

Bruselj, 1. december 2023
(OR. en)

Medinstitucionalna zadeva:
2023/0437(COD)

16284/23
ADD 1

TRANS 563
CODEC 2361

PREDLOG

Pošiljatelj:	za generalno sekretarko Evropske komisije: direktorica Martine DEPREZ
Datum prejema:	30. november 2023
Prejemnik:	Thérèse BLANCHET, generalna sekretarka Sveta Evropske unije
Št. dok. Kom.:	COM(2023) 753 final
Zadeva:	PRILOGE k Predlogu uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi uredb (ES) št. 261/2004, (ES) št. 1107/2006, (EU) št. 1177/2010, (EU) št. 181/2011 in (EU) 2021/782 glede izvrševanja pravic potnikov v Uniji

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

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



EVROPSKA
KOMISIJA

Bruselj, 29.11.2023
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

PRILOGE

k Predlogu

uredbe Evropskega parlamenta in Sveta

o spremembi uredb (ES) št. 261/2004, (ES) št. 1107/2006, (EU) št. 1177/2010, (EU) št. 181/2011 in (EU) 2021/782 glede izvrševanja pravic potnikov v Uniji

PRILOGA I

PRILOGA 2

MINIMALNI STANDARDI KAKOVOSTI STORITEV

Obveščanje potnikov o njihovih pravicah v skladu s to uredbo (na pregleden, dostopen, nediskriminatoren, učinkovit in sorazmeren način) in vozovnicah

Točnost letov in splošna načela za obvladovanje motenj pri letih

Zamude:

- (a) skupna povprečna zamuda letov;
- (b) odstotni delež zamud zaradi:
 - izrednih okoliščin,
 - krivde potnika ali
 - ravnanja tretje osebe;
- (c) odstotni delež letov z zamudo ob odhodu:
 - za dve uri ali več za lete do vključno 1 500 kilometrov,
 - za tri ure ali več za vse lete znotraj Skupnosti, daljše od 1 500 kilometrov, in za vse druge lete med 1 500 kilometri in 3 500 kilometri,
 - za štiri ure ali več v primeru vseh drugih letov;
- (d) odstotni delež letov z zamudo ob prihodu:
 - odstotni delež zamud, daljših od treh ur (petih ur).

Odpovedi letov:

- (a) odpovedi letov;
- (b) odstotek odpovedi letov zaradi:
 - izrednih okoliščin,
 - krivde potnika ali
 - ravnanja tretje osebe.

Čistoča sredstev za prevoz potnikov in terminalov (nadzor kakovosti zraka in temperature v notranjosti, higiena sanitarnih prostorov itd.)

Upoštevanje industrijskih standardov glede teže in mer ročne prtljage

Rezultati anket o zadovoljstvu strank

Reševanje pritožb:

- (a) število pritožb;
- (b) vrste pritožb;
- (c) izid pritožb;
- (d) povračila in
- (e) odškodnina v primeru neizpolnjevanja standardov kakovosti storitev.

PRILOGA II

PRILOGA III

MINIMALNI STANDARDI KAKOVOSTI STORITEV

Obveščanje potnikov o njihovih pravicah v skladu s to uredbo (na pregleden, dostopen, nediskriminatoren, učinkovit in sorazmeren način)

Rezultati anket o zadovoljstvu strank, osredotočenih na izkušnje invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo ter njihovih spremljevalcev

Reševanje pritožb:

- (a) število pritožb;
- (b) vrste pritožb;
- (c) izid pritožb in
- (d) nadomestilo v primeru izgube ali poškodbe opreme za gibanje.

Pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo:

- (a) število zavrženih storitev prevoza za osebe z omejeno mobilnostjo in razlogi za zavrnitev;
- (b) število zavrženih storitev prevoza za priznanega psa pomočnika ali opreme za gibanje in razlogi za zavrnitev;
- (c) število primerov, povezanih z izgubo ali poškodbo opreme za gibanje, in njihov izid;
- (d) število primerov, v katerih je prevoznik zaradi izpolnjevanja varnostnih zahtev zahteval, da invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo nekdo spremlja;
- (e) razprave o tej pomoči s predstavniškimi organizacijami in po potrebi predstavniki oseb z omejeno mobilnostjo;
- (f) izvajanje usposabljanja za ozaveščanje o invalidnosti in pomoč invalidnim osebam.

