



Bruxelles, le
DGTREN E2/H.G. D(2002)

Compte rendu de l'audition sur les droits des voyageurs par chemin de fer, Bruxelles, 15 novembre 2002

L'audition est présidée par M. Vinois de la Commission européenne. Le document de consultation sur les droits des voyageurs par chemin de fer international (http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passengers/pass_en.htm) constitue la base de cette audition. La Commission souhaite écouter les parties concernées et tenir compte de leurs observations et commentaires concernant le document de consultation. Les résultats de cette audition seront pris en considération lors de l'élaboration d'un projet de règlement sur les droits des voyageurs par chemin de fer international dans l'UE. Les participants sont invités à envoyer leurs commentaires par écrit à la Commission avant le 24 novembre 2002.

Partie 1 - Organisations européennes de voyageurs

BEUC: Victoria Villamar

Le BEUC formule des objections concernant le délai d'envoi des réactions au document de consultation, affirmant que la période normale de 6 semaines pour la procédure de consultation n'a pas été respectée.

Le droit d'accès aux services et le droit de choisir constituent des aspects essentiels pour les voyageurs. Actuellement, les informations sur les services mises à la disposition des voyageurs sont toujours insuffisantes.

Le traitement des plaintes devrait être amélioré et les entreprises ferroviaires devraient disposer d'un système interne de traitement des plaintes. Un système de règlement extrajudiciaire des litiges suivant les recommandations de la DG SANCO est également un élément important. Les groupes représentant les intérêts des voyageurs devraient avoir la possibilité de réagir en cas de plainte.

Le BEUC est favorable à un système d'indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité.

Le volet « application » est capital; un organisme indépendant devrait veiller à l'application adéquate des règles.

Les usagers devraient participer au suivi de la qualité des services.

Le BEUC est convaincu qu'une approche réglementaire à l'échelle de l'UE constitue le seul moyen de progresser.

AGE: Gordon Deuchars

AGE, qui représente les intérêts des personnes âgées, est du même avis que le BEUC en ce qui concerne le délai imparti pour la procédure de consultation. AGE estime que le document de consultation en général représente un pas en avant et est favorable à une réglementation communautaire des transports ferroviaires internationaux de voyageurs. Un nombre considérable de personnes dépendantes du transport ferroviaire est concerné. AGE considère les transports ferroviaires internationaux de voyageurs comme un service d'intérêt économique général. En tant qu'aspects importants à réglementer, AGE mentionne:

- la sécurité des voyageurs;
- le suivi des normes de qualité des services et des plaintes;
- l'accessibilité pour les PMR (gares, matériel roulant);
- les plans d'urgence en cas de perturbations;
- les dispositions juridiquement contraignantes en matière d'intermodalité;
- le traitement des plaintes par un « guichet unique » et la possibilité pour les associations de voyageurs de déposer des plaintes et d'intervenir sur celles-ci.

AGE préconise une approche qui couvre tous les services ferroviaires, tant internationaux que nationaux.

COFACE: Mme Ann De Roeck

La COFACE, une organisation européenne qui défend les intérêts des familles, se félicite de l'initiative de la Commission. La COFACE souligne que les familles voyageant par chemin de fer constituent un marché potentiellement porteur. La COFACE fait part d'un certain nombre de préoccupations concernant le transport ferroviaire international de voyageurs:

- manque d'informations complètes sur les services disponibles;
- différentes cartes de réduction dans les États membres;
- prix élevé des services transfrontaliers à courte distance.

EDF: Forum européen des personnes handicapées, Mme Sophie Beaumont

L'EDF représente 78 organisations de personnes handicapées dans l'ensemble de l'Europe. Il se félicite de l'initiative de la Commission mais regrette le délai serré pour les

réponses écrites. En ce qui concerne la partie PMR du document de consultation, l'EDF souligne l'importance des recommandations faites par l'étude COST 335 pour améliorer l'accessibilité des trains et des gares. Actuellement, il y a trop de normes différentes et de qualité insuffisante. L'EDF accueille favorablement toutes les propositions faites dans le chapitre sur les PMR dans le document de consultation. Toutefois, en ce qui concerne la fourniture d'informations, il est nécessaire d'insister sur l'importance des formats d'information pour les personnes souffrant de handicaps sensoriels ou de troubles instrumentaux.

