

# AccessibleEU Rapport Finali

## Insiru nafu l-legiżlazzjoni Ewropea dwar l-aċċessibilità.

Naħdmu flimkien biex nibnu Unjoni Ewropea aktar aċċessibbli għall-persuni  
b'diżabilità.

Konsorzju magħmul minn:



## Kontenut

1. Dwar AccessibleEU .....	2
2. L-għan ta' dawn il-linji gwida .....	2
3. Leġiżlazzjoni Ewropea dwar l-aċċessibilità .....	2
3.1. Att Ewropew dwar l-Aċċessibilità .....	2
3.2. Akkwist pubbliku.....	8
3.3. Komunikazzjoni, midja u teknoloġija tal-informazzjoni.....	9
3.4. Trasport pubbliku.....	11
3.5. Servizzi diġitali .....	21
3.6. Aċċess għall-ġustizzja.....	22
4. Standards assoċjati mad-direttivi u l-mandati tal-UE .....	23
4.1. Standards ta' aċċessibilità.....	23
5. Anness I. Rekwiziti ta' aċċessibilità .....	26
5.1. Rekwiziti ta' aċċessibilità diġitali .....	26
5.2. Informazzjoni dwar prodotti u servizzi .....	29
5.3. Numru Ewropew ta' emerġenza (112) .....	29
5.4. Rekwiziti ta' aċċessibilità għas-servizzi tat-trasport .....	30

## 1. Dwar AccessibleEU

Iċ-Ċentru Ewropew tar-Riżorsi għall-Aċċessibilità (AccessibleEU) huwa wieħed mill-inizjattivi ewlenin proposti fl-Istrateġija [tal-Kummissjoni Ewropea għad-Drittijiet ta' Persuni b'Diżabilità](#). L-għan ewlieni taċ-Ċentru huwa li jappoġġja l-implimentazzjoni tal-leġiżlazzjoni dwar l-aċċessibilità tal-Unjoni Ewropea (UE) fl-Istati Membri kollha u li jżid il-koerenza u l-effiċjenza tal-politika ta' aċċessibilità billi jżid l-aċċess għall-għarfien rilevanti. AccessibleEU tlaqqa' flimkien l-awtoritajiet nazzjonali, l-esperti, il-professjonisti u partijiet interessati oħra mill-oqsma kollha ta' aċċessibilità biex jaqsmu flimkien il-prattici tajba, esperjenzi u l-għarfien tagħhom biex jagħmlu l-implimentazzjoni tal-liġi tal-UE aktar faċli.

## 2. L-għan ta' dawn il-linji gwida

Dawn il-linji gwida flimkien jiffurmaw dokument konċiż u faċli biex jintuża bil-għan li jipprovdi għarfien dwar l-aktar leġiżlazzjoni u standards rilevanti tal-Unjoni Ewropea dwar l-aċċessibilità. Il-qarrejja se jkunu jistgħu jifhmu aħjar l-iskop, l-ambitu, u r-rekwiżiti ewlenin tagħhom. Dan id-dokument jinkludi wkoll id-dati sa meta l-Istati Membri kienu jew se jkunu meħtieġa jimplimentaw id-dispożizzjonijiet iddikjarati jew jittrasponuhom fil-leġiżlazzjoni nazzjonali.

Madankollu, huwa importanti li l-qarrejja jivverifikaw fuq bażi nazzjonali dak li għamlu l-awtoritajiet jew il-fornituri tagħhom stess biex jikkonformaw mal-leġiżlazzjoni. Għal aktar spjegazzjonijiet dwar l-atti legali miġbura fil-qosor f'dan id-dokument, AccessibleEU hejjiet sensiela ta' [gwidi komplementari disponibbli fuq is-sit elettroniku taċ-Ċentru](#).

## 3. Leġiżlazzjoni Ewropea dwar l-aċċessibilità

### 3.1. Att Ewropew dwar l-Aċċessibilità

#### 3.1.1. Direttiva 2019/882/UE dwar ir-rekwiżiti ta' aċċessibilità għall-prodotti u għas-servizzi

- L-għan

[Id-Direttiva 2019/882/UE](#), magħrufa wkoll bħala l-Att Ewropew dwar l-Aċċessibilità, tfittex li tarmonizza l-liġijiet nazzjonali u r-rekwiżiti minimi ta' aċċessibilità biex tiżgura l-funzjonament tajjeb tas-suq intern. L-għan ewlieni tagħha huwa li tagħmel lill-Ewropa soċjetà aktar inklużiva billi ttejjeb l-aċċess għal prodotti u servizzi għall-persuni b'diżabilità, inkluż fil-qasam tat-Teknoloġiji tal-Infommazzjoni u l-Komunikazzjoni (ICT). Din id-Direttiva tistabbilixxi wkoll ir-rekwiżiti għall-affordabbiltà tal-aċċess għall-internet, il-komunikazzjoni bil-vuċi u d-disponibbiltà ta' tagħmir u servizzi relatati għall-konsumaturi b'diżabilità.

### L-iskop

It-teknoloġiji diġitali huma l-enfasi ewlieni ta' din id-Direttiva, li tapplika għal prodotti u servizzi mqiegħda fis-suq wara t-28 ta' Ġunju 2025 [Artikolu 2]. Dawn jinkludu:

- Smartphone, tablets, kompjuters u sistemi operattivi, tagħmir tat-TV
- ATMs u terminals tal-ħlas
- E-readers u kotba elettronici (E-books)
- Magni tal-biljetti u taċ-‘check-in’
- Servizzi tat-telefon
- Servizzi bankarji
- Kummerċ elettroniku
- Siti elettronici u sorsi oħra ta' informazzjoni għat-trasport
- Servizzi tal-midja awdjoviżiva (AVMS)
- Telefonati lin-numru ta' emerġenza Ewropew 112.

[Aċċess għal sommarju tar-rekwiżiti ta' aċċessibilità għall-prodotti u s-servizzi koperti minn din id-Direttiva fir-rapport prezenti, Taqsima 5.](#)

- **Dispożizzjonijiet ewlenin**

L-Istati Membri tal-UE għandhom jittrasponu din id-Direttiva fil-liġi nazzjonali tagħhom. Għalkemm huma obbligati li jilħqu l-għanijiet tagħha, huma liberi li jiddeċiedu kif jinfurzawha [Artikolu 31].

- L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-manifatturi u l-fornituri tas-servizzi jqięgħdu fis-suq biss il-prodotti u jipprovdu biss is-servizzi li jaqgħu taħt l-iskop tal-Att Ewropew dwar l-Aċċessibilità u li jikkonformaw mar-rekwiżiti ta' aċċessibilità li huma stabbiliti fl-Anness I tad-Direttiva [Artikolu 6]
- Meta l-prodotti u s-servizzi jikkonformaw mar-rekwiżiti ta' aċċessibilità stabbiliti fl-Att Ewropew dwar l-Aċċessibilità, l-Istati Membri ma jistgħux jimpedixxu ċ-ċirkolazzjoni ta' tagħhom fis-suq fit-territorju ta' tagħhom għal raġunijiet relatati mar-rekwiżiti ta' aċċessibilità [Artikolu 6].
- Fir-rigward tal-prodotti, l-Att Ewropew dwar l-Aċċessibilità jpoġġi obbligi fuq il-manifatturi, ir-rappreżentanti awtorizzati, l-importaturi u d-distributuri [Artikolu 7].
- Il-manifatturi għandhom jiżguraw li l-prodotti jkunu ddisinjati u manifatturati skont ir-rekwiżiti ta' aċċessibilità applikabbli stabbiliti minn din id-Direttiva. Huma għandhom iwettqu valutazzjoni tal-konformità u jfasslu dikjarazzjoni ta' konformità tal-UE li għandha tinzamm għal ħames snin u li tkun disponibbli għall-awtoritajiet rilevanti fuq talba ta' tagħhom. Huma għandhom iwaħħlu wkoll il-marka CE [Artikolu 7].
- L-awtoritajiet tas-sorveljanza tas-suq għandhom jivverifikaw il-konformità mar-rekwiżiti ta' aċċessibilità applikabbli u, fejn meħtieġ, jirrikjedu li l-manifatturi jieħdu l-azzjoni korrettiva u xierqa kollha f'perjodu raġonevoli u, f'każ ta' nuqqas ta' teħid ta' tali azzjoni, jirtiraw il-prodott mis-suq [Artikolu 19].
- Il-fornituri tas-servizzi għandhom ifasslu u jipprovdu servizzi skont ir-rekwiżiti ta' aċċessibilità stabbiliti fid-Direttiva u jhejju informazzjoni li tispjega kif is-servizzi jissodisfaw ir-rekwiżiti ta' aċċessibilità applikabbli. Din l-informazzjoni għandha tkun disponibbli f'formati aċċessibbli differenti u tinzamm sakemm is-servizz ikun qed jingħata [Artikolu 13].
- L-Istati Membri għandhom jaħtru l-awtoritajiet responsabbli għall-verifika tal-konformità tas-servizzi mar-rekwiżiti ta' aċċessibilità, isegwu l-ilmenti u r-rapporti dwar kwistjonijiet relatati man-nuqqas ta' konformità u jivverifikaw li l-fornitur tas-servizz ikun ħa l-miżuri korrettivi meħtieġa [Artikolu 23].

