



Съвет на  
Европейския съюз

Брюксел, 8 декември 2023 г.  
(OR. en)

16284/23

---

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:            | 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.

Приложение: COM(2023) 753 final



ЕВРОПЕЙСКА  
КОМИСИЯ

Брюксел, 29.11.2023 г.  
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

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**

(текст от значение за ЕИП)

{SWD(2023) 386-387} - {SWD(2023) 389} - {SEC(2023) 392}

## **ОБЯСНИТЕЛЕН МЕМОРАНДУМ**

### **1. КОНТЕКСТ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО**

#### **• Основания и цели на предложението**

Настоящото законодателно предложение за преразглеждане на регулаторната рамка за правата на пътниците<sup>1</sup> ще помогне за стимулиране на използването на колективни видове транспорт и следователно също така за изпълнението на Зеления пакт. То представлява ключово действие в рамките на Стратегията за устойчива и интелигентна мобилност<sup>2</sup> (СУИМ), приета от Комисията през 2020 г.

Правата на пътниците се основават на десетки отделни и допълващи се права преди, по време на и след пътуването, включително между другото право на достъпност и помощ за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност (ЛНП), право на информация преди пътуването и на различните му етапи, право договорът за превоз да бъде изпълнен в случай на нерегулярност, право на обезщетение при определени обстоятелства, право на бърза и достъпна система за разглеждане на жалби. Тъй като правата на пътниците в ЕС се прилагат всяка година за повече от 13 милиарда превоза на пътници в ЕС, защитата на пътниците се превърна във водеща инициатива на ЕС. Въпреки това, независимо от значителния напредък, постигнат през последните 20 години, остават много предизвикателства.

Настоящото преразглеждане е свързано с две проблемни области, които бяха потвърдени от оценка на въздействието. На първо място, недостатъците в прилагането и контрола по прилагането на правата на пътниците не позволяват на пътниците, използващи всички видове транспорт, да се възползват напълно от правата си. Този проблем се наблюдава постоянно от приемането на различните регламенти за правата на пътниците насам. Той вече беше набелязан в доклади и проучвания на Комисията<sup>3</sup>.

Както става ясно от няколко проучвания на „Евробарометър“, липсата на осведоменост на пътниците относно техните права и проблемите с прилагането на тези права са трайни проблеми. Последното проучване от 2019 г.<sup>4</sup> показва, че само приблизително една трета от гражданите на ЕС знаят, че са защитени със специални права, когато пътуват с колективен транспорт в ЕС.

Липсата на осведоменост на пътниците и проблемите с контрола по прилагането на правата им бяха подчертани и от Европейската сметна палата (ЕСП) в нейния доклад от 2018 г. „Пътниците в ЕС имат широки права, но все още трябва да се борят за

---

<sup>1</sup> Регулаторната рамка за правата на пътниците се състои от пет регламента: Регламент (ЕО) № 261/2004 и Регламент (ЕО) № 1107/2006 за въздушния транспорт, Регламент (ЕС) № 1177/2010 за водния транспорт, Регламент (ЕС) № 181/2011 за автобусния транспорт и Регламент (ЕС) 2021/782, с който е заменен Регламент (ЕО) № 1371/2007, за железопътния транспорт.

<sup>2</sup> COM(2020) 789 final: Стратегия за устойчива и интелигентна мобилност — подготвяне на европейския транспорт за бъдещето.

<sup>3</sup> Вж. оценка на въздействието SWD(2023)386, раздел 2 относно определянето на проблема.

<sup>4</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/bg/ip\\_19\\_6814](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/bg/ip_19_6814). В процес на изготвяне е ново проучване на „Евробарометър“ относно правата на пътниците, резултатите се очакват през първото тримесечие на 2024 г.

прилагането им<sup>5</sup>. Пандемията от COVID-19 също показва това: пътниците не бяха запознати с правата си и често не знаеха към кого да се обърнат, когато искаха тези права да бъдат приложени. Същото заключение беше направено и в специалния доклад на ЕСП от 2021 г. „Права на пътниците във въздушния транспорт по време на пандемията от COVID-19 — някои основни права не са защитени въпреки усилията на Комисията“<sup>6</sup>.

Вторият проблем, който се разглежда в настоящото предложение, е по-конкретен: той се съсредоточава върху правото на възстановяване на пълната цена на самолетния билет, когато полетът не е изпълнен по план — проблем, който се изостри по време на пандемията от COVID-19. Понастоящем правилата за възстановяване на разходите са неясни, когато пътниците във въздушния транспорт правят резервациите си чрез посредник.

Освен в настоящото предложение третият проблем — защитата на пътниците по време на мултимодални пътувания — се разглежда в друго законодателно предложение, свързано с разширяването на правата на пътниците, така че да бъдат включени мултимодалните пътувания<sup>7</sup>.

По отношение на недостатъците в прилагането и контрола по прилагането на правата на пътниците във всички видове транспорт целите са две: първо, да се осигури ефективен и ефикасен контрол по прилагането във всички държави членки, като на националните правоприлагащи органи се осигури възможност да разполагат с по-ефективни инструменти за мониторинг на спазването на правата на пътниците от страна на операторите, и второ, да се осигури по-ефективно разглеждане на жалбите на пътниците, като им се предостави бърза, проста и достъпна система. Предложението ще допринесе за хармонизиране на правилата за различните видове транспорт, като се използват по най-добрия начин последните промени в новия Регламент (ЕС) 2021/782 относно правата на пътниците в железопътния транспорт и предложението на Комисията от 2013 г. за изменение на Регламент (ЕС) № 261/2004<sup>8</sup>. Всички пътници, които са обект на правата на пътниците, потенциално ще се възползват от тези нови мерки.

По отношение на възстановяването на разходите на пътниците във въздушния транспорт, които са направили своята резервация чрез посредник, целта е да се осигури ясна процедура за възстановяване за всички участници (напр. превозвачи, посредници и пътници). Около 450 милиона пътници годишно, които са резервирали билетите си чрез посредници, ще се възползват потенциално от тези мерки.

---

<sup>5</sup> Специален доклад № 30/2018 на Европейската сметна палата, озаглавен „Пътниците в ЕС имат широки права, но все още трябва да се борят за прилагането им“.

<sup>6</sup> Специален доклад № 15/2021 на Европейската сметна палата, озаглавен „Права на пътниците във въздушния транспорт по време на пандемията от COVID-19 — някои основни права не са защитени въпреки усилията на Комисията“.

<sup>7</sup> Вж. Предложение за Регламент на Европейския парламент и на Съвета относно правата на пътниците в контекста на мултимодалните пътувания (COM(2023) 752 final от 29.11.2023 г.).

<sup>8</sup> Предложение за РЕГЛАМЕНТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА за изменение на Регламент (ЕО) № 261/2004 относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети и на Регламент (ЕО) № 2027/97 относно отговорността на въздушните превозвачи при въздушния превоз на пътници и техния багаж (COM(2013) 130 final от 13.3.2013 г.).

Въпросът за стандартните размери за ръчния багаж беше поставен наскоро от Европейския парламент в резолюция<sup>9</sup>. В предложението на Комисията от 2013 г. за изменение на Регламент (ЕО) № 261/2004 вече са разгледани някои от опасенията на Европейския парламент, по-специално чрез задължението на въздушните превозвачи да информират пътниците за допустимия багаж, приложим към съответните им резервации. Пътниците обаче често се сблъскват и с объркване по отношение на разрешен ръчен багаж в зависимост от авиокомпанията и класа на тарифата, тъй като съществуват различни размери и тегла, разрешени от различните авиокомпании и за различните класове билети. Въпреки че се отбелязва свободата на въздушните превозвачи да определят въздухоплавателните тарифи, следва да има малък брой общи размери и тегла, за да се намали объркването. Въздушните превозвачи следва да работят с производителите на въздухоплавателни средства и производителите на куфари и пътни чанти, ако е необходимо, за да постигнат съгласие по тези стандарти, но също така следва да информират за придържането си към отрасловите стандарти по отношение на теглото и размерите на ръчния багаж в контекста на своите стандарти за качество на услугите, за които те също трябва да докладват.

На последно място, при видове транспорт, различни от въздушния, превозвач, който изисква лице с увреждане да пътува придружавано, трябва да позволи на придружителя да пътува безплатно. Правилата, свързани с различните видове транспорт и насочени към по-нататъшно прилагане на достъпността, както е посочено в член 9 от Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания (UNCRPD), следва да бъдат допълнително приведени в съответствие и да обхващат и въздушния транспорт. Ако въздушен превозвач изисква лице с увреждане да пътува придружавано, за да спазва законовите изисквания за авиационна безопасност, от въздушния превозвач следва да се изисква да превози придружаващото лице безплатно. Това е важна предпоставка лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност да използват въздушния транспорт наравно с останалите. Следователно това ще бъде значителна стъпка към прилагане в правото на ЕС на определените в UNCRPD задължения за достъпност.

Като цяло реформата е насочена към недостатъците в прилагането и контрола по прилагането на съществуващите права на пътниците и с нея не се определят нови права на пътниците. С нея се постига баланс между защитата на пътниците и задълженията на превозвачите и управителите на инфраструктура.

Настоящата инициатива е част от работната програма на Комисията за 2023 г. в приложение II (инициативи по REFIT) под заглавието „Икономика в интерес на хората“<sup>10</sup>.

- **Съгласуваност с действащите разпоредби в тази област на политиката**

В Стратегията за устойчива и интелигентна мобилност Комисията поема ангажимент да предприеме действия, за да гарантира, че правата на пътниците в ЕС се прилагат по-добре, че те са по-ясни както за превозвачите, така и за пътниците, че чрез тях се предлагат подходяща помощ и възстановяване на разходите, включително при възникване на нерегулярност, и че се прилагат подходящи санкции, ако правилата не се спазват правилно; Комисията поема ангажимент и да разгледа вариантите и ползите, за да продължи действията си във връзка с мултимодална рамка за правата на пътниците

<sup>9</sup> [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344\\_BG.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344_BG.html).

<sup>10</sup> Работна програма на Комисията за 2023 г.: Стабилен и единен Съюз (COM(2022) 548 final от 18.10.2022 г.).

(действие 63). Следователно предложението е в съответствие с политиката за правата на пътниците.

В предложените изменения, отнасящи се до контрола по прилагането, в значителна степен се отчитат както новите правила в новия регламент относно железопътния транспорт (Регламент (ЕС) 2021/782), така и предложението на Комисията от 2013 г. за изменение на Регламент (ЕО) № 261/2004. Това би направило възможно опростяването и хармонизирането на регулаторната рамка в полза на европейските пътници.

С новия Регламент относно правата на пътниците, използващи железопътен транспорт, са въведени няколко нови правила, които биха могли да бъдат полезни и за защитата на пътниците, пътуващи с други видове транспорт, като например задължението операторите да споделят съответната информация с националните правоприлагащи органи, по-добри инструменти за националните правоприлагащи органи и нов стандартизиран формуляр за обезщетения и възстановяване на разходи за целия ЕС. Следователно мерките на политиката, представени в настоящото предложение, допълват новия Регламент относно правата на пътниците, използващи железопътен транспорт.

По отношение на правата на пътниците във въздушния транспорт Комисията предложи още през 2013 г. промени в Регламент (ЕО) № 261/2004, така че да се изяснят правата на пътниците и да се увеличи тяхната ефективност. Според Комисията предложените през 2013 г. правила за по-добър контрол по прилагането на правата на пътниците във въздушния транспорт все още са подходящи за целта. Това беше приоритетно досие в процес на разглеждане в предишните годишни работни програми на Комисията и продължава да е приоритетно досие в процес на разглеждане за 2024 г.<sup>11</sup>. Трите институции на ЕС установиха общи законодателни приоритети за 2023 г. и 2024 г., по които искат да постигнат значителен напредък, като предложението от 2013 г. също е включено в списъка<sup>12</sup>.

В този контекст предложените правила за по-добър контрол по прилагането, определени в предложението за въздушния транспорт от 2013 г. (като възможността Комисията да иска от националните правоприлагащи органи да разследват конкретни съмнителни практики от страна на операторите), са полезни и за защитата на пътниците, използващи други видове транспорт. Поради това се предлага тези правила да се разширят, така че да обхванат и другите видове транспорт. Следователно по отношение на правата на пътниците във въздушния транспорт мерките на политиката, представени в настоящото предложение, допълват законодателното предложение от 2013 г.

През 2021 г. Комисията публикува три оценки на регулаторната рамка за правата на пътниците във водния транспорт и автобусния транспорт, както и за лицата с намалена подвижност, пътуващи с въздушен транспорт<sup>13</sup>. Трите оценки показват, наред с

<sup>11</sup> Работна програма на Комисията за 2024 г. Постигаме резултати днес и се подготвяме за утре (COM(2023) 638 final от 17.10.2023 г., приложение III, стр. 26, № 109).