L'EDF souligne que la formation appropriée du personnel de chemin de fer pour aider les PMR doit être une obligation légale et non seulement un engagement volontaire de la part des entreprises ferroviaires.

L'EDF soulève en outre les points suivants:

- consultation des organisations de voyageurs sur les services ferroviaires et les gares;
- manque de transparence des tarifs réduits;
- le règlement aura des effets bénéfiques pour les entreprises ferroviaires dans la mesure où il leur confèrera une image plus attractive.

ECF (I et II): Fédération européenne des cyclistes, Mme Coppieters

L'ECF accueille favorablement le document de consultation et transmettra une réponse écrite ultérieurement. L'ECF souligne que la bicyclette n'est pas un bagage spécial; dans les transports aériens, il est de pratique courante d'emporter son vélo! L'ECF préconise des exigences minimales de transport de bicyclettes dans les trains internationaux. Les gares devraient être accessibles pour les bicyclettes et disposer de parcs de stationnement. La possibilité de transporter des bicyclettes sur les trains est également une question importante pour l'ECF. Celle-ci cite la gare de Namur (Belgique) récemment rénovée comme exemple d'une rénovation qui n'a pas tenu compte des besoins essentiels des cyclistes, puisque la gare n'est guère accessible pour les bicyclettes. Les exigences en matière d'intermodalité devraient être une obligation de service public.

AEDTF: Association européenne pour le développement du transport ferroviaire, M. William Lachenal

L'AEDTF est une association de l'UE composée notamment d'organisations de voyageurs et d'organismes publics intéressés par les transports ferroviaires. L'AEDTF appelle l'attention sur les problèmes décrits dans le document de consultation, qui existent non seulement entre les États membres mais également entre les régions d'un même État membre.

L'AEDTF mentionne les points suivants à prendre en considération pour l'amélioration des normes de qualité des services:

- il est désagréable pour les voyageurs d'obtenir un siège sans possibilité de regarder par la fenêtre;
- les voyageurs devraient respecter des espaces « silence »; l'utilisation de baladeurs, par exemple, peut déranger certains voyageurs;

- la présence de prises électriques pour les ordinateurs est un avantage;
- les murs antibruit le long des voies ne devraient pas limiter de manière excessive la vue pour les voyageurs;
- la climatisation doit fonctionner correctement afin d'éviter aux voyageurs des torticolis;
- obligations possibles pour les voyageurs: pas de comportement bruyant, pas de graffitis, ne pas perturber les PMR et les personnes âgées, maintien de la propreté du train, céder son siège à ceux qui en ont besoin.

Partie 2 – Industrie ferroviaire

CER: Communauté des chemins de fer européens, Johannes Ludewig

On trouvera l'intervention à l'adresse suivante:

http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passengers/pass_en.htm. (à ajouter)

EIM: European Infrastructure Managers, Jim Evans

Les gestionnaires européens d'infrastructures considèrent l'approche des droits des voyageurs comme adéquate, mais préféreraient une approche volontaire de la part des entreprises ferroviaires. Celles-ci doivent travailler en concertation avec les gestionnaires d'infrastructures sur certaines questions et se mettre d'accord sur des systèmes d'amélioration des performances. L'importance de bons exemples de services ferroviaires transfrontaliers est mentionnée: les services entre Copenhague (DK) et Malmö (S) en passant par le pont de l'Öresund, les services autour de Bâle (CH) et les services entre Lille (F) et la Belgique.

EIM souligne l'importance des mesures de la performance des entreprises ferroviaires, tant aux heures de pointe qu'aux heures creuses.

UIC: Union internationale des chemins de fer, M. Jacques Cornet

L'UIC a examiné la charte des voyageurs que M. Ludewig de la CER a déjà mentionnée et est d'accord avec cette charte volontaire. Actuellement, l'UIC travaille notamment sur les aspects suivants:

- projet de 3 millions d'euros sur les systèmes d'information pour les tarifs et les billets;
- échange des meilleures pratiques en matière de services transfrontaliers;

M. Cornet met en garde contre une surréglementation, étant donné que le marché ferroviaire se trouve en phase d'ouverture supplémentaire.

