

Брюксел, 29 юни 2010 г.

## Права на пътниците, използващи железопътен транспорт

### Защо бяха въведени правата на пътниците, използващи железопътен транспорт?

Със законодателните мерки от третия железопътен пакет от 2007 г. пазарът за международен пътнически превоз с железопътен транспорт бе отворен на 1 януари 2010 г.<sup>1</sup>, и също така, по т.нар. Регламент за обществените услуги<sup>2</sup>, бяха определени по-добре правната и финансовата рамка за възлагане на договори за обществени услуги, свързани с вътрешния транспорт, с цел да гарантират на гражданите в цяла Европа услуги за обществен транспорт с добро съотношение между качество и цена.

В такъв един контекст, когато се създава единен пазар, ключово значение имат мерките за насърчаване на правата на потребителите, за да се предостави на потребителите адекватна защита, а на железопътната индустрия – равни условия въз основа на качествени услуги.

### Кои са основните права, общи за всички държави-членки?

Съгласно Регламент 1371/2007 относно пътниците, използващи железопътен транспорт, в цяла Европа се прилагат общи минимални правила, например в случай на закъснение или на отменяне на влакове. Освен това, тъй като правата имат смисъл единствено ако пътниците са запознати с тях и знаят как да ги упражняват, железопътните компании са длъжни да информират пътниците за техните права и задължения, както и да създадат механизъм за разглеждане на жалби.

Държавите-членки обаче могат, по прозрачен и недискриминационен начин, да предоставят временно освобождаване за вътрешни услуги за железопътен превоз за максимален срок от 5 години, който може да бъде подновен два пъти за не повече от 5 години всеки път (т.е. общ максимален срок от 15 години), и постоянна дерогация за градски, крайградски и регионални услуги.

---

<sup>1</sup> Директива 2007/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 година за изменение на Директива 91/440/ЕИО на Съвета относно развитието на железниците в Общността и на Директива 2001/14/ЕО за разпределяне капацитета на железопътната инфраструктура и събиране на такси за ползване на железопътна инфраструктура.

<sup>2</sup> Регламент (ЕО) № 1370/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 г. относно обществените услуги за пътнически превоз с железопътен и автомобилен транспорт и за отмяна на регламенти (ЕИО) № 1191/69 и (ЕИО) № 1107/70 на Съвета

Въпреки това някои разпоредби на регламента ще бъдат задължителни за целия железопътен трафик: правилата относно наличие на билети, отговорността на железопътните предприятия за пътниците и техния багаж, минимално равнище на застраховане за железопътните компании, право на превоз за лица с ограничена подвижност, информацията относно достъпността на железопътните услуги, както и задълженията относно личната сигурност на пътниците.

Така, посредством комбинация от основни права и възможни национални освобождавания, Регламентът успява да съчетае целта да се предоставят основни права на пътниците в целия ЕС със съществуващите разнородни условия на железопътните услуги в държавите-членки.

### **С какви права разполагат пътниците с увреждания или с ограничена подвижност?**

Законодателството на ЕС относно правата на пътниците, използващи железопътен транспорт, гарантира, че пътниците с ограничена подвижност могат да пътуват по начин, сравним с този на останалите граждани.

Железопътните предприятия и управителите на гари трябва да установят правила за недискриминационен достъп до превоз за лицата с увреждания или лицата с ограничена подвижност, включително например възрастните граждани.

Железопътните предприятия, продавачите на билети и туроператорите са също така задължени при поискване да предоставят информацията относно достъпността на железопътните услуги, относно условията на достъп и причините за евентуална дерогация от изискванията.

Железопътните предприятия предоставят на лицата с увреждания и на лицата с ограничена подвижност безплатна помощ във влака, както и по време на качване и слизане от него. Помощта се предоставя, при условие че железопътното предприятие, управителят на гара, продавачът на билети или туроператорът, от когото е закупен билетът, е уведомен за нуждите на лицето от такава помощ поне 48 часа преди да възникне нуждата от помощ.

Лицето с увреждания или лицето с ограничена подвижност следва да се яви най-малко един час преди обявеното време за заминаване или времето, в което всички пътници са поканени за регистрация, а ако не е посочено време – най-малко 30 минути преди обявеното време за заминаване или регистрация.

В случай на пълна или частична загуба или повреда на оборудване за придвижване, използвано от лице с увреждания или лице с ограничена подвижност, железопътното предприятие изплаща пълно обезщетение.

### **С какво право на информация се ползват пътниците?**

От декември 2009 г. пътниците в Европа, които използват железопътен транспорт, трябва да бъдат подробно информирани по най-подходящ начин. Във връзка с това особено внимание следва да се отделя на нуждите на лица със слухови и/или зрителни увреждания. Тази информация включва:

Информацията преди пътуването:

- общи условия, приложими към договора
- разписания и условия за най-бързо пътуване и за най-ниски тарифи

- улеснения при качване във влаковете за лица с увреждания и лица с ограничена подвижност, както и за пътници с велосипеди
- наличие на места за пушачи и непушачи, първа и втора класа, както и кушет-вагони и спални вагони
- евентуално прекъсване или забавяне на пътуването
- наличие на услуги във влаковете
- къде и как пътниците могат да издирват изгубен багаж и да подават жалба

Информация по време на пътуването:

- наличие на услуги във влаковете
- следваща гара
- евентуално закъснение на влака и очакван час на пристигане
- основни връзки
- информация, свързана със сигурността и безопасността

### **Могат ли пътниците да качат своя велосипед във влака?**

Железопътните предприятия са длъжни да дават възможност на пътниците да превозват велосипеди във влака, ако велосипедите са лесно преносими, това не се отразява неблагоприятно на съответната железопътна услуга и подвижният железопътен състав позволява това.

