



Europos Sąjungos
Taryba

Briuselis, 2023 m. gruodžio 1 d.
(OR. en)

Tarpinstitucinė byla:
2023/0437(COD)

16284/23
ADD 1

TRANS 563
CODEC 2361

PASIŪLYMAS

nuo:	Europos Komisijos generalinės sekretorės, kurios vardu pasirašo direktorė Martine DEPREZ
gavimo data:	2023 m. lapkričio 30 d.
kam:	Europos Sąjungos Tarybos generalinei sekretorei Thérèse BLANCHET
Komisijos dok. Nr.:	COM(2023) 753 final
Dalykas:	PRIEDAI prie pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento kuriuo dėl keleivių teisių užtikrinimo Sąjungoje iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 261/2004, (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 ir (ES) 2021/782

Delegacijoms pridedamas dokumentas COM(2023) 753 final – ANNEXES 1 to 4.

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

Briuselis, 2023 11 29
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

PRIEDAI

prie pasiūlymo dėl

Europos Parlamento ir Tarybos reglamento

kuriuo dėl keleivių teisių užtikrinimo Sąjungoje iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 261/2004, (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 ir (ES) 2021/782

I PRIEDAS

2 PRIEDAS

BŪTINI PASLAUGŲ KOKYBĖS STANDARTAI

Informacija keleiviams apie jų teises, kaip reikalaujama šiame reglamente (teikiama skaidriai, prieinamai, nediskriminuojant, veiksmingai ir proporcingai), ir bilietai

Skrydžių punktualumas ir pagrindiniai principai, kaip elgtis sutrikus skrydžiams

Vėlavimas:

- (a) bendras vidutinis skrydžių atidėjimas;
- (b) procentinė dalis skrydžių, atidėtų dėl:
 - ypatingų aplinkybių;
 - keleivio kaltės arba
 - trečiosios šalies veiksmų;
- (c) procentinė dalis skrydžių, kai vėluojama išskirti:
 - dvi valandas ar ilgiau 1 500 kilometrų ar mažesnio atstumo skrydžių atveju;
 - tris valandas ar ilgiau visų didesnio kaip 1 500 kilometrų atstumo Bendrijos vidaus skrydžių ir visų kitų 1 500–3 500 kilometrų atstumo skrydžių atveju;
 - keturias valandas ar ilgiau visų kitų skrydžių atveju;
- (d) procentinė dalis skrydžių, kai vėluojama atvykti:
 - procentinė dalis skrydžių, kai vėluojama daugiau kaip tris valandas (penkias valandas) .

Skrydžių atšaukimas:

- (a) skrydžių atšaukimas;
- (b) procentinė dalis skrydžių, atšauktų dėl:
 - ypatingų aplinkybių;
 - keleivio kaltės arba
 - trečiosios šalies veiksmų;

Keleivinio transporto priemonių ir terminalo patalpų švara (oro kokybės ir temperatūros kontrolė viduje, sanitarinių įrenginių higiena ir kt.)

Pramonės standartų, susijusių su rankinio bagažo svoriu ir matmenimis, laikymasis

Klientų apklausos (-ų) apie paslaugų kokybę rezultatai

Skundų nagrinėjimas:

- (a) skundų skaičius;
- (b) skundų rūšys;
- (c) skundų nagrinėjimo rezultatai;
- (d) pinigų grąžinimas ir

- (e) kompensacija dėl paslaugų kokybės standartų nesilaikymo.

II PRIEDAS

III PRIEDAS

BŪTINI PASLAUGŲ KOKYBĖS STANDARTAI

Informacija keleiviams apie jų teises, kaip reikalaujama šiame reglamente (teikiama skaidriai, prieinamai, nediskriminuojant, veiksmingai ir proporcingai).

Klientų apklausos (-ų) apie paslaugų kokybę, kurioje (-se) daugiausia dėmesio skiriama neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų bei juos lydinčių asmenų patirčiai, rezultatai

Skundų nagrinėjimas:

- (a) skundų skaičius;
- (b) skundų rūšys;
- (c) skundų nagrinėjimo rezultatai ir
- (d) kompensacija už prarastą arba sugadintą judėjimo įrangą.

Neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims teikiama pagalba:

- (a) transporto paslaugų, kurias atsisakyta suteikti riboto judumo asmenims, skaičius ir atsisakymo priežastis;
- (b) transporto paslaugų, kurias atsisakyta suteikti jų sertifikuotiems šunims vedliams arba judėjimo įrangai, skaičius ir atsisakymo priežastys;
- (c) atvejų, kai buvo prarasta arba sugadinta judėjimo įranga, skaičius ir jų nagrinėjimo rezultatai;
- (d) atvejų, kai vežėjas reikalavo, kad laikantis saugos reikalavimų neįgalųjį arba riboto judumo asmenį lydėtų kitas asmuo, skaičius;
- (e) diskusijos dėl šios pagalbos su atstovaujančiomis organizacijomis ir, kai tinkama, riboto judumo asmenų atstovais;
- (f) informuotumo apie negalią didinimo ir pagalbos teikimo mokymo programų įgyvendinimas.

III PRIEDAS

V PRIEDAS

BŪTINI PASLAUGŲ KOKYBĖS STANDARTAI

Informacija keleiviams apie jų teises, kaip reikalaujama šiame reglamente (teikiama skaidriai, prieinamai, nediskriminuojant, veiksmingai ir proporcingai), ir bilietai

Paslaugų teikimo punktualumas ir pagrindiniai principai, kaip elgtis sutrikus paslaugų teikimui

Vėlavimas:

- (a) bendras vidutinis paslaugų teikimo vėlavimas;
- (b) procentinė dalis skrydžių, atidėtų dėl:
 - keleivio kaltės;
 - oro sąlygų, keliančių grėsmę saugiam laivo eksploatavimui, arba
 - ypatingų aplinkybių, trukdančių teikti keleivių vežimo paslaugą;
- (c) procentinė dalis paslaugų, kai vėluojama išvykti :
 - trumpesnių nei 90 minučių vėlavimų procentinė dalis;
 - ilgesnių nei 90 minučių vėlavimų procentinė dalis;
- (d) procentinė dalis paslaugų, kai vėluojama atvykti:
 - trumpesnių nei vienos valandos vėlavimų procentinė dalis;
 - vėlavimų ne mažiau kaip vieną valandą, kai planuota kelionė trunka ne ilgiau kaip keturias valandas, procentinė dalis;
 - vėlavimų ne mažiau kaip dvi valandas, kai planuota kelionė trunka ilgiau kaip keturias valandas, bet neviršija aštuonių valandų, procentinė dalis;
 - vėlavimų ne mažiau kaip tris valandas, kai planuota kelionė trunka ilgiau kaip aštuonias valandas, bet neviršija 24 valandų, procentinė dalis;
 - vėlavimų ne mažiau kaip šešias valandas, kai planuota kelionė trunka ilgiau kaip 24 valandas, procentinė dalis.

Paslaugų atšaukimas:

- (a) paslaugų atšaukimas;
- (b) procentinė dalis paslaugų, atšauktų dėl:
 - keleivio kaltės;
 - oro sąlygų, keliančių grėsmę saugiam laivo eksploatavimui, arba
 - ypatingų aplinkybių, trukdančių teikti keleivių vežimo paslaugą.

Keleivinio transporto priemonių ir terminalo patalpų švara (oro kokybės ir temperatūros kontrolė viduje, sanitarinių įrenginių higiena ir kt.)

Klientų apklausos (-ų) apie paslaugų kokybę rezultatai

Skundų nagrinėjimas:

- (a) skundų skaičius;

- (b) skundų rūšys;
- (c) skundų nagrinėjimo rezultatai;
- (d) pinigų grąžinimas ir
- (e) kompensacija dėl paslaugų kokybės standartų nesilaikymo.

Neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims teikiama pagalba:

- (a) transporto paslaugų, kurias atsisakyta suteikti riboto judumo asmenims, skaičius ir atsisakymo priežastis;
- (b) transporto paslaugų, kurias atsisakyta suteikti jų sertifikuotiems šunims vedliams arba judėjimo įrangai, skaičius ir atsisakymo priežastys;
- (c) atvejų, kai buvo prarasta arba sugadinta judėjimo įranga, skaičius ir jų nagrinėjimo rezultatai;
- (d) atvejų, kai vežėjas reikalavo, kad laikantis saugos reikalavimų neįgalųjį arba riboto judumo asmenį lydėtų kitas asmuo, skaičius;
- (e) diskusijos dėl šios pagalbos su atstovaujančiomis organizacijomis ir, kai tinkama, riboto judumo asmenų atstovais;
- (f) informuotumo apie negalią didinimo ir pagalbos teikimo mokymo programų įgyvendinimas.

IV PRIEDAS

III PRIEDAS

BŪTINI PASLAUGŲ KOKYBĖS STANDARTAI

Informacija keleiviams apie jų teises, kaip reikalaujama šiame reglamente (teikiama skaidriai, prieinamai, nediskriminuojant, veiksmingai ir proporcingai), ir bilietai

Reguliarių paslaugų teikimo punktualumas ir pagrindiniai principai, kaip elgtis sutrikus reguliarių paslaugų tiekimui

Vėlavimas:

- (a) bendras vidutinis reguliarių paslaugų teikimo vėlavimas;
- (b) procentinė dalis skrydžių, atidėtų dėl:
 - atšiaurių oro sąlygų arba didelių gaivalinių nelaimių, keliančių grėsmę saugiam miestui ir tolimojo susisiekimo autobusais paslaugų teikimui;
 - kelionės metu netinkamais eksploatuoti tapusių miesto ar tolimojo susisiekimo autobusų;
- (c) procentinė dalis reguliarių paslaugų, kai vėluojama išvykti:
 - vėlavimų iki 120 min procentinė dalis;
 - ilgesnių nei 120 min vėlavimų procentinė dalis.

Reguliarių paslaugų atšaukimas:

- (a) atšauktų reguliarių paslaugų procentinė dalis;
- (b) procentinė dalis reguliarių paslaugų, atšauktų dėl:
 - atšiaurių oro sąlygų arba didelių gaivalinių nelaimių, keliančių grėsmę saugiam miestui ir tolimojo susisiekimo autobusais paslaugų teikimui;
 - kelionės metu netinkamais eksploatuoti tapusių miesto ar tolimojo susisiekimo autobusų;

Miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų švara (oro kondicionavimas, sanitarinių įrenginių higiena, jei įmanoma, ir kt.) ir terminalų patalpų švara (oro kokybės ir temperatūros kontrolė viduje, sanitarinių patalpų higiena ir kt.)

Klientų apklausos (-ų) apie paslaugų kokybę rezultatai

Skundų nagrinėjimas:

- (a) skundų skaičius;
- (b) skundų rūšys;
- (c) skundų nagrinėjimo rezultatai;
- (d) pinigų grąžinimas ir
- (e) kompensacija dėl paslaugų kokybės standartų nesilaikymo.

Neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims teikiama pagalba:

- (a) transporto paslaugų, kurias atsisakyta suteikti riboto judumo asmenims, skaičius ir atsisakymo priežastis;

- (b) transporto paslaugų, kurias atsisakyta suteikti jų sertifikuotiems šunims vedliams arba judėjimo įrangai, skaičius ir atsisakymo priežastys;
- (c) atvejų, kai buvo prarasta arba sugadinta judėjimo įranga, skaičius ir jų nagrinėjimo rezultatai;
- (d) atvejų, kai vežėjas reikalavo, kad laikantis saugos reikalavimų neįgalųjį arba riboto judumo asmenį lydėtų kitas asmuo, skaičius;
- (e) diskusijos dėl šios pagalbos su atstovaujančiomis organizacijomis ir, kai tinkama, riboto judumo asmenų atstovais;
- (f) informuotumo apie negalią didinimo ir pagalbos teikimo mokymo programų įgyvendinimas.