

Заповед

за предоставянето от страна на икономическите оператори на информация относно достъпа до обществените услуги за пътнически превоз и съответно в сградите, които те притежават, на потребителите от категорията „лица с увреждания“

като взе предвид разпоредбите на:

— Член 18 от Наредба № 21/1992 на правителството относно защитата на потребителите, публикувана повторно, във вида, в който впоследствие е изменена и допълнена,

— Член 5, параграф 5 от Решение № 700/2012 на правителството относно организацията и функционирането на Националния орган за защита на потребителите, във вида, в който впоследствие е изменено и допълнено,

Доклад № 8896 от 17 август 2023 г., изготвен от генерална дирекция „Надзор и проверки на пазара и европейска хармонизация“.

Председателят на Националния орган за защита на потребителите издава следното:

ЗАПОВЕД

Член 1. От икономическите оператори, които извършват обществени услуги за пътнически превоз, включително по въздух, както и от икономическите оператори, които извършват дейност в сградите или помещенията, в които не могат да бъдат монтирани рампи за достъп или други видове за достъп за лица с увреждания, се изисква да предоставят ясна и точна информация на потребителите, които попадат в тази категория, относно това как те да имат достъп до тях в обществения транспорт, сградите или помещенията.

Член 2. 1. От операторите на обществен транспорт се изисква да показват във видими форма и размер, както и да монтират на всички врати за достъп на транспортните средства, предназначени за лица с увреждания, ясни и достъпни указания, предназначени за тях, относно това как те могат да имат достъп до качване/слизване от обществените

транспортни средства, състоящи се от пиктограми и/или светлинни сигнали, както и аудиосистема, която да ги предупреждава за местата на качване и слизване, времето на отваряне и затваряне на вратите и наименованието на станциите.

2. От транспортните оператори се изисква да монтират външни/вътрешни звукови сигнали над всяка врата за достъп, както и във вътрешността на транспортното средство, за да се обявява неговото спиране на станцията.

3. От операторите на обществен пътнически превоз се изисква да поставят на всяка платформа/място за престой/станция, където общественото транспортно средство ще спира, но не само, специални маркировки и информационни табели, които съдържат указания относно местоположението на вратата, предназначена за достъп на лица с увреждания, или от къде те ще бъдат взети и как ще бъдат извършени качването и слизането.

4. На всяка платформа/станция/място за престой, от операторите на обществен транспорт се изисква да показват видими указания, състоящи се от обикновени, кратки, основани на интуицията и разбираеми пиктограми относно качването и слизането на лица с увреждания от транспортните средства, включително задължението на участващия персонал да ги информира за станцията, където те следва да извършват слизането, както и конкретния начин, по който те ще бъдат подпомогнати.

5. По искане на лица с двигателни увреждания, от персонала, участващ в обществения транспорт на лица, се изисква да им предостави информация относно това как ще им бъде помогнато при качване/слизване, както и да им оказва помощ при качване/слизване от общественото транспортно средство.

6. От операторите на обществен пътнически превоз се изисква да въведат договорености за предоставяне на информация, предназначени за лица, които са слепи или с нарушено зрение, представени физически и/или цифрово.

7. На летищата е задължително да се показват на вратите за достъп, на информационни табла в непосредствена близост до тях или в чакалните, но не само, ясни и достъпни указания за всички категории „лица с увреждания“, състоящи се от пиктограми и/или светлинни сигнали, както и аудиосистема относно това как тези лица са подпомагани, за да имат достъп, да се преместят и/или да се качат.

8. Цялата информация, посочена в параграфи 1—7, се предоставя като част от разпоредбите, предприети от операторите на обществен транспорт или операторите за управление във връзка с помещения.

9. За категорията „слепи лица или лица с увредено зрение“, от икономическите оператори се изисква да предават съобщения, информация, предупреждения или указания в съответствие със задълженията, определени в член 1, както и тези в параграфи 1—7, но не само, в аудиоверсията или чрез използване на специфични физически или цифрови средства.

Член 3. 1. От икономическите оператори, които извършват дейност в сградите или помещенията, в които рампи за достъп или други възможности за достъп за лица с увреждания не могат да бъдат монтирани или все още не са предоставени, се изисква да информират по какъвто и да било начин, на вратите или панелите, в непосредствена близост до пътеката за достъп, как те могат да се възползват от необходимата подкрепа.

2. В изпълнение на разпоредбите на параграф 1, икономическите оператори трябва също така да разполагат с варианти за предоставяне на информация, предназначени за слепи лица или лица с нарушено зрение — или аудио, или чрез използване на специфични физически или цифрови средства.

Член 4. 1. От икономическите оператори, посочени в член 1, се изисква да поставят информационната табела, посочена в приложение I, което е неразделна част от настоящата заповед.

2. Табелата, посочена в параграф 1, се изработва под наблюдението на икономическите оператори, в съответствие с образеца, показан в приложението към настоящата заповед и показан в полето на видимост на потребителя на видимо място.

3. Икономическите оператори трябва също така да разполагат с варианти, предназначени за слепи лица или лица с нарушено зрение — или аудио или чрез използване на специфични физически или цифрови средства.

Член 5. Настоящата заповед влиза в сила 30 дни след публикуването ѝ в Официален вестник на Румъния, част I.

Настоящата заповед е приета в съответствие с процедурата за *нотифициране*, предвидена в Директива (ЕС) 2015/1535 на Европейския парламент и на Съвета от 9 септември 2015 г. установяваща процедура за предоставянето на информация в сферата на техническите регламенти и правила относно услугите на информационното общество, транспонирана в румънското право с *Решение № 1016/2004 на правителството* относно мерките за организация и обмен на информация в *сферата* на техническите стандарти и регламенти и правилата относно услугите на информационното общество между Румъния и държавите — членки на Европейския съюз, както и Европейската комисия, във вида, в който впоследствие е изменено и допълнено.

Председател на Националния орган за защита на потребителите
HORIA MIRON CONSTANTINESCU



ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЛИЦА С УВРЕЖДЕНИЯ

За всички видове превоз, Вие имате право на безплатна помощ на терминалите и на борда на превозните средства. Не може да Ви бъде отказан превоз поради Вашите увреждане или намалена подвижност, с изключение на случаите, обосновани с оглед на безопасността или проектирането на превозното средство или инфраструктурата.

АКО ВИЕ ЖЕЛАЕТЕ ДА ПЪТУВАТЕ С ОБЩЕСТВЕН ТРАНСПОРТ, ТРЯБВА ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С ВОДАЧА ЧРЕЗ ПРИДРУЖАВАЩОТО ВИ ЛИЦЕ/ДИРЕКТНО, КАТО ВОДАЧЪТ СЕ НАМИРА НА МЯСТОТО В НЕПОСРЕДСТВЕНА БЛИЗОСТ, ЗАПАЗЕНО ЗА ВАС. ВОДАЧЪТ ПРЕДОСТАВЯ ПОМОЩ НА ЛИЦА С УВРЕЖДЕНИЯ КАКТО ЗА КАЧВАНЕ, ТАКА И ЗА СЛИЗАНЕ.

В случай, че Вашите права не са зачетени, можете да се свържете с ANPC на

**уникалния номер 0219551 или ANPDPD,
телефон 0314338090.**