<sup>12</sup> Вж. междунституционалната процедура 2013/0072(COD) [https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072\(COD\)&l=en](https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en) и списъка с общи законодателни приоритети за 2023 г. и 2024 г.: <https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

<sup>13</sup> SWD(2021)417, SWD(2021)413 и SWD(2021)415 [https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15\\_bg](https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_bg).

другото, че има възможности за подобрене, що се отнася до контрола по прилагането на тези регламенти.

Както става ясно от няколко проучвания на „Евробарометър“, липсата на осведоменост на пътниците относно техните права и проблемите с прилагането на тези права са трайни проблеми. Последното проучване от 2019 г.<sup>14</sup> показва, че само приблизително една трета от гражданите на ЕС знаят, че са защитени със специални права, когато използват въздушен, железопътен, автобусен и воден транспорт в ЕС (подобен резултат като проучването на „Евробарометър“ от 2014 г.). Поради тази причина Комисията редовно организира кампании за насърчаване на осведомеността за правата на пътниците и предлага информация на единната цифрова платформа „Вашата Европа“, както и в приложение за правата на пътниците, което е достъпно на всички официални езици на ЕС.

Липсата на осведоменост на пътниците и проблемите с контрола по прилагането на правата им бяха подчертани и от Европейската сметна палата (ЕСП) в нейните доклади от 2018 г. и от 2021 г., споменати по-горе.

- **Съгласуваност с други политики на Съюза**

В предложението е взето предвид другото законодателство на ЕС, което също се преразглежда или разработва понастоящем, за да се гарантират хармонизиране и съгласуваност. То включва по-специално текущите инициативи за защита на потребителите — сред които са и регламентите на ЕС за правата на пътниците — които също допълват настоящата инициатива, но не се припокриват с нея.

Що се отнася до преразглеждането на Директива (ЕС) 2015/2302 относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, правилата за пакетните пътувания съгласно тази директива и предложението за преразглеждането ѝ<sup>15</sup> също са съгласувани с настоящото предложение: въпреки че и двете предложения се отнасят до пътуванията, те засягат два отделни пазара. Като има предвид, че това предложение — в съответствие със съществуващото законодателство относно правата на пътниците и предложението за изменението му — се занимава изключително с услугите за превоз на пътници (напр. комбинация от железопътна и автобусна услуга), правилата за пакетните туристически пътувания обхващат комбинация от различни пътнически услуги, предлагани от организатор (напр. пакет, съчетаващ полет и хотелско настаняване). Независимо от това, ако доставчик на услуги (превозвач) анулира услугата, съгласно предложението за Директивата относно пакетните туристически пътувания организаторите, както и посредниците, които са платили билети за превоз за пътниците от собствената си сметка, имат право да получат от тези доставчици на услуги възстановяване на разходите в рамките на 7 дни. Разходите на пътниците, които резервират самолетен билет чрез посредник, също ще бъдат възстановявани в рамките на 14 дни, подобно на разходите на пътуващите с пакетно туристическо пътуване. Въпреки че в предложението за Директивата относно пакетните туристически пътувания са включени и въпроси като предплащане и защита при несъстоятелност, защитата на пътниците в случай на несъстоятелност на въздушни превозвачи и голяма криза ще бъде разгледана при текущото преразглеждане на Регламент (ЕО)

<sup>14</sup> Специално проучване на „Евробарометър“ от 2019 г. относно възгледите на гражданите на ЕС за правата на пътниците, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

<sup>15</sup> Предложение 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 (COM(2023) 753 final от 29.11.2023 г.).

№ 1008/2008 (Регламента за въздухоплавателните услуги), по-специално чрез мерки за подобряване на финансовия капацитет и устойчивостта на въздушните превозвачи и за предотвратяване на ситуации на фалит или криза на ликвидността<sup>16</sup>.

Прилагането на законодателството в областта на защитата на потребителите се основава на два допълващи се стълба. Първо, потребителите могат да се възползват от частноправни инструменти за правоприлагане: правна защита пред съд или извънсъдебно уреждане на спора. През 2023 г. Комисията прие предложение за изменение на Директива 2013/11/ЕС (Директивата за алтернативно решаване на спорове), за да засили допълнително извънсъдебното уреждане на спорове<sup>17</sup>, индивидуално или групово. С това предложение се подобрява алтернативното уреждане на спорове, тъй като от националните правоприлагащи органи се изисква да информират пътниците за възможностите за алтернативно уреждане на спорове. Второ, потребителите могат да бъдат защитени чрез прилагане на законодателството от страна на публичните органи, което се осъществява главно от публични органи, защитаващи колективния интерес на потребителите. Правата на пътниците се прилагат основно от националните правоприлагащи органи, отговорни съгласно регламентите на ЕС относно правата на пътниците. Регламент (ЕС) 2017/2394 (Регламентът относно сътрудничеството в областта на защитата на потребителите) е допълващ инструмент, с който се установява рамка за сътрудничество, която позволява на националните органи от всички държави в Европейското икономическо пространство да се справят съвместно с нарушенията на правилата за защита на потребителите (включително правата на пътниците), когато доставчикът на услуги и потребителят са установени в различни държави. Действията срещу авиокомпаниите и посредниците, основани на Регламента относно сътрудничеството в областта на защитата на потребителите, показаха, че диалозите могат да са полезен инструмент в подкрепа на контрола по прилагането на правата на пътниците, но също така, че е необходимо действащите правила да бъдат засилени, особено когато в закупуването на билета е участвал посредник<sup>18</sup>.

Настоящото предложение е съвместимо с Делегиран регламент (ЕС) 2017/1926 на Комисията относно информационни услуги за мултимодални пътувания<sup>19</sup>. С този регламент от държателите на данни (напр. транспортните органи, превозвачите и управителите на инфраструктура) се изисква да предоставят достъп до данните за транспортните мрежи (включително данни за транспортните услуги, като разписания и

<sup>16</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-%D0%9F%D1%80%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%B3%D0%BB%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%B5-%D0%BD%D0%B0-%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0-%D0%B7%D0%B0-%D0%B2%D1%8A%D0%B7%D0%B4%D1%83%D1%85%D0%BE%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B5-%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8\\_bg](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-%D0%9F%D1%80%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%B3%D0%BB%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%B5-%D0%BD%D0%B0-%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0-%D0%B7%D0%B0-%D0%B2%D1%8A%D0%B7%D0%B4%D1%83%D1%85%D0%BE%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B5-%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8_bg).

<sup>17</sup> Предложение за ДИРЕКТИВА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА за изменение на Директива 2013/11/ЕС за алтернативно решаване на потребителски спорове, както и на директиви (ЕС) 2015/2302, (ЕС) 2019/2161 и (ЕС) 2020/1828 (COM(2023) 649 final, 17.10.2023 г.).

<sup>18</sup> [https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel\\_bg](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_bg).

<sup>19</sup> Делегиран регламент (ЕС) 2017/1926 на Комисията от 31 май 2017 г. за допълване на Директива 2010/40/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на предоставянето в целия ЕС на информационни услуги за мултимодални пътувания (ОВ L 272, 21.10.2017 г., стр. 1).

работно време) на ползвателите на данни чрез национални точки за достъп, създадени от държавите членки, когато данните са налични в цифров машинно четим формат. Настоящото предложение е също така съвместимо с предложението за преразглеждане на Делегиран регламент (ЕС) 2017/1926 на Комисията<sup>20</sup>. С това преразглеждане се разширява посоченото изискване, като от декември 2025 г. до декември 2028 г. постепенно се добавят динамични данни, като например часове на пристигане и заминаване в реално време. Това е от съществено значение за настоящото предложение по отношение на предоставянето на пътниците на информация в реално време за нерегулярност на пътуването при смяна на вида транспорт. То ще бъде допълнително подкрепено от предложеното изменение на Директивата за ИТС<sup>21</sup>: с това изменение следва да се гарантира, че приложенията за ИТС в областта на автомобилния транспорт позволяват безпроблемно интегриране с останалите видове транспорт, като железопътен или активна мобилност, като по този начин улесняват преминаването към тези видове транспорт, когато е възможно, с цел увеличаване на ефективността и достъпността.

Настоящото предложение е също така съвместимо със съобщението относно общо европейско пространство на данни за мобилността (EMDS), в което се очертава предложеният път за създаване на общо европейско пространство за данни за мобилността, включително неговите цели, основни характеристики, мерки за подкрепа и ключови етапи. Целта на EMDS е да се улеснят достъпът, обединяването и споделянето на данни от съществуващи и бъдещи източници на данни за транспорта и мобилността<sup>22</sup>.

## **2. ПРАВНО ОСНОВАНИЕ, СУБСИДИАРНОСТ И ПРОПОРЦИОНАЛНОСТ**

### **• Правно основание**

Правното основание за приемането на законодателство на ЕС, свързано с общата транспортна политика, е член 91, параграф 1 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС). Тази разпоредба е правното основание за действащите в момента регламенти относно правата на пътниците. Освен това по силата на член 100, параграф 2 от ДФЕС законодателят на Съюза може да приема съответните разпоредби относно морския транспорт.

<sup>20</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-%D0%9C%D1%83%D0%BB%D1%82%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B8-%D0%BF%D1%8A%D1%82%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D0%B2-%D0%95%D0%A1-%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8-%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%86%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8-%D0%B7%D0%B0-%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B5-%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8\\_bg](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-%D0%9C%D1%83%D0%BB%D1%82%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B8-%D0%BF%D1%8A%D1%82%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D0%B2-%D0%95%D0%A1-%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8-%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%86%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8-%D0%B7%D0%B0-%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B5-%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8_bg)

<sup>21</sup> Предложение за Директива за изменение на Директива 2010/40/ЕС относно рамката за внедряване на интелигентните транспортни системи в областта на автомобилния транспорт и за интерфейси с останалите видове транспорт (COM(2021) 813 final — 2021/0419 (COD) — (ЕП и Съветът постигнаха съгласие по предварителния текст през юни 2023 г.).

<sup>22</sup> Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите — Създаване на общо европейско пространство на данни за мобилността (COM(2023)751 final от 29.11.2023 г.).

- **Субсидиарност (при неизключителна компетентност)**

Равнището на защита на пътниците беше доста ограничено преди приемането на регламентите относно правата на пътниците. В рамките на единния пазар много превозвачи (не само авиокомпаниите, но и железопътни предприятия и корабоплавателни дружества, а все по-често и дружества за автобусни превози) предоставят своите услуги в различни държави членки и дори извън тях. Следователно хармонизирането на правата на пътниците на равнището на ЕС е необходимо, за да се осигурят еднакви условия на конкуренция за всички участници, ангажирани в предоставянето на транспортни услуги (напр. превозвачи, управители на инфраструктура (особено приложимо за лицата с намалена подвижност), посредници и т.н.), които често са трансгранични. Продължава да е факт, че ефективният контрол по прилагането се основава на сътрудничеството между държавите членки, както и че дейностите по мониторинг се извършват на национално равнище. Що се отнася до възстановяването на разходи от посредниците, пазарът на пътуванията с въздушен транспорт в ЕС е по същество трансграничен, като някои от най-големите посредници са участници на международния пазар. Действията на национално равнище могат да доведат до нарушения на вътрешния пазар, докато пътниците трябва да могат да отстояват правата си по един и същ начин и да се ползват от една и съща защита, независимо от държавата членка, в която пътуват.

Новите мерки, свързани с контрола по прилагането, биха осигурили възможност съществуващите права да станат по-ефективни, като се гарантира, че използваните от националните правоприлагащи органи практики за правоприлагане ще стимулират превозвачите, операторите на терминали и посредниците (особено тези, които не винаги прилагат съществуващите правила относно правата на пътниците по напълно съответстващ на изискванията начин) да осигуряват най-добрата защита на пътниците, и като се премахнат препятствията, които пречат на гражданите да упражняват ефективно правата си съгласно правото на ЕС. По-ефективното прилагане на правата на пътниците ще стимулира хората да използват повече обществен транспорт вместо лични автомобили и по този начин ще допринесе за Зеления пакт. На последно място, новите мерки ще допринесат за подобряване на защитата на пътниците във въздушния транспорт в целия ЕС, като гарантират, че разходите им ще бъдат възстановени и ако са направили резервация чрез посредник. Поради тези причини във връзка с посочените по-горе проблеми са необходими действия на равнището на ЕС.

- **Пропорционалност**

Както е посочено подробно в глава 7 от оценката на въздействието, придружаваща настоящото предложение, и по-долу в точка 3, нито един от двата варианта, отнасящи се до контрола по прилагането, не надхвърля необходимото за постигане на общите цели на политиката да се осигури правилното функциониране на единния пазар за превоз на пътници и да се постигне високо равнище на защита на потребителите по отношение на пътниците, когато те пътуват с един вид транспорт или когато сменят вида на транспорта по време на пътуването си, като се даде възможност на превозвачите, на посредниците и (особено за лицата с намалена подвижност) на операторите на терминали и националните администрации да прилагат и налагат тези права по ефикасен и ефективен начин. Същото важи и за вариантите на политиката, насочени към преодоляване на липсата на яснота на правилата за възстановяване на разходите, когато полетът е резервиран чрез посредник.

