



ROMÂNIA
Avocatul Poporului

Str. George Vraca nr. 8, Sector 1, București
www.avp.ro



Tel.: +40-21-312.71.01, Fax: +40-21-312.49.21, E-mail: avp@avp.ro
Tel. dispecerat: +40-21-312.71.34, E-mail: petitii@avp.ro

Nr. 10382/2025

Domnului Mîndrescu Bogdan Stelian
Director General
Compania Națională Aeroporturi București



RECOMANDARE

Nr. 231 din 24. NOV. 2025 2025

**privind asigurarea dreptului de asistență la aeroport pentru persoanele cu
mobilitate redusă**

Prin petiția înregistrată la Instituția Avocatul Poporului sub nr. 10382 din 7 aprilie 2025, doamna _____ a reclamat faptul că Aeroportul Internațional Henri Coandă Otopeni nu i-a acordat serviciul de asistență în cadrul zborurilor din 31 martie (București-Bari) și 4 aprilie (Bari-București) deși este persoană cu dizabilitate de _____ și a solicitat acordarea acestui serviciu încă din momentul achiziționării biletelor de transport. Astfel, petenta a arătat că, deși a fost însoțită în această călătorie de o persoană apropiată, aceasta nu îi putea oferi suportul necesar în contextul deplasării prin aeroport, cu bagaje, în spații aglomerate și necunoscute.

Pentru zborul din data de 31 martie 2025 (București-Bari), i s-a comunicat doamnei _____ faptul că un reprezentant al companiei o va asista la urcarea în avion, însă acest lucru nu s-a întâmplat. Petenta a menționat disconfortul emoțional, stresul, sentimentul de abandon și lipsă de siguranță prin care a trecut în această situație, arătând că, dacă nu ar fi fost însoțită, nu ar fi reușit să urce singură în aeronavă.

Pentru zborul de întoarcere din data de 4 aprilie 2025 (Bari-București), serviciul de asistență a fost solicitat din Italia și reconfirmat în timpul zborului. Cu toate acestea, la sosirea pe Aeroportul Otopeni, nimeni nu a venit să preia petenta, aceasta fiind nevoită să aștepte în avion peste 40 de minute, deși echipajul aeronavei se pregătea pentru efectuarea unui alt zbor.

Doamna _____ subliniază puternicul impact emoțional al acestei situații asupra sa, vulnerabilitatea și lipsa de siguranță resimțite într-un spațiu public unde ar fi trebuit să beneficieze de sprijin specializat..

Față de obiectul petiției, ne-am adresat **Companiei Naționale Aeroporturi București** cu rugămintea de efectuare a verificărilor necesare cu privire la aspectele reclamate de petentă. De asemenea, ne-am adresat **Agenției Naționale pentru Plăți și Inspecție Socială - Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Ilfov** cu solicitarea de efectuare de verificări la Aeroportul Internațional Henri Coandă – Otopeni și **Comisariatului pentru Protecția Consumatorului Ilfov**, cu rugămintea de verificare a aspectelor sesizate de petentă, **revenind** către CPC Ilfov deoarece nu a răspuns sesizării inițiale.

Rezultatul demersurilor întreprinse:

1. Referitor la adresa Avocatului Poporului nr. 10382/2025, **Compania Națională Aeroporturi București**, prin adresa înregistrată la instituția Avocatul Poporului cu nr. 17229/2025, ne-a comunicat faptul că răspunsul la sesizarea la care am făcut referire a fost transmis direct petentei prin adresa AB-SKOM 408/2025.

În acest sens, ne-au transmis răspunsul comunicat doamnei _____ și au precizat faptul că C.N.A.B. acordă atenție specială pasagerilor cu dizabilități, prin serviciile și facilitățile puse la dispoziția acestora, respectându-se cu strictețe normele ECAC Doc 30.