[Aċċessa sommarju tal-informazzjoni dwar ir-rekwiżiti tal-prodotti u s-servizzi f'dan ir-rapport, Taqsima 5.2.](#)

- **L-ambjent mibni**

L-Att Ewropew dwar l-Aċċessibilità jħalli lill-Istati Membri bl-għażla li jikkonformaw mar-rekwiżiti ta' aċċessibilità fir-rigward tal-ambjent mibni użat mill-klijenti tas-servizzi koperti mid-Direttiva. L-Anness III fih lista ta' rekwiżiti indikattivi għal dak il-għan [l-Artikolu 4].

- **Eżenzjoni**

In-negozji ż-żgħar li jipprovdu servizzi huma ġeneralment eżentati milli jikkonformaw mad-Direttiva 2019/882. [Artikolu 4].

- **Piż sproporzjonat u alterazzjoni fundamentali: x'inhuma u meta għandhom jigu mitluba**

Ir-rekwiżiti ta' aċċessibilità stabbiliti b'din id-Direttiva japplikaw sal-punt li ma jeħtiġux bidla fil-prodott jew fis-servizzi li tirriżulta f'alterazzjoni fundamentali tan-natura bażika tiegħu jew tagħhom jew jimponu piż sproporzjonat fuq il-manifatturi jew il-fornituri tas-servizzi kkonċernati, jiġifieri piż eċċessiv addizzjonali, organizzattiv jew finanzjarju fuq il-kumpanija (bħat-teħid ta' proporzjon kbir mir-riżorsi umani u finanzjarji tagħhom). In-nuqqas ta' prijorità, ħin jew għarfien m'għandomx jitqiesu bħala raġunijiet legittimi. L-organizzazzjonijiet li jirċievu finanzi, kemm jekk statali kif ukoll privat, ma jistgħux jirrikorri għal-argument ta' piż finanzjarju sproporzjonat.

Il-manifatturi u l-fornituri tas-servizzi kkonċernati għandhom iwettqu valutazzjoni dwar jekk il-konformità mar-rekwiżiti ta' aċċessibilità tintroduċix bidla fundamentali jew timponix piż sproporzjonat. Huma għandhom jiddokumentaw dik il-valutazzjoni u għandhom iżommu r-riżultati rilevanti kollha għal perjodu ta' ħames snin. [Artikolu 14].

- **Żmien**

- 28 ta' Ġunju 2022 – Skadenza għall-Istati Membri biex jittrasponu d-Direttiva fil-liġi nazzjonali.
- 28 ta' Ġunju 2025 - L-Istati Membri għandhom jiżguraw l-implimentazzjoni tal-liġi nazzjonali tagħhom
- 28 ta' Ġunju 2030 – tmiem il-perjodu tranżitorju li fih il-fornituri tas-servizzi jistgħu jużaw prodotti li ma jikkonformawx mar-rekwiżiti ta' aċċessibbiltà stabbiliti fl-Att Ewropew dwar l-Aċċessibilità. Sa din id-data, kull Stat Membru għandu jipprezenta rapport – u sussegwentement wieħed kull ħames snin – li jevalwa l-applikazzjoni tad-Direttiva.
- 28 ta' Ġunju 2045 - jeħtieġ li jitneħhew it-terminals tas-self-service kollha li huma inaċċessibbli.

### 3.1.2. Direttiva 2016/2102/UE dwar l-aċċessibbiltà ta' siti elettronici u applikazzjonijiet tal-mowbajl għall-korpi tas-settur pubbliku

- **L-għan**

[Id-Direttiva 2016/2102/UE](#) tistabbilixxi r-rekwiżiti minimi li s-siti elettronici u l-applikazzjonijiet tal-mowbajl iridu jissodisfaw biex ikunu aċċessibbli għall-persuni b'diżabilità. L-Istati Membri jistgħu jżommu jew jintroduċu miżuri f'konformità mal-liġi tal-UE li jmorru lil hinn mir-rekwiżiti minimi għall-aċċessibbiltà tas-siti elettronici u tal-applikazzjonijiet tal-mowbajl stabbiliti f'din id-Direttiva.

- **L-iskop**

Dan japplika għal siti elettronici u applikazzjonijiet tal-mowbajl li jappartjenu għal korpi tas-settur pubbliku fl-Istati Membri kollha. L-għan huwa li jittejjeb l-aċċess għas-servizzi pubbliċi online għall-persuni b'diżabilità.

- **Dispożizzjonijiet ewlenin**

- L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-korpi tas-settur pubbliku jieħdu l-miżuri meħtieġa biex jagħmlu s-siti elettronici u l-applikazzjonijiet tal-mowbajl tagħhom aktar aċċessibbli billi jagħmluhom perċepibbli, operabbli, jinftiehem u robusti.

- Il-korpi tas-settur pubbliku jistgħu jagħmlu użu minn deroga għal siti elettronici jew applikazzjonijiet tal-mowbajl speċifiki, meta l-konformità mar-rekwiżiti ta' aċċessibbiltà timponi piż sproporzjonat fuqhom, filwaqt li jitqiesu d-daqs, ir-riżorsi u n-natura tal-korp tas-settur pubbliku kkonċernat, kif ukoll l-ispejjeż u l-benefiċċji stmati għall-korp tas-settur pubbliku kkonċernat fir-rigward tal-benefiċċji stmati għall-persuni b'diżabilità [Artikolu 5]
- Il-korpi pubbliċi jridu jipprovdu dikjarazzjoni ta' aċċessibbiltà dettaljata dwar kif is-siti elettronici tagħhom jikkonformaw mar-rekwiżiti stabbiliti fid-Direttiva jew skont il-mudell stabbilit fid-Deċiżjoni [ta' Implimentazzjoni tal-UE 2018/1523 tal-11 ta' Ottubru 2018](#) [Artikolu 7].
- L-Istati Membri huma responsabbli wkoll biex jiffaċilitaw programmi ta' taħriġ dwar kif jinħoloq, jiġi ġestit u jiġi aġġornat kontenut aċċessibbli għal siti elettronici u applikazzjonijiet tal-mowbajl. Huma għandhom ukoll iqajmu kuxjenza dwar l-importanza tar-rekwiżiti ta' aċċessibbiltà u jikkondividu prattici tajba [Artikolu 7].
- Il-konformità mar-rekwiżiti ta' aċċessibbiltà stabbiliti f'din id-Direttiva għandha tiġi mmonitorjata mill-Istati Membri, li għandhom jirrapportaw lill-Kummissjoni Ewropea dwar ir-riżultati rilevanti [Artikolu 8].
- Il-korpi pubbliċi għandhom jipprovdu informazzjoni lill-utenti dwar kif għandhom jirrapportaw kwistjonijiet ta' aċċessibbiltà u link għal formola tal-ilmenti jew mekkaniżmu maħluq għal dak il-għan [Artikolu 8].

- **Żmien**

L-iskadenza għas-siti elettronici kollha fis-settur pubbliku tal-UE biex jikkonformaw ma' din id-Direttiva kienet it-23 ta' Settembru 2020, u għall-applikazzjonijiet tal-mowbajl, it-23 ta' Ġunju 2021 [Artikolu 12].

[Aċċessa sommarju tal-ħtiġijiet u r-rekwiżiti ta' aċċessibbiltà f'dan ir-rapport, Taqsima 5.](#)



## 3.2. Akkwist pubbliku

### 3.2.1. Direttiva 2014/24/UE dwar l-akkwist pubbliku

- **L-għan u skop tad-Direttiva**

[Id-Direttiva 2014/24/UE](#) tistabbilixxi r-regoli għall-akkwist pubbliku fl-Ewropa. Hija tistabbilixxi meta l-aċċessibbiltà tkun obligatorja meta jiġu akkwistati prodotti u servizzi. Din id-Direttiva hija waħda miż-żewġ direttivi ewlenin tal-UE li jistabbilixxu l-qafas għall-akkwist pubbliku, flimkien mad-[Direttiva 2014/25/UE \(id-Direttiva dwar l-Utilitajiet\)](#).

- **L-iskop**

Dan japplika biss għal offerti b'valur monetarju stmat li mhuwiex inqas mil-limiti stabbiliti mill-Kummissjoni Ewropea. Dawn il-limiti huma riveduti kull sentejn. Il-partijiet interessati għandhom jikkonsultaw regolarment mal-Ġurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea għal aġġornament dwar dawn il-limiti [Artikolu 1].

- **Dispożizzjonijiet ewlenin**

- Il-proċess tal-akkwist għandu jsir preferibbilment bl-użu ta' mezzi elettronici ta' komunikazzjoni. Dawn għandhom ikunu nondiskriminatorji u jikkonformaw mar-rekwiżiti ta' aċċessibbiltà [Artikolu 22].
- L-ispeċifikazzjonijiet tekniċi għandhom jissodisfaw il-kriterji ta' aċċessibbiltà stipulati fl-Att Ewropew dwar l-Aċċessibilità [Artikolu 42].
- L-aktar offerta ekonomikament vantaġġjuża għandha tiġi identifikata fuq il-bażi tal-prezz jew l-ispiża u tista' tinkludi l-añjar proporzjon bejn il-prezz u l-kwalità, li għandu jiġi vvalutat fuq il-bażi ta' kriterji, inklużi aspetti kwalitattivi, ambjentali u/jew soċjali, marbuta mas-suġġett tal-kuntratt pubbliku ikkoncernat Dawn il-kriterji jistgħu jinkludu l-aċċessibbiltà [Artikolu 67 (2)].