ECTAA (I et II): Groupement des unions nationales des agences et organisateurs de voyages de l'Union européenne, Mme Christina Russe

L'ECTAA représente les agences et organisateurs de voyage européens (24 pays européens, à savoir les 15 États membres de l'UE, 6 pays candidats ainsi que la Croatie,

la Norvège et la Suisse; on estime que l'ECTAA représente plus de 50 000 agences de voyage et de voyagistes en Europe) et donc aussi leurs clients, les voyageurs.

L'ECTAA a informé ses associations nationales au sujet du document de consultation, mais a reçu un nombre limité de réponses, l'une des raisons étant certainement le délai serré de la consultation. La raison principale réside toutefois dans le fait que la vente de billets de train ne constitue pas l'activité essentielle de la plupart des agences de voyage, sauf s'il s'agit d'une agence de vente au détail spécialisée dans les produits ferroviaires, telles que Wagonlit, Ameropa Deutsche Bahn, Wasteels, etc.

CIT: Comité international des transports ferroviaires, Max Krieg

Le CIT compte quelque 300 membres et élabore des conditions contractuelles types pour les entreprises ferroviaires qui fournissent des services internationaux de transport de voyageurs. Actuellement, un projet est à l'étude, qui devrait être compatible avec la nouvelle annexe CIV. Le 9 juillet, le CIT a organisé une consultation des organisations de voyageurs pour examiner le projet de texte.

Partie 3 - Organisations donnant des informations complémentaires

OTIF: Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires, Mme Hammerschmiedova

La convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) et son annexe CIV sur les règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs ont été adoptées par 41 pays, dont tous les États membres de l'UE et les pays candidats à l'adhésion. Adopté en 1999, le protocole Vilnius est maintenant en cours de ratification dans les États membres. Il sera probablement mis en œuvre d'ici 2004. Globalement, la nouvelle annexe CIV, en vue de la libéralisation des chemins de fer, donne davantage de liberté aux entreprises ferroviaires pour développer leurs services.

CEN/TC 320: Packaging and Transportation Research Institute, M. Jan Jessen

Actuellement, la norme prEN 13816 relative au transport public de voyageurs est en train d'être développée pour ce qui concerne la qualité des transports publics. Cette norme peut être utilisée pour les marchés publics de services et pour le contrôle de la qualité des services.

Une norme pour l'utilisation de la télématique dans les transports publics est en cours d'élaboration.

UNIFE: Nicolas Erb

L'UNIFE est l'association représentant les fournisseurs d'équipements ferroviaires. Elle participe aux travaux sur l'interopérabilité via l'Association européenne pour l'interopérabilité ferroviaire (AEIF). Celle-ci a entamé l'élaboration d'une spécification technique d'interopérabilité (STI), qui portera également sur les questions d'accessibilité des trains et des gares pour les PMR.

Partie 4 – Associations nationales de voyageurs

BTTB: Bond van Trein-, Tram- en Busgebruikers, Marc Broekaert

Le BTTB accueille favorablement les grandes lignes du document de consultation mais s'interroge sur la nécessité de l'action.

Il ne faut pas que cette initiative compromette les efforts déployés pour arriver à un système cohérent. La politique doit continuer à s'occuper des besoins dans le secteur des transports publics. Les transports publics ne sont pas seulement un produit commercial, mais doivent être considérés comme un service public.

On propose de créer un ministère des transports européen, par exemple en renforçant la DG TREN. Celle-ci pourrait lancer des appels d'offres dans le domaine des transports publics.

Divergences et ajouts au document de consultation:

- Terminologie: au lieu de trains internationaux, il serait préférable de parler de « trains de l'Union » ou de trains « Eurocities »; la distinction entre trains internationaux et nationaux devrait être remplacée par la distinction entre trains à longue et à courte distance ou trains régionaux.
- Information: le système HAFAS devrait être appliqué et développé.
- Indemnisation: l'essentiel est d'arriver à la destination choisie et non pas nécessairement le paiement d'une indemnisation. Les entreprises devraient donc satisfaire autant que possible le souhait des voyageurs d'arriver à leur destination.