Răspunsul transmis petentei are următorul conținut:

„Confirmăm primirea scrisorii dumneavoastră, înregistrată în evidențele Companiei Naționale Aeroporturi București cu numărul R 162/FSOC 038/07.04.2025 și vă asigurăm că CNAB manifestă interes și receptivitate față de sugestiile și observațiile primite de la pasagerii și vizitatorii Aeroportului Internațional Henri Coandă București, conștienți fiind de faptul ca acestea reprezintă un factor de optimizare a serviciilor oferite.

Față de aspectele menționate, vă transmitem următoarele:

- *în data de 31.03.2025 v-ați prezentat la biroul asistență pasageri cu mobilitate redusă de unde ați fost însoțită de un agent PMR până la poarta de îmbarcare;*
- *în jurul orei 13.30 agentul PMR s-a prezentat la poarta nr. 1 pentru a vă asista (atât pe dvs., cât și un alt pasager cu nevoi speciale) la îmbarcarea în aeronavă, însă dvs. nu mai erați prezentă în zona porții de îmbarcare;*
- *precizăm faptul că îmbarcarea persoanelor cu nevoi speciale se efectuează înaintea deschiderii formalităților, fiind un proces premergător etapei de îmbarcare;*

- din cauza faptului că nu ați fost prezentă la poarta de îmbarcare, îmbarcarea tuturor pasagerilor a început, astfel că nu ați mai beneficiat de asistență specifică. Subliniem faptul că agentul PMR a fost prezent la poarta de îmbarcare, dovadă fiind asistența oferită celui alt pasager cu mobilitate redusă;

- referitor la sosirea din data de 04.04.2025, precizăm că aeronava a aterizat cu aproximativ 30 minute mai devreme față de ora programată, fapt ce a dus la o suprapunere a mai multor curse, astfel că timpul de procesare a pasagerilor cu nevoi speciale a crescut;

- menționăm că sunt perioade din zi de maximă aglomerație când, într-un interval scurt de timp, sunt concentrate multe zboruri, astfel încât pot apărea dificultăți în procesarea tuturor pasagerilor care necesită asistență de specialitate;

- conform procedurilor, pasagerii cu mobilitate redusă sunt debarcați ultimii, astfel încât, pe viitor, pentru a evita astfel de situații neplăcute, avem rugămintea, indiferent de circumstanțe, să rămâneți în aeronavă până la sosirea agentului PMR;

Regretăm disconfortul creat și vă asigurăm că depunem toate eforturile pentru ca toți pasagerii care solicită asistență pentru persoane cu mobilitate redusă să beneficieze de servicii de calitate, iar lucrătorii PMR acordă o atenție specială pasagerilor cu dizabilități, prin serviciile și facilitățile puse la dispoziția acestora, respectând cu strictețe normele interne și internaționale în vigoare.

Vă cerem scuze pentru situația prezentată și vă asigurăm în continuare de întreaga noastră disponibilitate.”

2. Agencia Națională pentru Plăți și Inspectie Socială - Agencia Judeteană pentru Plăți și Inspectie Socială Ilfov, prin adresa înregistrată la instituția Avocatul Poporului cu nr. 22045/2025, ne-a comunicat că, urmare a adresei instituției Avocatul Poporului prin care am solicitat efectuarea de verificări la Aeroportul Internațional Henri Coandă – Otopeni, situat în str. Calea Bucureștilor nr.224 E, oraș Otopeni, județul Ilfov, verificări necesare în vederea soluționării sesizării doamnei _____, o echipă de inspectori sociali s-a deplasat la locația mai sus menționată, iar în urma verificărilor au constatat următoarele:

-”în cadrul A.I.H.C.- Otopeni funcționează serviciul Pasageri Mobilitate Redusă (P.M.R), având ca misiune deservirea pasagerilor cu mobilitate redusă doar atunci când există asemenea solicitări efectuate la achiziționare biletelor de zbor cu specificație în acest sens;

- serviciul P.M.R. este parte integrantă din activitatea desfășurată pe A.I.H.C. Otopeni, funcționând în baza Regulamentului de Organizare și Funcționare, Procedurii de Lucru, Fișelor de post, 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;

