

Bruxelles, 1. prosinca 2023.
(OR. en)

Međuinstitucijski predmet:
2023/0437(COD)

16284/23
ADD 1

TRANS 563
CODEC 2361

PRIJEDLOG

Od:	Glavna tajnica Europske komisije, potpisala direktorica Martine DEPREZ
Datum primitka:	30. studenoga 2023.
Za:	Thérèse BLANCHET, glavna tajnica Vijeća Europske unije
Br. dok. Kom.:	COM(2023) 753 final
Predmet:	PRILOZI Prijedlogu Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/2010, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji

Za delegacije se u prilogu nalazi dokument COM(2023) 753 final – ANNEXES 1 to 4.

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



EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 29.11.2023.
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

PRILOZI

Prijedlogu

Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća

o izmjeni uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/2010, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji

PRILOG I.

PRILOG 2.

MINIMALNI STANDARDI KVALITETE USLUGE

Informiranje putnika o njihovim pravima u skladu s ovom Uredbom (na transparentan, pristupačan, nediskriminirajući, djelotvoran i proporcionalan način) i karte

Točnost letova i opća načela za rješavanje poremećaja pri pružanju letova

Kašnjenja:

- (a) ukupno prosječno kašnjenje letova;
- (b) postotak kašnjenja prouzročenih:
 - izvanrednim okolnostima,
 - putnikovom krivnjom, ili
 - ponašanjem treće osobe;
- (c) postotak letova koji kasne u polasku:
 - dva sata ili više za letove od 1500 km ili kraće,
 - tri sata ili više za sve letove unutar Zajednice duže od 1500 km i za sve ostale letove od 1500 km do 3500 km,
 - četiri sata ili više za sve ostale letove;
- (d) postotak letova koji kasne u dolasku:
 - postotak kašnjenja duljih od tri sata (pet sati).

Otkazivanje letova:

- (a) otkazivanja letova;
- (b) postotak otkazivanja letova prouzročenih:
 - izvanrednim okolnostima,
 - putnikovom krivnjom, ili
 - ponašanjem treće osobe.

Čistoća prijevoznog sredstva i terminalne infrastrukture (kvaliteta zraka i reguliranje temperature u unutrašnjosti, higijena sanitarnih prostorija itd.)

Pridržavanje industrijskih standarda u pogledu težine i dimenzija ručne prtljage

Rezultati ispitivanja zadovoljstva putnika

Rješavanje pritužbi:

- (a) broj pritužbi;
- (b) vrste pritužbi;
- (c) ishod pritužbi;
- (d) povrati troškova; i
- (e) naknada zbog neispunjavanja standarda kvalitete usluge.

PRILOG II.

PRILOG III.

MINIMALNI STANDARDI KVALITETE USLUGE

Informiranje putnika o njihovim pravima u skladu s ovom Uredbom (na transparentan, pristupačan, nediskriminirajući, djelotvoran i proporcionalan način)

Rezultati ispitivanja zadovoljstva putnika usmjerenih na iskustva osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću te osoba u njihovoj pratnji

Rješavanje pritužbi:

- (a) broj pritužbi;
- (b) vrste pritužbi;
- (c) ishod pritužbi; i
- (d) naknada za gubitak ili oštećenje opreme za kretanje.

Pomoć koja se pruža osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću:

- (a) broj usluga prijevoza odbijenih osobama sa smanjenom pokretljivošću i razlog odbijanja;
- (b) broj usluga prijevoza odbijenih njihovim registriranim psima vodičima ili opremi za kretanje i razlozi odbijanja;
- (c) broj predmeta povezanih s gubitkom ili oštećenjem opreme za kretanje i njihov ishod;
- (d) broj predmeta u kojima je prijevoznik zahtijevao da osoba s invaliditetom ili smanjenom mobilnošću putuje u pratnji druge osobe radi ispunjavanja sigurnosnih zahtjeva;
- (e) rasprave o toj pomoći s predstavničkim organizacijama i, prema potrebi, predstavnicima osoba sa smanjenom pokretljivošću;
- (f) informiranje o invaliditetu i osposobljavanje za pomoć.

PRILOG III.

PRILOG V.

MINIMALNI STANDARDI KVALITETE USLUGE

Informiranje putnika o njihovim pravima u skladu s ovom Uredbom (na transparentan, pristupačan, nediskriminirajući, djelotvoran i proporcionalan način) i karte

Točnost usluga i opća načela za rješavanje poremećaja pri pružanju usluga

Kašnjenja:

- (a) ukupno prosječno kašnjenje usluga;
- (b) postotak kašnjenja prouzročenih:
 - putnikovom krivnjom,
 - vremenskim uvjetima koji ugrožavaju sigurnu plovidbu, ili
 - izvanrednim okolnostima koje sprečavaju uredno izvršenje putničkog prijevoza;
- (c) postotak usluga koje kasne u polasku:
 - postotak kašnjenja kraćih od 90 minuta,
 - postotak kašnjenja duljih od 90 minuta;
- (d) postotak usluga koje kasne u dolasku:
 - postotak kašnjenja kraćih od sat vremena,
 - postotak kašnjenja od najmanje sat vremena ako putovanje prema plovidbenom redu traje do najviše četiri sata,
 - postotak kašnjenja od najmanje dva sata ako putovanje prema plovidbenom redu traje više od četiri sata, ali ne više od osam sati,
 - postotak kašnjenja od najmanje tri sata ako putovanje prema plovidbenom redu traje više od osam sati, ali ne više od 24 sata,
 - postotak kašnjenja od najmanje šest sati ako putovanje prema plovidbenom redu traje više od 24 sata.