–

- **Żmien**

L-iskadenza għall-Istati Membri biex jittrasponu din id-Direttiva fil-liġi nazzjonali kienet it-18 ta' April 2016 [Artikolu 90].

### 3.3. Komunikazzjonijiet, midja, u teknoloġija tal-informazzjoni

#### 3.3.1. Direttiva 2018/1972/UE li tistabbilixxi l-Kodiċi Ewropew tal-Komunikazzjonijiet

- **L-għan**

[Id-Direttiva 2018/1972/UE](#) tfittex li timplimenta suq intern armonizzat fit-telekomunikazzjoni, il-midja u t-teknoloġija tal-informazzjoni biex tingħata spinta lill-konnettività u l-kwalità tas-servizzi tal-komunikazzjoni elettronika fl-Ewropa. Għandha wkoll l-għan li tiżgura protezzjoni aħjar għal-konsumatur u li tippermetti lill-utenti b'diżabilità, inklużi l-anzjani, sabiex jiksbu aċċess għas-servizzi ta' komunikazzjoni fuq bażi ugwali ma' oħrajn.

- **L-sskop**

Id-Direttiva tirregola n-netwerks ta' komunikazzjonijiet elettronici (telekomunikazzjoni), is-servizzi tat-telekomunikazzjoni u l-faċilitajiet u s-servizzi assoċjati [Artikolu 1]

- **Dispożizzjonijiet ewlenin**

Il-Kodiċi jirrikjedi li l-Istati Membri jiżguraw li l-konsumaturi kollha, inklużi dawk b'diżabilità, ikollhom aċċess għal servizzi ta' komunikazzjoni affordabbli u aċċessibbli. F'dan ir-rigward, huma għandhom:

- Jintroduċu miżuri xierqa għall-promozzjoni ta' ħolqien ta' suq għal prodotti u servizzi affordabbli li jinkorporaw faċilitajiet għal persuni b'diżabilità, inkluż tagħmir b'teknoloġiji ta' assistenza. Pereżempju, l-ispiza għall-konsumaturi b'diżabilitajiet ta' servizzi ta' trażmissjoni għandha tkun ekwivalenti għall-ispiza medja tas-servizzi ta' komunikazzjonijiet bil-vuċi [paragrafu 226].

- Jagħmlu s-servizzi ta' emerġenza aċċessibbli, inkluż in-numru Ewropew ta' emerġenza 112, aċċessibbli għall-utenti b'diżabilità. Dan is-servizz għandu jkun mingħajr ħlas [Artikolu 109(7)].
- L-aċċess għal servizzi ta' emerġenza għal persuni b'diżabilità għandu jkun ekwivalenti għal dak li jgawdu minnu persuni mingħajr diżabilità [Artikolu 109(5)].

[Aċċessa sommarju tar-rekwiżiti ta' aċċessibilità għan-numru ta' emerġenza 112 f'dan id-dokument, Taqsima 5.3.](#)

- Jiżguraw li l-klijenti b'diżabilità jibbenefikaw mill-kompetizzjoni u jkollhom aċċess ekwivalenti għas-servizzi tal-komunikazzjonijiet elettronici u jibbenefikaw mill-għażla tal-fornituri tas-servizzi fuq bażi ugwali ma' oħrajn. Pereżempju, li għandhom aċċess għal termini u kundizzjonijiet ekwivalenti inklużi prezzijiet, rati u kwalità tas-servizz [ara l-paragrafu 297].
- Jiżgura li jingħata appoġġ xieraq u aċċessibbli lil klijenti b'diżabilità ta' kwalunkwe servizz [Artikolu 85(4)].
- Jiżgura li l-informazzjoni relatata mas-servizz, inkluża informazzjoni kuntrattwali, tiġi pprovduta b'mod ċar u li jinftiehem u f'format aċċessibbli [Artikolu 102].

- **Żmien**

L-iskadenza għall-Istati Membri biex jittrasponu din id-Direttiva fil-liġi nazzjonali kienet il-21 ta' Diċembru 2020. Sa Ġunju 2025, mill-inqas test f'hin reali se jkollu jiġi skjerat fl-Istati Membri kollha [[Assoċjazzjoni Ewropea tan-Numru ta' Emerġenza](#), 2021 p. 16].

### 3.3.2. Direttiva 2018/1808/UE dwar is-servizzi tal-midja awdjoviżiva

- **L-għan**

Id-[Direttiva 2018/1808/UE](#) tirregola l-koordinazzjoni mal-UE kollha tal-leġiżlazzjoni nazzjonali dwar is-servizzi tal-midja awdjoviżiva. Dan jinkludi x-xandir tradizzjonali kif ukoll pjattaformi online emergenti u midja ġdida, għalhekk tapplika għal varjetà

ta' fornituri ta' servizzi b'hal xandara, pjattaformi g'hall-qsim tal-filmati, u servizzi oħra tal-midja awdjoviżiva 'on demand' li joperaw fl-Unjoni Ewropea.

- **L-iskop**

Id-Direttiva tapplika g'hall-fornituri tas-servizzi tal-midja stabbiliti fl-Istati Membri. Fil-prinċipju, fornitur ta' servizzi tal-midja jitqies li jkun stabbilit fi Stat Membru jekk l-uffiċċji prinċipali tiegħu u d-deċiżjonijiet editorjali tiegħu jittieħdu f'dak l-Istat Membru. Is-servizzi tal-midja awdjoviżiva maħsuba esklussivament g'har-riċeviment f'pajjiżi terzi mhumiex soġġetti g'hal din id-Direttiva [Artikolu 2].

- **Dispożizzjonijiet ewlenin**

- L-Istati Membri g'handhom jiżguraw li l-fornituri tas-servizzi tal-midja taħt il-gurisdizzjoni tagħhom jagħmlu l-kontenut tagħhom aċċessibbli g'hal persuni b'diżabilità, b'mod partikolari persuni b'nuqqas ta' vista jew ta' smigħ [ara l-paragrafu 22].
- Persuni b'diżabilità g'handom ikollhom aċċess g'hal punt ta' kuntatt sabiex jiksbu informazzjoni jew jagħmlu lmenti dwar kwistjonijiet ta' aċċessibilità li jkunu aċċessibbli u disponibbli online [Artikolu 7].

- **Żmien**

L-iskadenza tat-traspożizzjoni g'had-Direttiva skadiet fid-19 ta' Settembru 2020.

### 3.4. Trasport pubbliku

Fit-23 ta' Novembru 2023, il-Kummissjoni Ewropea pproponiet [il-pakkett dwar il-mobilità tal-passiġġieri](#), fejn tingħata attenzjoni speċjali lill-ħtiġijiet tal-passiġġieri b'diżabilità u/jew b'nuqqas ta' mobilità. Dawn il-proposti g'handhom l-għan li jtejbu l-esperjenza tal-passiġġieri u l-vjaġġaturi billi jsaħħu d-drittijiet tagħhom.

Il-proposta toffri mekkaniżmi ta' infurzar aktar b'saħħithom u tintroduċi regoli ġodda g'hall-passiġġieri tal-ajru li bbukkjaw it-titjiriet tagħhom permezz ta' intermedjarju. Il-proposta tiproteġi wkoll id-drittijiet tal-passiġġieri li jużaw tipi differenti ta' trasport fi vjaġġ wieħed. Pereżempju, ferroviji u karożzi tal-linja. Persuni b'nuqqas ta' mobilità

li jaqilbu minn mezz ta' trasport għal ieħor matul il-vjaġġ tagħhom se jiġu assistiti f'punti ta' konnessjoni mit-trasportaturi u operaturi tat-terminals meta jivvjaġġaw taħt kuntratt wieħed ta' trasport jew meta jivvjaġġaw minn ċentri multimodali tal-passiġġieri. Barra minn hekk, il-linji tal-ajru li jitolbu lill-passiġġieri b'nuqqas ta' mobilità sabiex jivvjaġġaw flimkien ma' persuna oħra, għandhom jippermettu lill-persuna li takkumpanjahom tivvjaġġa mingħajr ħlas.

Madankollu, sakemm jiġi adottat il-pakkett dwar il-mobilità tal-passiġġieri propost f'Novembru, il-leġiżlazzjoni miġbura fil-qosor hawn taħt se tibqa' fis-seħħ.

### 3.4.1. Ir-Regolament (UE) Nru 2021/782 dwar id-drittijiet u l-obbligi tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bil-ferrovija

- **L-għan**

[Ir-Regolament \(UE\) Nru 2021/782](#) jistabbilixxi r-regoli dwar id-drittijiet tal-passiġġieri b'diżabilità li jivvjaġġaw bil-ferrovija u l-kundizzjonijiet offruti mill-fornituri tat-trasport ferrovjarju.

- **L-iskop**

Fil-prinċipju, id-drittijiet tal-Unjoni Ewropea għall-passiġġieri li jivvjaġġaw bil-ferrovija huma applikabbli għas-servizzi ferrovjarji kollha tal-passiġġieri fl-Istati Membri kollha. Madankollu, l-Istati Membri jistgħu jeżentaw ċerti tipi ta' servizzi mill-applikazzjoni ta' dawn id-drittijiet skont ir-regolamenti. Ir-regolament jirreferi għal persuni b'diżabbiltà u persuni b'nuqqas ta' mobilità: dan ifisser kwalunkwe persuna li għandha indeboliment permanenti jew temporanju li tista' tfixkel l-użu sħiħ u effettiv tat-trasport tagħha fuq bażi uguali ma' passiġġieri oħra, jew persuni li l-mobilità tagħhom titnaqqas minħabba l-età, meta jużaw it-trasport [Artikolu 2].