- personalul care deservește serviciul P.M.R. este instruit conform procedurii de lucru, iar periodic conducerea se asigură de conștientizarea, obligațiile și responsabilitățile ce le revin acestora în relația cu persoanele care solicită aceste servicii;

- personalul respectă procedura de lucru, programările pentru însoțirea persoanelor care solicită acest serviciu, existând cazuri, sporadice, în care datorită unor situații obiective, programul nu poate fi respectat întocmai (sosiri întârziate sau sosiri mai devreme față de programul de zbor inițial);
- din discuțiile purtate cu directorul general, personalul serviciului, cât și din documentele puse la dispoziție cu privire la cazul doamnei reiese faptul că sincopa, cu privire la serviciul solicitat, a fost datorată decalajului dintre ora de aterizare și programare, motiv pentru care s-a suprapus cu alte programări;
- reprezentantul entității a mai menționat că există mici deficiențe în desfășurarea activității serviciului. ”

3. Prin adresa înregistrată cu nr. 36574/3 noiembrie 2025 Comisariatul pentru Protecția Consumatorului Ilfov a răspuns adresei de revenire a Avocatului Poporului, comunicând următoarele:

”Referitor la reclamația dumneavoastră, înregistrată la C.J.P.C. Ilfov sub nr. 42998 din 26.06.2025, privind operatorul economic Compania Națională Aeroporturi București, în conformitate cu art. 8, alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, prin prezenta vă informăm că aceasta este soluționată nefavorabil.

Din analiza reclamației dumneavoastră și din documentele puse la dispoziție de către reprezentantul operatorului economic a reieșit faptul că, în data de 31.03.2025 v-ați prezentat la biroul de asistență pasageri cu mobilitate redusă de unde vi s-a oferit suport din partea unui angajat până la îmbarcare. În jurul orei 13:30 un angajat al PMR s-a prezentat la poarta de îmbarcare, iar dumneavoastră nu vă aflați în zona porții de îmbarcare, astfel începând îmbarcarea în aeronavă conform programului stabilit. La data de 04.04.2025 aeronava a aterizat cu 30 de minute mai devreme, fapt ce au dus la o suprapunere a mai multor curse, astfel pasagerii cu nevoi speciale fiind mai mulți. Conform procedurii, pasagerii cu mobilitate redusă sunt debarcați ultimii, iar până la sosirea unui angajat PMR sunt opriți în aeronavă. Astfel, dumneavoastră, coborând din avion cu ajutorul persoanelor neavizate să vă ofere suport, a fost încălcată procedura ce trebuia urmată.

Prezenta adresă nu vă îngrădește dreptul de a vă adresa personal instanței de judecată competente pentru soluționarea litigiului pe care îl aveți cu Compania Națională Aeroporturi București. ”

Din verificările efectuate, reiese că pe pagina oficială a Aeroportului Internațional Henri Coandă București - Compania Națională Aeroporturi București - bucharestairports.ro, la secțiunea Pasageri – Pasageri cu mobilitate redusă este comunicat faptul că **pasagerii cu mobilitate redusă beneficiază de o atenție deosebită în cadrul aeroportului datorită serviciilor și facilităților care le sunt oferite. Categoria pasagerilor cu mobilitate redusă include, se arată, orice persoană a cărei mobilitate este afectată din cauza unei incapacități (senzoriale sau locomotorii), a unei deficiențe fizice, a vârstei, a**

unei boli sau a altei cauze (persoane care utilizează un scaun cu roțile, persoane cu deficiențe de vedere, în vârstă, foarte înalte sau supraponderale).

Totodată, sunt prezentate Standardele de calitate pentru Serviciul de Asistență Pasageri cu Mobilitate Redusă, standarde stabilite în conformitate cu art. 9 al 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.