SNCB: Comité consultatif des usagers (B), Francis Verhees

Il convient de ne pas donner la préférence à tout prix aux lignes à grande vitesse. Par exemple, entre Paris et Bruxelles, la seule possibilité qui reste est de voyager en Thalys. Le futur service Ostende-Cologne est donné comme exemple de la détérioration de l'offre: le train IC existant est remplacé par un Thalys, ce qui entraînera la suppression de certains arrêts, la nécessité d'acheter plusieurs billets en fonction de la destination, la limitation de la validité des billets à un train déterminé et une baisse de la qualité des correspondances.

ACTP: Association des clients des transports publics (B), Claude Roland

L'ACTP se félicite des efforts visant à simplifier la billetterie.

En outre, il convient d'élaborer des normes pour le matériel roulant et l'infrastructure, par exemple en ce qui concerne la hauteur des quais et les rampes d'accès pour les PMR.

L'ACTP insiste sur la nécessité de supprimer la taxe de passage frontière perçue par les réseaux. Ces taxes grèvent particulièrement le prix des relations transfrontalières de courte distance (Gouvy – Trois-Vierges, par exemple).

LTUC: London Transport Users Committee (RU), Rufus Barnes

L'Eurostar est le seul service international relevant de la compétence du LTUC, mais cette compétence du LTUC et du réseau RPC ne s'étend que jusqu'au milieu du tunnel sous la Manche; ensuite il n'y a plus de représentation officielle des usagers. Un nouveau

forum avec la SNCB et la SNCF devrait remédier à cette situation et améliorer la collaboration.

La plupart des voyageurs ne connaissent pas leurs droits en matière d'achat de billets de correspondance pour voyager sur l'Eurostar. Le LTUC a conclu un accord avec Eurostar (UK) pour envisager la possibilité d'inclure sur leurs carnets de billets une mention indiquant que si le voyageur montre son billet à un guichet local lors de l'achat d'un billet pour se rendre à Londres Waterloo, il recevra un billet de correspondance spécial conformément aux règles CIV, ce qui signifie qu'il sera considéré comme un billet direct. Il s'agit d'une amélioration importante et bienvenue.

Il serait souhaitable que la directive ait aussi des retombées pour le trafic national.

La directive est destinée à protéger les « petits » usagers, c'est-à-dire les voyageurs. Il est possible que la charte envisagée par la CER ne couvre pas suffisamment ces droits.

Pour la Fédération européenne des voyageurs, l'une des priorités sera de chercher des membres supplémentaires dans les pays dont les groupes d'usagers du rail ou d'autres organisations de consommateurs ne sont pas encore membres actuellement.

RPC: Rail Passengers Council (RU), Christopher Irwin

Une réglementation se justifie certainement aussi pour des raisons commerciales: un meilleur service permet d'attirer plus d'usagers, ce qui se traduit par de meilleurs résultats pour les actionnaires.

Le RPC dispose de peu de droits et de peu de pouvoirs d'exécution (limités à la collecte de faits et d'arguments). Il peut seulement émettre des avertissements et dispose d'un certain droit de recours. Au Royaume-Uni, les dispositions en matière d'indemnisation sont très insuffisantes; il n'y a que peu de possibilités et les entreprises n'informent guère les usagers.

La mise en place d'un système européen de suivi est considérée comme très difficile.

Le rail doit former un réseau sans solution de continuité. En conséquence, il convient d'accorder une attention suffisante à l'intermodalité.

RDS: Railway Development Society (RU), Trevor Garrod

EPF: (composée de 14 associations, dont 2 de Suisse et le reste de 8 pays de l'UE)

L'objectif doit être d'arriver à une infrastructure légère et attrayante. L'UE doit imposer des normes minimales:

1. les droits devraient s'appliquer à l'ensemble du voyage (y compris les lignes d'apport);
2. un système européen de suivi est accueilli favorablement;
3. les gares devraient être équipées de connexions à l'internet accessibles aux clients. Le personnel devrait recevoir une formation appropriée à cet effet (une formation est également nécessaire dans les centres d'appel);
4. le système de réservation devrait être compatible avec celui des compagnies aériennes;
5. le système de billetterie devrait être amélioré (flexibilité);

6. il faut garantir non seulement un remboursement des frais de voyage, mais aussi des solutions pour permettre la poursuite du voyage (si cela n'est pas possible, les frais d'hôtel pour passer la nuit devraient être couverts);
7. les efforts visant à améliorer la situation pour les PMR sont accueillis favorablement;
8. idem pour ce qui concerne les bicyclettes;
9. l'indemnisation en cas de décès ou de lésion corporelle devrait être comparable à celle fournie dans les transports aériens;
10. il convient d'assurer l'égalité de traitement en matière d'indemnisation en ce qui concerne les droits et les obligations, par exemple en cas de voyage sans billet, respect des autres voyageurs, propreté (droit et obligation).

