

Raport final AccessibleEU

Cunoașterea legislației europene privind accesibilitatea

Colaborare pentru construirea unei Uniuni Europene mai accesibile pentru
persoanele cu handicap

Consortiu format din:



Conținut

1. Despre AccessibleEU	2
2. Scopul prezentelor orientări	2
3. Legislația europeană privind accesibilitatea	2
3.1. Actul european privind accesibilitatea	2
3.2. Achiziții publice	8
3.3. Comunicații, media și tehnologia informației	9
3.4. Transport public	11
3.5. Servicii digitale	21
3.6. Accesul la justiție	23
4. Standarde asociate Directivelor și mandatelor UE	24
4.1. Standarde de accesibilitate	24
5. Anexa I. Cerințe de accesibilitate	27
5.1. Cerințe privind accesibilitatea digitală	27
5.2. Informații despre produse și servicii	30
5.3. Numărul european pentru apeluri de urgență (112)	30
5.4. Cerințe de accesibilitate pentru serviciile de transport	31

1. Despre AccessibleEU

Centrul european de resurse pentru accesibilitate (AccessibleEU) este una dintre inițiativele emblematice propuse în [Strategia Comisiei Europene pentru drepturile persoanelor cu handicap](#). Scopul principal al Centrului este acela de a sprijini punerea în aplicare a legislației Uniunii Europene (UE) privind accesibilitatea în toate Statele Membre și de a spori coerența și eficiența politicii privind accesibilitatea prin facilitarea accesului la cunoștințele relevante. AccessibleEU reunește autorități naționale, experți, profesioniști și alte părți interesate din toate domeniile de accesibilitate pentru a face schimb de bune practici, experiențe și expertiză pentru a facilita punerea în aplicare a legislației UE.

2. Scopul prezentelor orientări

Aceste orientări reprezintă un document concis și ușor de utilizat, menit să ofere cunoștințe despre cele mai relevante acte legislative și standarde ale Uniunii Europene privind accesibilitatea. Cititorii vor înțelege mai bine scopul, domeniul de aplicare, principalele și cerințele lor. Acest document include, de asemenea, datele până la care Statele Membre au fost sau vor fi obligate să pună în aplicare dispozițiile menționate sau să le transpună în legislația națională.

Cu toate acestea, este important ca cititorii să verifice la nivel național ceea ce au făcut propriile autorități sau furnizori pentru a se conforma legislației. Pentru explicații suplimentare privind actele juridice rezumate în prezentul document, AccessibleEU a pregătit o serie de [ghiduri complementare disponibile pe site-ul Centrului](#).

3. Legislația europeană privind accesibilitatea

3.1. Actul european privind accesibilitatea

3.1.1. Directiva 2019/882/UE privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor

- **Scop**

[Directiva 2019/882/UE](#), cunoscută și sub denumirea de Actul european privind accesibilitatea, urmărește armonizarea legislațiilor naționale și a cerințelor minime de accesibilitate pentru a asigura buna funcționare a pieței interne. Obiectivul său final este acela de a transforma Europa într-o societate mai favorabilă incluziunii prin îmbunătățirea accesului la produse și servicii pentru persoanele cu handicap, inclusiv în domeniul tehnologiilor informației și comunicațiilor (TIC). Directiva stabilește, de asemenea, cerințele privind accesibilitatea prețurilor aferente accesului la internet, comunicațiilor de voce și disponibilității echipamentelor și serviciilor conexe pentru consumatorii cu handicap.

- **Aplicare**

Tehnologiile digitale reprezintă principalul obiectiv al Directivei, care se aplică produselor și serviciilor introduse pe piață după 28 iunie 2025 [articolul 2]. Acestea includ:

- Smartphone, tablete, computere și sisteme de operare, echipamente TV
- ATM-uri și terminale de plată
- E-readere și cărți electronice
- Automate de bilete și check-in
- Servicii telefonice
- Servicii bancare
- Comerț electronic
- Site-uri web și alte surse de informații pentru transport
- Servicii mass-media audiovizuale (SMAV)
- Apeluri la numărul european pentru apeluri de urgență 112.

[Accesați un rezumat al cerințelor de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor reglementate de Directivă în prezentul raport, secțiunea 5.](#)

- **Principalele dispoziții**

Statele membre ale UE trebuie să transpună Directiva în legislația națională.

Deși au obligația de a îndeplini obiectivele menționate, Statele Membre au libertatea de a decide cum să le pună în aplicare [articolul 31].

- Statele Membre trebuie să se asigure că producătorii și furnizorii de servicii introduc pe piață produsele și furnizează serviciile care intră în domeniul de aplicare al Actului european privind accesibilitatea numai dacă respectă cerințele de accesibilitate prevăzute în anexa I la Directivă [articolul 6].
- Atunci când produsele și serviciile respectă cerințele de accesibilitate prevăzute în Actul european privind accesibilitatea, Statele Membre nu pot împiedica circulația acestora pe piață pe teritoriul lor din motive legate de cerințele de accesibilitate [articolul 6].
- În ceea ce privește produsele, Actul european privind accesibilitatea impune obligații producătorilor, reprezentanților autorizați, importatorilor și distribuitorilor [articolul 7].
- Producătorii trebuie să se asigure că produsele sunt proiectate și fabricate în conformitate cu cerințele de accesibilitate aplicabile stabilite de Directivă. Acestea trebuie să efectueze o evaluare a conformității și să întocmească o declarație de conformitate UE care trebuie păstrată timp de 5 ani și pusă la dispoziția autorităților relevante, la cerere. De asemenea, acestea trebuie să aplice marcajul CE [articolul 7].
- Autoritățile de supraveghere a pieței trebuie să verifice conformitatea cu cerințele de accesibilitate aplicabile și, dacă este necesar, să solicite producătorilor să ia toate măsurile corective adecvate într-un termen rezonabil, iar în cazul în care nu iau astfel de măsuri, să retragă produsul de pe piață [articolul 19].
- Furnizorii de servicii trebuie să proiecteze și să furnizeze servicii în conformitate cu cerințele de accesibilitate prevăzute în Directivă și să pregătească informații care să explice modul în care serviciile îndeplinesc cerințele de accesibilitate

aplicabile. Aceste informații trebuie să fie disponibile în diferite formate accesibile și păstrate atât timp cât serviciul funcționează [articolul 13].

- Statele Membre trebuie să desemneze autoritățile responsabile cu verificarea conformității serviciilor cu cerințele de accesibilitate, să dea curs reclamațiilor și rapoartelor privind aspectele legate de neconformitate și să verifice dacă furnizorul de servicii a luat măsurile corective necesare [articolul 23].

[Accesați un rezumat al informațiilor privind cerințele privind produsele și serviciile din prezentul raport, secțiunea 5.2.](#)

- **Mediu construit**

Actul european privind accesibilitatea lasă Statelor Membre opțiunea de a respecta cerințele de accesibilitate în ceea ce privește mediul construit utilizat de clienții serviciilor reglementate de Directivă. Anexa III conține o listă de cerințe orientative în acest scop [articolul 4].