Din examinarea prevederilor pct. 4, 5 și 6 din 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, reies următoarele:

(4) Pentru a oferi persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă condiții de transport comparabile cu cele ale altor cetățeni, ar trebui să se pună la dispoziția acestora asistența necesară pentru a răspunde nevoilor lor speciale, atât la aeroport, cât și la bordul aeronavei, prin angajarea personalului și utilizarea echipamentului necesar. În scopul incluziunii sociale, persoanele respective ar trebui să beneficieze de această asistență fără taxe suplimentare;

(5) Asistența furnizată pe aeroporturile situate pe teritoriul unui stat membru pentru care se aplică tratatul ar trebui, printre altele, să permită persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă să se deplaseze de la un punct indicat de sosire la un aeroport spre aeronavă și de la aeronavă la un punct indicat de plecare de la aeroport, inclusiv îmbarcarea și debarcarea. Aceste puncte ar trebui să fie indicate cel puțin la intrările principale în clădirile terminalelor, în zonele cu ghișee de îmbarcare, în trenuri, tramvaie, metrouri și stații de autobuz și taximetre, în alte locuri de transbordare, precum și în parcurile de la aeroporturi. **Asistența ar trebui organizată în așa fel încât să nu determine perturbări și întârzieri, asigurând în același timp standarde înalte și echivalente pe întreg teritoriul Comunității și făcând uz eficient de resurse, indiferent de aeroportul sau aeronava implicate;**

(6) În scopul atingerii acestor obiective, garantarea asistenței de calitate la aeroporturi ar trebui să fie responsabilitatea unui organism central. Datorită faptului că organismele de conducere a aeroporturilor joacă un rol central în asigurarea serviciilor pe întreaga rază a aeroporturilor pe care le conduc, acestor organisme ar trebui să le revină întreaga responsabilitate,

Potrivit dispozițiilor art. 7 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 - Dreptul la asistență la aeroport -

(1) În cazul în care o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă ajunge la un aeroport în vederea călătoriei pe calea aerului, **organismul de conducere a aeroportului este responsabil de asigurarea acordării de asistență specificată în anexa I astfel încât persoana respectivă să poată să se îmbarce pentru zborul pentru care deține o rezervare (...)**

Față de aspectele de fapt prezentate, raportat la prevederile legale incidente, rezultă că la nivelul Aeroportului Internațional Henri Coandă București - Compania Națională Aeroporturi București s-a acționat în mod necorespunzător în cazul prezentat.

Cu luarea în considerare a celor de mai sus, și în scopul evitării unor situații similare, în temeiul dispozițiilor art. 59 din Constituția României și ale art. 16, art. 24 alin. (1) și (2) și art. 26 alin. (2) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată și ale art. 50 din Constituția României privind protecția persoanelor handicap;

Pentru realizarea scopului constituțional și legal privind apărarea și protecția drepturilor și libertăților persoanelor fizice în raporturile cu autoritățile publice, Avocatul Poporului emite următoarea:

RECOMANDARE

Conducerea Companiei Naționale Aeroporturi București urmează ca în exercitarea atribuțiilor conferite prin legislația în vigoare, să dispună:

1. **Luarea măsurilor necesare** (privind instruirea corespunzătoare a angajaților care au atribuții legate de asistența persoanelor cu dizabilități, suplimentarea resurselor umane și materiale, modificarea și actualizarea procedurilor interne și a regulamentelor și alte măsuri care se impun) **pentru ca, orice persoană a cărei mobilitate la călătoria cu un mijloc de transport este redusă ca urmare a unui handicap fizic (senzorial sau locomotor, permanent sau temporar), handicap sau deficiențe intelectuale sau cu orice altă cauză de handicap sau vârstă și a cărei situație necesită atenția cuvenită și adaptarea serviciilor disponibile tuturor pasagerilor la necesitățile particulare ale acesteia, să beneficieze de asistența necesară pentru a răspunde nevoilor lor speciale;**

2. Informarea instituției Avocatul Poporului, în termen de 30 de zile, cu privire la însușirea Recomandării, conform art. 26 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată.


Avocatul Poporului
Renate WEBER

București, 18 noiembrie 2025