- **Dispożizzjonijiet ewlenin**

- Ir-riżervazzjoni u l-biljetti għall-passiġġieri b'diżabilità ma jistgħux iġarrbu ħlasijiet żejda [Artikolu 11(4)].

- Kwalunkwe informazzjoni dwar il-vjaġġ, inklużi bidliet fl-iskeda, emergenzi u faċilitajiet ta' aċċess abbord, fost oħrajn għandha tkun disponibbli f'formati aċċessibbli [Artikolu 22(1)].
- Il-manigġers tal-istazzjonijiet u l-kumpaniji tal-ferroviji għandhom joffru assistenza kemm fl-istazzjon kif ukoll abbord mingħajr ħlas lill-passiġġieri b'diżabilità. Persuni b'nuqqas ta' mobilità għandhom ikunu jistgħu jimbarkaw u jiżbarkaw mill-ferrovija mingħajr problemi [Artikolu 23(1)].
- Jekk kumpanija ferrovjarja teħtieġ li persuna b'diżabilità tkun akkumpanjata abbord il-ferrovija, il-persuna li takkumpanjaha għandha tkun intitolata li tivvjaġġa mingħajr ħlas u li tkun bilqiegħda, jekk possibbli, ħdejn il-passiġġier prinċipali [Artikolu 23(1b)].
- Passiġġieri b'diżabilità għandhom ikollhom aċċess għall-istess servizzi bħal passiġġieri oħra waqt li jkunu abbord [Artikolu 23(1h)].
- Il-passiġġieri għandhom jiġu kkompensati bis-sħiħ u mingħajr dewmien żejjed għal kwalunkwe telf jew ħsara lit-tagħmir tal-mobilità inkluż it-trattament għall-klieb ta' assistenza midruba matul il-vjaġġ [Artikolu 13].
- Jekk il-vjaġġ jiġi interrott u ma jkunx jista' jitkompla fl-istess jum u l-kumpanija ferrovjarja għandha toffri akkomodazzjoni għal matul il-lejl, għandhom jitqiesu wkoll il-ħtiġijiet tal-assistenti klieb, kull meta jkun possibbli [Artikolu 20(2)].
- Għandha tiġi stabbilita sistema ta' trattament tal-ilmenti għall-passiġġieri mill-manigġers tal-istazzjonijiet tal-ferroviji u l-kumpaniji tat-trasport. L-istruzzjonijiet u d-dettalji tal-proċedura tal-ilmenti għandhom ikunu disponibbli f'formati aċċessibbli [Artikolu 28].
- Persuni b'diżabilità li għandhom bżonn jitolbu għall-assistenza għal matul l-ivvjaġġar, għandhom javzaw b'notifika fi zmien mill-inqas 24 siegħa qabel it-tluq sabiex jitolbu assistenza fl-ivvjaġġar (24 siegħa qabel it-tluq). Madankollu, il-amministratturi tal-istazzjonijiet u l-fornituri tas-servizzi għandhom jagħmlu sforz raġonevoli biex joffru assistenza anki mingħajr avviż ta' 24 siegħa [Artikolu 24].

- Barra minn hekk, il-persunal li huwa responsabbli għall-assistenza meħtieġa għandu jirċievi taħriġ relatat mad-dizabilità sabiex ikun jaf kif jissodisfa l-ħtiġijiet tal-passiġġieri b'dizabilità. Huwa previst ukoll taħriġ regolari ta' aġġornament [Artikolu 26].

- **Żmien**

Dan ir-regolament japplika għall-Istati Membri kollha minn Ġunju 2023.

### 3.4.2. Ir-Regolament tal-Kummissjoni (UE) Nru 1300/2014 dwar l-ispeċifikazzjonijiet tekniċi għall-interoperabbiltà relatati mal-aċċessibbiltà tas-sistema ferrovjarja tal-Unjoni għall-persuni b'dizabbiltà u l-persuni b'nuqqas ta' mobilità (TSI-PRM)

- **L-għan**

[Ir-Regolament tal-Kummissjoni \(UE\) Nru 1300/2014](#), imsejjaħ ukoll "TSI-PRM", jittratta l-aċċessibbiltà tal-ferroviji u l-istazzjonijiet tal-ferroviji. L-għan huwa li l-Istati Membri kollha jaħdmu biex itejbu l-aċċessibbiltà tas-sistema ferrovjarja tagħhom għall-persuni b'dizabbiltà u għall-persuni b'nuqqas ta' mobilità.

- **L-iskop**

It-TSI-PRM tapplika għaż-żoni pubbliċi kollha tal-istazzjonijiet iddedikati għat-trasport tal-passiġġieri. Din tinkludi l-aspetti kollha li huma rilevanti għall-aċċessibbiltà għall-persuni b'dizabilità u persuni b'nuqqas ta' mobilità (eż.: l-infrastruttura, il-vetturi ferrovjarji, l-operat u l-ġestjoni tat-traffiku) [Artikolu 2].

- **Dispożizzjonijiet ewlenin**

- Ferroviji u stazzjonijiet ġodda u rrinovati għandhom ikunu mgħammra b'karatteristiċi ta' aċċessibbiltà, bħal:
  - Toilets aċċessibbli għal-wheelchairs
  - sinjali ta' l-awdjo
  - hearing loops l-uffiċju tal-biljetti
  - Immarkar tattili fuq il-pjattaformi
  - Dawl

Ara t-taqsimha 4.2 fl-Anness għal informazzjoni dettaljata.

- L-Istati Membri huma meħtieġa jiżviluppaw u jagħmlu ħilithom biex idaħħlu fil-prattika Pjan Nazzjonali ta' Implimentazzjoni li jstabilixxi kif se jeliminaw progressivament l-ostakli kollha identifikati għall-aċċessibilità fin-netwerk ferrovjarju kollu [Artikolu 8].

- **Żmien**

Ir-Regolament tal-Kummissjoni ġie ppubblikat f'Novembru 2014 u daħal fis-seħħ f'Jannar 2015.

### 3.4.3. Ir-Regolament (UE) Nru 181/2011 dwar id-drittijiet tal-passiġġieri fit-trasport bix-xarabank u bil-kowċ

- **L-għan**

[Ir-Regolament \(UE\) Nru 181/2011](#) jstabilixxi r-regoli dwar id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bix-xarabank jew bil-kowċ u l-kundizzjonijiet offruti mill-fornituri tat-trasport tax-xarabank/kowċ.

- **L-iskop**

Ir-Regolament japplika għall-passiġġieri li jivvjaġġaw b'servizzi regolari bix-xarabank/kowċ li jitolqu minn terminal li jinsab fit-territorju ta' Stat Membru u b'vjaġġ ta' distanza ta' 250-il kilometru jew aktar.

- **Dispożizzjonijiet ewlenin**

- Il-passiġġieri huma intitolati li jirċievu kumpens jew sostituzzjoni simili għal tagħmir ta' mobilità li jiġi mitluf jew bil-ħsara matul il-vjaġġ. Il-kumpens għandu jkun daqs l-ispiza tas-sostituzzjoni jew it-tiswija tat-tagħmir mitluf jew bil-ħsara [Artikolu 7].
- Il-kumpaniji tal-karozzi tal-linja/kowċ ma jistgħux jiċċedu prenotazzjoni jew biljett lil kwalunkwe persuna minħabba diżabilità jew nuqqas ta' mobilità. Rifjut huwa permess biss għal raġunijiet ta' sikurezza ġustifikabbli. Pereżempju, jekk id-disinn tal-vettura jagħmilha impossibbli li passiġġier b'diżabilità jiġi imbarkat jew żbarkat b'mod sikur [Artikolu 9].



- Is-sistemi ta' prenotazzjini u bejgħ tal-biljetti online jew diġitali (siti elettronici jew applikazzjonijiet tal-mowbajl) għandhom ikunu aċċessibbli għall-passiġġieri b'diżabilità [Artikolu 9].
- Il-fornituri tat-trasport bix-xarabank/kowċ ma jistgħux jitolbu hlas addizzjonali lill-passiġġieri b'diżabilità għall-prenotazzjonijiet u l-biljetti. Il-kundizzjonijiet għandhom ikunu l-istess bħal dawk li japplikaw għal passiġġieri oħra [Artikolu 9].
- Jekk trasportatur, aġent tal-ivvjaġġar jew operatur turistik u jirrifjutaw riżerva minn persuna għal raġunijiet ta' diżabilità jew ta' nuqqas ta' mobiltà għal raġunijiet ta' sikurezza, dik il-persuna tista' titlob li tkun akkumpanjata minn persuna oħra li tkun kapaċi tipprovdi l-assistenza meħtieġa. Il-persuna li takkumpanjaha għandha tiġi ttrasportata mingħajr hlas u, meta jkun possibli, tkun bilqiegħda f'idejn il-persuna b'diżabilità [Artikolu 10].
- Il-fornituri tas-servizzi tat-trasport u l-persunal tal-istazzjon għandhom jipprovdu assistenza mingħajr hlas lill-persuni b'diżabilità fit-terminals u abbord ix-xarabanks u l-kowċis u għandhom ikunu mħarrġa għal dan il-għan [Artikolu 13].
- L-amministratur tat-terminal għandu jagħzel post, jew ġewwa jew barra t-terminal li fih persuni b'diżabilità jew persuni b'nuqqas ta' mobiltà jistgħu jfhabbru l-wasla tagħhom u jitolbu għall-assistenza. Il-post għandu jkun immarkat b'mod ċar u joffri informazzjoni bażika dwar it-terminal u l-assistenza pprovdata, f'formati aċċessibbli [Artikolu 13].