- **Избор на инструмент**

Тъй като това е предложение за преразглеждане на пет съществуващи регламента, избраният инструмент също е регламент.

### **3. РЕЗУЛТАТИ ОТ ПОСЛЕДВАЩИТЕ ОЦЕНКИ, КОНСУЛТАЦИИТЕ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ И ОЦЕНКИТЕ НА ВЪЗДЕЙСТВИЕТО**

- **Последващи оценки/проверки за пригодност на действащото законодателство**

През 2020—2021 г. Комисията извърши оценки на регламентите относно правата на пътниците по отношение на лицата с намалена подвижност във въздушния транспорт (Регламент (ЕО) № 1107/2006), водния транспорт (Регламент (ЕС) № 1177/2010) и автобусния транспорт (Регламент (ЕС) № 181/2011). В трите оценки се подчертава, че все още има предизвикателства, по-специално що се отнася до прилагането на тези правила, техният мониторинг и контрола по прилагането им. От тях става ясно, че мащабът на дейностите по мониторинг на съответствието се различава значително в различните държави членки, а националните правоприлагащи органи често не са достатъчно наясно дали и по какъв начин са защитени правата на пътниците. Общият брой на жалбите, подадени до националните правоприлагащи органи, остава нисък или много нисък като цяло: около 15 жалби на милион пътници по отношение на правата на пътниците (лицата с намалена подвижност) във въздушния транспорт, около 1 жалба на милион пътници по отношение на правата на пътниците във водния транспорт и около 1,5 жалби на милион пътници по отношение на правата на пътниците в автобусния транспорт; продължава обаче да не е ясно дали това е така, защото правата на пътниците са добре защитени, или защото пътниците не подават жалби, и, във втория случай, по какви причини пътниците не подават жалби, включително поради това, че не са запознати с правата си.

- **Консултации със заинтересованите страни**

Целта на консултациите беше да се съберат качествени и количествени доказателства от съответните групи заинтересовани страни и от широката общественост.

Съответните групи заинтересовани страни включват организации, представляващи потребители и пътници (включително лица с увреждания), национални правоприлагащи органи и други публични органи, органи за алтернативно уреждане на спорове, превозвачи (авиокомпаниите, железопътни предприятия, дружества за автобусни превози, корабособственици) и техните сдружения, оператори на терминали (органи за управление на летища, управители на железопътни гари, оператори на автогари, оператори на пристанищни терминали) и техните сдружения, посредници (посредници в областта на продажбата на билети, онлайн туристически агенти, организатори на пакетни туристически пътувания) и техните сдружения, застрахователни дружества и фондове за защита при несъстоятелност, дружества за кредитни карти и агенции за събиране на вземания.

Комисията проведе консултации със заинтересованите страни чрез следните методи: отговори на поканата за предоставяне на данни, открита обществена консултация онлайн, целенасочена обществена консултация със съответните групи заинтересовани

страни чрез въпросници онлайн, интервюта, семинари и срещи на експертни групи от националните правоприлагащи органи<sup>23</sup>.

- **Събиране и използване на експертни становища**

Сметна палата

Бяха взети предвид Специален доклад № 30/2018 на Европейската сметна палата, озаглавен „Пътниците в ЕС имат широки права, но все още трябва да се борят за прилагането им“, както и Специален доклад № 15/2021, озаглавен „Права на пътниците във въздушния транспорт по време на пандемията от COVID-19“. Тези препоръки са насочени към подобряване на съгласуваността, яснотата и ефективността на рамката на ЕС в областта на правата на пътниците и към допълнително овластяване на националните правоприлагащи органи и разширяване на мандата на Комисията.

Проучвания за оценка

Трите оценки на правата на пътниците във водния транспорт и автобусния транспорт, както и за лицата с намалена подвижност, пътуващи с въздушен транспорт, публикувани през 2021 г., също послужиха като външен експертен опит.

Други проучвания и анкети

Бяха взети предвид и външните проучвания относно текущото равнище на защита на правата на пътниците във въздушния транспорт в ЕС<sup>24</sup> (2020 г.) и относно правата на пътниците в мултимодалния транспорт<sup>25</sup> (2019 г.), както и проучването на „Евробарометър“ относно правата на пътниците, проведено през 2019 г.<sup>26</sup>.

Оценка на въздействието

Беше проведено външно проучване в подкрепа на оценката на въздействието.

Предложението за Регламент 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 е придружено от доклад за оценка на въздействието, който получи положително становище с резерви от Комитета за регулаторен контрол на 7 юли 2023 г. Докладът за оценка на въздействието беше преразгледан в съответствие с констатациите и препоръките на Комитета. Анализът на проблема и анализът на ползите бяха засилени, особено по отношение на очакваните ползи за потребителите. Добавена беше по-подробна оценка на въздействието върху конкурентоспособността на най-засегнатите икономически субекти.

---

<sup>23</sup> За повече информация относно консултацията със заинтересованите страни вж. Обобщения доклад в приложение 2 към оценката на въздействието SWD(2023)386.

<sup>24</sup> [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU \(Проучване на настоящото равнище на защита на правата на пътниците във въздушния транспорт в ЕС\) — Служба за публикации на ЕС \(europa.eu\).](#)

<sup>25</sup> Exploratory study on passenger rights in the multimodal context (Проучвателно проучване относно правата на пътниците в мултимодалния контекст) (юни 2019 г.): <https://op.europa.eu/bg/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

<sup>26</sup> Специално проучване на „Евробарометър“ от 2019 г. относно възгледите на гражданите на ЕС за правата на пътниците, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

В оценката на въздействието бяха разгледани подробно вариантите на политиката, насочени към двете проблемни области, обхванати от настоящото предложение: 1) пътниците не се възползват напълно от правата си поради недостатъци в прилагането и контрола по прилагането и 2) неясните правила за възстановяване на разходите, когато полетите са резервирани чрез посредник.

Що се отнася до настоящото предложение, предпочитаният вариант съгласно оценката на въздействието е комбинация от вариантите с най-добър резултат за всяка проблемна област, т.е. вариант на политиката (ВП) 1.2 за контрола по прилагането и ВП 3.2 за възстановяването на разходите.

По отношение на контрола по прилагането бяха разгледани два варианта на политиката:

Целта на ВП 1.1 е да се хармонизират правилата за контрола по прилагането и разглеждането на жалби, като се въведат в другите видове транспорт мерките, които съществуват в новия Регламент (ЕС) 2021/782 относно правата на пътниците, използващи железопътен транспорт (мерки а)–г), или в предложението на Комисията от 2013 г. относно правата на пътниците във въздушния транспорт (мярка д):

- а) превозвачите, управителите на терминали и посредниците ще трябва да предоставят на националните правоприлагащи органи съответните данни по искане на тези органи; мярката ще окаже много положително въздействие върху надзорната дейност, осъществявана от националните правоприлагащи органи, тъй като чрез нея значително ще се разширят техните познания за поведението на заинтересованите страни;
- б) превозвачите и органите за управление на терминали ще трябва да приемат и прилагат стандарти за качество на услугите и да докладват за тяхното прилагане; превозвачите също така ще трябва да информират пътниците и националните правоприлагащи органи за упражняването на правата на пътниците;
- в) упълномощаване на Комисията да приеме стандартни формуляри за искания за възстановяване на разходи и обезщетения, за да се улеснят пътниците при предявяването на искове от тяхна страна; тези формуляри ще помогнат на гражданите да подават пълни досиета с всички относими подробности, а операторите ще бъдат задължени да ги приемат, като се има предвид, че съществуващите формуляри от операторите или националните правоприлагащи органи ще продължат да са валидни;
- г) националните правоприлагащи органи ще трябва да информират пътниците, когато е необходимо, за правото им да търсят индивидуална правна защита чрез органи за алтернативно уреждане на спорове;
- д) Комисията може да поиска от националните правоприлагащи органи да провеждат разследвания, особено в случаите, в които участват няколко държави членки, за да се създаде необходимото сътрудничество между държавите членки.

ВП 1.2 се състои от всички мерки, включени във ВП 1.1, и от още две допълнителни мерки:

- е) увеличаване на информираността на пътниците относно техните права като пътници с цел повишаване на осведомеността им за тези права, по-специално в момента на извършване на резервацията и по време на нерегулярност на пътуването;
- ж) задължаване на националните правоприлагащи органи да извършват дейности по мониторинг на съответствието въз основа на оценка на риска; националните правоприлагащи органи ще използват по най-добрия начин данните, получени от заинтересованите страни, и ще разработват програма за мониторинг въз основа на оценката на риска от повтарящо се неспазване на правилата относно правата на пътниците. Превозвачите и управителите на терминали ще осигуряват своевременното коригиране на несъответствията, установени по време на дейностите по мониторинг, осъществявани от националните правоприлагащи органи.

Предпочитаният вариант на политиката за контрола по прилагането е ВП 1.2 — вариантът на политиката, с който се гарантира най-добре, че превозвачите и операторите на терминали спазват съответните си задължения, допринася се за ефективното разглеждане на жалбите на пътниците и се осигурява по най-добрия начин най-ефективният и ефикасен контрол от страна на националните правоприлагащи органи на прилагането на правата на пътниците във всички държави членки. ВП 1.2 води до по-високи допълнителни разходи за превозвачите, операторите на терминали и националните правоприлагащи органи, отколкото ВП 1.1, но разликата е незначителна (130,7 милиона евро за ВП 1.1 спрямо 138 милиона евро за ВП 1.2, изразени като настояща стойност за 2025—2050 г. спрямо базовия сценарий), като допълнителните разходи се компенсират от повишената ефективност на представените мерки. ВП 1.2 е също така най-ефективният вариант. Освен това се постига съгласуване на усилията за правоприлагане в държавите членки.

По отношение на възстановяването на паричните средства, когато самолетните билети са резервирани чрез посредници, в оценката на въздействието бяха разгледани три варианта: ВП 3.1: вариантът, при който пътникът може да поиска възстановяването само от превозвача, ВП 3.2: вариантът, при който превозвачът може да реши дали пътникът трябва да поиска възстановяването от посредника (при условие че посредникът се съгласи с това), или от превозвача, и ВП 3.3: пътникът може да избере дали да поиска възстановяването от посредника, или от въздушния превозвач. ВП 3.1 и ВП 3.2 бяха сметени за еднакво ефективни по отношение на осигуряването на яснота относно процеса на възстановяване на разходи, тъй като както посредникът, така и въздушният превозвач ще установят яснота предварително, преди резервацията. По отношение на ефективността най-добър резултат има при ВП 3.2, с най-малко разходи за всички засегнати страни, следван от ВП 3.3 и на последно място ВП 3.1. ВП 3.2 и ВП 3.3 бяха сметени за еднакво съгласувани, по-специално тъй като при тях се създава съответствие с Директивата относно пакетните туристически пътувания и текущия ѝ преглед. По отношение на субсидиарността и пропорционалността резултатът при ВП 3.2 е много по-добър, отколкото при другите два варианта. Това е единственият вариант, в който са отразени настоящите модели на разпространение, използвани от въздушните превозвачи, и той е свързан с най-малка намеса по отношение на пазарната практика. По тези причини като предпочитан вариант беше избран ВП 3.2. Предполага се, че той ще доведе до административни разходи за въздушните превозвачи в размер на 0,07 милиона евро и до административни разходи за посредниците в размер на 57,42 милиона евро, както и до икономии на разходи, свързани с неудобство за потребителите, в размер на 1679,1 милиона евро (всички

цифри са изразени като настояща стойност за 2025—2050 г. спрямо базовия сценарий)<sup>27</sup>.

Очаква се предпочитаният вариант да окаже много ограничено въздействие върху заетостта и околната среда. Той ще доведе до повишено доверие на пътниците в прилагането на техните права, включително при закупуване на самолетни билети чрез посредник, което от своя страна ще подпомогне преминаването към по-устойчив избор на транспорт от страна на потребителите при дадено пътуване. Предпочитаният вариант е съвместим с екологичните цели на Европейския зелен пакт и Европейския закон за климата. Той допринася за цел за устойчиво развитие 13 (Предприемане на спешни действия за борба с изменението на климата и неговите последици). Въздействието върху МСП под формата на допълнителни разходи се оценява като много ограничено<sup>28</sup>.