- **Scutire**

Întreprinderile mici care furnizează servicii sunt, în general, scutite de respectarea Directivei 2019/882. [Articolul 4].

- **Sarcina disproporționată și modificarea fundamentală: ce sunt acestea și când pot fi invocate**

Cerințele de accesibilitate prevăzute de Directivă se aplică în măsura în care nu necesită o modificare a produsului sau a serviciilor care conduce la o modificare fundamentală a naturii sale de bază sau nu impun o sarcină disproporționată asupra producătorilor sau furnizorilor de servicii în cauză, și anume o sarcină organizațională sau financiară excesivă suplimentară pentru întreprindere (cum ar fi preluarea unei mari părți din resursele umane și financiare ale acestora). Lipsa priorității, a timpului sau a cunoștințelor nu ar trebui considerate motive legitime. Organizațiile care primesc finanțare, publice sau private, nu pot pretinde sarcini disproporționate din cauza problemelor financiare.

Producătorii și furnizorii de servicii în cauză trebuie să evalueze dacă respectarea cerințelor de accesibilitate ar introduce o modificare fundamentală sau ar impune o sarcină disproporționată. Aceștia trebuie să documenteze această evaluare și trebuie să păstreze toate rezultatele relevante pentru o perioadă de cinci ani. [Articolul 14].

- **Calendar**

- 28 iunie 2022 - Termenul-limită pentru transpunerea Directivei de către Statele Membre în legislația națională.
- 28 iunie 2025 - Statele Membre trebuie să asigure punerea în aplicare a legislației lor naționale.
- 28 iunie 2030 - Sfârșitul perioadei de tranziție în care furnizorii de servicii ar putea utiliza produse care nu respectă cerințele de accesibilitate prevăzute în Actul european privind accesibilitatea. Până la această dată, fiecare Stat Membru trebuie să prezinte un raport - și după acest prim raport, unul la fiecare 5 ani - de evaluare a aplicării Directivei.
- 28 iunie 2045 - Toate terminalele de autoservire inaccesibile vor trebui eliminate.

3.1.2. Directiva 2016/2102/UE privind accesibilitatea site-urilor web și a aplicațiilor mobile pentru organismele din sectorul public

- **Scop**

[Directiva 2016/2102/UE](#) stabilește cerințele minime pe care trebuie să le îndeplinească site-urile web și aplicațiile pentru a fi accesibile persoanelor cu dizabilități. Statele Membre pot menține sau introduce măsuri în conformitate cu dreptul UE care depășesc cerințele minime privind accesibilitatea site-urilor web și a aplicațiilor mobile stabilite prin Directivă.

- **Aplicare**

Directiva se aplică site-urilor web și aplicațiilor mobile care aparțin organismelor

din sectorul public din toate Statele Membre. Scopul este acela de a îmbunătăți accesul persoanelor cu dizabilități la serviciile publice online.

- **Principalele dispoziții**

- Statele Membre trebuie să se asigure că organismele din sectorul public iau măsurile necesare pentru ca site-urile lor web și aplicațiile lor mobile să devină mai accesibile, făcându-le perceptibile, operabile, ușor de înțeles și robuste.
- Organismele din sectorul public se pot prevala de o derogare pentru un anumit site web sau o anumită aplicație mobilă atunci când respectarea cerințelor de accesibilitate le-ar impune o sarcină disproporționată, ținând seama de dimensiunea, resursele și natura organismului din sectorul public în cauză, precum și de costurile și beneficiile estimate pentru organismul din sectorul public în cauză în raport cu beneficiile estimate pentru persoanele cu handicap [articolul 5].
- Organismele publice trebuie să furnizeze o declarație detaliată privind accesibilitatea cu privire la modul în care site-urile lor respectă cerințele prevăzute în Directivă sau după modelul stabilit [în Decizia de punere în aplicare 2018/1523 a UE din 11 octombrie 2018](#) [articolul 7].
- Statele Membre sunt, de asemenea, responsabile pentru facilitarea programelor de formare privind modul de creare, gestionare și actualizare a conținutului accesibil pentru site-uri web și aplicații mobile. Acestea trebuie, de asemenea, să sensibilizeze publicul cu privire la importanța cerințelor de accesibilitate și să facă schimb de bune practici [articolul 7].
- Respectarea cerințelor de accesibilitate prevăzute în Directivă trebuie monitorizată de către Statele Membre, care trebuie să raporteze Comisiei Europene cu privire la rezultatul relevant [articolul 8].
- Organismele publice trebuie să furnizeze utilizatorilor informații cu privire la modul de raportare a aspectelor legate de accesibilitate și un link către un formular de reclamații sau către un mecanism creat în acest scop [articolul 8].

- **Calendar**

Termenul-limită pentru ca toate site-urile din sectorul public al UE să se conformeze acestei Directive a fost 23 septembrie 2020, iar pentru aplicațiile mobile, 23 iunie 2021 [articolul 12].

[Accesați un rezumat al nevoilor și cerințelor de accesibilitate din prezentul raport, secțiunea 5.](#)

3.2. Achiziții publice

3.2.1. Directiva 2014/24/UE privind achizițiile publice

- **Scopul și domeniul de aplicare al Directivei**

[Directiva 2014/24/UE](#) stabilește normele privind achizițiile publice în Europa. Aceasta stabilește situațiile în care accesibilitatea este obligatorie la achiziționarea de produse și servicii. Această Directivă este una dintre cele două Directive principale ale UE care stabilesc cadrul pentru achizițiile publice, împreună cu [Directiva 2014/25/UE \(Directiva privind utilitățile publice\)](#).

- **Aplicare**

Aceasta se aplică numai licitațiilor cu o valoare estimată sub pragurile stabilite de Comisia Europeană. Aceste praguri sunt revizuite la fiecare doi ani. Părțile interesate trebuie să consulte periodic Jurnalul Oficial al Uniunii Europene pentru o actualizare a acestor praguri [articolul 1].

- **Principalele dispoziții**

- Procesul de achiziții publice trebuie să se desfășoare, de preferință, utilizând mijloace electronice de comunicare. Acestea trebuie să fie nediscriminatorii și să respecte cerințele de accesibilitate [articolul 22].
- Specificațiile tehnice trebuie să îndeplinească criteriile de accesibilitate prevăzute în Actul european privind accesibilitatea [articolul 42].
- Oferta cea mai avantajoasă din punct de vedere economic trebuie identificată pe baza prețului sau a costului și poate include cel mai bun raport calitate-preț, care trebuie evaluat pe baza unor criterii care au în vedere inclusiv aspecte calitative, de mediu și/sau sociale, legate de obiectul contractului de achiziții

publice în cauză. Aceste criterii pot include accesibilitatea [articolul 67 alineatul (2)].

- **Calendar**

Termenul-limită pentru transpunerea de către Statele Membre a acestei Directive în legislația națională a fost 18 aprilie 2016 [articolul 90].

