



Συμβούλιο
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Βρυξέλλες, 1 Δεκεμβρίου 2023
(OR. en)

**Διοργανικός φάκελος:
2023/0437(COD)**

**16284/23
ADD 1**

**TRANS 563
CODEC 2361**

ΠΡΟΤΑΣΗ

Αποστολέας:	Για τη Γενική Γραμματέα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η κα Martine DEPREZ, Διευθύντρια
Ημερομηνία Παραλαβής:	30 Νοεμβρίου 2023
Αποδέκτης:	κα Thérèse BLANCHET, Γενική Γραμματέας του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Αριθ. εγγρ. Επιτρ.:	COM(2023) 753 final - ANNEXES 1 to 4
Θέμα:	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ της πρότασης κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, (ΕΕ) αριθ. 181/2011 και (ΕΕ) 2021/782 όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση

Delegations will find attached document COM(2023) 753 final – ANNEXES 1 to 4.

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



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 29.11.2023
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

της πρότασης

κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

**για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ)
αριθ. 1177/2010, (ΕΕ) αριθ. 181/2011 και (ΕΕ) 2021/782 όσον αφορά την επιβολή των
δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους όπως απαιτείται από τον παρόντα κανονισμό (με διαφανή, προσβάσιμο, αμερόληπτο, αποτελεσματικό και αναλογικό τρόπο), και τα εισιτήρια

Χρονική ακρίβεια εκτέλεσης των πτήσεων, και γενικές αρχές για την αντιμετώπιση διαταραχών στις πτήσεις

Καθυστερήσεις

- α) συνολική μέση καθυστέρηση πτήσεων·
- β) ποσοστό καθυστερήσεων που προκλήθηκαν από:
 - έκτακτες περιστάσεις·
 - σφάλμα του επιβάτη· ή
 - συμπεριφορά τρίτου.
- γ) ποσοστό πτήσεων με καθυστέρηση αναχώρησης:
 - δύο ώρες ή περισσότερο στην περίπτωση πτήσεων έως 1 500 χιλιομέτρων·
 - τρεις ώρες ή περισσότερο στην περίπτωση όλων των ενδοκοινοτικών πτήσεων άνω των 1 500 χιλιομέτρων και όλων των άλλων πτήσεων μεταξύ 1 500 και 3 500 χιλιομέτρων·
 - τέσσερις ώρες ή περισσότερο στην περίπτωση κάθε άλλης πτήσης.
- δ) ποσοστό πτήσεων με καθυστέρηση άφιξης:
 - ποσοστό καθυστερήσεων άνω των 3 ωρών (5 ωρών).

Ματαιώσεις πτήσεων

- α) ματαίωση πτήσεων·
- β) ποσοστό ματαιώσεων πτήσεων που προκλήθηκαν από:
 - έκτακτες περιστάσεις·
 - σφάλμα του επιβάτη· ή
 - συμπεριφορά τρίτου.

Καθαριότητα των μέσων μεταφοράς επιβατών και των εγκαταστάσεων των τερματικών σταθμών (έλεγχος της ποιότητας του αέρα και της θερμοκρασίας στο εσωτερικό, καθαριότητα των εγκαταστάσεων υγιεινής κ.λπ.)

Τήρηση των προτύπων του κλάδου σχετικά με το βάρος και τις διαστάσεις των χειραποσκευών

Αποτελέσματα της έρευνας ή των ερευνών ικανοποίησης των πελατών

Διεκπεραίωση καταγγελιών

- α) αριθμός καταγγελιών·
- β) είδη καταγγελιών·

- γ) έκβαση των καταγγελιών·
- δ) επιστροφές χρημάτων· και
- ε) αποζημίωση για μη συμμόρφωση με τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III

ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους όπως απαιτείται από τον παρόντα κανονισμό (με διαφανή, προσβάσιμο, αμερόληπτο, αποτελεσματικό και αναλογικό τρόπο).

Αποτελέσματα της έρευνας ή των ερευνών ικανοποίησης των πελατών με έμφαση στις εμπειρίες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και των ατόμων που τα συνοδεύουν

Διεκπεραίωση καταγγελιών

- α) αριθμός καταγγελιών·
- β) είδη καταγγελιών·
- γ) έκβαση των καταγγελιών· και
- δ) αποζημίωση για απώλεια ή φθορά εξοπλισμού κινητικότητας.

Παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΚ)

- α) αριθμός περιπτώσεων άρνησης υπηρεσιών μεταφοράς για ΑΜΚ, και λόγος της άρνησης·
- β) αριθμός περιπτώσεων άρνησης υπηρεσιών μεταφοράς για τον αναγνωρισμένο σκύλο οδηγό ή τον εξοπλισμό κινητικότητάς τους, και λόγοι της άρνησης·
- γ) αριθμός περιπτώσεων που αφορούν απώλεια ή φθορά εξοπλισμού κινητικότητας και έκβασή τους·
- δ) αριθμός περιπτώσεων στις οποίες ο μεταφορέας υποχρέωσε άτομο με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα να συνοδεύεται από άλλο άτομο για λόγους συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις ασφάλειας·
- ε) συζητήσεις σχετικά με την εν λόγω συνδρομή με αντιπροσωπευτικές οργανώσεις και, κατά περίπτωση, εκπροσώπους των ΑΜΚ·
- στ) υλοποίηση της κατάρτισης για την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας και την παροχή συνδρομής.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V

ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους όπως απαιτείται από τον παρόντα κανονισμό (με διαφανή, προσβάσιμο, αμερόληπτο, αποτελεσματικό και αναλογικό τρόπο) και τα εισιτήρια

Χρονική ακρίβεια εκτέλεσης των δρομολογίων, και γενικές αρχές για την αντιμετώπιση διαταραχών στα δρομολόγια

Καθυστερήσεις

- α) συνολική μέση καθυστέρηση δρομολογίων·
- β) ποσοστό καθυστερήσεων που προκλήθηκαν από:
 - σφάλμα του επιβάτη·
 - καιρικές συνθήκες που θέτουν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία του πλοίου· ή
 - έκτακτες περιστάσεις που εμποδίζουν την εκτέλεση της υπηρεσίας μεταφοράς επιβατών.
- γ) ποσοστό δρομολογίων με καθυστέρηση αναχώρησης·
 - ποσοστό καθυστερήσεων κάτω των 90 λεπτών·
 - ποσοστό καθυστερήσεων άνω των 90 λεπτών.
- δ) ποσοστό δρομολογίων με καθυστέρηση άφιξης:
 - ποσοστό καθυστερήσεων κάτω της 1 ώρας·
 - ποσοστό καθυστερήσεων τουλάχιστον 1 ώρας σε περίπτωση προγραμματισμένης διαδρομής μέχρι και 4 ωρών·
 - ποσοστό καθυστερήσεων τουλάχιστον 2 ωρών σε περίπτωση προγραμματισμένης διαδρομής άνω των 4 ωρών, αλλά όχι άνω των 8 ωρών·
 - ποσοστό καθυστερήσεων τουλάχιστον 3 ωρών σε περίπτωση προγραμματισμένης διαδρομής άνω των 8 ωρών, αλλά όχι άνω των 24 ωρών·
 - ποσοστό καθυστερήσεων τουλάχιστον 6 ωρών σε περίπτωση προγραμματισμένης διαδρομής άνω των 24 ωρών.

Ματαιώσεις δρομολογίων

- α) ματαίωση δρομολογίων·
- β) ποσοστό ματαιώσεων δρομολογίων που προκλήθηκαν από:
 - σφάλμα του επιβάτη·
 - καιρικές συνθήκες που θέτουν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία του πλοίου· ή
 - έκτακτες περιστάσεις που εμποδίζουν την εκτέλεση της υπηρεσίας μεταφοράς επιβατών·

Καθαριότητα των μέσων μεταφοράς επιβατών και των εγκαταστάσεων των τερματικών σταθμών (έλεγχος της ποιότητας του αέρα και της θερμοκρασίας στο εσωτερικό, καθαριότητα των εγκαταστάσεων υγιεινής κ.λπ.)

Αποτελέσματα της έρευνας ή των ερευνών ικανοποίησης των πελατών

Διεκπεραίωση καταγγελιών

- α) αριθμός καταγγελιών·
- β) είδη καταγγελιών·
- γ) έκβαση των καταγγελιών·
- δ) επιστροφές χρημάτων· και
- ε) αποζημίωση για μη συμμόρφωση με τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών.

Παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΚ)

- α) αριθμός περιπτώσεων άρνησης υπηρεσιών μεταφοράς για ΑΜΚ, και λόγος της άρνησης·
- β) αριθμός περιπτώσεων άρνησης υπηρεσιών μεταφοράς για τον αναγνωρισμένο σκύλο οδηγό ή τον εξοπλισμό κινητικότητάς τους, και λόγοι της άρνησης·
- γ) αριθμός περιπτώσεων που αφορούν την απώλεια ή φθορά εξοπλισμού κινητικότητας και έκβασή τους·
- δ) αριθμός περιπτώσεων στις οποίες ο μεταφορέας υποχρέωσε άτομο με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα να συνοδεύεται από άλλο άτομο για λόγους συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις ασφάλειας·
- ε) συζητήσεις σχετικά με την εν λόγω συνδρομή με αντιπροσωπευτικές οργανώσεις και, κατά περίπτωση, εκπροσώπους των ΑΜΚ·
- στ) υλοποίηση της κατάρτισης για την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας και την παροχή συνδρομής.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III

ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους όπως απαιτείται από τον παρόντα κανονισμό (με διαφανή, προσβάσιμο, αμερόληπτο, αποτελεσματικό και αναλογικό τρόπο) και τα εισιτήρια

Χρονική ακρίβεια εκτέλεσης των τακτικών γραμμών, και γενικές αρχές για την αντιμετώπιση διαταραχών στις τακτικές γραμμές

Καθυστερήσεις

- α) συνολική μέση καθυστέρηση των τακτικών γραμμών·
- β) ποσοστό καθυστερήσεων που προκλήθηκαν από:
 - ακραίες καιρικές συνθήκες ή μείζονες φυσικές καταστροφές οι οποίες θέτουν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία γραμμών λεωφορείων και πούλμαν·
 - τη θέση εκτός λειτουργίας του λεωφορείου ή πούλμαν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.
- γ) ποσοστό τακτικών γραμμών με καθυστέρηση αναχώρησης:
 - ποσοστό καθυστερήσεων έως 120 λεπτών·
 - ποσοστό καθυστερήσεων άνω των 120 λεπτών.

Ματαιώσεις τακτικών γραμμών

- α) ποσοστό ματαιώσεων τακτικών γραμμών·
- β) ποσοστό ματαιώσεων τακτικών γραμμών που προκλήθηκαν από:
 - ακραίες καιρικές συνθήκες ή μείζονες φυσικές καταστροφές οι οποίες θέτουν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία γραμμών λεωφορείων και πούλμαν·
 - θέση εκτός λειτουργίας του λεωφορείου ή πούλμαν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.

Καθαριότητα των λεωφορείων και πούλμαν (κλιματισμός, καθαριότητα των εγκαταστάσεων υγιεινής, εάν υπάρχουν, κ.λπ.) και των εγκαταστάσεων των τερματικών σταθμών (έλεγχος της ποιότητας του αέρα και της θερμοκρασίας στο εσωτερικό, καθαριότητα των εγκαταστάσεων υγιεινής κ.λπ.)

Αποτελέσματα της έρευνας ή των ερευνών ικανοποίησης των πελατών

Διεκπεραίωση καταγγελιών

- α) αριθμός καταγγελιών·
- β) είδη καταγγελιών·
- γ) έκβαση των καταγγελιών·
- δ) επιστροφές χρημάτων· και
- ε) αποζημίωση για μη συμμόρφωση με τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών.

Παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΚ)

- α) αριθμός περιπτώσεων άρνησης υπηρεσιών μεταφοράς για ΑΜΚ, και λόγος της άρνησης·
- β) αριθμός περιπτώσεων άρνησης υπηρεσιών μεταφοράς για τον αναγνωρισμένο σκύλο οδηγό ή τον εξοπλισμό κινητικότητάς τους, και λόγοι της άρνησης·
- γ) αριθμός περιπτώσεων που αφορούν απώλεια ή φθορά εξοπλισμού κινητικότητας και έκβασή τους·
- δ) αριθμός περιπτώσεων στις οποίες ο μεταφορέας υποχρέωσε άτομο με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα να συνοδεύεται από άλλο άτομο για λόγους συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις ασφάλειας·
- ε) συζητήσεις σχετικά με την εν λόγω συνδρομή με αντιπροσωπευτικές οργανώσεις και, κατά περίπτωση, εκπροσώπους των ΑΜΚ·
- στ) υλοποίηση της κατάρτισης για την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας και την παροχή συνδρομής.