- **Пригодност и опростяване на законодателството**

Настоящата инициатива е част от работната програма на Комисията за 2023 г. в приложение II (инициативи по REFIT) под заглавието „Икономика в интерес на хората“<sup>29</sup>. Тя има важно измерение с оглед на REFIT по отношение на хармонизирането на правата в различните видове транспорт. Що се отнася до пътниците и националните правоприлагащи органи, предложеният стандартизиран формуляр за предявяване на искове за целия ЕС, към който пътниците могат винаги да прибегват (вместо да използват инструменти за предявяване на искове, които се различават при различните оператори), ще улесни пътниците, както и вероятно операторите и националните правоприлагащи органи. За транспортните оператори ще бъде по-ясно как да спазват съществуващите права, което ще направи прилагането им по-ефективно. Операторите, прилагащи правата на пътниците по отговарящ на изискванията начин, ще изпълняват допълнителните задължения при най-ниски разходи. За операторите, които редовно не спазват изискванията при прилагането на определени права, новите задължения ще насърчат промяната. Работата на националните правоприлагащи органи ще стане по-ефективна, тъй като транспортните оператори ще трябва да споделят с тях повече данни относно спазването от тяхна страна на правилата, а това ще позволи основан на риска подход към извършваните от органите надзорни дейности.

Инициативата води и до улеснения за пътниците, които прибегват до посредници, за да закупят самолетните си билети, тъй като се изяснява как ще им бъдат възстановени разходите (и най-важното: от кого и кога). Ясните крайни срокове за възстановяването на разходите на пътниците от страна на посредниците ще спестят на пътниците неудобството да проверяват различни условия, в които понастоящем забавянията на плащанията често не са разгледани. Както за въздушните превозвачи, така и за посредниците процесът на възстановяване на разходите ще стане по-ефективен, тъй като процесът и крайните срокове, както и информационните канали ще бъдат ясни за всички страни.

---

<sup>27</sup> SWD(2023)386.

<sup>28</sup> SWD(2023)386.

<sup>29</sup> COM(2022) 548 final, приложение II, предложения по REFIT, стр. 7, № 6.

МСП, засегнати от инициативата, представляват 95 % от посредниците в сферата на въздушния транспорт, 85 % от автобусните оператори и 99 % от операторите на воден пътнически транспорт<sup>30</sup>.

Очаква се въздействието върху конкурентоспособността на ЕС или международната търговия като цяло да е неутрално.

Всички мерки в областта на контрола по прилагането с изключение на една регулират отношенията между националните правоприлагащи органи и операторите или между Комисията и националните правоприлагащи органи и са приспособени към цифровата среда. Единствената мярка, която оказва пряко въздействие върху гражданите, е въвеждането на стандартизирани формуляри за възстановяване на разходи и подаване на жалби. Такива формуляри ще бъдат налични както във физически, така и в цифров формат: очаква се повечето граждани да използват цифровия формат, но няма да бъдат изключени тези граждани, които по някаква причина не използват цифрови решения.

Мерките, предвидени в областта на възстановяването на разходи, са подходящи както за физическата, така и за цифровата среда. Пътниците трябва да бъдат информирани за данните за връзка онлайн, по телефона и по пощата с органа, от който пътникът трябва да поиска възстановяване на разходите. Предвижда се единната точка за контакт на въздушния превозвач да предлага средства за контакт по телефона, по пощата и онлайн. Посредниците в сферата на въздушния транспорт и въздушните превозвачи трябва да информират пътниците за процеса на възстановяване на разходите на своите уебсайтове, но също и върху разписката за резервацията.

#### Цели за устойчиво развитие

Инициативата допринася за постигането на **цели за устойчиво развитие (ЦУР) 10** „Намаляване на неравенството между и в рамките на държавите (по отношение на пътници с увреждания и с намалена подвижност), 13 „Борба с изменението на климата“ (засилените права на пътниците може да стимулират хората да използват повече обществен транспорт вместо лични автомобили) и 16 „Осигуряване на достъп до правосъдие за всички и изграждане на ефективни, отговорни и приобщаващи институции“ (усъвършенствани и достъпни средства за правна защита за пътниците и по-добри инструменти за правоприлагане за администрацията).

#### Проверка на съответствието по отношение на климата

Предложението е в съответствие с целта за неутралност по отношение на климата, заложена в Европейския закон за климата, и с целите на Съюза до 2030 г. и 2050 г., и допринася за постигането на ЦУР 13 „Борба с изменението на климата“, както е посочено по-горе.

#### Основни права

С предложението се зачитат основните права и се съблюдават принципите, признати в Хартата на основните права на Европейския съюз, и по-специално в членове 21, 26, 38 и 47, отнасящи се съответно до забраната на всякаква форма на дискриминация, интеграцията на лицата с увреждания, гарантирането на високо равнище на защита на

---

<sup>30</sup> SWD(2023)386.

потребителите и правото на ефективни правни средства за защита и на справедлив съдебен процес.

Задължението за споделяне на личните данни на пътниците оказва влияние върху правото на защита на личните данни съгласно член 8 от Хартата. Това задължение е необходимо и пропорционално с оглед на целта да се гарантира, че потребителите са ефективно защитени в съответствие с член 38 от Хартата. Освен това, за да се намалят допълнително последиците за защитата на данните, се прилагат предпазни мерки за защита на личните данни, а именно ограничение на целите и ясен период на запазване на данните. Допълнителни разпоредби в предложението относно използването на данните за връзка с пътниците допринасят за спазването на правото на защита на личните данни съгласно член 8 от Хартата, като ясно се определя кои лични данни могат да се използват за конкретно посочени цели (за информиране, възстановяване на разходи и премаршрутиране на пътника, както и от съображения за безопасност и сигурност) и при какви условия.

#### **4. ОТРАЖЕНИЕ ВЪРХУ БЮДЖЕТА**

Предложението няма отражение върху бюджета на ЕС.

#### **5. ДРУГИ ЕЛЕМЕНТИ**

##### **• Планове за изпълнение и механизъм за мониторинг, оценка и докладване**

Комисията ще оцени изпълнението и ефективността на настоящата инициатива въз основа на показателите за напредък, изброени в оценката на въздействието, като например броя на жалбите, които националните правоприлагащи органи, органите за алтернативно уреждане на спорове и европейските потребителски центрове получават, броя и вида на дейностите за мониторинг, осъществени от националните правоприлагащи органи, и броя на санкциите, които те налагат на операторите<sup>31</sup>. Освен това проучванията на „Евробарометър“ ще служат като показател за оценка на степента на познаване от страна на пътниците на техните права и тяхното удовлетворение от начина, по който транспортните оператори спазват правата на пътниците в ЕС. Докладите на превозвачите относно прилагането на техните стандарти за качество на услугите също ще бъдат полезен инструмент за оценка на интервенцията. Що се отнася до възстановяването на разходи, когато самолетният билет е резервиран чрез посредник, броят на запитванията и жалбите на пътниците до националните правоприлагащи органи относно това, че превозвачите и посредниците си ги прехвърлят взаимно, както и жалбите до националните правоприлагащи органи по отношение на посредниците (очаква се те да нараснат, тъй като в момента националните правоприлагащи органи не отговарят за посредниците), които тези органи докладват на Комисията, ще бъдат важни показатели.

В своето съобщение, озаглавено „Дългосрочна конкурентоспособност на ЕС: перспективи след 2030 г.“<sup>32</sup>, Комисията поема ангажимент да рационализира и опрости изискванията за докладване, без да се подкопават съответните цели на политиката. Настоящото предложение е съобразено с тези цели. Въпреки че с него се създава ново задължение за превозвачите, които извършват въздушен, автобусен и воден

---

<sup>31</sup> SWD(2023)386.

<sup>32</sup> COM(2023) 168 final.

транспорт<sup>33</sup>, да публикуват на всеки две години доклад за прилагането на техните стандарти за качество на услугите с ключови показатели за изпълнение, свързани с правата на пътниците (напр. точност, разглеждане на жалби, сътрудничество с представители на лицата с увреждания), тези доклади са абсолютно необходими за мониторинга и прилагането на правата на пътниците. Превозвачите посочиха в консултацията със заинтересованите страни, че вече събират въпросните данни, а честотата на докладване (веднъж на всеки две години) беше избрана, за да се поддържат ниски разходите за прилагането на тези мерки. Освен че са ценен източник на информация за националните правоприлагащи органи, които разполагат с ограничени ресурси за изпълнение на своите задачи по мониторинг и правоприлагане, тези доклади ще позволят на пътниците да вземат информирани решения за това кой превозвач да изберат въз основа на качеството на техните резултати и биха могли също така да насърчат конкуренцията между превозвачите въз основа на качеството на резултатите.

- **Подробно разяснение на конкретните разпоредби на предложението**

Въздействието на предложението върху структурата на петте изменени регламента ще е ограничено. С предложението ще се допълни съществуващата регулаторна рамка, като към съществуващите основания на вида транспорт правила ще се добави набор от подробни изисквания. Структурата на новия регламент ще се състои от следните членове.

#### Съображения

Акцентът в съображенията ще бъде върху приноса на правата на пътниците към общата транспортна политика, политиката за защита на потребителите, целите на Стратегията за устойчива и интелигентна мобилност. В съображенията също така се подчертават проблемите и целите, обхванати в предложението, и обосновката на предложените мерки.

Член 1: Изменения на Регламент (ЕО) № 261/2004 (относно правата на пътниците във въздушния транспорт)

Този член съдържа определенията на новите елементи в изменения регламент и конкретните разпоредби за новите изисквания: възстановяване на стойността на билета, когато той е резервиран чрез посредник; подобряване на информацията, предоставяна на пътниците относно техните права в момента на извършване на резервацията и по време на нерегулярност на пътуването; стандарти за качество на услугите, общ формуляр за искания за възстановяване на разходи и обезщетения, основан на риска подход към мониторинга на съответствието, споделяне на информация с националните правоприлагащи органи и информация за алтернативното уреждане на спорове от националните правоприлагащи органи.

Член 2: Изменения на Регламент (ЕО) № 1107/2006 (относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт)

След определенията на новите елементи в изменения регламент, този член съдържа конкретните разпоредби за новите изисквания: стандарти за качество на услугите, общ формуляр за искания за възстановяване на разходи и обезщетения, основан на риска

---

<sup>33</sup> Железопътните предприятия вече имат това задължение съгласно член 29 от Регламент (ЕС) 2021/782 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт.

подход към мониторинга на съответствието, споделяне на информация с националните правоприлагащи органи, информация за алтернативното уреждане на спорове от националните правоприлагащи органи, сътрудничество между държавите членки и Комисията, и Комитета по правата на пътниците.

Член 3: Изменения на Регламент (ЕО) № 1177/2010 (относно правата на пътниците във водния транспорт)

След определенията на новите елементи този член съдържа конкретните разпоредби за новите изисквания, изменящи регламента: общ формуляр за искания за възстановяване на разходи и обезщетения, подобряване на информацията, предоставяна на пътниците относно техните права в момента на извършване на резервацията и по време на нерегулярност на пътуването; стандарти за качество на услугите, основан на риска подход към мониторинга на съответствието, споделяне на информация с националните правоприлагащи органи, информация за алтернативното уреждане на спорове от националните правоприлагащи органи, сътрудничество между държавите членки и Комисията, и Комитета по правата на пътниците.

Член 4: Изменения на Регламент (ЕС) № 181/2011 (относно правата на пътниците в автобусния транспорт)

След определенията на новите елементи в изменения регламент, този член съдържа конкретните разпоредби за новите изисквания: общ формуляр за искания за възстановяване на разходи и обезщетения, подобряване на информацията, предоставяна на пътниците относно техните права в момента на извършване на резервацията и по време на нерегулярност на пътуването; стандарти за качество на услугите, основан на риска подход към мониторинга на спазването на правата на пътниците, споделяне на информация с националните правоприлагащи органи, информация за алтернативното уреждане на спорове от националните правоприлагащи органи, сътрудничество между държавите членки и Комисията, и Комитета по правата на пътниците.

Член 5: Изменения на Регламент (ЕС) 2021/782 (относно правата на пътниците, използващи железопътен транспорт)

Този член съдържа определенията на новите елементи в изменения регламент и конкретните разпоредби за новите изисквания: средства за комуникация с пътниците, основан на риска подход към мониторинга на спазването на правата на пътниците и сътрудничество между държавите членки и Комисията.

Член 6 съдържа общите разпоредби на регламента по отношение на влизането му в сила.

На последно място, приложенията към регламента съдържат подробни спецификации, отнасящи се до стандартите за качество на услугите във всички видове транспорт, с изключение на железопътния.

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**

(текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 91, параграф 1 и член 100, параграф 2 от него,

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет<sup>1</sup>,

като взеха предвид становището на Комитета на регионите<sup>2</sup>,

в съответствие с обикновената законодателна процедура,

като имат предвид, че:

- (1) В Регламент (ЕО) № 261/2004<sup>3</sup>, Регламент (ЕО) № 1107/2006<sup>4</sup>, Регламент (ЕС) № 1177/2010<sup>5</sup>, Регламент (ЕС) № 181/2011<sup>6</sup> и Регламент (ЕС) 2021/782<sup>7</sup> на Европейския парламент и на Съвета следва да бъдат направени редица изменения, за да се осигури ефективна защита на правата на пътниците в Съюза

<sup>1</sup> ОВ С , , стр. .