3.3. Comunicații, media și tehnologia informației

3.3.1. Directiva 2018/1972/UE de instituire a Codului european al comunicațiilor

- **Scop**

[Directiva 2018/1972/UE](#) urmărește punerea în aplicare a unei piețe interne armonizate în domeniul telecomunicațiilor, al mass-mediei și al tehnologiei informației pentru a stimula conectivitatea și calitatea serviciilor de comunicații electronice în Europa. Aceasta urmărește, de asemenea, să asigure o mai bună protecție a consumatorilor și să permită utilizatorilor finali cu dizabilități, inclusiv persoanelor în vârstă, să aibă acces la serviciile de comunicații în condiții egale cu ceilalți.

- **Aplicare**

Directiva reglementează rețelele de comunicații electronice (telecomunicații), serviciile de telecomunicații și infrastructurile și serviciile asociate [articolul 1]

- **Principalele dispoziții**

Codul impune Statelor Membre să se asigure că toți consumatorii, inclusiv cei cu dizabilități, au acces la servicii de comunicații abordabile și accesibile. În acest sens, acestea trebuie să aibă în vedere:

- Introducerea unor măsuri adecvate pentru promovarea creării unei piețe pentru produse și servicii accesibile ca preț, care să includă facilități pentru persoanele cu dizabilități, inclusiv echipamente cu tehnologii de asistare. De exemplu, costul

serviciilor de retransmisie pentru consumatorii cu dizabilități ar trebui să fie echivalent cu costul mediu al serviciilor de comunicații de voce [punctul 226].

- Asigurarea accesibilității serviciilor de urgență, inclusiv a numărului european pentru apeluri de urgență 112, pentru utilizatorii finali cu dizabilități. Acest serviciu trebuie să fie gratuit [articolul 109 alineatul (7)].
- Accesul persoanelor cu dizabilități la serviciile de urgență trebuie să fie echivalent cu cel de care beneficiază persoanele fără dizabilități [articolul 109 alineatul (5)].

[Accesați un rezumat al cerințelor de accesibilitate pentru numărul de urgență 112 în prezentul document, secțiunea 5.3.](#)

- Asigurarea faptului că clienții cu dizabilități beneficiază de concurență și au acces echivalent la serviciile de comunicații electronice și beneficiază de alegerea furnizorilor de servicii în condiții egale cu ceilalți. De exemplu, că au acces la termeni și condiții echivalente, inclusiv prețuri, tarife și calitatea serviciului [a se vedea punctul 297].
- Asigurarea faptului că unui client cu dizabilități i se oferă asistență adecvată și accesibilă pentru orice serviciu dat [articolul 85 alineatul (4)].
- Să se asigure că informațiile referitoare la serviciu, inclusiv informațiile contractuale, sunt furnizate într-un mod clar, inteligibil și în formate accesibile [articolul 102].

- **Calendar**

Termenul-limită pentru transpunerea de către Statele Membre a acestei Directive în legislația națională a fost 21 decembrie 2020. Până în iunie 2025, cel puțin textul în timp real va trebui să fie implementat în toate Statele Membre [[Asociația europeană a numărului de urgență](#), 2021, p. 16].

3.3.2. Directiva 2018/1808/UE privind serviciile mass-media audiovizuale

- **Scop**

[Directiva 2018/1808/UE](#) reglementează coordonarea la nivelul UE a legislației naționale privind serviciile mass-media audiovizuale. Aceasta include radiodifuziunea tradițională, precum și platformele online emergente și noile mijloace de comunicare în masă și, prin urmare, se aplică unei varietăți de furnizori de servicii precum radiodifuzorii, platformele de partajare a materialelor video și alte servicii mass-media audiovizuale la cerere care își desfășoară activitatea în Uniunea Europeană.

- **Aplicare**

Directiva se aplică furnizorilor de servicii mass-media stabiliți în Statele Membre. În principiu, se consideră că un furnizor de servicii mass-media este stabilit într-un Stat Membru în cazul în care sediul său social este plasat și deciziile editoriale sunt luate în Statul Membru respectiv. Serviciile mass-media audiovizuale destinate exclusiv recepționării în țări terțe nu fac obiectul prezentei Directive [articolul 2].

- **Principalele dispoziții**

- Statele Membre trebuie să se asigure că furnizorii de servicii mass-media aflați sub jurisdicția acestora își pun conținutul la dispoziția persoanelor cu dizabilități, în special a persoanelor cu deficiențe de vedere sau de auz [a se vedea punctul 22].
- Persoanele cu dizabilități trebuie să aibă acces la un punct de contact pentru a obține informații sau pentru a depune reclamații cu privire la aspecte legate de accesibilitate, care să fie accesibile și disponibile online [articolul 7].

- **Calendar**

Termenul de transpunere a Directivei a expirat la 19 septembrie 2020.

3.4. Transport public

La 23 noiembrie 2023, Comisia Europeană a propus [pachetul privind mobilitatea pasagerilor](#), în cadrul căruia se acordă o atenție deosebită nevoilor pasagerilor cu

dizabilități și/sau cu mobilitate redusă. Aceste propuneri vizează îmbunătățirea experienței pasagerilor și călătorilor prin consolidarea drepturilor acestora.

Propunerea oferă mecanisme mai puternice de asigurare a respectării legislației și introduce noi norme pentru pasagerii care călătoresc cu avionul care și-au rezervat zborurile printr-un intermediar. De asemenea, protejează drepturile pasagerilor care utilizează diferite tipuri de transport într-o singură călătorie, de exemplu, trenuri și autobuze. Persoanele cu mobilitate redusă care trec de la un mod de transport la altul în timpul călătoriei vor fi asistate la punctele de legătură de către transportatori și operatorii terminalelor atunci când călătoresc în temeiul unui singur contract de transport sau atunci când călătoresc prin noduri multimodale de transport de călători. De asemenea, companiile aeriene care solicită pasagerilor cu mobilitate redusă să călătorească însoțiți trebuie să permită însoțitorului să călătorească gratuit.

Cu toate acestea, până la adoptarea pachetului privind mobilitatea pasagerilor propus în noiembrie, va rămâne în vigoare legislația rezumată mai jos.

3.4.1. Regulamentul (UE) 2021/782 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar

- **Scop**

[Regulamentul \(UE\) nr. 2021/782](#) stabilește normele privind drepturile călătorilor cu dizabilități care utilizează transportul feroviar și condițiile oferite de furnizorii de transport feroviar.

- **Aplicare**

În principiu, drepturile pasagerilor care utilizează transportul feroviar din Uniunea Europeană se aplică tuturor serviciilor de transport feroviar de călători din toate Statele Membre. Cu toate acestea, Statele Membre pot excepta anumite tipuri de servicii de la aplicarea acestor drepturi în temeiul reglementărilor. Regulamentul se referă la persoanele cu dizabilități și la persoanele cu mobilitate redusă: aceasta înseamnă orice persoană care are o deficiență permanentă sau temporară care

poate împiedica utilizarea deplină și eficientă a transportului în condiții de egalitate cu ceilalți pasageri sau a cărei mobilitate atunci când utilizează transportul este redusă din cauza vârstei [articolul 2].

