



Съвет на
Европейския съюз

Брюксел, 1 декември 2023 г.
(OR. en)

16284/23
ADD 1

Междуетноститутуционално досие:
2023/0437(COD)

TRANS 563
CODEC 2361

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

От:	Генералния секретар на Европейската комисия, подписано от г-жа Martine DEPREZ, директор
Дата на получаване:	30 ноември 2023 г.
До:	Г-жа Thérèse BLANCHET, генерален секретар на Съвета на Европейския съюз
№ док. Ком.:	COM(2023) 753 final
Относно:	ПРИЛОЖЕНИЯ към предложение за Регламент на Европейския парламент и на Съвета за изменение на регламенти (ЕО) № 261/2004, (ЕО) № 1107/2006, (ЕС) № 1177/2010, (ЕС) № 181/2011 и (ЕС) 2021/782 по отношение на контрола по прилагането на правата на пътниците в Съюза

Приложено се изпраща на делегациите документ COM(2023) 753 final – ANNEXES 1 to 4.

Приложение: COM(2023) 753 final – ANNEXES 1 to 4



ЕВРОПЕЙСКА
КОМИСИЯ

Брюксел, 29.11.2023 г.
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

ПРИЛОЖЕНИЯ

към предложение за

Регламент на Европейския парламент и на Съвета

**за изменение на регламенти (ЕО) № 261/2004, (ЕО) № 1107/2006, (ЕС) № 1177/2010,
(ЕС) № 181/2011 и (ЕС) 2021/782 по отношение на контрола по прилагането на
правата на пътниците в Съюза**

ПРИЛОЖЕНИЕ I

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

МИНИМАЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ

Информация за пътниците относно техните права, както се изисква от настоящия регламент (по прозрачен, достъпен, недискриминационен, ефективен и пропорционален начин), и билети

Точност на полетите и общи принципи за преодоляване на нерегулярността на полетите

Закъснения

- а) общо средно закъснение на полетите;
- б) процент на закъсненията, дължащи се на:
 - извънредни обстоятелства;
 - грешка на пътника; или
 - поведението на трето лице.
- в) процент на полетите със закъснение при заминаване:
 - с два или повече часа при полети до 1500 километра;
 - с три или повече часа при всички полети на територията на Общността над 1500 километра и при всички други полети между 1500 и 3500 километра;
 - с четири или повече часа при всички останали полети;
- г) процент на полетите със закъснение при пристигане:
 - процент на закъсненията с повече от 3 часа (5 часа).

Отмяна на полети

- а) отмяна на полети;
- б) процент на отменените полети, дължащи се на:
 - извънредни обстоятелства;
 - грешка на пътника; или
 - поведението на трето лице.

Чистота на средствата за превоз на пътници и на съоръженията на терминала (контрол на качеството на въздуха и регулиране на температурата в тях, хигиена на санитарните възли и т.н.)

Спазване на отрасловите стандарти по отношение на теглото и размерите на ръчния багаж

Резултати от проучване(ия) на удовлетвореността на потребителите

Разглеждане на жалби

- а) брой на жалбите;
- б) видове жалби;
- в) резултат от жалбите;

- г) възстановяване на стойността на билетите; и
- д) обезщетение при неизпълнение на стандартите за качество на услугите.

ПРИЛОЖЕНИЕ II

ПРИЛОЖЕНИЕ III

МИНИМАЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ

Информация за пътниците относно техните права, както се изисква от настоящия регламент (по прозрачен, достъпен, недискриминационен, ефективен и пропорционален начин).

Резултати от проучване(ия) на удовлетвореността на потребителите, насочени към удобството на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, както и на придружаващите ги лица

Разглеждане на жалби

- а) брой на жалбите;
- б) видове жалби;
- в) резултат от жалбите; и
- г) обезщетение за загуба или повреждане на оборудване за придвижване.

Предоставяне на помощ за лица с увреждания и лица с намалена подвижност (ЛНП)

- а) брой отказани транспортни услуги на ЛНП и причината за това;
- б) брой отказани транспортни услуги за тяхното признато куче придружител или за тяхното оборудване за придвижване и причините за това;
- в) брой на случаите, свързани със загуба или повреждане на оборудване за придвижване, и резултатите от тях;
- г) брой на случаите, в които превозвачът е задължил лице с увреждане или с намалена подвижност да бъде придружавано от някого, за да спази изискванията за безопасност;
- д) дискусии относно тази помощ с представителни организации и, когато е уместно, с представители на ЛНП;
- е) провеждане на обучение за осведоменост относно уврежданията и относно помощта за лицата с увреждания.