<sup>2</sup> ОВ С , , стр. .

<sup>3</sup> Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 11 февруари 2004 г. относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети, и за отмяна на Регламент (ЕИО) № 295/91 (ОВ L 46, 17.2.2004 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj?locale=bg>).

<sup>4</sup> Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт (ОВ L 204, 26.7.2006 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj?locale=bg>).

<sup>5</sup> Регламент (ЕС) № 1177/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 334, 17.12.2010 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj?locale=bg>).

<sup>6</sup> Регламент (ЕС) № 181/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 55, 28.1.2011 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj?locale=bg>).

<sup>7</sup> Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (преработен текст) (ОВ L 172, 17.5.2021 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj?locale=bg>).

при пътуване с въздушен транспорт, железопътен транспорт, по море или по вътрешни водни пътища, и с автобусен транспорт.

- (2) Ефективното прилагане на правата на пътниците следва да насърчава увеличаване на пътуванията с обществен транспорт, което е цел, определена в Стратегията за устойчива и интелигентна мобилност, приета от Комисията през декември 2020 г.
- (3) В цялостните оценки на Регламент (ЕО) № 1107/2006, Регламент (ЕС) № 1177/2010 и Регламент (ЕС) № 181/2011, които извърши между 2019 г. и 2020 г., Комисията стигна до заключението, че ефективността на законодателството на Съюза относно правата на пътниците е компрометирана от липсата на осведоменост сред пътниците за техните права и за съществуващите разпоредби относно упражняването им. Освен това при тези оценки беше направено и заключението, че пътниците, включително лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, не се възползват напълно от правата си поради недостатъци при прилагането им от превозвачите, органите за управление на летища, управителите на железопътни гари, операторите на пристанищни терминали, управителите на автогари и посредниците, от една страна, и недостатъци при контрола по прилагането им от националните правоприлагащи органи, от друга страна<sup>8</sup>.
- (4) Необходими са опростяване, последователност и хармонизиране на правилата в Регламент (ЕО) № 261/2004, Регламент (ЕО) № 1107/2006, Регламент (ЕС) № 1177/2010 и Регламент (ЕС) № 181/2011, особено по отношение на правилата, отнасящи се до предоставянето на информация на пътниците относно техните права преди и по време на пътуването, контрола по прилагането на правата на пътниците и разглеждането на жалбите на пътниците. Съществуващите правила в тези регламенти следва да бъдат изменени, за да допълнят правилата от наскоро приетия Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета<sup>9</sup> по отношение на формулярите за искания за възстановяване на разходи и обезщетения, на стандартите за качество на услугите, на задълженията на превозвачите да споделят информация с националните правоприлагащи органи и на предоставянето на информация на пътниците от националните правоприлагащи органи за алтернативното уреждане на спорове.
- (5) Понастоящем по отношение на самолетните билети, резервирани чрез посредник, процесът на възстановяване на разходите е неясен и следователно трябва да бъде изяснен. Посредниците участват в процеса на възстановяване на разходите по два различни начина: или са предали данните за плащането на пътника (кредитна карта) директно на превозвача („транзитен“ посредник), а въздушният превозвач обръща първоначалния поток на плащането, така че възстановяването пристига директно по сметката на пътника. Или посредникът е платил на въздушния превозвач от собствената си сметка (посредник от типа „регистриран търговец“) и когато въздушният превозвач обърне потока на плащането, плащането, с което се възстановяват разходите, пристига по сметката на посредника. След това посредникът превежда на пътника

<sup>8</sup> SWD(2021)417, SWD(2021)413 и SWD(2021)415.

<sup>9</sup> Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (преработен текст) (ОБ L 172, 17.5.2021 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj?locale=bg>).

окончателното плащане за възстановяване на разходите. Пътниците често не са наясно кой процес на възстановяване на разходите избира посредникът. Посредникът и въздушният превозвач трябва да информират пътника за процеса на възстановяване на разходите. По-специално въздушният превозвач следва да заяви публично дали си сътрудничи с посредници за обработване на възстановяването на разходи и ако това е така, с кои посредници си сътрудничи.

- (6) Обработването на плащането, с което се възстановяват разходи, чрез посредника, който е извършил плащането към въздушния превозвач от собствената си сметка (посредник от типа „регистриран търговец“), е широко разпространена практика във въздухоплаването. Следователно тази възможност следва да бъде предоставена на въздушния превозвач.
- (7) Ако въздушният превозвач обработва възстановяването на разходите чрез такъв тип посредник, крайният срок за плащане на пътника следва да бъде удължен до максимум 14 дни, за да се вземат предвид двете стъпки в процеса на възстановяване на разходите. Въздушният превозвач следва съответно да преведе плащането, с което се възстановяват разходите, на посредника в рамките на максимум седем дни, а посредникът следва да го преведе на пътника в рамките на още седем дни. Ако обаче разходите не бъдат възстановени на пътника най-късно в рамките на 14 дни, пътникът следва да има право да получи възстановяване на разходите директно от опериращия въздушен превозвач.
- (8) Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета<sup>10</sup> се прилага за обработването на лични данни от въздушните превозвачи и посредниците. Всяко обработване на лични данни трябва по-специално да се извършва в съответствие с изискванията, посочени в член 5, параграф 1 и в член 6, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2016/679. Следва да се отбележи, че задълженията за предоставяне на информация на пътниците относно техните права не засягат задължението на администратора на лични данни да предоставя информация на субекта на данните съгласно членове 12, 13 и 14 от Регламент (ЕС) 2016/679.
- (9) Когато пътникът придобие билет от посредник, въздушният превозвач следва да може да се свърже директно с пътника, когато е необходимо, за да се гарантира, че пътникът получава съответната информация за пътуването и че въздушният превозвач изпълнява задълженията си съгласно настоящия регламент и съгласно приложимото право на Съюза относно безопасността и сигурността на въздухоплаването и относно опериращия превозвач съгласно Регламент (ЕО) № 2111/2005<sup>11</sup>. Превозвачът може да използва тези данни за връзка изключително за целите на изпълнението на тези задължения и не следва да обработва данните за връзка с пътниците за други цели. Тези лични данни следва да бъдат заличени в рамките на 72 часа след приключване на договора за превоз, освен ако по-нататъшното запазване на личните данни е оправдано с

<sup>10</sup> Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (текст от значение за ЕИП) (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1).

<sup>11</sup> Регламент (ЕО) № 2111/2005 на Европейския парламент и на Съвета от 14 декември 2005 г. за създаване на списък на Общността на въздушните превозвачи, предмет на оперативна забрана в границите на Общността, и за информиране на пътниците на въздушния транспорт за самоличността на опериращите въздушни превозвачи и за отмяна на член 9 от Директива 2004/36/ЕО (ОВ L 344, 27.12.2004 г., стр. 15).

оглед на изпълнението на задължения по отношение на правото на пътника на премаршрутиране, на възстановяване на разходи или на обезщетение.

- (10) Основаният на риска подход към мониторинга на спазването на правата на пътниците, който се основава не само на получените жалби, но и на дейностите за мониторинг на спазването, като например инспекции, следва да гарантира, че националните правоприлагащи органи са способни в по-голяма степен да откриват и коригират неспазването на съществуващите правила от страна на превозвачите и управителите на терминали.
- (11) Информацията, предоставяна на пътниците относно техните права преди и по време на пътуването им, следва да доведе до повишена осведоменост. Тази информация следва да е кратка и достъпна лесно, на видно място и пряко. Тя следва да бъде предоставена по ясен и разбираем начин и по електронен път, доколкото е възможно.
- (12) Националните правоприлагащи органи следва да си сътрудничат помежду си, за да осигурят хармонизирано тълкуване и прилагане на съответните регламенти. Редовният поток от информация от превозвачите, управителите на терминали и посредниците към националните правоприлагащи органи относно всички аспекти, свързани с прилагането на съответните регламенти, следва да позволи на националните правоприлагащи органи да изпълняват по-добре своята роля за осъществяване на мониторинг.
- (13) Превозвачите и управителите на терминали следва да определят, управляват и контролират стандартите за качество на всички услуги за превоз на пътници, които отразяват оперативните характеристики на всеки вид транспорт. Тези стандарти за качество на услугите следва да се отнасят, наред с другото, до закъсненията, отменянето на услугите, помощта за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, механизмите за разглеждане на жалби, удовлетвореността на потребителите и чистотата. Превозвачите следва също да предоставят на обществеността информация за своите стандарти за качество на услугите.
- (14) По отношение на правата на пътниците във въздушния транспорт въздушните превозвачи следва да се стремят да установят отраслови стандарти по отношение на теглото и размерите на ръчния багаж с оглед да се ограничи текущото съществуване на различни практики и да се повиши удобството на пътниците при пътуване, както и да докладват относно спазването от тяхна страна на тези стандарти като част от своите системи за управление на качеството на услугите. Публикуването от превозвачите на доклади за изпълнението на техните стандарти за качество следва да позволи на потребителите да сравняват и да правят информиран избор, да насърчи конкуренцията въз основа на качеството на услугите и да улесни еднакъв мониторинг и контрол по прилагането от страна на националните правоприлагащи органи.
- (15) За да се улеснят пътниците при искане на възстановяване на разходите или обезщетение в съответствие със съответните регламенти, следва да се изготвят формуляри за такива искания, валидни в целия Съюз. Пътниците следва да имат възможност да подадат исканията си, като използват такъв формуляр.
- (16) Пътниците, търсещи индивидуална правна защита, следва да бъдат информирани за възможностите да подадат до органите за алтернативно уреждане на спорове жалба относно предполагаеми нарушения на съответните

регламенти. Националните правоприлагащи органи са в най-добра позиция да направят това.

- (17) Предвид член 9 от Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания и с цел на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност да се предоставят възможности за пътуване с въздушен транспорт, сравними с тези на другите граждани, ако въздушен превозвач, неговите представители или туроператор изисква лице с увреждания или лице с намалена подвижност да бъде придружавано от друго лице, което е в състояние да предостави помощта, която се изисква съгласно приложимите изисквания за безопасност, установени от международното право, правото на Съюза или националното право или от компетентните органи, придружаващото лице следва да пътува безплатно. В допълнение тази разпоредба следва да бъде приведена в съответствие със съществуващите права в железопътния, автобусния и водния транспорт в Съюза. Освен това, ако информацията за лица с увреждания и лица с намалена подвижност се предоставя в достъпни формати, тя следва да се предоставя в съответствие с приложимото законодателство, като например изискванията за достъпност, посочени в приложение I към Директива (ЕС) 2019/882<sup>12</sup>.
- (18) Доколкото целите на настоящия регламент, а именно осигуряването на ефективното прилагане на правата на пътниците във въздушния, железопътния, автобусния и водния транспорт, не могат да бъдат постигнати в достатъчна степен от държавите членки, а поради необходимостта от еднакви правила в рамките на единния пазар могат да бъдат по-добре постигнати на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящият регламент не надхвърля необходимото за постигането на тези цели.
- (19) За да се гарантират еднакви условия за изпълнение на настоящия регламент, на Комисията следва да бъдат предоставени изпълнителни правомощия. Тези правомощия следва да бъдат упражнявани в съответствие с Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета<sup>13</sup>. За приемането на общи формуляри за искания за възстановяване на разходи и обезщетения следва да се използва процедурата по разглеждане.
- (20) С настоящия регламент се зачитат основните права и се съблюдават принципите, признати в Хартата на основните права на Европейския съюз, и по-специално в членове 21, 26, 38 и 47, отнасящи се съответно до забраната на всякаква форма на дискриминация, интеграцията на лицата с увреждания, гарантирането на високо равнище на защита на потребителите и правото на ефективни правни средства за защита и на справедлив съдебен процес.

<sup>12</sup> Директива (ЕС) 2019/882 на Европейския парламент и на Съвета от 17 април 2019 г. за изискванията за достъпност на продукти и услуги (ОВ L 151, 7.6.2019 г., стр. 70), ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj?locale=bg>.

<sup>13</sup> Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. за установяване на общите правила и принципи относно реда и условията за контрол от страна на държавите членки върху упражняването на изпълнителните правомощия от страна на Комисията (ОВ L 55, 28.2.2011 г., стр. 13).