- **Żmien**

Ir-regolament japplika għall-Istati Membri kollha mill-1 ta' Marzu 2013.

#### **3.4.4. Ir-Regolament (UE) Nru 1107/2006 dwar id-drittijiet ta' persuni b'diżabilità u ta' persuni b'nuqqas ta' mobiltà meta jivvjaġġaw bl-ajru**

- **L-għan**

[Ir-Regolament \(UE\) Nru 1107/2006](#) jistabilixxi regoli għall-protezzjoni u l-għoti ta' assistenza lill-passiġġieri b'diżabilità u b'nuqqas ta' mobilità li biĥsiebhom jivvjaġġaw bl-użu ta' servizzi kummerċjali tal-ajru tal-passiġġieri.

- **L-iskop**

Ir-Regolament japplika għal passiġġieri li jitolbu minn, jew li huma fi tranżitu, jew li jaslu f'ajruport li jinsab fit-territorju ta' Stat Membru. Ir-regoli japplikaw ukoll għal passiġġieri li jivvjaġġaw minn pajjiż terz lejn Stat Membru b'linja tal-ajru tal-UE [Artikolu 1].

- **Dispożizzjonijiet rilevanti**

- Il-linji tal-ajru ma jistgħux jiċċdu prenotazzjonijew biljett lil kwalunkwe persuna minħabba diżabilità jew nuqqas ta' mobilità. Rifjut uwa permess biss għal raġunijiet ta' sikurezza ġustifikabbli [Artikolu 3].
- Passiġġieri li jkunu mcaħħda mill-imbarkazzjoni wara li xtraw biljett huma intitolati għal rimborż jew rotta alternattiva [Artikolu 2].
- L-ajruporti għandhom jindikaw post fejn il-passiġġieri b'diżabilità jistgħu jħabbru l-wasla tagħhom u jitolbu għall-assistenza [Artikolu 5].
- L-assistenza lill-passiġġieri b'diżabilità għandha tingħata fl-ajruport u fuq l-ajruplan, u għall-imbark u l-iżbark [ara l-Anness I].
- L-assistenza għandha tkun mingħajr ħlas [ara l-Artikolu 8].
- It-trasportaturi tal-ajru u l-amministraturi tal-ajruporti għandhom jiżguraw li l-impjegati tagħhom ikunu imħarreġin kif xieraq dwar kif jipprovdi l-assistenza [Artikolu 11].
- Jeħtieġ li l-passiġġieri b'diżabilità jinnotifikaw lit-trasportaturi tal-ajru, lill-aġenti tagħhom jew lill-operaturi turistiċi bil-ħtiġijiet partikolari tagħhom mill-inqas 48 siegħa qabel il-ħin tat-tluq ippubblikat [Artikolu 6].
- Il-linji tal-ajru jistgħu jitolbu lill-passiġġieri b'diżabilità biex jivvjaġġaw akkumpanjati minn persuna li kapaċi tipprovdi l-assistenza, jekk il-passiġġier

ma jkunx jista' jissodisfa r-rekwiżiti ewlenin tas-sikurezza mingħajr assistenza (jilħaq il-ġakketta tas-salvataġġ, jissikka ċ-ċinturin tas-sigurtà u jevakwa l-ajruplan f'emergenza) [Artikolu 3].

- Jekk linja tal-ajru tonqos milli tikkonforma ma' dan ir-Regolament, il-passiġġieri b'diżabilità jistgħu jressqu ilment lill-amministratur tal-ajruport, tal-linja tal-ajru jew entita' maħtura għal dan l-iskop mill-Istat Membru fejn jinsab l-ajruport [Artikolu 15].
- L-Istati Membri jistgħu jistabbilixxu penali lil kwalunkwe linja tal-ajru tal-UE li ma tikkonformax ma' dan ir-Regolament [Artikolu 16].
- L-informazzjoni dwar ir-regoli u r-restrizzjonijiet tas-sikurezza li japplikaw għat-tagħmir u apparat użat minn passiġġieri b'diżabbiltà għandha tkun disponibbli f'formati aċċessibbli. Dan japplika għall-operaturi turistiċi u l-aġenti tal-ivvjaġġar li jagħmlu prenotazzjonijiet tal-ivvjaġġar bl-ajru [Artikolu 4].
- Klieb ta' assistenza għandhom jiġu akkomodati fuq l-ajruplani skont il-liġijiet nazzjonali applikabbli [Artikolu 7].

- **Żmien**

Ir-regolament japplika għall-Istati Membri kollha minn Lulju 2008.

### 3.4.5. Id-Direttiva 2009/45/UE dwar ir-regoli u l-istandards tas-sikurezza għall-vapuri tal-passiġġieri

- **L-għan**

[Id-Direttiva 2009/45/KE](#) tintroduċi livell uniformi ta' sikurezza tal-ħajja u tal-proprjeta' fuq vapuri tal-passiġġieri ġodda u eżistenti u vapuri tal-passiġġieri ta' veloċità għolja meta ż-żewġ kategoriji ta' bastimenti u inġenji ta' veloċità qawwija ikunu involuti fi vjaġġi domestiċi. Dan jistabbilixxi wkoll proċeduri għan-negozjar fil-livell internazzjonali bil-ħsieb ta' armonizzazzjoni tar-regoli għall-vapuri tal-passiġġieri involuti fi vjaġġi internazzjonali.

- **L-iskop**

Din id-Direttiva tapplika għall-vapuri u l-inġenji tal-passiġġieri imsemmija hawn taħt, meta jkunu impenjati fuq vjaġġi domestiċi [Artikolu 3].:

- Vapuri tal-passiġġieri ġodda u eżistenti ta' tul ta' 24 metru jew aktar
- Vapuri tal-passiġġieri ta' veloċità għolja

- **Dispożizzjonijiet ewlenin**

Ara l-Anness III għal aktar dettalji.

- Id-disinn tal-bastiment għandu jippermetti lill-persuni b'diżabilità jew b'nuqqas ta' mobilità jimbarkaw u jiżbarkaw faċilment bl-assistenza jew mingħajrha. Għandu jippermettilhom ukoll li jkunu jistgħu jiċċaqalqu madwar il-bastiment, jidhlu u joħorġu mill-gverti mingħajr assistenza jew permezz ta' rampi, jew liftijiet. Poġġamani, kurituri u passaġġi, u bibien għandhom jakkommodaw il-moviment ta' persuna f'wheelchair.
- Tabelli ta' informazzjoni pprovduti fuq il-vapur biex jgħinu lill-passiġġieri għandhom ikunu aċċessibbli u faċli biex jinqraw minn persuni b'nuqqas ta' mobilità, (inklużi persuni b'diżabilitajiet sensorji), u għandhom jitqiegħdu f'postijiet ewlenin.
- L-operaturi għandu jkollhom il-mezzi abbord il-bastiment kemm viżwalment u kemm verbalment biex jipprovdu avviżi lill-persuni b'diżabilità. Is-sistemi tal-allarm għandhom ikunu ddisinjati biex ikunu aċċessibbli għall-passiġġieri b'nuqqas ta' mobilità, inklużi passiġġieri b'diżabilitajiet sensorji jew ta' tagħlim.

- **Żmien**

Din id-Direttiva kellha tiġi trasposta mill-Istati Membri kollha sa Jannar 2003.

**Ir-Regolament (UE) Nru 1177/2010 dwar id-drittijiet tal-passiġġieri meta jivvjaġġaw bil-baħar u bil-passaġġi fuq l-ilma interni**

- **L-għan**

[Ir-Regolament \(UE\) Nru 1177/2010](#) jispeċifika r-regoli dwar id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bil-baħar jew bil-passaġġi fuq l-ilma interni u l-kundizzjonijiet offruti mill-fornituri tat-trasport.

- **L-iskop**

- Dan ir-Regolament japplika fir-rigward ta' passiġġieri li jivvjaġġaw fuq servizzi tal-passiġġieri operati minn trasportaturi tal-Unjoni u li jimbarkaw u/jew jiżbarkaw fit-territorju ta' Stat Membru. Madankollu, hemm xi eċċezzjonijiet, pereżempju r-Regolament ma japplikax fir-rigward ta' bastimenti ċċertifikati biex iġorru sa 12-il passiġġier jew dawk li joffru eskursjonijiet u tours turistiċi apparti il-kruċieri [Artikolu 2].