BAK: Bundeskammer für Arbeit und Angestellte (A), Doris Unfried

Un exemple autrichien de la « jungle des tarifs »: avec la carte « avantage » (autrefois moitié prix, aujourd'hui 45 %), on peut notamment commander son billet par téléphone portable ou par l'internet et obtenir une réduction supplémentaire de 5 %. Toutefois, si un automate ne fonctionne pas, on doit acheter le billet plus cher au guichet. Dans ce cas, il devrait être possible de demander un remboursement si la réduction normale n'a pas pu être accordée (garantie du meilleur prix).

Autres demandes/souhaits:

- meilleure intégration des réseaux ferroviaires,
- extension du service d'acheminement des bagages à tous les clients (livraisons à domicile),
- valeurs limites d'émissions sonores,
- indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité (propreté, défaillance de la climatisation, etc.),
- système d'orientation des voyageurs,
- traitement des plaintes en 2 semaines au lieu de 4.

La BAK se déclare fermement opposée à l'utilisation de cette plate-forme pour la libéralisation du transport de voyageurs. Elle rejette formellement un tel développement.

IRL: Consumers' Association of Ireland, Dorothy Gallagher

L'accès pour les PMR devrait être amélioré.

La formation du personnel doit également être améliorée (compétences linguistiques, Informations, sécurité, etc.).

Pas de limite d'indemnisation en cas de décès ou de lésion corporelle.

Le système « guichet unique » devrait être stimulé et développé.

ROVER (I et II) (NL): Rian van der Borgt

La consultation des usagers par les entreprises, par exemple pour l'élaboration des horaires, devrait devenir obligatoire.

Des griefs ont été formulés en ce qui concerne les informations sur les tarifs, qui sont de plus en plus difficiles à obtenir parce que de nouveaux types de tarifs sont régulièrement introduits, ce qui conduit à un nombre sans cesse croissant de tarifs et de conditions.

Il convient de mettre en place un système d'horaires à l'échelle européenne. Les informations sur les modifications des horaires devraient être disponibles et accessibles partout (en particulier pour les PMR).

Promotion de l'intermodalité.

Une indemnisation doit être garantie en cas de retard ou de suppression de trains.

Le voyageur doit en principe être en possession d'un billet valide. Toutefois, comme il est parfois difficile d'obtenir un billet, les entreprises ferroviaires doivent prévoir la possibilité de l'acheter dans le train.

FNAUT (F): Jean-Paul Jacquot

(120 associations en France, également pour les transports locaux): il convient d'améliorer non seulement le transport international mais aussi le transport urbain local. La distinction entre transport international et transport national est plutôt considérée comme difficile. La nécessité d'une telle directive est néanmoins soulignée. La FNAUT considère les points suivants comme prioritaires:

- réglementation de la responsabilité en cas d'accident;
- il convient de vérifier que les banques de données existantes sont complètes (tarifs spéciaux, par exemple);
- les normes de qualité sont insuffisantes et devraient être développées;
- amélioration de l'intermodalité;
- création d'un guichet unique chargé du traitement des plaintes (dans toutes les langues de l'UE);
- sécurité;
- création d'une commission tripartite: infrastructure ferroviaire, représentant des voyageurs et une personne indépendante ayant un rôle de modérateur.

INKA: Fédération générale grecque des consommateurs, Ioannis Sidiropoulos (46 associations membres)

L'INKA soutient fermement la proposition de directive.

En matière d'infrastructure, la situation en Grèce est actuellement encore très différente de celle de la France ou de l'Allemagne, par exemple. L'accès à tous les services est l'une des principales préoccupations de l'INKA (notamment en ce qui concerne l'accès pour les PMR).