- (21) В съответствие с член 42, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета<sup>14</sup>) беше проведена консултация с Европейския надзорен орган по защита на данните, който прие становище на [ ],

ПРИЕХА НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

*Член 1*

**Изменения в Регламент (ЕО) № 261/2004**

Регламент (ЕО) № 261/2004 се изменя, както следва:

- 1) в член 2 се добавя следното определение:  
„(ш) „посредник“ означава всеки продавач на билети, организатор или търговец на дребно според определението съответно в член 3, точки 8 и 9 от Директива (ЕС) 2015/2302, различен от превозвач.“;
- 2) вмъква се следният член 8а:

*„Член 8а*

**Възстановяване на стойността на билета, когато той е резервиран чрез посредник**

1. Когато пътникът е закупил билет чрез посредник, опериращият въздушен превозвач може да извърши възстановяването на стойността на билетите по член 8, параграф 1, буква а) чрез този посредник в съответствие с настоящия член.
2. Посредникът и въздушният превозвач информират пътника за процеса на възстановяване на стойността на билета, предвиден в настоящия член, по ясен, разбираем и лесно достъпен начин в момента на извършване на резервацията и в потвърждението на резервацията.
3. Възстановяването чрез посредника е безплатно за пътниците и за всички други заинтересовани страни.
4. Въздушният превозвач заявява публично по ясен, разбираем и лесно достъпен начин дали е съгласен да обработва възстановяването на стойността на билета чрез посредници и с кои посредници приема да прави това.
5. В случай на възстановяване на стойността на билета чрез посредници, които са платили на въздушния превозвач билетите от собствените си сметки, се прилагат следните правила:
  - а) въздушният превозвач възстановява стойността на билета на посредника в рамките на седем дни, в една трансакция чрез същия метод на плащане, който е бил използван в момента на извършване на резервацията, като свързва плащането с оригиналния номер на резервацията. Седемдневният срок започва да тече от датата, на която пътникът е избрал възстановяване на стойността на билета в съответствие

<sup>14</sup> Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2018 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Регламент (ЕО) № 45/2001 и Решение № 1245/2002/ЕО (ОВ L 295, 21.11.2018 г., стр. 39).

с член 8, параграф 1, буква а), първо тире. Посредникът възстановява стойността на билета на пътника чрез първоначалния метод на плащане най-късно в рамките на още седем дни и информира пътника и въздушния превозвач за това;

б) ако пътникът не получи възстановяването на стойността на билета в рамките на 14 дни от датата, на която е избрал възстановяване на стойността на билета в съответствие с член 8, параграф 1, буква а), първо тире, опериращият въздушен превозвач се свързва с пътника най-късно в деня след изтичането на 14-дневния срок, за да получи данните за плащането за целите на възстановяването на стойността на билета. След като получи тези данни за плащането опериращият въздушен превозвач възстановява на пътника стойността на билета в рамките на седем дни и информира пътника и посредника за това.

6. Настоящият член не засяга задълженията на опериращите въздушни превозвачи съгласно Директива (ЕС) 2015/2302.“;

3) вмъква се следният член 14а:

*„Член 14а*

### **Предаване на информация**

1. Информацията за пътниците съгласно настоящия регламент се предоставя и по електронен път, когато това е технически възможно. Когато информацията се предоставя по такъв начин, въздушните превозвачи и посредниците гарантират, че пътникът може да съхранява всяка писмена кореспонденция, включително датата и часа на тази кореспонденция, на траен носител. Всички средства за комуникация дават възможност на пътника да се свърже с въздушните превозвачи и посредниците бързо и да комуникира ефективно.

2. Когато пътникът не придобива билет директно от въздушния превозвач, а чрез посредник, този посредник предоставя на въздушния превозвач данните за връзка с пътника и данните за резервацията. Въздушният превозвач може да използва тези данни за връзка само до степента, необходима за спазване на задълженията му за предоставяне на информация, предоставяне на грижи, възстановяване на стойността на билета, премаршрутиране и обезщетение съгласно настоящия регламент, както и за изпълнение на задълженията на въздушния превозвач съгласно приложимото право на Съюза относно безопасността и сигурността на въздухоплаването и за предоставяне на информация на пътниците за опериращия превозвач в съответствие със задълженията си съгласно глава III от Регламент (ЕО) № 2111/2005.

3. Превозвачът заличава данните за връзка в рамките на 72 часа след приключване на договора за превоз, освен ако по-нататъшното запазване на данните за връзка е оправдано с оглед на изпълнението на задължения по отношение на правото на пътника на премаршрутиране, на възстановяване на стойността на билета или на обезщетение.

4. Когато посредник придобие билет от името на пътник, посредникът уведомява въздушния превозвач в момента на извършване на резервацията за факта, че е резервирал билета като посредник. Той предоставя на въздушния превозвач данните за връзка със самия него по пощата и по електронна поща. Ако посредникът поиска да получи информацията, която пътникът получава от въздушния превозвач, за да изпълни задълженията си в съответствие с

параграф 2, той уведомява въздушния превозвач за това и въздушният превозвач предоставя информацията по параграф 2 едновременно на посредника и на пътника.

5. Въздушният превозвач предоставя възможност на посредника да предава и да изисква информацията по параграфи 2 и 4 като част от процеса на извършване на резервация.“;

4) вмъква се следният член 15а:

*„Член 15а*

### **Стандарти за качество на услугите**

1. Въздушните превозвачи определят стандарти за качество на услугите и въвеждат система за управление на качеството с оглед поддържане на качеството на услугите. Стандартите за качество на услугите трябва да обхващат най-малко показателите, изброени в приложение II.

2. Въздушните превозвачи следят своето изпълнение на тези стандарти за качество на услугите. Те публикуват доклад относно качеството на предоставяните от тях услуги на своя уебсайт до [2 години след като регламентът започне да се прилага] и на всеки две години след това. Този доклад не може да съдържа лични данни.

3. Органите за управление на летища в държава членка определят стандарти за качество на услугите въз основа на съответните показатели, изброени в приложение II. Те следят своето изпълнение на тези стандарти и предоставят достъп до информацията за изпълнението на стандартите на националните публични органи при поискване.“;

5) вмъква се следният член 16аа:

*„Член 16аа*

### **Общ формуляр за искания за възстановяване на стойността на билета и обезщетения**

1. Комисията приема акт за изпълнение за установяване на общ формуляр за искания за обезщетения и възстановяване на стойността на билета съгласно членове 7 и 8. Този общ формуляр се установява в достъпен формат за лица с увреждания и лица с намалена подвижност. Посоченият акт за изпълнение се приема в съответствие с процедурата по разглеждане, посочена в член 38, параграф 2 от Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета<sup>15</sup>.

2. Пътниците имат право да подават своите искания, като използват общия формуляр, посочен в параграф 1. Опериращите въздушни превозвачи и посредниците не могат да отхвърлят искане единствено на основание, че пътникът не е използвал посочения формуляр. Ако искането не е достатъчно точно, превозвачът кани пътника да изясни искането и го подпомага в това отношение.

<sup>15</sup> Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (преработен текст) (ОВ L 172, 17.5.2021 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj?locale=bg>).

3. Въздушните превозвачи и посредниците предоставят на своя уебсайт данни, като например адрес на електронна поща, на който може да се изпращат по електронен път искания по параграф 1. Това изискване не се прилага, когато съществуват други електронни средства за комуникация, позволяващи на пътниците да поискат възстановяване на стойността на билета или обезщетение, като например формуляр на уебсайт или мобилни приложения, при условие че тези средства предлагат избора и информацията, посочени в общия формуляр, и също така са налични на официален език на Съюза и на международно приетия език в тази област. Когато се използват такива средства, пътниците не може да бъдат възпрепятствани да предоставят информация на някой от езиците на Съюза.

4. Комисията предоставя на своя уебсайт общия формуляр на всички езици на Съюза. Органът или органите, определени от държавите членки в съответствие с член 16, параграф 1 и член 16а, параграф 3, гарантират, че пътниците имат достъп до общия формуляр.“;

6) вмъкват се следните членове 16ба, 16бб и 16бв:

*„Член 16ба*

**Основан на риска подход към мониторинга на спазването на правата на пътниците**

1. Националните правоприлагащи органи разработват програма за мониторинг на съответствието, за да наблюдават спазването от страна на въздушните превозвачи, органите за управление на летища и посредниците на задълженията, определени в настоящия регламент, въз основа на оценка на риска. Програмата позволява откриването и коригирането на повтарящо се неспазване на изискванията при прилагането на правата на пътниците. Програмата за мониторинг на съответствието включва представителна извадка от дейности по мониторинг.

2. Оценката на риска се основава на фактическа оценка, при която се вземат предвид жалбите, подадени от пътниците до тези органи, когато има такива, както и констатациите от дейностите по мониторинг, извършвани от тези органи, информацията, посочена в член 16бб, параграфи 1 и 3, и други източници на информация, отнасяща се до прилагането на настоящия регламент на територията на съответната държава членка.

3. Оценката на риска се извършва за първи път до 30 юни XXXX г. [1 година след като регламентът започне да се прилага] и на всеки две години след това.

4. Дейностите по мониторинг на съответствието се основават на оценката на рисковете и се извършват посредством одити, инспекции, интервюта, проверки и преглед на документи, според случая. Те включват както обявени, така и необявени дейности. Дейностите по мониторинг са пропорционални на установените рискове.

5. Националните правоприлагащи органи осигуряват бързото отстраняване на несъответствията, установени по време на техните дейности по мониторинг, от страна на въздушните превозвачи, органите за управление на летища и посредниците. Те изискват от превозвачите да представят план за действие за отстраняване на несъответствията, според случая.

6. Програмата за мониторинг на съответствието съгласно параграф 1, оценката на риска съгласно параграф 2, както и констатациите от тях се съобщават на Комисията до 30 юни XXXX г. [2 години след като регламентът започне да се прилага] и на всеки две години след това.

#### *Член 166б*

##### **Споделяне на информация с националните правоприлагащи органи**

1. Превозвачите предоставят на националните правоприлагащи органи съответните документи и информация по тяхно искане без неоправдано забавяне и във всеки случай в срок от един месец, считано от датата на получаване на искането.
2. При сложни случаи националният правоприлагащ орган може да удължи този срок до не повече от три месеца, считано от датата на получаване на искането.
3. При изпълнението на своите функции националните правоприлагащи органи вземат предвид информацията, която им е предоставена от органа, определен да разглежда жалби, ако това е различен орган.

#### *Член 166в*

##### **Информация за алтернативно уреждане на спорове от националните правоприлагащи органи**

Националният правоприлагащ орган, до който пътникът е подал жалба, или всеки друг орган, определен от държава членка за тази цел, информира жалбоподателя за неговото право да се обърне към органи за алтернативно уреждане на спорове, за да потърси индивидуална правна защита.“.

- 7) Текстът, фигуриращ в приложение I към настоящия регламент, се добавя като приложение II.

#### *Член 2*

##### **Изменения в Регламент (ЕО) № 1107/2006**

Регламент (ЕО) № 1107/2006 се изменя, както следва:

- 1) в член 4, параграф 2 се добавя следното изречение:  
„Въздушните превозвачи, техните представители или туроператорът гарантират, че това придружаващо лице пътува безплатно и ползва по възможност седящо място до лицето с увреждания или до лицето с намалена подвижност.“;
- 2) вмъква се следният член 10а:

#### *„Член 10а*

##### **Стандарти за качество на услугите за въздушните превозвачи**

1. Въздушните превозвачи определят стандарти за качество на услугите и въвеждат система за управление на качеството с оглед поддържане на качеството на услугите. Стандартите за качество на услугите трябва да обхванат най-малко показателите, изброени в приложение III.

2. Въздушните превозвачи следят своето изпълнение на тези стандарти за качество на услугите. Те публикуват доклад относно качеството на предоставяните от тях услуги на своя уебсайт до [2 години след като регламентът започне да се прилага] и на всеки две години след това. Този доклад не може да съдържа лични данни.“

3) Въмъкват се следните членове 14a—14г:

*„Член 14a*

**Основан на риска подход към мониторинга на спазването на правата на пътниците**

1. Националните правоприлагащи органи по член 14, параграф 1 разработват програма за мониторинг на съответствието, за да наблюдават спазването от страна на въздушните превозвачи, органите за управление на летища и туроператорите на задълженията, определени в настоящия регламент, въз основа на оценка на риска. Програмата позволява откриването и коригирането на повтарящо се неспазване на изискванията при прилагането на правата на пътниците. Програмата за мониторинг на съответствието включва представителна извадка от дейности по мониторинг.

2. Оценката на риска се основава на фактическа оценка, при която се вземат предвид жалбите, подадени от пътниците до тези органи, когато има такива, както и констатациите от дейностите по мониторинг, извършвани от тези органи, информацията, посочена в член 10a и член 14б, параграфи 1 и 3, и други източници на информация, отнасяща се до прилагането на настоящия регламент на територията на съответната държава членка.

3. Оценката на риска се извършва за първи път до 30 юни XXXX г. [1 година след като регламентът започне да се прилага] и на всеки две години след това.

4. Дейностите по мониторинг на съответствието се основават на оценката на рисковете и се извършват посредством одити, инспекции, интервюта, проверки и преглед на документи, според случая. Те включват както обявени, така и необявени дейности. Дейностите по мониторинг са пропорционални на установените рискове.