- **Dispożizzjonijiet ewlenin**

- L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-manigġers tal-portijiet u l-kumpaniji tat-trasport jistabbilixxu regoli ta' aċċess mhux diskriminatorji għall-passiġġieri [Artikolu 9].
- Il-passiġġieri m'għandhomx jiġu mċaħħda minn prenotazzjoni, biljett jew imbarkazzjoni fuq il-baži ta' diżabilità jew nuqqas ta' mobilità. Cahda hija permessa biss għal raġunijiet ta' sikurezza ġustifikabbli [Artikolu 7].
- L-assistenza fuq il-post lill-passiġġieri b'diżabilità għandha tingħata mingħajr ħlas fil-port u abbord. Il-passiġġieri għandhom ikunu jistgħu jimbarkaw u jiżbarkaw il-bastiment b'mod sikur. L-operaturi tat-terminali għandhom jiżguraw li l-persunal tagħhom ikun imħarreġ kif support biex jipprovdi l-assistenza meħtieġa [Artikolu 14].
- L-informazzjoni dwar il-vjaġġ inkluži l-kundizzjonijiet ta' aċċess għandha tkun disponibbli f'formati aċċessibbli [Artikolu 9].
- Il-klieb ta' assistenza għandhom jiġu akkomodati skont il-leġiżlazzjoni tal-Istat Membru minn fejn qiegħed jopera l-fornitur tas-servizz [Artikolu 10].

- **Żmien**

Ir-Regolament ġie applikat f'kull Stat Membru mit-18 ta' Diċembru 2012.

[Aċċessa sommarju għar-rekwiżiti generali ta' aċċessibilità applikabbli għat-trasport pubbliku fl-Ewropa fit-Taqsima 5.4 ta' dan ir-rapport.](#)

### 3.5. Servizzi diġitali

#### 3.5.1. Ir-Regolament (UE) Nru 2022/2065 dwar Suq Uniku għas-Servizzi Diġitali (I-Att dwar is-Servizzi Diġitali)

- **L-għan**

[Ir-Regolament \(UE\) Nru 2022/2065](#) jispeċifika regoli armonizzati dwar il-forniment ta' servizzi diġitali intermedjarji fis-suq intern Ewropew għal servizzi intermedjarji offruti lil riċevituri li jinsabu fl-UE.

- **L-iskop**

Ir-regolament japplika għal servizzi intermedjarji offruti lil riċevituri li jinsabu fl-UE [Artikolu 2].

- **Dispożizzjonijiet ewlenin**

Dan ir-Regolament jitlob li jiġi stabbilit kodiċi ta' kondotta li jiffaċilita l-aċċessibilità ta' pjattaformi online kbar ħafna u search engines biex jiġi żgurat li l-informazzjoni tissodisfa r-rekwiżiti ta' aċċessibilità stabbiliti fil-leġiżlazzjoni tal-UE. Fi kliem ieħor, din l-informazzjoni għandha tkun faċli biex tinstab u tkun aċċessibbli għall-persuni b'diżabilità [Artikolu 47].

- **Żmien**

Ir-regolament daħal fis-seħħ f'Novembru 2022 u japplika għall-Istati Membri kollha mis-17 ta' Frar 2024.

#### 3.5.2. Ir-Regolament (UE) Nru 910/2014 dwar l-identifikazzjoni elettronika u s-servizzi fiduċjarji għal tranżazzjonijiet elettroniċi fis-suq intern

- **L-għan**

[Ir-Regolament \(UE\) Nru 910/2014](#) għandu l-għan li jtejjeb il-fiduċja fit-tranżazzjonijiet elettroniċi fl-UE kollha u li jżid l-effettività tas-servizzi online pubbliċi u privati, u l-kummerċ elettroniku. Dan ineħhi wkoll l-ostakli għas-sistemi ta' identifikazzjoni elettronika u ta' firem elettroniċi, sabiex kemm l-entitajiet individwali kif ukoll dawk

legali jkunu jistgħu jużaw l-identifikazzjoni elettronika tagħhom fi kwalunkwe pajjiż tal-Unjoni Ewropea.

- **L-iskop**

Ir-regolament jistabbilixxi qafas legali transkonfinali għall-firem elettronici, is-siġill elettroniku, it-timbru tal-ħin elettroniku, il-kunsinna elettronika ċċertifikata u l-awtentikazzjoni tas-siti elettronici [Artikolu 2].

- **Dispożizzjonijiet ewlenin**

Is-servizzi fiduċjarji pprovduti u l-prodotti tal-utenti finali użati fil-forniment ta' dawk is-servizzi għandhom, meta jkun possibli, jkunu aċċessibbli għall-persuni b'diżabilità [l-Artikolu 15].

- **Żmien**

Dan ir-Regolament japplika għall-Istati Membri kollha mill-1 ta' Lulju 2016.

### 3.6. Aċċess għall-ġustizzja

#### 3.6.1. Direttiva 2012/29/UE li tistabbilixxi standards minimi fir-rigward tad-drittijiet, l-appoġġ u l-protezzjoni tal-vittmi tal-kriminalità

- **L-għan**

[Id-Direttiva 2012/29/UE](#) għandha l-għan li tiżgura li l-vittmi tal-kriminalità jiġu rikonoxxuti, ittrattati b'mod rispettuż, professjonali, sensitiv u mhux diskriminatorju, u li jirċievu l-informazzjoni, appoġġ u protezzjoni xierqa. Għandha wkoll l-għan li tiżgura li jkunu jistgħu jipparteċipaw fi proċedimenti kriminali.

- **L-iskop**

Id-dispożizzjonijiet tad-Direttiva japplikaw għall-vittmi tar-reati kollha, madankollu tingħata attenzjoni speċjali lil kategoriji speċifiċi ta' vittmi, inklużi vittmi b'diżabilità.

- **Dispożizzjonijiet ewlenin**

L-Istati Membri tal-UE għandhom jiżguraw li l-vittmi b'diżabilità jkunu jistgħu jibbenefikaw bis-sħiħ mid-drittijiet stabbiliti f'din id-Direttiva, fuq bażi ugwali ma'

oħrajn, pereżempju billi jiżguraw li l-komunikazzjonijiet jingħataw b'lingwaġġ sempliċi u aċċessibbli, verbali jew bil-miktub. Huma għandhom jiffaċilitaw ukoll l-aċċessibbiltà għall-postijiet fejn jitwettqu l-proċedimenti kriminali u li l-informazzjoni pprovduta tissodisfa l-kriterji ta' aċċessibbiltà stabbiliti mil-legiżlazzjoni tal-Unjoni Ewropea [paragrafu 15].

- **Żmien**

Id-direttiva daħlet fis-seħħ f'Novembru 2012. L-iskadenza għat-traspożizzjoni tagħha skadjet fis-16 ta' Novembru 2015.

## 4. Standards assoċjati mad-direttivi u l-mandati tal-UE.

### 4.1. Standards ta' aċċessibbiltà

#### 4.1.1. EN 301 549 Rekwiziti ta' aċċessibbiltà għall-prodotti u s-servizzi tal-ICT

- **L-għan u ambitu tal-istandard**

L-istandard Ewropew [EN 301 549](#) jispeċifika r-rekwiziti ta' aċċessibbiltà funzjonali għal varjetà ta' soluzzjonijiet tat-Teknoloġija tal-Infurmazzjoni u l-Komunikazzjoni (ICT). L-aħħar 2 verżjonijiet ta' dan l-istandard ġew armonizzati. L-aħħar verżjoni, l-EN [301 549 v3.2.1](#) hija dik in vigore

L-istandard jinkludi deskrizzjoni tal-proċeduri tal-ittestjar u metodoloġija ta' evalwazzjoni għal kull rekwizit, u jirreferi għall-WCAG 2.1 għall-applikazzjoni tar-rekwiziti ta' aċċessibbiltà. Huwa maħsub biex jintuża ma' teknoloġiji, prodotti u servizzi bbażati online u mhux online, li jużaw kemm software kif ukoll hardware.

Dan l-istandard ġie adottat b'reazzjoni għall-mandati ta' standardizzazzjoni tal-Kummissjoni Ewropea [M 376](#) u [M 554](#).

#### 4.1.2. EN 17210:2021 Aċċessibbiltà u użabilità tal-ambjent mibni – Rekwiziti funzjonali

- **L-għan u ambitu tal-istandard**

[L-istandard EN 17210:2021](#) ġie żviluppat fuq mandat ta' standardizzazzjoni tal-Kummissjoni Ewropea [M 420](#) Ambjent Mibni. Dan jispeċifika serje ta' rekwiziti u



rakkomandazzjonijiet għall-użabilità, u aċċessibbiltà funzjonali, għal ħafna elementi ta' kostruzzjoni, assemblaġġ, konfigurazzjoni interna, kif ukoll il-komponenti u l-fittings li jiffurmaw l-ambjent mibni.

B'mod speċifiku, dawn ir-rekwiżiti u r-rakkomandazzjonijiet funzjonali huma relatati mal-aspetti tal-kostruzzjoni taż-żoni pedonali u urbani fuq barra, l-approċċ u l-aċċess għall-bini, iċ-ċirkolazzjoni fuq ġewwa, u l-użu ta' faċilitajiet fil-bini, il-ħruġ mill-bini f'sitwazzjonijiet normali u l-evakwazzjoni f'każ ta' emerġenza. L-istandard jinkludi wkoll rekwiżiti funzjonali u rakkomandazzjonijiet relatati mal-bini għal użi speċifiċi bħall-akkomodazzjoni inkluż l-akkomodazzjoni fil-lukandi u l-akkomodazzjoni residenzjali adattabbli, l-użu kulturali, ta' divertiment u sport, u l-faċilitajiet tat-trasport, fost oħrajn.

Ir-rekwiżiti u r-rakkomandazzjonijiet huma fformulati f'termini kwalitattivi u jiddeskrivu l-oġettivi li għandhom jinkisbu abbażi tad-diversità tal-utenti tul il-ħajja. Dawn jistgħu jintużaw bħala kriterji għall-għoti ta' kuntratti pubbliċi kif ukoll għal skopijiet oħra bħal fil-każ tal-leġiżlazzjoni dwar l-aċċessibbiltà.