- **Principalele dispoziții**

- Rezervarea și biletele pentru pasagerii cu dizabilități nu pot atrage costuri suplimentare [articolul 11 alineatul (4)].
- Toate informațiile privind călătoria, inclusiv modificările orarului, urgențele și facilitățile de acces la bord, printre altele, trebuie să fie disponibile în formate accesibile [articolul 22 alineatul (1)].
- Șefii de gară și companiile feroviare trebuie să ofere asistență gratuită călătorilor cu handicap atât în gară, cât și la bord. Persoanele cu mobilitate redusă trebuie să se poată îmbarca și debarca din tren fără probleme [articolul 23 alineatul (1)].
- În cazul în care o companie feroviară solicită ca o persoană cu dizabilități să fie însoțită la bordul trenului, însoțitorul trebuie să aibă dreptul de a călători gratuit și să se așeze, dacă este posibil, lângă călătorul principal [articolul 23 alineatul (1b)].
- Pasagerii cu dizabilități trebuie să aibă acces la aceleași servicii ca și ceilalți pasageri aflați la bord [articolul 23 alineatul (1h)].
- Pasagerii trebuie să fie despăgubiți integral și fără întârzieri nejustificate pentru orice pierdere sau deteriorare a echipamentelor de mobilitate, inclusiv tratamentul câinilor de asistență răniți în timpul călătoriei [articolul 13].
- În cazul în care călătoria este întreruptă și nu poate continua în aceeași zi, iar compania feroviară trebuie să ofere cazare pentru noapte, nevoile câinilor însoțitori trebuie, de asemenea, luate în considerare, ori de câte ori este posibil [articolul 20 alineatul (2)].

- Administratorii gărilor și companiile de transport trebuie să instituie un sistem de soluționare a reclamațiilor pentru călători. Instrucțiunile și detaliile privind procedura de depunere a reclamațiilor trebuie să fie disponibile în formate accesibile [articolul 28].
- Persoanele cu dizabilități trebuie să solicite asistență de călătorie să dispună de o perioadă de notificare prealabilă de 24 de ore pentru a solicita asistență de călătorie (cu 24 de ore înainte de plecare). Cu toate acestea, gestionarii de gară și prestatorii de servicii trebuie să depună eforturi rezonabile pentru a oferi asistență chiar și fără un preaviz de 24 de ore [articolul 24].
- În plus, personalul care se ocupă de o astfel de asistență ar trebui să beneficieze de formare specifică în domeniul dizabilității, astfel încât să știe cum să răspundă nevoilor pasagerilor cu handicap. Sunt prevăzute, de asemenea, cursuri periodice de perfecționare [articolul 26].

- **Calendar**

Prezentul regulament se aplică tuturor statelor membre începând din iunie 2023.

3.4.2. Regulamentul (UE) nr. 1300/2014 al Comisiei privind specificațiile tehnice de interoperabilitate referitoare la accesibilitatea sistemului feroviar al Uniunii pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă (STI-PRM)

- **Scop**

[Regulamentul \(UE\) nr. 1300/2014 al Comisiei](#), denumit și „STI-PRM”, se referă la accesibilitatea trenurilor și a gărilor. Scopul este ca toate Statele Membre să depună eforturi pentru îmbunătățirea accesibilității sistemului lor feroviar pentru persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă.

- **Aplicare**

STI-PRM se aplică tuturor zonelor publice din gări dedicate transportului de călători. Acesta acoperă toate aspectele relevante pentru accesibilitatea

persoanelor cu dizabilități și a persoanelor cu mobilitate redusă (de exemplu: infrastructură, material rulant, exploatare și gestionarea traficului) [articolul 2].

- **Principalele dispoziții**

- Trenurile și gările noi și renovate trebuie să fie echipate cu caracteristici de accesibilitate, cum ar fi:
 - toalete accesibile scaunelor rulante
 - semnalizare audio
 - bucle auditive la casa de bilete
 - marcaj tactil pe peroane
 - iluminat

Vezi pct. 4.2 din anexă pentru informații detaliate.

- Statele Membre trebuie să elaboreze și să depună eforturi pentru a pune în practică un plan național de punere în aplicare care să stabilească modul în care vor elimina treptat toate barierele identificate în calea accesibilității în întreaga rețea feroviară [articolul 8].

- **Calendar**

Regulamentul Comisiei a fost publicat în noiembrie 2014 și a intrat în vigoare în ianuarie 2015.

3.4.3. Regulamentul (UE) nr. 181/2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul

- **Scop**

[Regulamentul \(UE\) nr. 181/2011](#) stabilește normele privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul sau autocarul și condițiile oferite de furnizorii de transport cu autobuzul/autocarul.

- **Aplicare**

Regulamentul se aplică pasagerilor care călătoresc cu servicii regulate de transport cu autobuzul/autocarul cu plecare de la un terminal situat pe teritoriul unui Stat Membru și cu o distanță de călătorie de 250 km sau mai mult.

- **Principalele dispoziții**

- Pasagerii au dreptul să primească despăgubiri sau un înlocuitor similar pentru echipamentele sau dispozitivele de mobilitate pierdute sau deteriorate în timpul călătoriei. Despăgubirea trebuie să fie egală cu costul înlocuirii sau al reparării echipamentului pierdut sau deteriorat [articolul 7].
- Companiile de autobuze/autocare nu pot refuza o rezervare sau un bilet niciunei persoane pe motiv de dizabilitate sau mobilitate redusă. Refuzul este permis numai din motive de siguranță justificate. De exemplu, în cazul în care proiectarea vehiculului face imposibilă îmbarcarea sau debarcarea în condiții de siguranță a unui pasager cu dizabilități [articolul 9].
- Sistemele de rezervare și vânzare de bilete online sau digitale (site-uri web sau aplicații) trebuie să fie accesibile pasagerilor cu dizabilități [articolul 9].
- Furnizorii de transport cu autobuzul/autocarul nu pot percepe costuri suplimentare pasagerilor cu dizabilități pentru rezervări și bilete. Condițiile trebuie să fie aceleași cu cele care se aplică celorlalți pasageri [articolul 9].
- În cazul în care un operator de transport, un agent de voiaj sau un operator de turism refuză o rezervare din partea unei persoane din motive de dizabilitate sau mobilitate redusă din motive de siguranță, persoana respectivă poate solicita să fie însoțită de o altă persoană capabilă să ofere asistența necesară. Însoțitorul trebuie să fie transportat gratuit și, dacă este posibil, să fie așezat lângă persoana cu dizabilități [articolul 10].
- Prestatorii de servicii de transport și personalul din stații trebuie să ofere asistență gratuită persoanelor cu dizabilități la terminale și la bordul autobuzelor și autocarelor și trebuie să fie instruiți corespunzător în acest scop [articolul 13].

- Organismul de administrare a terminalului trebuie să desemneze un punct în interiorul sau în exteriorul terminalului în care persoanele cu dizabilități sau persoanele cu mobilitate redusă își pot anunța sosirea și pot solicita asistență. Punctul trebuie să fie semnalizat în mod clar și să ofere informații de bază despre terminal și asistența furnizată, în formate accesibile [articolul 13].