5. Националните правоприлагащи органи осигуряват бързото отстраняване на несъответствията, установени по време на техните дейности по мониторинг, от страна на въздушните превозвачи, органите за управление на летища и туроператорите. Те изискват от въздушните превозвачи, органите за управление на летища и туроператорите да представят план за действие за отстраняване на несъответствията, според случая.

6. Програмата за мониторинг на съответствието съгласно параграф 1, оценката на риска съгласно параграф 2, както и констатациите от тях се съобщават на Комисията до 30 юни XXXX г. [2 години след като регламентът започне да се прилага] и на всеки две години след това.

*Член 14б*

**Споделяне на информация с националните правоприлагащи органи**

1. Въздушните превозвачи, органите за управление на летища и туроператорите предоставят на националните правоприлагащи органи съответните документи и информация по тяхно искане без неоправдано

забавяне и във всеки случай в срок от един месец, считано от датата на получаване на искането.

2. При сложни случаи националният правоприлагащ орган може да удължи този срок до не повече от три месеца, считано от датата на получаване на искането.

3. При изпълнението на своите функции органът, определен в съответствие с член 14, параграф 1, взема предвид информацията, която му е предоставена от органа, определен да разглежда жалби, ако това е различен орган.

#### *Член 14в*

### **Информация за алтернативно уреждане на спорове от националните правоприлагащи органи**

Националният правоприлагащ орган, до който пътникът е подал жалба, или всеки друг орган, определен от държава членка за тази цел по член 15, параграф 2, информира жалбоподателя за неговото право да се обърне към органи за алтернативно уреждане на спорове, за да потърси индивидуална правна защита.

#### *Член 14г*

### **Сътрудничество между държавите членки и Комисията**

1. Държавите членки изпращат редовно съответната информация относно прилагането на настоящия регламент на Комисията, която осигурява достъп до тази информация в електронен формат на другите държави членки.

2. По искане на Комисията националните правоприлагащи органи разследват конкретни съмнителни практики на неспазване на задълженията, определени в настоящия регламент, от един или няколко въздушни превозвачи, органи за управление на летища и туроператори и докладват констатациите си на Комисията в рамките на четири месеца от искането.“;

4) вмъква се следният член 16а:

#### *„Член 16а*

### **Комитет по правата на пътниците**

1. Комисията се подпомага от комитета, посочен в член 38 от Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета<sup>16</sup>.

2. При позоваване на настоящия параграф се прилага член 5 от Регламент (ЕС) № 182/2011.“.

5) Текстът, включен в приложение II към настоящия регламент, се добавя като приложение III.

<sup>16</sup> Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (преработен текст) (ОВ L 172, 17.5.2021 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj?locale=bg>).

### Член 3

#### Изменения в Регламент (ЕС) № 1177/2010

Регламент (ЕС) № 1177/2010 се изменя, както следва:

1) член 16 се изменя, както следва:

а) параграф 1 се заменя със следното:

„1. В случай на отмяна на пътуването или закъснение при заминаването в рамките на пътническа услуга или круиз превозвачът или, когато е уместно, операторът на терминала уведомява пътниците, заминаващи от пристанищните терминали, или, ако е възможно, пътниците, заминаващи от пристанищата, относно създалата се ситуация и относно правата им на пътници съгласно настоящия регламент възможно най-бързо и във всеки случай не по-късно от 30 минути след определения по разписание час на заминаване, като освен това им съобщава очакваното време на заминаване и на пристигане веднага щом получи тази информация.“;

б) добавя се следният параграф:

„4. Изискваната съгласно параграфи 1 и 2 информация се предоставя по електронен път на всички пътници в срока, определен в параграф 1, ако пътникът е дал своето съгласие за това и е предоставил необходимите данни за връзка на превозвача или, според случая, на оператора на терминала, при закупуване на билета.“;

2) вмъква се следният член 19а:

#### „Член 19а

##### **Общ формуляр за искания за възстановяване на средства и обезщетения**

1. Комисията приема акт за изпълнение за установяване на общ формуляр за искания за възстановяване на средства и обезщетения съгласно членове 18 и 19. Този общ формуляр се установява в достъпен формат за лица с увреждания и лица с намалена подвижност. Посоченият акт за изпълнение се приема в съответствие с процедурата по разглеждане, посочена в член 38, параграф 2 от Регламент (ЕС) 2021/782<sup>17</sup>.

2. Пътниците имат право да подават своите искания, като използват общия формуляр, посочен в параграф 1. Превозвачите не могат да отхвърлят искане за възстановяване на средства или обезщетение единствено на основание, че пътникът не е използвал посочения формуляр. Ако искането не е достатъчно точно, превозвачите канят пътника да изясни искането и го подпомагат в това отношение.

3. Превозвачите предоставят на своя уебсайт електронни средства за пътниците, като например адрес на електронна поща, на който може да се изпращат искания по параграф 1. Това изискване не се прилага, когато съществуват други електронни средства за комуникация, позволяващи на пътниците да поискат възстановяване на средства или обезщетение, като

<sup>17</sup>

Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (преработен текст) (ОВ L 172, 17.5.2021 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj?locale=bg>).

например формуляр на уебсайт или мобилни приложения, при условие че тези средства предлагат избора и информацията, посочени в общия формуляр, и са налични на официален език на Съюза и на международно приетия език в тази област. Когато се използват такива средства, пътниците не може да бъдат възпрепятствани да предоставят информация на някой от езиците на Съюза.

4. Комисията предоставя на своя уебсайт общия формуляр на всички езици на Съюза. Органът или органите, определени от държавите членки в съответствие с член 25, параграфи 1 и 3, гарантират, че пътниците имат достъп до общия формуляр.“;

3) член 23 се изменя, както следва:

а) параграф 1 се изменя, както следва:

i) следното изречение се вмъква преди първото изречение:

„Когато продават билети за услугите, попадащи в приложното поле на настоящия регламент, превозвачите, продавачите на билети, туристическите агенти, туроператорите и операторите на терминали, в рамките на съответните си области на компетентност, гарантират, че на пътниците се предоставя подходяща и разбираема информация относно техните права съгласно настоящия регламент.“;

ii) второто изречение се заменя със следното:

„Превозвачите, операторите на терминали и, когато е уместно, пристанищните власти, в рамките на съответните си области на компетентност, също така гарантират, че информацията относно правата на пътниците съгласно настоящия регламент е общодостъпна на борда на корабите, в пристанищата, когато е възможно, и в пристанищните терминали.“;

б) параграф 3 се заменя със следното:

„3. Превозвачите, операторите на терминали и, когато е уместно, пристанищните власти информират пътниците по подходящ начин на борда на корабите, в пристанищата, ако е възможно, и в пристанищните терминали за данните за връзка с тях и за данните за връзка с органа по прилагане, определен от съответната държава членка в съответствие с член 25, параграф 1.“;

4) вмъква се следният член 23а:

*„Член 23а*

#### **Средства за комуникация с пътниците**

Информацията по членове 16, 22 и 23 се предоставя в най-подходящия формат, а когато това е технически възможно — по електронен път.

Когато информацията се предоставя чрез електронни средства за комуникация, превозвачите, операторите на терминали, пристанищните власти, туристическите агенти, туроператорите и продавачите на билети гарантират, че пътникът може да съхранява всяка писмена кореспонденция, включително датата и часа на тази кореспонденция, на траен носител. Всички средства за

комуникация дават възможност на пътника да се свърже с тях бързо и да комуникира ефикасно.“;

- 5) вмъква се следният член 24а:

*„Член 24а*

#### **Стандарти за качество на услугите**

1. Превозвачите определят стандарти за качество на услугите и въвеждат система за управление на качеството с оглед поддържане на качеството на услугите. Стандартите за качество на услугите трябва да обхванат най-малко показателите, изброени в приложение V.
2. Превозвачите следят своето изпълнение на тези стандарти за качество на услугите. Те публикуват доклад относно качеството на предоставяните от тях услуги в интернет до [2 години след деня за начало на прилагане на настоящия регламент] и на всеки две години след това. Този доклад не може да съдържа лични данни.
3. Операторите на терминали определят стандарти за качество на услугите въз основа на съответните показатели, изброени в приложение V. Те следят своето изпълнение на тези стандарти и предоставят достъп до информацията за изпълнението на стандартите на националните публични органи при поискване.“;

- 6) вмъкват се следните членове 25а, 25б и 25в:

*„Член 25а*

#### **Основан на риска подход към мониторинга на спазването на правата на пътниците**

1. Националните правоприлагащи органи разработват програма за мониторинг на съответствието, за да наблюдават спазването от страна на превозвачите, операторите на терминали, пристанищните власти, туристическите агенти, туроператорите и продавачите на билети на задълженията, определени в настоящия регламент, въз основа на оценка на риска. Програмата позволява откриването и коригирането на повтарящо се неспазване на изискванията при прилагането на правата на пътниците. Програмата за мониторинг на съответствието включва представителна извадка от дейности по мониторинг.
2. Оценка на риска се основава на фактическа оценка, при която се вземат предвид жалбите, подадени от пътниците до тези органи, когато има такива, както и констатациите от дейностите по мониторинг, извършвани от тези органи, информацията, посочена в член 25б, параграфи 1 и 3, и други източници на информация, отнасяща се до прилагането на настоящия регламент на територията на съответната държава членка.
3. Оценка на риска се извършва за първи път до 30 юни XXXX г. [1 година след като регламентът започне да се прилага] и на всеки две години след това.
4. Дейностите по мониторинг на съответствието се основават на оценката на рисковете и се извършват посредством одити, инспекции, интервюта, проверки и преглед на документи, според случая. Те включват както обявени, така и необявени дейности. Дейностите по мониторинг са пропорционални на установените рискове.

5. Националните органи по прилагането осигуряват бързото отстраняване на несъответствията, установени по време на техните дейности по мониторинг, от страна на превозвачите, операторите на терминали, пристанищните власти, туристическите агенти, туроператорите и продавачите на билети. Те изискват от превозвачите да представят план за действие за отстраняване на несъответствията, според случая.

6. Програмата за мониторинг на съответствието съгласно параграф 1, оценката на риска съгласно параграф 2, както и констатациите от тях се съобщават на Комисията до 30 юни XXXX г. [2 години след като регламентът започне да се прилага] и на всеки две години след това. Когато е приложимо, те се включват в докладите по член 26.

#### *Член 25б*

##### **Споделяне на информация с националните органи по прилагането**

1. Превозвачите, операторите на терминали и пристанищните власти, когато е приложимо, предоставят на националните органи по прилагането съответните документи и информация по тяхно искане без неоправдано забавяне и във всеки случай в срок от един месец, считано от датата на получаване на искането.

2. При сложни случаи националният орган по прилагането може да удължи този срок до не повече от три месеца, считано от датата на получаване на искането.

3. При изпълнението на своите функции националните органи по прилагането вземат предвид информацията, която им е предоставена от органа, определен съгласно член 25, параграф 3 да разглежда жалби, ако това е различен орган.

#### *Член 25в*

##### **Информация за алтернативно уреждане на спорове от националните органи по прилагането**

Националният орган по прилагането, до който пътникът е подал жалба, или всеки друг орган, определен от държава членка за тази цел по член 25, параграф 3, информира жалбоподателя за неговото право да се обърне към органи за алтернативно уреждане на спорове, за да потърси индивидуална правна защита.“;

7) вмъква се следният член 27а:

#### *„Член 27а*

##### **Сътрудничество между държавите членки и Комисията**

1. Държавите членки изпращат редовно съответната информация относно прилагането на настоящия регламент на Комисията, която осигурява достъп до тази информация в електронен формат на другите държави членки.

2. По искане на Комисията националните органи по прилагането разследват конкретни съмнителни практики на неспазване на задълженията, определени в настоящия регламент, от един или няколко превозвачи, оператори на терминали, пристанищни власти, туристически агенти, продавачи на билети и туроператори и докладват констатациите си на Комисията в рамките на четири месеца от искането.“;

- 8) вмъква се следният член 28а:

*„Член 28а*

**Комитет по правата на пътниците**

1. Комисията се подпомага от комитета, посочен в член 38 от Регламент (ЕС) 2021/782<sup>18</sup>.
  2. При позоваване на настоящия параграф се прилага член 5 от Регламент (ЕС) № 182/2011.“.
- 9) Текстът, включен в приложение III към настоящия регламент, се добавя като приложение V.