En outre, la réservation en ligne doit être possible dans le futur et il faut garantir la fourniture d'informations en temps réel.

PRO BAHN (D): Josef Schneider

Les principales préoccupations de Pro Bahn sont les suivantes:

- le problème de l'incompatibilité des informations devrait être résolu;
- création de guichets uniques;
- garantie de la chaîne de voyage;
- création de comités consultatifs indépendants (comités de voyageurs) notamment pour le traitement des plaintes;

- améliorer la ponctualité et garantir les correspondances;
- les informations doivent être accessibles partout (par exemple, il est inacceptable que la DB refuse de publier les informations d'un concurrent);
- il faut empêcher la détérioration de la qualité (par exemple, la diminution du nombre de distributeurs de billets);
- il faut trouver des alternatives en cas de retards;
- il doit être possible de déposer des plaintes auprès de toutes les entreprises de transport concernées (convivialité; partenaires dans une chaîne de voyage);
- toute plainte doit être traitée dans les 2 semaines (si plus de temps est nécessaire, le plaignant doit en être informé);
- charge de la preuve en cas de retard: l'entreprise ferroviaire doit prouver qu'elle n'est pas responsable du retard;
- les indemnisations doivent aller au-delà du prix du billet;
- le problème des bicyclettes et d'autres bagages doit être discuté.

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (D): M. Jansen

Une attention particulière devrait être accordée à l'indépendance indispensable des comités consultatifs, composés notamment d'associations de consommateurs, de PMR, de cyclistes, etc. Un système moderne de gestion des plaintes est également nécessaire.

Partie 5 – Remarques finales, Commission européenne

M. Vinois clôture la réunion en priant tous les participants de transmettre leurs réponses écrites au document de consultation au plus tard le 24 novembre. La Commission publiera les réponses sur le site internet, sauf indication contraire des auteurs. La Commission examinera les résultats de l'audition et les réponses au document de consultation, et en tiendra compte lors de l'élaboration d'une proposition officielle de règlement sur les droits des usagers des chemins de fer internationaux.

La Commission se félicite de l'initiative de la CER en ce qui concerne les engagements volontaires en matière de qualité des services. Elle examinera si cette approche volontaire de la part des entreprises ferroviaires est suffisante et dans quelle mesure un instrument juridique est nécessaire. Une fois que la Commission a adopté une proposition, le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne examineront cette proposition, un processus qui dure 12 à 18 mois.

M. Vinois mentionne en outre les initiatives suivantes de la Commission en vue d'améliorer les droits des voyageurs ferroviaires:

- la Commission se félicite de la création de la Fédération européenne des voyageurs ferroviaires, annoncée par plusieurs organisations nationales participant à l'audition;
- le système communautaire de suivi du marché ferroviaire continuera à surveiller la qualité des services de transport de voyageurs dans l'UE. Les entreprises ferroviaires et les organisations de voyageurs ferroviaires sont invitées à contribuer activement à ce système;

- l'élaboration des spécifications techniques d'interopérabilité (STI) est particulièrement importante pour l'accessibilité des PMR, et la STI sur la télématique au service des voyageurs devrait contribuer à une intégration plus poussée des systèmes d'information et de billetterie. La STI pour le système à grande vitesse a été publiée récemment et est disponible à l'adresse internet suivante: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/interoperability/interope_fr.htm - tsi;
- la Commission a inclus dans son programme de travail 2003 une proposition pour l'ouverture du marché des services de transport ferroviaire international de voyageurs. Une concurrence accrue devrait contribuer à l'amélioration des services et les modalités devraient tenir compte de ce critère;
- l'Eurobaromètre est un instrument de sondage à l'échelle de l'UE permettant d'évaluer les besoins et les avis des citoyens de l'Union. En 2003, la Commission y inclura des questions sur la qualité des services de transport ferroviaire international de voyageurs;
- en automne 2003, la Commission organisera une conférence sur les droits des usagers dans les secteurs de l'énergie et des transports. Cette conférence abordera également les droits des voyageurs ferroviaires.

M. Vinois remercie tous les participants et conclut en déclarant qu'il est disposé à discuter individuellement plus en détail de tout sujet relatif aux droits des voyageurs ferroviaires.