- **Calendar**

Regulamentul se aplică tuturor statelor membre începând cu 1 martie 2013.

3.4.4. Regulamentul (UE) nr. 1107/2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului

- **Scop**

[Regulamentul \(UE\) nr. 1107/2006](#) stabilește norme pentru protecția și acordarea de asistență pasagerilor cu handicap și mobilitate redusă care intenționează să călătorească utilizând servicii aeriene comerciale de pasageri.

- **Aplicare**

Regulamentul se aplică pasagerilor care pleacă din, tranzitează sau sosesc pe un aeroport situat pe teritoriul unui Stat Membru. Normele se aplică, de asemenea, pasagerilor care călătoresc dintr-o țară terță către un Stat Membru al unei companii aeriene din UE [articolul 1].

- **Dispoziții relevante**

- Companiile aeriene nu pot refuza o rezervare sau un bilet niciunei persoane pe motiv de dizabilitate sau mobilitate redusă. Refuzul este permis numai din motive justificabile de siguranță [articolul 3].
- Pasagerii cărora li s-a refuzat îmbarcarea după achiziționarea unui bilet au dreptul la rambursare sau la redirectionare [articolul 2].

- Aeroporturile trebuie să desemneze un punct în care pasagerii cu dizabilități să își poată anunța sosirea și să solicite asistență [articolul 5].
- Pasagerilor cu dizabilități trebuie să li se acorde asistență la aeroport și în avion, precum și pentru îmbarcare și debarcare [a se vedea anexa I].
- Asistența trebuie să fie gratuită [se articolul 8].
- Transportatorii aerieni și organismele de gestionare a aeroporturilor trebuie să se asigure că personalul lor este instruit corespunzător cu privire la modul de acordare a asistenței [articolul 11].
- Pasagerii cu dizabilități trebuie să notifice nevoile lor speciale transportatorilor aerieni, agenților acestora sau operatorilor de turism cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare publicată [articolul 6].
- Companiile aeriene pot solicita pasagerilor cu dizabilități să călătorească însoțiți de o persoană capabilă să ofere asistență, în cazul în care pasagerul nu poate îndeplini cerințele esențiale de siguranță fără asistență (atingerea vestei de salvare, fixarea centurii de siguranță și evacuarea avionului în caz de urgență) [articolul 3].
- În cazul în care o companie aeriană nu respectă Regulamentul, pasagerii cu dizabilități pot depune o reclamație la organismul de administrare a aeroportului, la compania aeriană sau la organismul desemnat de către Statul Membru în care este situat aeroportul [articolul 15].
- Statele Membre pot stabili sancțiuni oricărei companii aeriene din UE care nu respectă Regulamentul [articolul 16].
- Informațiile privind normele și restricțiile de siguranță care se aplică echipamentelor și dispozitivelor utilizate de pasagerii cu dizabilități trebuie să fie disponibile în formate accesibile. Acest lucru este valabil pentru operatorii de turism și agențiile de turism care efectuează rezervări pentru călătoriile cu avionul [articolul 4].

- Câinii de asistență trebuie cazați în avioane în conformitate cu legislația națională aplicabilă [articolul 7].

- **Calendar**

Regulamentul se aplică tuturor statelor membre începând din iulie 2008.

3.4.5. Directiva 2009/45/UE privind normele și standardele de siguranță pentru navele de pasageri

- **Scop**

[Directiva 2009/45/CE](#) introduce un nivel uniform de siguranță a vieții și a bunurilor pe navele de pasageri și ambarcațiunile de mare viteză pentru pasageri, noi și existente, atunci când ambele categorii de nave și ambarcațiuni sunt angajate în curse interne. Prezenta Directivă stabilește, de asemenea, proceduri de negociere la nivel internațional în vederea armonizării normelor aplicabile navelor de pasageri angajate în curse internaționale.

- **Aplicare**

Prezenta Directivă se aplică următoarelor nave și ambarcațiuni de pasageri angajate în curse interne [articolul 3]:

- Nave de pasageri noi și existente cu o lungime mai mare sau egală cu 24 de metri
- Ambarcațiuni de pasageri de mare viteză

- **Principalele dispoziții**

Pentru mai multe detalii, a se vedea anexa III.

- Proiectarea navei trebuie să permită persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă să se îmbarce și să debarce cu ușurință, cu sau fără asistență. De asemenea, trebuie să le permită să se deplaseze în jurul navei, să intre și să iasă de pe punți fără asistență sau prin rampe, ascensoare sau ascensoare. Barele de mână, coridoarele și pasajele, punctele de acces și ușile trebuie să permită mișcarea unei persoane într-un scaun rulant.

- Indicatoarele instalate pe o navă pentru a ajuta pasagerii ar trebui să fie accesibile și ușor de citit de către persoanele cu mobilitate redusă (inclusiv pentru persoanele cu handicap senzorial) și să fie poziționate în puncte-cheie.
- Operatorii ar trebui să dispună de mijloacele necesare la bordul navei, vizual și verbal, pentru a face anunțuri persoanelor cu dizabilități. Sistemele de alarmă trebuie proiectate astfel încât să fie accesibile călătorilor cu mobilitate redusă, inclusiv călătorilor cu dizabilități senzoriale sau de învățare.

- **Calendar**

Prezenta Directivă ar fi trebuit să fie transpusă de toate Statele Membre până în ianuarie 2003.

Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare

- **Scop**

[Regulamentul \(UE\) nr. 1177/2010](#) specifică normele privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare sau pe căi navigabile interioare și condițiile oferite de furnizorii de servicii de transport.

- **Aplicare**

- Regulamentul se aplică pasagerilor care călătoresc cu servicii de transport de pasageri operate de un transportator din Uniunea Europeană și care se îmbarcă și/sau debarcă pe teritoriul unui Stat Membru. Cu toate acestea, există unele excepții - de exemplu, Regulamentul nu se aplică navelor autorizate să transporte până la 12 pasageri sau excursiilor și tururilor de vizitare a obiectivelor turistice, altele decât croazierele [articolul 2].

- **Principalele dispoziții**

- Statele Membre trebuie să se asigure că administratorii portuari și companiile de transport stabilesc norme de acces nediscriminatoriu pentru pasageri [articolul 9].

- Pasagerilor nu trebuie să li se refuze rezervarea, biletul sau îmbarcarea pe motive de dizabilitate sau mobilitate redusă. Refuzul este permis numai din motive justificabile de siguranță [articolul 7].
- Asistența la fața locului pentru pasagerii cu dizabilități trebuie să fie oferită gratuit în port și la bord. Pasagerii trebuie să se poată îmbarca și debarca din navă în condiții de siguranță. Operatorii terminalelor trebuie să se asigure că personalul lor este instruit corespunzător pentru a furniza asistența respectivă [articolul 14].
- Informațiile privind călătoria, inclusiv condițiile de acces, trebuie să fie disponibile în formate accesibile [articolul 9].
- Câinii însoțitori trebuie adăpostiți în conformitate cu legislația Statului Membru din care prestatorul de servicii își desfășoară activitatea [articolul 10].