*Член 4*

**Изменения в Регламент (ЕС) № 181/2011**

Регламент (ЕС) № 181/2011 се изменя, както следва:

- 1) вмъква се следният член 19а:

*„Член 19а*

**Общ формуляр за искания за възстановяване на цената на билета и обезщетения**

1. Комисията приема акт за изпълнение за установяване на общ формуляр за искания за възстановяване на цената на билета и обезщетения съгласно член 19 от настоящия регламент. Този общ формуляр се установява в достъпен формат за лица с увреждания и лица с намалена подвижност. Посоченият акт за изпълнение се приема в съответствие с процедурата по разглеждане, посочена в член 38, параграф 2 от Регламент (ЕС) 2021/782<sup>19</sup>.
2. Пътниците имат право да подават своите искания, като използват общия формуляр, посочен в параграф 1. Превозвачите не могат да отхвърлят искане за възстановяване на цената на билета или обезщетение единствено на основание, че пътникът не е използвал посочения формуляр. Ако искането не е достатъчно точно, превозвачът кани пътника да изясни искането и го подпомага в това отношение.
3. Превозвачите предоставят на своя уебсайт електронни средства за пътниците, като например адрес на електронна поща, на който може да се изпращат искания по параграф 1. Това изискване не се прилага, когато съществуват други електронни средства за комуникация, позволяващи на пътниците да поискат възстановяване на цената на билета или обезщетение, като например формуляр на уебсайт или мобилни приложения, при условие че тези средства предлагат избора и информацията, посочени в общия формуляр, и са налични на официален език на Съюза и на международно приетия език в тази област. Когато се използват такива средства, пътниците не може да бъдат възпрепятствани да предоставят информация на някой от езиците на Съюза.

<sup>18</sup> Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (преработен текст) (ОВ L 172, 17.5.2021 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj?locale=bg>).

<sup>19</sup> Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (преработен текст) (ОВ L 172, 17.5.2021 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj?locale=bg>).

4. Комисията предоставя на своя уебсайт общия формуляр на всички езици на Съюза. Органът или органите, определени от държавите членки в съответствие с член 28, параграфи 1 и 3, гарантират, че пътниците имат достъп до общия формуляр.“;

2) член 20 се изменя, както следва:

а) параграф 1 се заменя със следното:

„1. В случай на отмяна или закъснение при заминаването в рамките на редовен превоз превозвачът или, когато е уместно, управителят на автогарата, уведомява заминаващите от автогарите пътници за създалата се ситуация и за правата им на пътници съгласно настоящия регламент възможно най-скоро и във всеки случай не по-късно от 30 минути след определеното по разписание време на заминаване, като освен това им съобщава очакваното време на заминаване веднага щом тази информация бъде налична.“;

б) параграф 4 се заменя със следното:

„4. Изискваната съгласно параграфи 1 и 2 информация се предоставя и по електронен път на всички пътници, включително заминаващите от автобусни спирки, в срока, предвиден в параграф 1, ако пътникът е дал своето съгласие за това и е предоставил необходимите данни за връзка на превозвача или, според случая, на управителя на автогарата, при закупуване на билета.“;

3) заглавието на глава V се заменя с „Общи правила, качество на услугата и жалби“;

4) член 24 се изменя, както следва:

а) първото изречение се заменя със следното:

„Превозвачите и управителите на автогари, в рамките на съответните си области на компетентност, предоставят на пътниците подходяща информация по време на цялото пътуване в общодостъпна форма и на същите езици, на които обичайно се предоставя информация на всички пътници.“;

б) второто изречение се заличава;

5) в член 25 параграф 1 се заменя със следното:

„1. Когато продават билети за автобусни превози, превозвачите и управителите на автогари, в рамките на съответните си области на компетентност, гарантират, че на пътниците се предоставят:

а) подходяща и разбираема информация относно техните права и задължения съгласно настоящия регламент;

б) данни за връзка с превозвачите или, когато е целесъобразно, с управителите на автогари;

в) данни за връзка с органа или органите по прилагането, определени от държавата членка съгласно член 28, параграф 1.

Информацията се предоставя и по електронен път, ако това е осъществимо, на автогарите и, когато е приложимо, в интернет. По искане на лице с увреждане

или на лице с намалена подвижност информацията се предоставя в достъпна форма, когато е осъществимо.“;

- 6) вмъква се следният член 25а:

*„Член 25а*

#### **Средства за комуникация с пътниците**

Информацията по член 20, член 24 и член 25, параграф 1 се предоставя в най-подходящия формат, а когато това е технически възможно — по електронен път.

Когато информацията се предоставя чрез електронни средства за комуникация, превозвачите, управителите на автогари, продавачите на билети, туристическите агенти и туроператорите гарантират, че пътникът може да съхранява всяка писмена кореспонденция, включително датата и часа на тази кореспонденция, на траен носител. Всички средства за комуникация дават възможност на пътника да се свърже с тях бързо и да комуникира ефикасно.“;

- 7) вмъква се следният член 26а:

*„Член 26а*

#### **Стандарти за качество на услугите**

1. Превозвачите определят стандарти за качество на услугите и въвеждат система за управление на качеството с оглед поддържане на качеството на услугите. Стандартите за качество на услугите трябва да обхванат най-малко показателите, изброени в приложение III.

2. Превозвачите следят своето изпълнение на тези стандарти за качество на услугите. Те публикуват доклад относно качеството на предоставяните от тях услуги в интернет до [2 години след деня, в който започне да се прилага настоящият регламент] и на всеки две години след това. Този доклад не може да съдържа лични данни.

3. Управителите на автогари определят стандарти за качество на услугите въз основа на съответните показатели, изброени в приложение III. Те следят своето изпълнение на тези стандарти и предоставят достъп до информацията за изпълнението на стандартите на националните публични органи при поискване.“;

- 8) вмъкват се следните членове 28а, 28б и 28в:

*„Член 28а*

#### **Основен на риска подход към мониторинга на спазването на правата на пътниците**

1. Националните правоприлагащи органи разработват програма за мониторинг на съответствието, за да наблюдават спазването от страна на превозвачите, управителите на автогари, туристическите агенти, продавачите на билети и туроператорите на задълженията, определени в настоящия регламент, въз основа на оценка на риска. Програмата позволява откриването и коригирането на повтарящо се неспазване на изискванията при прилагането на правата на пътниците. Програмата за мониторинг на съответствието включва представителна извадка от дейности по мониторинг.

2. Оценката на риска се основава на фактическа оценка, при която се вземат предвид жалбите, подадени от пътниците до тези органи, когато има такива, както и констатациите от дейностите по мониторинг, извършвани от тези органи, информацията, посочена в член 28б, параграфи 1 и 3, и други източници на информация, отнасяща се до прилагането на настоящия регламент на територията на съответната държава членка.

3. Оценката на риска се извършва за първи път до 30 юни XXXX г. [1 година след като регламентът започне да се прилага] и на всеки две години след това.

4. Дейностите по мониторинг на съответствието се основават на оценката на рисковете и се извършват посредством одити, инспекции, интервюта, проверки и преглед на документи, според случая. Те включват както обявени, така и необявени дейности. Дейностите по мониторинг са пропорционални на установените рискове.

5. Националните правоприлагащи органи осигуряват бързото отстраняване на несъответствията, установени по време на техните дейности по мониторинг, от страна на превозвачите, управителите на автогари, туристическите агенти, продавачите на билети и туроператорите. Те изискват от превозвачите да представят план за действие за отстраняване на несъответствията, според случая.

6. Програмата за мониторинг на съответствието съгласно параграф 1, оценката на риска съгласно параграф 2, както и констатациите от тях се съобщават на Комисията до 30 юни XXXX г. [2 години след като регламентът започне да се прилага] и на всеки две години след това. Когато е приложимо, те се включват в докладите по член 29.

#### *Член 28б*

##### **Споделяне на информация с националните органи по прилагането**

1. Превозвачите и управителите на автогари предоставят на националните органи по прилагането съответните документи и информация по тяхно искане без неоправдано забавяне и във всеки случай в срок от един месец, считано от датата на получаване на искането.

2. При сложни случаи националният орган по прилагането може да удължи този срок до не повече от три месеца, считано от датата на получаване на искането.

3. При изпълнението на своите функции националните органи по прилагането вземат предвид информацията, която им е предоставена от органа, определен съгласно член 28, параграф 3 да разглежда жалби, ако това е различен орган.

#### *Член 28в*

##### **Информация за алтернативно уреждане на спорове от националните органи по прилагането**

Националният орган по прилагането, до който пътникът е подал жалба, или всеки друг орган, определен от държава членка за тази цел по член 28, параграф 3, информира жалбоподателя за неговото право да се обърне към органи за алтернативно уреждане на спорове, за да потърси индивидуална правна защита.“;

- 9) вмъква се следният член 30а:

*„Член 30а*

**Сътрудничество между държавите членки и Комисията**

1. Държавите членки изпращат редовно съответната информация относно прилагането на настоящия регламент на Комисията, която осигурява достъп до тази информация в електронен формат на другите държави членки.
2. По искане на Комисията националните органи по прилагането разследват конкретни съмнителни практики на неспазване на задълженията, определени в настоящия регламент, от един или няколко превозвачи, управители на автогари, продавачи на билети, туристически агенти и туроператори и докладват констатациите си на Комисията в рамките на четири месеца от искането.“;

- 10) вмъква се следният член 31а:

*„Член 31а*

**Комитет по правата на пътниците**

1. Комисията се подпомага от комитета, посочен в член 38 от Регламент (ЕС) 2021/782<sup>20</sup>.
2. При позоваване на настоящия параграф се прилага член 5 от Регламент (ЕС) № 182/2011.“.

- 11) Текстът, включен в приложение IV към настоящия регламент, се добавя като приложение III.

*Член 5*

**Изменения в Регламент (ЕС) 2021/782**

Регламент (ЕС) 2021/782 се изменя, както следва:

- 1) вмъква се следният член 30а:

*„Член 30а*

**Средства за комуникация с пътниците**

Когато информацията по настоящия регламент се предоставя на пътниците чрез електронни средства за комуникация, железопътните предприятия, управителите на гари, продавачите на билети и туроператорите гарантират, че пътникът може да съхранява всяка писмена кореспонденция, включително датата и часа на тази кореспонденция, на траен носител. Всички средства за комуникация дават възможност на пътника да се свърже с тях бързо и да комуникира ефективно.“;

- 2) вмъква се следният член 32а:

*„Член 32а*

---

<sup>20</sup> Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (преработен текст) (ОВ L 172, 17.5.2021 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj?locale=bg>).

## **Основан на риска подход към мониторинга на спазването на правата на пътниците**

1. Националните правоприлагащи органи разработват програма за мониторинг на съответствието, за да наблюдават спазването от страна на железопътните предприятия, управителите на гари, продавачите на билети и туроператорите на задълженията, определени в настоящия регламент, въз основа на оценка на риска. Програмата позволява откриването и коригирането на повтарящо се неспазване на изискванията при прилагането на правата на пътниците. Програмата за мониторинг на съответствието включва представителна извадка от дейности по мониторинг.
2. Оценката на риска се основава на фактическа оценка, при която се вземат предвид жалбите, подадени от пътниците до тези органи, когато има такива, както и констатациите от дейностите по мониторинг, извършвани от тези органи, информацията, посочена в член 32, параграф 2, и други източници на информация, отнасяща се до прилагането на настоящия регламент на територията на съответната държава членка.
3. Оценката на риска се извършва за първи път до 30 юни XXXX г. [1 година след като регламентът започне да се прилага] и на всеки две години след това.
4. Дейностите по мониторинг на съответствието се основават на оценката на рисковете и се извършват посредством одити, инспекции, интервюта, проверки и преглед на документи, според случая. Те включват както обявени, така и необявени дейности. Дейностите по мониторинг са пропорционални на установените рискове.
5. Националните правоприлагащи органи осигуряват бързото отстраняване на несъответствията, установени по време на техните дейности по мониторинг, от страна на железопътните предприятия, управителите на гари, продавачите на билети и туроператорите. Те изискват от превозвачите да представят план за действие за отстраняване на несъответствията, според случая.
6. Програмата за мониторинг на съответствието съгласно параграф 1, оценката на риска съгласно параграф 2, както и констатациите от тях се съобщават на Комисията до 30 юни XXXX г. [2 години след като регламентът започне да се прилага] и на всеки две години след това. Когато е приложимо, те се включват в докладите по член 32, параграф 3.“;

3) вмъква се следният член 34а:

*„Член 34а*

### **Сътрудничество между държавите членки и Комисията**

1. Държавите членки изпращат редовно съответната информация относно прилагането на настоящия регламент на Комисията, която осигурява достъп до тази информация в електронен формат на другите държави членки.
2. По искане на Комисията националните правоприлагащи органи разследват конкретни съмнителни практики на неспазване на задълженията, определени в настоящия регламент, от едно или няколко железопътни предприятия, управители на инфраструктура, управители на гари, продавачи на билети и туроператори и докладват констатациите си на Комисията в рамките на четири месеца от искането.“.

## *Член 7*

### **Влизане в сила и прилагане**

Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след деня на публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Той се прилага, считано от [1 година след влизането му в сила].

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави членки.

Съставено в Брюксел на [...] година.

*За Европейския парламент*  
*Председател*

*За Съвета*  
*Председател*