

## **Standarde de calitate pentru Serviciul de Asistență Pasageri cu Mobilitate Redusă**

### **Perioada de așteptare pentru disponibilitatea serviciului de asistare PMR.**

În conformitate cu Articolul 9 al Regulamentului (EC) 1107/2006 - *Standarde de calitate cu privire la asistență* și DOC 30 ECAC Annex J – *Code of Good Conduct in Ground Handling For Persons With Reduced Mobility*, S.A.P.M.R. a stabilit următoarele standarde de calitate cu privire la disponibilitatea serviciului:

a. Disponibilitatea serviciului la plecare – anunțat cu 48h în avans prin mesaje SITA sau alte forme de comunicare.

Disponibilitate 80% < 10min de așteptare

Disponibilitate 90% < 20min de așteptare

Disponibilitate 100% < 30min de așteptare

b. Disponibilitatea serviciului la plecare – neanunțat (prezentare directă a pasagerului PMR la ghișeu dedicat sau la interfonul din parcare)

Disponibilitate 80% < 25min de așteptare

Disponibilitate 90% < 35min de așteptare

Disponibilitate 100% < 45min de așteptare

c. Disponibilitatea serviciului la sosire – anunțat SITA sau prin alte forme de comunicare înainte de aterizarea aeronavei

Disponibilitate 80% < 5min de așteptare după parcare aeronavei la poziție

Disponibilitate 90% < 10min de așteptare după parcare aeronavei la poziție

Disponibilitate 100% < 20min de așteptare după parcare aeronavei la poziție

d. Disponibilitatea serviciului la sosire – neanunțat înainte de aterizarea aeronavei

Disponibilitate 80% < 20 min de așteptare după parcare aeronavei la poziție

Disponibilitate 90% < 30min de așteptare după parcare aeronavei la poziție

Disponibilitate 100% < 45min de așteptare după parcare aeronavei la poziție