciones y las decisiones administrativas y judiciales sobre la aplicación del Reglamento.
- La Comisión desea asimismo que se elabore un plan de acción armonizado a nivel europeo que detalle las actuaciones que los organismos nacionales deben comprometerse a realizar (auditorías periódicas de los operadores, inspecciones sobre el terreno, etc.).

- La Comisión alentará a las compañías aéreas a nombrar un responsable de la resolución de controversias sobre el terreno con la capacidad de tomar decisiones inmediatas para resolver una controversia con un pasajero.
- La Comisión tratará con los organismos nacionales de supervisión de la aplicación del Reglamento la posibilidad de publicar la lista de las sanciones impuestas y de los operadores afectados a fin de reforzar el carácter disuasorio del régimen de sanciones.

Cuarto eje: Tratamiento de la cuestión del oxígeno médico

La Comisión fomentará la negociación de un compromiso voluntario de todas las partes en relación con el uso de oxígeno médico a bordo. En su defecto, la Comisión reflexionará sobre la adopción de una política general, bien mediante un acto no vinculante, bien, llegado el caso, mediante el establecimiento de normas vinculantes.

Las posibles soluciones deberán referirse en particular a los tres elementos principales siguientes:

- La certificación para el transporte aéreo de determinados equipos que serían admitidos a bordo a condición de respetar criterios de mantenimiento definidos.
- La fijación de una tarifa máxima única para el suministro de oxígeno a bordo, aplicable en toda la Unión Europea.
- La puesta a disposición de los pasajeros de información clara y precisa sobre las condiciones de suministro de oxígeno médico a bordo.