- **Calendar**

Regulamentul se aplică în fiecare Stat Membru începând cu 18 decembrie 2012.

[Accesați un rezumat al cerințelor generale de accesibilitate aplicabile transportului public în Europa în secțiunea 5.4 din prezentul raport.](#)

3.5. Servicii digitale

3.5.1. Regulamentul (UE) 2022/2065 privind piața unică a serviciilor digitale (Actul legislativ privind serviciile digitale)

- **Scop**

[Regulamentul \(UE\) nr. 2022/2065](#) specifică norme armonizate privind furnizarea de servicii digitale intermediare pe piața internă europeană către serviciile intermediare oferite destinatarilor situați în UE.

- **Aplicare**

Regulamentul se aplică serviciilor intermediare oferite beneficiarilor situați în UE [articolul 2].

- **Principalele dispoziții**

Regulamentul solicită instituirea unui cod de conduită care să faciliteze accesibilitatea platformelor online și a motoarelor de căutare foarte mari, pentru a se asigura că informațiile îndeplinesc cerințele de accesibilitate prevăzute în legislația UE. Cu alte cuvinte, aceste informații trebuie să fie ușor de găsit și accesibile persoanelor cu dizabilități [articolul 47].

- **Calendar**

Regulamentul a intrat în vigoare în noiembrie 2022 și trebuie să se aplice tuturor statelor membre începând cu 17 februarie 2024.

3.5.2. Regulamentul (UE) nr. 910/2014 privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă

- **Scop**

[Regulamentul \(UE\) nr. 910/2014](#) vizează îmbunătățirea încrederii în tranzacțiile electronice la nivelul UE și creșterea eficacității serviciilor online publice și private și a comerțului electronic. De asemenea, elimină barierele din calea sistemelor de identificare electronică și semnătură electronică, astfel încât atât persoanele fizice cât și cele juridice să își poată utiliza identificarea electronică în orice țară a Uniunii Europene.

- **Aplicare**

Regulamentul stabilește un cadru juridic transfrontalier pentru semnăturile electronice, sigiliul electronic, marca temporală electronică, livrarea electronică certificată și autentificarea unui site internet [articolul 2].

- **Principalele dispoziții**

Atunci când este fezabil, serviciile de încredere prestate și produsele destinate utilizatorului final utilizate pentru prestarea acestor servicii trebuie să fie accesibile persoanelor cu handicap [articolul 15].

- **Calendar**

Prezentul regulament se aplică tuturor Statelor Membre începând cu 1 iulie 2016.

3.6. Accesul la justiție

3.6.1. Directiva 2012/29/UE de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității

- **Scop**

[Directiva 2012/29/UE](#) urmărește să garanteze că victimele infracțiunilor sunt recunoscute, tratate cu respect, profesionalism, sensibilitate și nediscriminatoriu și primesc informații, sprijin și protecție adecvate. Aceasta urmărește, de asemenea, să asigure faptul că aceste persoane pot participa la procedurile penale.

- **Aplicare**

Dispozițiile Directivei se aplică victimelor tuturor infracțiunilor, însă se acordă o atenție deosebită unor categorii specifice de victime, inclusiv victimelor cu dizabilități.

- **Principalele dispoziții**

Statele Membre ale UE trebuie să se asigure că victimele cu dizabilități pot beneficia pe deplin de drepturile prevăzute în prezenta Directivă, în condiții egale cu ceilalți, de exemplu asigurându-se că comunicările sunt furnizate într-un limbaj simplu și accesibil, oral sau în scris. Acestea trebuie, de asemenea, să faciliteze accesul în incintele în care se desfășoară procedurile penale și informațiile furnizate să îndeplinească criteriile de accesibilitate prevăzute de legislația Uniunii [punctul 15].

- **Calendar**

Directiva a intrat în vigoare în noiembrie 2012. Termenul de transpunere a expirat la 16 noiembrie 2015.

4. Standarde asociate Directivelor și mandatelor UE

4.1. Standarde de accesibilitate

4.1.1. EN 301 549 Cerințe de accesibilitate pentru produsele și serviciile TIC

- **Scopul și domeniul de aplicare al standardului**

Standardul european [EN 301 549](#) specifică cerințele funcționale de accesibilitate pentru o varietate de soluții din domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC). Cele mai recente două versiuni ale acestui standard au fost armonizate. Cea mai recentă versiune, [EN 301 549 v3.2.1](#) este cea în vigoare în prezent.

Standardul include o descriere a procedurilor de încercare și o metodologie de evaluare pentru fiecare cerință și se referă la WCAG 2.1 pentru aplicarea cerințelor de accesibilitate. Este destinat utilizării cu tehnologii, produse și servicii bazate pe web, non-web, care utilizează atât software, cât și hardware.

Acest standard a fost adoptat ca răspuns la mandatele de standardizare M [376](#) și [M 554 ale Comisiei Europene](#).

4.1.2. EN 17210:2021 Accesibilitatea și gradul de utilizare a mediului construit - Cerințe funcționale

- **Scopul și domeniul de aplicare al standardului**

[Standardul EN 17210:2021](#) a fost elaborat ca răspuns la mandatul de standardizare al Comisiei Europene [M 420](#) Built Environment. Acesta specifică o serie de cerințe funcționale de accesibilitate și utilizare și recomandări pentru multe elemente de construcție, asamblare, configurație interioară, precum și componentele și accesoriile care alcătuiesc mediul construit.

În mod specific, aceste cerințe și recomandări funcționale se referă la aspectele de construcție a zonelor pietonale și urbane în aer liber, abordarea și accesul la clădiri, circulația interioară și utilizarea facilităților din interiorul clădirilor, ieșirea din clădiri în situații normale și evacuarea în caz de urgență. Standardul include, de asemenea, cerințe funcționale și recomandări referitoare la clădiri pentru utilizări

specifice, cum ar fi cazarea, inclusiv cazare hotelieră și locuințe adaptabile, utilizarea culturală, de agrement și sportivă și facilități de transport, printre altele.

Cerințele și recomandările sunt formulate în termeni calitativi și descriu obiectivele care trebuie atinse pe baza diversității utilizatorilor dintr-o perspectivă pe tot parcursul vieții. Acestea pot fi utilizate drept criterii pentru atribuirea contractelor de achiziții publice, precum și în alte scopuri, cum ar fi legislația privind accesibilitatea.

Au fost elaborate două rapoarte tehnice pentru a fi citite împreună cu standardul EN 17210. Acestea sunt:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Accesibilitatea și gradul de utilizare a mediului construit - Criterii și specificații tehnice de performanță. Acest document exemplifică criteriile și specificațiile tehnice de performanță pentru îndeplinirea cerințelor funcționale prevăzute în standardul european EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Accesibilitatea și gradul de utilizare a mediului construit - Evaluarea conformității. Acest document evaluează conformitatea cu cerințele funcționale prevăzute în standardul EN 17210.