Otkazivanje usluga:

- (a) otkazivanja usluga;
- (b) postotak otkazivanja usluga prouzročenih:
 - putnikovom krivnjom,
 - vremenskim uvjetima koji ugrožavaju sigurnu plovidbu, ili
 - izvanrednim okolnostima koje sprečavaju uredno izvršenje putničkog prijevoza.

Čistoća prijevoznog sredstva i terminalne infrastrukture (kvaliteta zraka i reguliranje temperature u unutrašnjosti, higijena sanitarnih prostorija itd.)

Rezultati ispitivanja zadovoljstva putnika

Rješavanje pritužbi:

- (a) broj pritužbi;

- (b) vrste pritužbi;
- (c) ishod pritužbi;
- (d) povrati troškova; i
- (e) naknada zbog neispunjavanja standarda kvalitete usluge.

Pomoć koja se pruža osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću:

- (a) broj usluga prijevoza odbijenih osobama sa smanjenom pokretljivošću i razlog odbijanja;
- (b) broj usluga prijevoza odbijenih njihovim registriranim psima vodičima ili opremi za kretanje i razlozi odbijanja;
- (c) broj predmeta povezanih s gubitkom ili oštećenjem opreme za kretanje i njihov ishod;
- (d) broj predmeta u kojima je prijevoznik zahtijevao da osoba s invaliditetom ili smanjenom mobilnošću putuje u pratnji druge osobe radi ispunjavanja sigurnosnih zahtjeva;
- (e) rasprave o toj pomoći s predstavničkim organizacijama i, prema potrebi, predstavnicima osoba sa smanjenom pokretljivošću;
- (f) informiranje o invaliditetu i osposobljavanje za pomoć.

PRILOG IV.

PRILOG III.

MINIMALNI STANDARDI KVALITETE USLUGE

Informiranje putnika o njihovim pravima u skladu s ovom Uredbom (na transparentan, pristupačan, nediskriminirajući, djelotvoran i proporcionalan način) i karte

Točnost linijskog prijevoza i opća načela za rješavanje poremećaja pri njegovu pružanju

Kašnjenja:

- (a) ukupno prosječno kašnjenje linijskog prijevoza;
- (b) postotak kašnjenja prouzročenih:
 - teškim vremenskim uvjetima ili velikim prirodnim nepogodama koje ugrožavaju sigurno prometovanje autobusnih linija,
 - neispravnošću autobusa koja se dogodi tijekom putovanja;
- (c) postotak linijskog prijevoza koji kasni u polasku:
 - postotak kašnjenja od 120 minuta ili manje,
 - postotak kašnjenja duljih od 120 minuta.

Otkazivanje linijskog prijevoza:

- (a) postotak otkazivanja linijskog prijevoza;
- (b) postotak otkazivanja linijskog prijevoza prouzročenih:
 - teškim vremenskim uvjetima ili velikim prirodnim nepogodama koje ugrožavaju sigurno prometovanje autobusnih linija,
 - neispravnošću autobusa koja se dogodi tijekom putovanja.

Čistoća autobusa (klimatizacija, higijena sanitarnih prostorija ako postoje itd.) i terminalne infrastrukture (kvaliteta zraka i reguliranje temperature u zatvorenom prostoru, higijena sanitarnih prostorija itd.)

Rezultati ispitivanja zadovoljstva putnika

Rješavanje pritužbi:

- (a) broj pritužbi;
- (b) vrste pritužbi;
- (c) ishod pritužbi;
- (d) povrati troškova; i
- (e) naknada zbog neispunjavanja standarda kvalitete usluge.

Pomoć koja se pruža osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću

- (a) broj usluga prijevoza odbijenih osobama sa smanjenom pokretljivošću i razlog odbijanja;
- (b) broj usluga prijevoza odbijenih njihovim registriranim psima vodičima ili opremi za kretanje i razlozi odbijanja;
- (c) broj predmeta povezanih s gubitkom ili oštećenjem opreme za kretanje i njihov ishod;

- (d) broj predmeta u kojima je prijevoznik zahtijevao da osoba s invaliditetom ili smanjenom mobilnošću putuje u pratnji druge osobe radi ispunjavanja sigurnosnih zahtjeva;
- (e) rasprave o toj pomoći s predstavničkim organizacijama i, prema potrebi, predstavnicima osoba sa smanjenom pokretljivošću;
- (f) informiranje o invaliditetu i osposobljavanje za pomoć.