ПРИЛОЖЕНИЕ III

ПРИЛОЖЕНИЕ V

МИНИМАЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ

Информация за пътниците относно техните права, както се изисква от настоящия регламент (по прозрачен, достъпен, недискриминационен, ефективен и пропорционален начин), и билети

Точност на транспортните услуги и общи принципи за преодоляване на нерегулярността на услугите

Закъснения

- а) общо средно закъснение на услугите;
- б) процент на закъсненията, дължащи се на:
 - грешка на пътника;
 - атмосферни условия, застрашаващи безопасната експлоатация на кораба; или
 - извънредни обстоятелства, възпрепятстващи извършването на пътническата услуга;
- в) процент на услугите със закъснение при заминаване;
 - процент на закъсненията с по-малко от 90 минути;
 - процент на закъсненията с повече от 90 минути;
- г) процент на услугите със закъснение при пристигане:
 - процент на закъсненията с по-малко от 1 час;
 - процент на закъсненията с най-малко 1 час в случай на пътуване с максимална продължителност по разписание до 4 часа;
 - процент на закъсненията с най-малко 2 часа в случай на пътуване, продължаващо по разписание над 4 часа, но не повече от 8 часа;
 - процент на закъсненията с най-малко 3 часа в случай на пътуване, продължаващо по разписание над 8 часа, но не повече от 24 часа;
 - процент на закъсненията с най-малко 6 часа в случай на пътуване, продължаващо по разписание повече от 24 часа.

Отменяне на транспортните услуги

- а) отменяне на транспортните услуги;
- б) процент на отменените транспортни услуги, дължащи се на:
 - грешка на пътника;
 - атмосферни условия, застрашаващи безопасната експлоатация на кораба; или
 - извънредни обстоятелства, възпрепятстващи извършването на пътническата услуга.

Чистота на средствата за превоз на пътници и на съоръженията на терминала (контрол на качеството на въздуха и регулиране на температурата в тях, хигиена на санитарните възли и т.н.)

Резултати от проучване(ия) на удовлетвореността на потребителите

Разглеждане на жалби

- а) брой на жалбите;
- б) видове жалби;
- в) резултат от жалбите;
- г) възстановяване на разходи; и
- д) обезщетение при неизпълнение на стандартите за качество на услугите.

Предоставяне на помощ за лица с увреждания и лица с намалена подвижност (ЛНП)

- а) брой отказани транспортни услуги на ЛНП и причината за това;
- б) брой отказани транспортни услуги за тяхното признато куче придружител или за тяхното оборудване за придвижване и причините за това;
- в) брой на случаите, свързани със загуба или повреждане на оборудване за придвижване, и резултатите от тях;
- г) брой на случаите, в които превозвачът е задължил лице с увреждане или с намалена подвижност да бъде придружавано от някого, за да спази изискванията за безопасност;
- д) дискусии относно тази помощ с представителни организации и, когато е уместно, с представители на ЛНП;
- е) провеждане на обучение за осведоменост относно уврежданията и относно помощта за лицата с увреждания.

ПРИЛОЖЕНИЕ IV

ПРИЛОЖЕНИЕ III

МИНИМАЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ

Информация за пътниците относно техните права, както се изисква от настоящия регламент (по прозрачен, достъпен, недискриминационен, ефективен и пропорционален начин), и билети

Точност на редовните превози и общи принципи за преодоляване на нерегулярността на редовните превози

Закъснения

- а) общо средно закъснение на редовните превози;
- б) процент на закъсненията, дължащи се на:
 - тежки атмосферни условия или сериозни природни бедствия, застрашаващи безопасното осъществяване на автобусния превоз;
 - повреда на автобуса по време на пътуване;
- в) процент на редовните превози със закъснение при заминаване:
 - процент на закъсненията с до 120 минути;
 - процент на закъсненията с повече от 120 минути.

Отмяна на редовни превози

- а) процент на отменените редовни превози;
- б) процент на отменените редовни превози, дължащи се на:
 - тежки атмосферни условия или сериозни природни бедствия, застрашаващи безопасното осъществяване на автобусния превоз;
 - повреда на автобуса по време на пътуване.

Чистота на автобусите (климатична инсталация, хигиена на санитарните възли, ако има такива, и т.н.) и на съоръженията на автогарата (контрол на качеството на въздуха и регулиране на температурата в тях, хигиена на санитарните възли и т.н.)

Резултати от проучване(ия) на удовлетвореността на потребителите

Разглеждане на жалби

- а) брой на жалбите;
- б) видове жалби;
- в) резултат от жалбите;
- г) възстановяване на цената на билета; и
- д) обезщетение при неизпълнение на стандартите за качество на услугите.

Предоставяне на помощ за лица с увреждания и лица с намалена подвижност (ЛНП)

- а) брой отказани транспортни услуги на ЛНП и причината за това;
- б) брой отказани транспортни услуги за тяхното признато куче придружител или за тяхното оборудване за придвижване и причините за това;

- в) брой на случаите, свързани със загуба или повреждане на оборудване за придвижване, и резултатите от тях;
- г) брой на случаите, в които превозвачът е задължил лице с увреждане или с намалена подвижност да бъде придружавано от някого, за да спази изискванията за безопасност;
- д) дискусии относно тази помощ с представителни организации и, когато е уместно, с представители на ЛНП;
- е) провеждане на обучение за осведоменост относно уврежданията и относно помощта за лицата с увреждания.