4.1.3. EN 17161:2019 Design for All - Accesibilitate

- **Scopul și domeniul de aplicare al standardului**

[Standardul 17161:2019](#) specifică cerințele și recomandările care permit organizațiilor să extindă diversitatea persoanelor pe care le deservește prin identificarea diferitelor nevoi, caracteristici, capacități și preferințe, implicându-le în procedurile și procesele lor. De asemenea, ajută organizațiile să respecte cerințele legale aplicabile privind accesibilitatea produselor, bunurilor și serviciilor.

Acest document promovează accesibilitatea, urmând o abordare de proiectare pentru toți pentru produsele, bunurile și serviciile de uz zilnic și interoperabilitatea acestora cu tehnologiile de asistență. Cu toate acestea, nu oferă specificații tehnice de proiectare.

Cerințele prevăzute în prezentul standard sunt generice și aplicabile unei game largi de produse și servicii.

5. Anexa I. Cerințe de accesibilitate

5.1. Cerințe privind accesibilitatea digitală

Următoarele nevoi și cerințe de accesibilitate trebuie luate în considerare la dezvoltarea site-urilor web, a aplicațiilor, precum și a altor produse și servicii reglementate de legislația Uniunii Europene, inclusiv cele legate de transportul de persoane rutier, feroviar, aerian și naval.

Notă: Tabelul A.1 din standardul EN 301 549 oferă o listă mai detaliată a cerințelor privind accesibilitatea conținutului web.

5.1.1. Utilizare fără vedere

Trebuie să existe cel puțin un mod de utilizare care să nu necesite vedere, de exemplu, cititoare de ecran sau Braille. Pentru a îmbunătăți utilizarea fără vedere, conținutul trebuie să includă următoarele:

- Alternative text - orice conținut non-text, cum ar fi imaginile, trebuie să aibă o alternativă de text care să transmită sensul sau scopul echivalent (referință EN 301 549: clauza 10.1.1).
- Structura adecvată a conținutului - conținutul trebuie să aibă rubrici imbricate corespunzător (H1, H2, H3) și etichete. Aceasta trebuie să fie organizată logic și semantic (referință EN 301 549: clauzele 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- Tastatură accesibilă - Toate funcționalitățile conținutului trebuie să fie operabile printr-o interfață de tastatură, nu doar cu un mouse (referință EN 301 549: clauzele 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Conținut multimedia - orice conținut multimedia trebuie să fie descris audio (referința EN 301 549: clauzele 7.2, 7.3, 9.1.2.3).

5.1.2. Utilizare cu vedere limitată

Conținutul, produsele și serviciile digitale trebuie să ofere sau să fie compatibile cu caracteristici care să permită utilizatorilor finali cu deficiențe de vedere să le vadă mai bine.

- Creșterea dimensiunii textului - textul trebuie să fie redimensionabil, astfel încât derularea să nu fie necesară (referință EN 301 549: clauzele 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- Contrast suficient al culorilor - Combinația de contrast al culorilor trebuie să fie suficientă. Utilizatorii trebuie, de asemenea, să poată regla contrastul culorilor (referință EN 301 549: clauzele 9.1.4.3, 9.1.4.11, 10.1.4.3, 10.1.4.11, 11.1.4.3, 11.1.4.11).

5.1.3. Utilizare fără percepția culorii

Conținutul nu trebuie să impună utilizatorilor finali să facă distincția între culori.

- Utilizarea culorii - orice informație transmisă folosind doar culoarea trebuie să aibă o alternativă accesibilă, cum ar fi textul (referință EN 301 549: clauzele 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

5.1.4. Utilizare fără auz

Dacă produsul sau serviciul are conținut multimedia, trebuie să existe o alternativă la informațiile auditive.

- Interpretarea în limbajul semnelor - conținutul media disponibil pe un site web sau într-o aplicație ar trebui să includă interpretarea în limbajul semnelor (referințe EN 301 549: clauza 6.5).

5.1.5. Utilizare cu auz limitat

Dacă produsul sau serviciul oferă conținut multimedia, acesta trebuie să includă caracteristici care să permită utilizatorilor să audă mai bine informațiile. Utilizatorii fără auz pot beneficia, de asemenea, de aceste caracteristici de accesibilitate.

- Subtitrări - orice conținut multimedia trebuie să aibă subtitrări (referință EN 301 549: clauza 7.1).
- Alternativă la mesajele vocale - dacă site-ul web, aplicația sau produsul oferă servicii de comunicații, trebuie să existe o alternativă la mesajele

vocale, de exemplu, serviciile de mesagerie text (referință EN 301 549 clauza 6.4).

- Funcționalitate text în timp real - un exemplu al acestei caracteristici este un software care oferă subtitrări în timp real în timpul apelurilor telefonice; persoana cu auz limitat citește ceea ce spune persoana de la celălalt capăt (referință EN 301 549 clauza 6.2).

5.1.6. Utilizare fără capacități vocale

În cazul în care conținutul, produsul sau serviciul necesită introducere vocală, acesta trebuie să ofere o alternativă. Unii utilizatori fără capacități vocale beneficiază de caracteristici de accesibilitate concepute pentru utilizatorii fără auz sau cu auz limitat, cum ar fi serviciile de mesagerie text sau funcționalitatea de text în timp real.

- Oferiți o alternativă la autentificarea prin recunoaștere vocală (EN 301 549 clauza 5.3).
- O platformă de videoconferință care asigură comunicarea vocală trebuie să furnizeze, de asemenea, un canal de comunicare text în timp real (referință EN 301 549 clauza 6.2.1.2).
- Un serviciu bazat pe voce trebuie să ofere o alternativă care nu necesită voce (EN 301 549 clauza 6.4).

5.1.7. Utilizare cu manipulare limitată a rezistenței

Produsele nu trebuie să includă caracteristici care implică utilizarea unei rezistențe mari sau a unei acoperiri extinse. Cu toate acestea, produsele care solicită utilizatorilor să atingă un ecran, să facă mișcări la încheietura mâinii sau să folosească forța trebuie să ofere alternative, cum ar fi funcțiile de control vocal.

- Forța utilizată - utilizatorii nu ar trebui să folosească o forță mare pentru a activa un element pe o interfață cu utilizatorul (referință EN 301 549: clauza 8.4.2.2.).

5.1.8. Minimizarea declanșatoarelor de convulsii fotosensibile

Evitați publicarea conținutului care clipește de 3 ori sau mai mult pe secundă sau că blițul este sub pragurile generale ale blițului și blițului roșu. Permiteți utilizatorilor să oprească orice animație inclusă (referință EN 301 549: clauzele 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

5.1.9. Utilizare cu cunoaștere, limbaj sau învățare limitată

Informațiile privind produsele sau serviciile trebuie să fie simple și fără utilizarea jargonului tehnic sau a termenilor complecși (referință EN 301 549 clauza 9.3.1). De asemenea, instrucțiunile și etichetele trebuie să fie clare (referință EN 301 549 clauza 9.3.3.2).