### **Какво става, ако пътуването с влак се забавя или е отменено?**

Когато може да се предвиди забавяне от най-малко един час, пътниците могат да избират между:

- възстановяване на пълната стойност на билета за неосъществената част от пътуването и за вече осъществената част, ако пътуването е вече ненужно от гледна точка на първоначалния план за пътуване на пътника. Освен това, в този случай пътникът може да се ползва от услуга за връщане до първоначалната отправна точка при първа възможност.
- продължаване на пътуването или пренасочване, при сравними транспортни условия, до крайното местоназначение при най-ранна възможност или до крайното местоназначение на по-късна, удобна за пътника дата.

Ако пътникът продължи пътуването си въпреки забавянето, той има право на обезщетение.

Минималните обезщетения за закъснения са както следва:

- 25 % от цената на билета за закъснение от 60 до 119 минути
- 50 % от цената на билета за закъснение от най-малко 120 минути

Обезщетението за стойността на билета се изплаща в рамките на най-късно 1 месец след подаването на молба за обезщетение. Пътниците нямат право на обезщетение при определени условия, като например ако отмяната, закъснението или пропуснатата връзка са причинени от обстоятелства, които превозвачът не е могъл да избегне, въпреки че е положил всички необходими усилия в конкретния случай.

Предприятието е длъжно да информира пътниците относно закъснения или отмяна на влакове възможно най-скоро, след като тази информация е налична.

В случай на закъснение от поне един час, на пътниците следва да бъде предложена безплатна храна и напитки съобразно времето на чакане.

Освен това, в случаите, при които се налага престой от една или повече нощи поради закъснението, железопътното предприятие следва да предложи безплатен хотел или друг вид настаняване, както и транспорт между гарата и мястото на настаняване.

Ако влакът е блокиран на релсовия път, железопътното предприятие трябва да осигури транспорт от влака до гарата, до алтернативна отправна точка или до крайното местоназначение на превозната услуга, където и когато това е физически възможно.

Ако железопътна услуга не може да бъде продължена, железопътното предприятие следва да организира във възможно най-кратки срокове алтернативни транспортни услуги за пътниците.

### **Какво става, ако пътник загине или е наранен?**

Ако пътник загине или бъде наранен при злополука с влак, железопътното предприятие в рамките на 15 дни извършва авансовите плащания, необходими за посрещането на непосредствените икономически нужди на засегнатото лице или лицата на негова издръжка – в случай на смърт на пътника сумата е най-малко 21 000 EUR.

### **Как могат пътниците да подадат оплакване?**

Железопътните предприятия са длъжни да създадат механизъм за разглеждане на жалбите относно правата и задълженията, обхванати от регламента, както и да предоставят информация на пътниците за данните за контакт и работния(те) език(ци) на подобен орган за разглеждане на жалби.

Обикновено подателят на жалбата следва да получи отговор в рамките на един месец; в надлежно обосновани случаи пътникът бива информиран до коя дата в рамките на период до три месеца от датата на подаването на жалбата може да се очаква отговор.

### **Роля на националните органи, отговорни за контрола по прилагане на регламента?**

Във всяка държава-членка ще съществува независим орган, който да гарантира, че пътниците, използващи железопътен транспорт, се ползват изцяло от своите права, предоставени по силата на регламента, като контролира съблюдаването от страна на железопътните предприятия, управителите на гари и продавачите на билети на разпоредбите на регламента и налага санкции при необходимост.

Комисията бе информирана относно определянето на национални органи за контрол по прилагането в 23 държави-членки от 25-те, които имат железопътна система. Информацията за връзка с тези органи ще бъде предоставена на уебсайта на Комисията на следния адрес: [http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/rail\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/rail_en.htm)

## Следващи стъпки

### Какви други права на пътниците предстои да бъдат приети?

Комисията желае да разшири правата на пътниците за всички видове транспорт; ето защо през декември 2008 г. Комисията представи две предложения за защита на правата на пътниците, използващи морски или автобусен транспорт. Това е в съответствие с целите, определени в Съобщението на Комисията „Укрепване на правата на пътниците в Европейския съюз“ от 16 февруари 2005 г.<sup>3</sup>

Защитата на пътниците в цялата европейска транспорта система ще бъде довършена с приемането от Европейския парламент и от Съвета на законодателството за правата на пътниците, използващи автобусен транспорт<sup>4</sup>, както и на пътниците, пътуващи по море или по вътрешен воден път<sup>5</sup>. Щом влязат в сила, регламентите ще предоставят на всички пътници общи основни права в целия Европейски съюз.

---

<sup>3</sup> Съобщение на Комисията до Европейския парламент и Съвета „Укрепване на правата на пътниците в Европейския съюз“, [COM(2005)46 окончателен].

<sup>4</sup> Предложение за регламент относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите [COM(2008) 817].

<sup>5</sup> Предложение за регламент относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешен воден път, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите [COM(2008) 816].