Ġew żviluppanti żewġ rapporti tekniċi biex jinqraw flimkien mal-istandard EN 17210. Dawn huma:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Aċċessibbiltà u użabilità tal-ambjent mibni – Kriterji u speċifikazzjonijiet tal-prestazzjoni teknika. Dan id-dokument jeżemplifika l-kriterji u l-ispeċifikazzjonijiet tal-prestazzjoni teknika biex jissodisfa r-rekwiżiti funzjonali mogħtija fl-Istandard Ewropew EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Aċċessibbiltà u użabilità tal-ambjent mibni – Valutazzjoni tal-konformità. Dan id-dokument jivvaluta l-konformità mar-rekwiżiti funzjonali mogħtija fl-Istandard EN 17210.

#### 4.1.3. EN 17161:2019 Disinn għal Kulhadd - Aċċessibilità

- **L-għan u ambitu tal-istandard**

[L-istandard 17161:2019](#) jispeċifika r-rekwiżiti u r-rakkomandazzjonijiet li jippermettu lill-organizzazzjonijiet jespandu d-diversità tan-nies li jservu billi jidentifikaw il-ħtiġijiet, il-karatteristiċi, il-kapaċitajiet u l-preferenzi differenti tagħhom, li

jinvolvuhom fil-proċeduri u l-proċessi tagħhom. Jgħin ukoll lill-organizzazzjonijiet jikkonformaw mar-rekwiżiti legali applikabbli fir-rigward tal-aċċessibbiltà tal-prodotti, il-prodotti u s-servizzi tagħhom.

Dan id-dokument jippromwovi l-aċċessibbiltà fuq bazi ta' Disinn għal Kulhadd, għal prodotti, oġġetti u servizzi ta' użu ta' kuljum u l-interoperabbiltà tagħhom ma' teknoloġiji ta' assistenza. Madankollu, ma jipprovdi speċifikazzjonijiet tekniċi tad-disinn.

Ir-rekwiżiti stabbiliti f'dan l-istandard huma ġeneriċi u applikabbli għal firxa wiesgħa ta' prodotti u servizzi.

## 5. Anness I. Rekwiziti ta' aċċessibbiltà

### 5.1. Rekwiziti ta' aċċessibbiltà diġitali

Il-ħtiġijiet u r-rekwiziti ta' aċċessibbiltà msemmija hawn taħt għandhom jiġu kkunsidrati meta jiġu żviluppati siti elettronici, applikazzjonijiet tal-mowbajl kif ukoll prodotti u servizzi oħra koperti mil-leġiżlazzjoni tal-Unjoni Ewropea, inklużi dawk relatati mat-trasport bix-xarabank, bil-ferrovija, bl-ajru u fuq l-ilma.

Nota: Tabella A.1 fl-istandard EN 301 549 tipprovdi lista aktar dettaljata tar-rekwiziti tal-aċċessibbiltà tal-kontenut fuq siti elettronici.

#### 5.1.1. Użu mingħajr viżjoni

Għandu jkun hemm mill-inqas mod wieħed ta' użu li ma jeħtieġx viżjoni.

Pereżempju, qarreja tal-iskrin jew Braille. Biex jittejjeb l-użu mingħajr kontenut viżwali għandu jkun hemm:

- Alternattivi tat-test - kwalunkwe kontenut eskluż it-test, bħal stampi, għandu jkollu alternattiva tat-test li twassal it-tifsira jew l-iskop ekwivalenti. (Referenza EN 301 549: klawżola 10.1.1).
- Struttura adegwata tal-kontenut – il-kontenut għandu jkollu intestaturi (H1, H2, H3) u tabelli. Għandu jkun organizzat loġikament u semantikament. (Referenza EN 301 549: klawżoli 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- Tastiera aċċessibbli - Il-funzjonalità kollha tal-kontenut trid tkun operabbli permezz ta' keyboard, mhux biss b'maws. (Referenza EN 301 549: klawżoli 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Kontenut multimedjali – kwalunkwe kontenut multimedjali għandu jiġi deskritt bl-awdjo. Referenza EN 301 549: klawżoli 7.2, 7.3, 9.1.2.3.

#### 5.1.2. Użu b'viżjoni limitata

Il-kontenut, prodotti u servizzi diġitali għandhom jipprovdu jew ikunu kompatibbli ma' funzjonalitajiet li jippermettu lill-utenti finali b'viżjoni limitata jarawh aħjar.

- Żieda fid-daqs tat-test – għandu jkun hemm facilita' li id-daqs ta' t-test jista' jinbidel b'tali mod li l-iskrolljar ma jkunx meħtieġ. (Referenza EN 301 549: klawżoli 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- Kuntrast suffiċjenti tal-kulur – Il-kombinazzjoni tal-kuntrast tal-kulur għandha tkun suffiċjenti. L-utenti għandhom ikunu jistgħu ukoll jaġġustaw il-kuntrast tal-kulur. (Referenza EN 301 549: klawżoli 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. Użu mingħajr perċezzjoni tal-kulur

Il-kontenut m'għandux jeħtieġ li l-utenti finali jiddistingwu bejn il-kuluri.

- L-użu tal-kulur – kull informazzjoni mwassla bl-użu ta' kulur biss għandu jkollha alternattiva aċċessibbli, pereżempju it--test. (Referenza EN 301 549: klawżoli 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

### 5.1.4. Użu mingħajr smiġħ

Jekk il-prodott jew is-servizz ikollu kontenut multimedjali, għandu jkun hemm alternattiva għall-informazzjoni tas-smiġħ.

- Interpretazzjoni bil-lingwa tas-sinjali – il-kontenut tal-midja disponibbli fuq websajt jew applikazzjoni għandu jinkludi l-interpretazzjoni tal-lingwa tas-sinjali EN 301 549 referenzi: klawżola 6.5).

### 5.1.5. Użu b'smiġħ limitat

Jekk il-prodott jew is-servizz jipprovdi kontenut multimedjali, għandu jinkludi funzjonalitajiet li jippermettu lill-utenti jisimġħu l-informazzjoni aħjar. L-utenti neqsin mis-smiġħ ukoll jistgħu jibbenefikaw minn dawn il-funzjonalitajiet ta' aċċessibbiltà.

- Captions - kwalunkwe kontenut multimedjali għandu jkollu captions. (Referenza EN 301 549: klawżola 7.1).
- Alternattiva għall-messaġġi bil-vuċi – jekk is-sit elettronici, l-applikazzjoni wal-mowbajl jew il-prodott jipprovdi servizzi ta' komunikazzjoni, għandu

jkun hemm alternattiva għall-messaġġi bil-vuċi. Pereżempju, servizzi ta' messaġġi testwali (klawżola ta' referenza EN 301 549 6.4).

- Funzjonalità tat-test f'ħin reali - eżempju ta' dan huwa software li jipprovdi captions f'ħin reali waqt telefonati. Il-persuna b'smigh limitat tkun tistgħa taqra dak li qed tgħid il-persuna l-oħra (EN 301 549 klawżola ta' referenza 6.2).

#### 5.1.6. Użu mingħajr kapacitajiet vokali

Jekk il-kontenut, il-prodott jew is-servizz jeħtieġ input bil-vuċi għandu jipprovdi alternattiva. Utenti mingħajr kapacitajiet vokali jistgħu jibbenefikaw minn funzjonalitajiet ta' aċċessibiltà ddisinjati għal utenti neqsin mis-smigh jew b'smigh limitat, bħal servizzi ta' messaġġi testwali jew funzjonalità ta' test f'ħin reali.

- Ipprovdi alternattiva għall-awtentikazzjoni permezz tar-rikonoxximent tal-vuċi (klawżola ta' referenza EN 301 549 5.3).
- Pjattaforma ta' vidjokonferenza li ttiprovdi komunikazzjoni bil-vuċi għandha ttiprovdi wkoll mezz ta' komunikazzjoni b'test f'ħin reali (klawżola ta' referenza EN 301 549 6.2.1.2).
- Servizz ibbażat fuq il-vuċi għandu jipprovdi alternattiva li ma teħtieġx vuċi (klawżola ta' referenza EN 301 549 6.4).

#### 5.1.7. Użu b'manipulazzjoni limitata tas-saħħa

Il-prodotti m'għandhomx jinkludu karatteristiċi li jinvolvu l-użu ta' saħħa kbira jew firxa estensiva. Madankollu, prodotti li jeħtieġu li l-utenti jmissu l-iskrin, jagħmlu movimenti tal-polz jew jużaw forza għandhom jipprovdu alternattivi, bħal funzjonalita ta' kontroll pemezz tal-vuċi.

- Forza użata - l-utenti m'għandhomx ikollhom jużaw forza kbira biex jattivaw element fuq interface tal-utent. (Referenza EN 301 549: klawżola 8.4.2.2.).

#### 5.1.8. Imminimizza l-iskattaturi ta' l-aċċessjonijiet fotosensittivi

Evita li ttipubblika kontenut li jteptep 3 darbjet jew aktar kull sekonda, jew li l-flash huwa inqas mil-flash generali u l-limiti ħomor tal-flash. Ippermetti lill-utenti li

jwaqqfu kwalunkwe animazzjoni (referenza EN 301 549: klawżoli 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

### 5.1.9. Użu b'konjizzjoni, lingwa jew tagħlim limitat

L-informazzjoni dwar prodotti jew servizzi għandha tkun sempliċi u mingħajr l-użu ta' lingwaġġ tekniku jew termini kumplessi (klawżola ta' referenza EN 301 549 9.3.1). Barra minn hekk, l-istruzzjonijiet u t-tabelli għandhom ikunu ċari (klawżola ta' referenza EN 301 549 9.3.3.2).