5.2. Informații despre produse și servicii

Informațiile despre serviciile și produsele reglementate de Actul european privind accesibilitatea trebuie să fie disponibile în format multiplu (de exemplu, într-un site web, aplicație, materiale audiovizuale etc). Acestea vor include informații privind facilitățile de accesibilitate oferite de furnizorii de servicii de transport persoane aeriene, feroviare, rutiere și navale.

Informațiile despre produsele care apar pe produsul în sine (etichetare, ambalare și avertismente) și instrucțiunile de utilizare (manual de utilizare, site web, aplicație etc.) trebuie să includă următoarele:

- Scopul produsului, modul de activare și utilizare
- Compatibilitate cu tehnologiile de asistare
- Caracteristici de accesibilitate incluse și modul de utilizare a acestora.

5.3. Numărul european pentru apeluri de urgență (112)

Persoanele cu handicap, inclusiv persoanele surdo-mute, trebuie să poată accesa numărul european unic pentru apeluri de urgență, 112, în condiții egale cu ceilalți. Acest lucru este obligatoriu pentru toate Statele Membre.

- Serviciul trebuie să fie compatibil cu forme alternative de comunicare, cum ar fi SMS-uri, text în timp real, apeluri video sau servicii de retransmisie, inclusiv text sau pictograme deja scrise. TIC care furnizează servicii de retransmisie sau acces la serviciile de urgență trebuie să îndeplinească [cerințele aplicabile ale ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#). (Referință EN 301 594: clauza 13).
- Atunci când utilizează comunicarea bazată pe text, cum ar fi SMS, chat sau text în timp real, operatorii trebuie să anunțe apelanții că mesajul a fost primit.
- Operatorii trebuie să poată răspunde la apeluri video folosind limbajul semnelor național și internațional.
- Un limbaj ușor de înțeles trebuie utilizat în toate comunicările cu apelanții.
- Apelurile silențioase trebuie luate în considerare, deoarece apelantul ar putea fi o persoană aflată într-o situație de urgență reală, care ar putea să nu poată vorbi.

(Sursa: [EENA, \(2021\). Accesibilitatea serviciilor de urgență pentru persoanele cu dizabilități](#)).

5.4. Cerințe de accesibilitate pentru serviciile de transport

Terminalele de autobuz/autocar și port, aeroporturile și gările trebuie proiectate astfel încât să permită pasagerilor să se orienteze și să se deplaseze cu ușurință. Mai jos este un rezumat al cerințelor generale pentru a face accesibile serviciile de transport. Cu toate acestea, pentru o explicație detaliată și instrucțiuni privind modul de proiectare a locurilor de transport public, consultați standardul EN 17210:2021.

- **Informații** - Rutele din interiorul unei gări sau al unui terminal trebuie să fie semnalizate corespunzător și bine iluminate. Indicatoarele trebuie să fie ușor de perceput și de înțeles. Informațiile trebuie să fie complete, concise și furnizate în timp util, cu simboluri, pictograme și pictograme ușor de recunoscut. De asemenea, trebuie să existe semne tactile pentru persoanele cu deficiențe de

vedere. Semnele care conțin informații privind urgența și siguranța ar trebui să aibă prioritate față de publicitate (referință EN 17210:2021: clauzele 6.2, 6.4, 6.6 și 6.7).

- **Contrast vizual adecvat** - Trebuie să existe diferite niveluri de contrast vizual pentru a face mai ușor pentru oameni să perceapă împrejurimile și să recunoască diferitele zone. De exemplu, un contrast moderat între suprafețele mari (podele, pereți, tavane etc.), ușile și ramele ușilor, componentele de deschidere și închidere a ușilor, balustradele și pereții și alte elemente fixe din mediul înconjurător. Pentru elementele legate de securitate, ar trebui prevăzut un contrast ridicat - de exemplu, pereții de sticlă, accesul la scările rulante, marginea treptelor etc. (referință EN 17210:2021: clauza 6.3).
- **Informații audio** - Găritele, terminalele și aeroporturile trebuie să furnizeze informații audio pentru a avertiza asupra pericolelor și situațiilor de urgență, pentru a notifica numerele porților, pentru colectarea biletelor etc. Aceste informații trebuie să fie ușor de înțeles, într-un volum adecvat și lipsite de ambiguități. De asemenea, trebuie să fie disponibil în mai multe formate, de exemplu, ca anunț public și într-o aplicație (referință EN 17210:2021: clauza 6.5).
- **Rute accesibile** - Trebuie prevăzută cel puțin o rută accesibilă pentru a conecta toate elementele principale ale unui terminal. De exemplu, punctele de sosire, intrările accesibile, inclusiv punctele de informare a pasagerilor. Aceste trasee trebuie să urmeze distanța cea mai scurtă de la intrarea la destinație și zona de parcare. De asemenea, trebuie să fie separată de trecerea vehiculelor, inclusiv a bicicletelor, printr-o bordură, balustradă sau barieră (referință EN 17210:2021: clauza 7.1).
- **Zonele de îmbarcare și debarcare** - Trebuie să fie marcate cu simbolul internațional de accesibilitate și simbolul ISO. Atunci când există o diferență de nivel între drum și trotuar, trebuie prevăzută o nișă pentru a facilita transferul persoanelor care folosesc scaune rulante. Vehiculele cu dispozitive speciale de ridicare trebuie să ofere spațiu unei persoane care utilizează un scaun rulant

pentru a manevra în siguranță. Scaunele trebuie să fie aproape de zona de îmbarcare și debarcare. În plus, trebuie furnizate indicatoare tactile ale suprafeței de mers pe jos pentru a permite persoanelor nevăzătoare să găsească calea de intrare și ieșire (referință EN 17210:2021: clauza 8.2).

- **Locuri de parcare accesibile** - Locurile de parcare rezervate persoanelor cu dizabilități trebuie să fie aproape de intrarea în clădire. Numărul de locuri rezervate trebuie stabilit prin legislația națională (referință EN 17210:2021: clauza 8.3).
- **Rampe** - Clădirile trebuie proiectate astfel încât rampele să nu fie necesare. Rampele sunt necesare atunci când panta pe un traseu accesibil este mai mare decât o înclinație ușoară. În plus, ar trebui să se asigure acces pe scări, cu excepția cazului în care modificarea nivelului este egală sau mai mică de două trepte. De asemenea, trebuie evitate secțiunile cu rampe curbate. Rampele interioare ar trebui utilizate numai pentru a acoperi diferențele limitate de nivel și niciodată pentru a face legătura între etaje diferite într-o clădire (referință EN 17210:2021: clauza 10.1).
- **Toalete accesibile** - Toaletele accesibile sunt esențiale în orice loc public. Acestea ar trebui să fie în zone ușor și rapid de găsit. Cel puțin o baie trebuie să fie unisex pentru a permite asistență ambelor sexe. Acestea trebuie, de asemenea, să permită transferul unui utilizator dintr-un scaun rulant la toaletă. În plus, toaletele ar trebui să includă o chiuvetă și să ofere modalități de a solicita ajutor în caz de urgență. (Referință EN 17210:2021: clauza 12.1).