PRILOGA III

PRILOGA V

MINIMALNI STANDARDI KAKOVOSTI STORITEV

Obveščanje potnikov o njihovih pravicah v skladu s to uredbo (na pregleden, dostopen, nediskriminatoren, učinkovit in sorazmeren način) in vozovnicah

Točnost storitev in splošna načela v primeru motenj storitev

Zamude:

- (a) skupna povprečna zamuda pri opravljanju storitev;
- (b) odstotek zamud zaradi:
 - krivde potnika,
 - vremenskih razmer, ki ogrožajo varno upravljanje ladje, ali
 - izrednih razmer, ki ovirajo izvajanje potniške storitve;
- (c) odstotni delež storitev z zamudo ob odhodu:
 - odstotni delež zamud, krajših od 90 minut,
 - odstotni delež zamud, daljših od 90 minut;
- (d) odstotni delež storitev z zamudo ob prihodu:
 - odstotni delež zamud, krajših od ene ure,
 - odstotni delež najmanj enournih zamud v primeru načrtovanega potovanja, ki traja do štiri ure,
 - odstotni delež najmanj dvournih zamud v primeru načrtovanega potovanja, ki traja več kot štiri ure, vendar ne več kot osem ur,
 - odstotni delež najmanj triurnih zamud v primeru načrtovanega potovanja, ki traja več kot osem ur, vendar ne več kot 24 ur,
 - odstotni delež najmanj šesturnih zamud v primeru načrtovanega potovanja, ki traja več kot 24 ur.

Odpovedi storitev:

- (a) odpoved storitev;
- (b) odstotni delež odpovedi storitev zaradi:
 - krivde potnika,
 - vremenskih razmer, ki ogrožajo varno upravljanje ladje, ali
 - izrednih razmer, ki ovirajo izvajanje potniške storitve.

Čistoča sredstev za prevoz potnikov in terminalov (nadzor kakovosti zraka in temperature v notranjosti, higiena sanitarnih prostorov itd.)

Rezultati anket o zadovoljstvu strank

Reševanje pritožb:

- (a) število pritožb;
- (b) vrste pritožb;

- (c) izid pritožb;
- (d) povračila in
- (e) nadomestilo v primeru neizpolnjevanja standardov kakovosti storitev.

Pomoč invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo:

- (a) število zavrnjenih storitev prevoza za osebe z zmanjšano mobilnostjo in razlogi za zavrnitev;
- (b) število zavrnjenih storitev prevoza za priznanega psa pomočnika ali opreme za gibanje in razlogi za zavrnitev;
- (c) število primerov, povezanih z izgubo ali poškodbo opreme za gibanje, in njihov izid;
- (d) število primerov, v katerih je prevoznik zaradi izpolnjevanja varnostnih zahtev zahteval, da invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo nekdo spremlja;
- (e) razprave o tej pomoči s predstavniškimi organizacijami in po potrebi s predstavniki oseb z zmanjšano mobilnostjo;
- (f) izvajanje usposabljanja za ozaveščanje o invalidnosti in pomoč invalidnim osebam.

PRILOGA IV

PRILOGA III

MINIMALNI STANDARDI KAKOVOSTI STORITEV

Obveščanje potnikov o njihovih pravicah v skladu s to uredbo (na pregleden, dostopen, nediskriminatoren, učinkovit in sorazmeren način) in vozovnicah

Točnost linijskih prevozov in splošna načela za obvladovanje motenj pri linijskih prevozih

Zamude:

- (a) skupna povprečna zamuda pri linijskih prevozih;
- (b) odstotni delež zamud zaradi:
 - izrednih vremenskih razmer ali večjih naravnih nesreč, ki predstavljajo tveganje za varno opravljanje avtobusnih prevozov,
 - neuporabnosti avtobusa, do katere je prišlo med potovanjem;
- (c) odstotni delež linijskih prevozov z zamudo pri odhodu:
 - odstotni delež zamud, ki niso daljše od 120 min,
 - odstotni delež zamud, daljših od 120 minut.

Odpovedi linijskih prevozov:

- (a) odstotni delež odpovedi linijskih prevozov;
- (b) odstotni delež odpovedi linijskih prevozov zaradi:
 - izrednih vremenskih razmer ali večjih naravnih nesreč, ki ogrožajo varno opravljanje avtobusnih prevozov,
 - neuporabnosti avtobusa, do katere je prišlo med potovanjem.

Čistoča avtobusov (klimatski sistem, higiena sanitarnih prostorov, če so na voljo itd.) in postaj (nadzor kakovosti zraka in temperature v notranjosti, higiena sanitarnih prostorov itd.)

Rezultati anket o zadovoljstvu strank

Reševanje pritožb:

- (a) število pritožb;
- (b) vrste pritožb;
- (c) izid pritožb;
- (d) povračila in
- (e) odškodnina v primeru neizpolnjevanja standardov kakovosti storitev.

Pomoč invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo:

- (a) število zavrnjenih storitev prevoza za osebe z zmanjšano mobilnostjo in razlogi za zavrnitev;
- (b) število zavrnjenih storitev prevoza za priznanega psa pomočnika ali opreme za gibanje in razlogi za zavrnitev;
- (c) število primerov, povezanih z izgubo ali poškodbo opreme za gibanje, in njihov izid;

- (d) število primerov, v katerih je prevoznik zaradi izpolnjevanja varnostnih zahtev zahteval, da invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo nekdo spremlja;
- (e) razprave o tej pomoči s predstavniškimi organizacijami in po potrebi s predstavniki oseb z zmanjšano mobilnostjo;
- (f) izvajanje usposabljanja za ozaveščanje o invalidnosti in pomoč invalidnim osebam.