### 5.2. Informazzjoni dwar prodotti u servizzi

L-informazzjoni dwar is-servizzi u l-prodotti koperti mill-Att Ewropew dwar l-Aċċessibilità trid tkun disponibbli f'aktar minn format wieħed. Pereżempju, f'sit elettroniku, applikazzjoni tal-mowbajl, materjal awdjoviżivu, eċċ. Dan jinkludi informazzjoni dwar il-faċilitajiet ta' aċċessibilità offruti mill-fornituri tas-servizzi tal-ajru, tal-ferroviji, tax-xarabank u ta' fuq l-ilma.

L-informazzjoni dwar il-prodotti li jiġu fuq il-prodott innifsu (tikketta, ippakkjar u twissijiet) u struzzjonijiet għall-użu (manwal għall-utent, sit elettroniku, applikazzjoni tal-mowbajl, eċċ.) għandhom jinkludu dan li ġej:

- Għan tal-prodott, kif tattivah u tużah
- Kompatibbiltà ma' teknoloġiji ta' assistenza
- Funzjonalitajiet ta' aċċessibilità inklużi u kif tużahom

### 5.3. Numru Ewropew ta' emerġenza (112)

Persuni b'diżabilità, inklużi persuni neqsin mis-smiġh għandhom ikunu jistgħu jaċċessaw in-numru uniku Ewropew ta' emerġenza, 112, b'kundizzjonijiet ugwali ma' oħrajn. Dan jorbot lill-Istati Membri kollha.

- Is-servizz għandu jkun kompatibbli ma' forom alternattivi ta' komunikazzjonijiet bħal SMS, test f'ħin reali, videocalls jew servizzi ta' relay, inkluż test diġà miktub jew pittogrammi. Is-servizzi ta' trażmissjoni tal-forniment tal-ICT jew l-aċċess għal servizz ta' emerġenza jridu jissodisfaw [ir-](#)

[rekwiżiti applikabbli tal-ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#). (Referenza EN 301 594: klawżola 13).

- Meta jużaw komunikazzjoni bbażata fuq test bħal SMS, chat jew test f'ħin reali, l-operaturi għandhom jgħarrfu lil min qed iċempel li l-messaġġ wasal.
- L-operaturi għandhom ikunu jistgħu jwieġbu videocalls bl-użu tal-lingwa tas-sinjali nazzjonali u internazzjonali.
- Għandu jintuża lingwaġġ faċli biex jinftiehem fil-komunikazzjonijiet kollha ma' min qed iċempel.
- Għandhom jiġu kkunsidrati telefonati siekta peress li min iċempel jista' jkun persuna f'sitwazzjoni ta' emerġenza reali fejn ma tkunx tista' titkellem.

(Sors: [EENA, \(2021\). Aċċessibbiltà għas-Servizzi ta' Emerġenza għall-Persuni b'Diżabilità](#)).

#### 5.4. Rekwiżiti ta' aċċessibbiltà għas-servizzi tat-trasport

It-terminals tal-karozzi tal-linja/kowċ u tal-portijiet, l-ajruporti, u l-istazzjoni tal-ferroviji għandhom ikunu ddisinjati sabiex jippermettu lill-passiġġieri jsibu triqthom faċilment. Hawn taħt hawn sommarju tar-rekwiżiti ġenerali sabiex is-servizzi tat-trasport isiru aċċessibbli. Madankollu, għal spjegazzjoni dettaljata u struzzjonijiet dwar kif jitfasslu postijiet tat-trasport pubbliku, ikkonsulta l-istandard EN 17210:2021.

- **Informazzjoni** - Ir-rotot ġewwa stazzjon jew terminal għandhom ikunu mmarkati kif support u mixgħula sew. Is-sinjali għandhom jidhru sew u ikunu faċli biex jiġu jinqraw u jinftiehem. L-informazzjoni għandha tkun kompluta, konċiża u f'waqtha u b'simboli, ikoni u pittogrammi rikonoxxibbli. Għandu jkun hemm ukoll sinjali li jintmessu għal persuni b' indeboliment tal-vista. Sinjali li jkun fihom informazzjoni dwar emerġenza u sigurtà għandhom jingħataw prijorità fuq ir-reklamar. (Referenza EN 17210:2021: klawżoli 6.2, 6.4, 6.6 u 6.7).
- **Kuntrast viżiv adegwat** - Għandu jkun hemm livelli differenti ta' kuntrast viżwali biex ikun aktar faċli għan-nies li jipperċepixxu l-ambjent ta' madwarhom u jirrikonoxxu l-oqsma differenti. Perezempju, kuntrast moderat bejn uċuħ u

pjanijiet kbar (art, ħitan, soqfa, eċċ.), bibien u c-caccis tal-bibien, komponenti tal-ftuħ u tal-għeluq tal-bibien, poġġamani u ħitan u elementi fissi oħra fl-ambjent. Għal elementi relatati mas-sigurtà, għandu jiġi pprovdut kuntrast għoli. Pereżempju, ħitan tal-ħġieġ, aċċess għal skalaturi, tarf tat-taraġ, eċċ., (referenza EN 17210:2021: klawżola 6.3).

- **Informazzjoni awdjo** - Stazzjonijiet, terminals u ajruporti għandhom jipprovdu informazzjoni permezz tal-awdjo biex iwissu dwar perikli u emerġenzi, iħabbru n-numri tal-gate, il-ġbir tal-biljetti, eċċ. Din l-informazzjoni għandha tkun faċli biex tinftiehem, f'volum adegwat u mhux ambigwu. Għandu jkun disponibbli wkoll f'aktar minn format wieħed, pereżempju, bħala avviż pubbliku u f'applikazzjoni. (Referenza EN 17210:2021: klawżola 6.5).
- **Rotot aċċessibbli** - Għandha tiġi pprovduta mill-inqas rotta waħda aċċessibbli biex tgħaqqad il-postijiet ewlenin kollha ta' terminal. Pereżempju, il-punti tal-wasla, id-dħul aċċessibbli inklużi l-punti ta' informazzjoni għall-passiġġieri. Dawn ir-rotot għandhom isegwu l-iqsar distanza mid-daħla tad-destinazzjoni u l-parkeġġ. Għandu jkun separat ukoll mill-passaġġ ta' vetturi inklużi roti permezz ta' bankina, poġġaman jew barriera. (Referenza EN 17210:2021: klawżola 7.1).
- **Żoni tal-imbark u l-iżbark**- Irid ikun immarkat bis-Simbolu ta' Aċċessibilità Internazzjonali u s-simbolu ISO. Meta jkun hemm differenza fil-livell bejn it-triq u l-bankina, għandhom jiġu pprovduti qatgha biex jiffaċilitaw it-trasferiment ta' persuni li jużaw wheelchair. Vetturi b'apparat speċjali ta' rfiġ għandhom jipprovdu spazju għal persuna li tuża wheelchair biex timmanuvra b'mod sikur. Is-sits għandhom ikunu qrib iż-żona tal-imbark u l-iżbark. Barra minn hekk, għandhom jiġu pprovduti Indikaturi tat- Tactile Walking Surface biex in-nies għomja jkunu jistgħu jsibu l-entrata u l-ħruġ. (Referenza EN 17210:2021: klawżola 8.2).
- **Postijiet ta' parkeġġ aċċessibbli** - Postijiet ta' parkeġġ riservati għal persuni b'diżabilità għandhom ikunu qrib id-daħla tal-bini. In-numru ta' postijiet riservati għandu jiġi stabbilit mil-ligijiet nazzjonali. (Referenza EN 17210:2021: klawżola 8.3).



- **Rampi** - Il-bini għandu jkun iddisinjat b'tali mod li r-rampi ma jkunux meħtieġa. Ir-rampi huma meħtieġa meta il-qlib fuq rotta aċċessibbli tkun akbar minn inklinazzjoni zghira. Barra minn hekk, għandu jiġi pprovdut taraġ. sakemm il-bidla fil-livell ma tkunx daqs jew inqas mil-gholi ta' zewg turgien. Bl-istess mod, sezzjonijiet b'rampi mgħawġa għandhom jiġu evitati. Ir-rampi fuq ġewwa għandhom jintużaw biss biex ikopru differenzi ta' livell limitat u qatt ma jgħaqqdu sulari differenti f'bini. (Referenza EN 17210:2021: klawżola 10.1).
- **Toilets aċċessibbli** - Toilets aċċessibbli huma essenzjali fi kwalunkwe post pubbliku. Għandhom ikunu f'żoni li huma faċli biex issibhom malajr. Mill-inqas kamra tal-banju wieħed għandu jkun unisex biex jippermetti assistenza liż-żewġ sessi. Għandhom jippermettu wkoll it-trasferiment ta' utent minn wheelchair għat-toilet. Barra minn hekk, it-toilets għandhom jinkludu sink u jipprovdu modi kif wieħed jista' jitlob għall-għajnuna f'każ ta' emerġenza. (Referenza EN 17210:2021: klawżola 12.1).