

Briselē, 2023. gada 8. decembrī
(OR. en)

16284/23

Starpiestāžu lieta:
2023/0437(COD)

TRANS 563
CODEC 2361

PRIEKŠLIKUMS

Sūtītājs:	Eiropas Komisijas ģenerālsekretāre, parakstījusi direktore <i>Martine DEPREZ</i>
Saņemšanas datums:	2023. gada 30. novembris
Saņēmējs:	Eiropas Savienības Padomes ģenerālsekretāre <i>Thérèse BLANCHET</i>
K-jas dok. Nr.:	COM(2023) 753 final
Temats:	Priekšlikums - EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA, ar ko attiecībā uz pasažieru tiesību izpildes panākšanu Savienībā groza Regulas (EK) Nr. 261/2004, (EK) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 un (ES) 2021/782

Pielikumā ir pievienots dokuments COM(2023) 753 *final*.

Pielikumā: COM(2023) 753 *final*



Briselē, 29.11.2023.
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Priekšlikums

EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA,

**ar ko attiecībā uz pasažieru tiesību izpildes panākšanu Savienībā groza Regulas (EK)
Nr. 261/2004, (EK) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 un (ES)
2021/782**

(Dokuments attiecas uz EEZ)

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

PASKAIDROJUMA RAKSTS

1. PRIEKŠLIKUMA KONTEKSTS

• Priekšlikuma pamatojums un mērķi

Šis tiesību akta priekšlikums par pasažieru tiesību tiesiskā regulējuma¹ pārskatīšanu palīdzēs stimulēt kolektīvo transporta veidu izmantošanu un attiecīgi arī īstenot zaļo kursu. Tā ir viena no Komisijas 2020. gadā pieņemtās Ilgtspējīgas un viedas mobilitātes stratēģijas² (IVMS) galvenajām darbībām.

Pasažieru tiesību pamatā ir vairākas atsevišķas un papildinošas tiesības, kas pasažieriem ir pirms brauciena, tā laikā un pēc tam, t. sk. personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām (*PRM*) tiesības uz piekļūstamību un palīdzību, tiesības saņemt informāciju pirms ceļojuma un dažādos tā posmos, tiesības uz pārvadājuma līguma izpildi traucējumu gadījumā, tiesības noteiktos apstākļos saņemt kompensāciju, tiesības uz ātru un pieejamu sistēmu sūdzību izskatīšanai. Tā kā katru gadu ES pasažieru tiesības ir piemērojamas vairāk nekā 13 miljardiem pasažieru ceļojumu ES, pasažieru aizsardzība ir kļuvusi par vienu no ES pamatiniciatīvām. Tomēr, neraugoties uz pēdējos 20 gados panākto ievērojamo progresu, joprojām ir daudz problēmu.

Šajā pārskatīšanā uzmanība tiek pievērsta divām problemātiskām jomām, kas apstiprinātas ietekmes novērtējumā. Pirmkārt un galvenokārt, nepilnības pasažieru tiesību īstenošanā un izpildes panākšanā liedz pasažieriem, kas izmanto visu veidu transportu, pilnvērtīgi izmantot savas tiesības. Šī problēma ir atkārtojusies kopš dažādo pasažieru tiesību regulu pieņemšanas. Tā jau tika konstatēta Komisijas ziņojumos un pētījumos³.

Kā liecina vairākas Eiropas aptaujas, pasažieru neinformētība par savām tiesībām un problēmas šo tiesību izpildes panākšanā ir problēmas, kas pastāvīgi atkārtojas. Jaunākā aptauja, kas veikta 2019. gadā⁴, liecina, ka tikai aptuveni trešā daļa ES pilsoņu zina, ka, ceļojot ar kolektīvo transportu ES, viņus aizsargā konkrētas tiesības.

Uz pasažieru neinformētību un problēmām viņu tiesību izpildes panākšanā norādīja arī Eiropas Revīzijas palāta (ERP) savā 2018. gada ziņojumā “ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācīnās par to ievērošanu”⁵. Tas apstiprinājās arī Covid-19 pandēmijas laikā — pasažieri nebija informēti par savām tiesībām un bieži nezināja, pie kā vērsties, kad vēlējās panākt šo tiesību izpildi. ERP 2021. gada īpašajā ziņojumā

¹ Pasažieru tiesību tiesisko regulējumu veido piecas regulas: Regula (EK) Nr. 261/2004 un Regula (EK) Nr. 1107/2006 attiecībā uz gaisa transportu, Regula (ES) Nr. 1177/2010 attiecībā uz ūdens transportu, Regula (ES) Nr. 181/2011 attiecībā uz autobusu pārvadājumiem un Regula (ES) 2021/782, ar ko aizstāj Regulu (EK) Nr. 1371/2007, attiecībā uz dzelzceļa transportu.

² COM(2020) 789 final: Ilgtspējīgas un viedas mobilitātes stratēģija — Eiropas transporta virzība uz nākotni.

³ Sk. ietekmes novērtējumu SWD(2023) 386, 2. iedaļu par problēmas izklāstu.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/lv/ip_19_6814. Tiek gatavota jauna Eiropas aptauja par pasažieru tiesībām, kuras rezultāti gaidāmi 2024. gada 1. ceturksnī.

⁵ Eiropas Revīzijas palātas īpašais ziņojums Nr. 30/2018: “ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācīnās par to ievērošanu”.

“Aviopasažieru tiesības Covid-19 pandēmijas laikā: svarīgas tiesības nav aizsargātas, lai gan Komisija centās rīkoties”⁶ ir izdarīts tāds pats secinājums.

Otrā šajā priekšlikumā aplūkotā problēma ir konkrētāka — tā īpaši attiecas uz tiesībām saņemt atlīdzinājumu pilnā lidmašīnas biļetes cenas apmērā, ja lidojums netiek veikts, kā plānots, — un īpaši saasinājas Covid-19 pandēmijas laikā. Pašlaik atlīdzināšanas noteikumi nav skaidri gadījumā, kad aviopasažieri biļetes rezervējuši, izmantojot starpnieka pakalpojumus.

Saistībā ar šo priekšlikumu trešā problēma, proti, pasažieru aizsardzība multimodālu braucienu laikā, ir aplūkota citā tiesību akta priekšlikumā, kas attiecas uz pasažieru tiesību paplašināšanu, aptverot multimodālus braucienus⁷.

Attiecībā uz nepilnībām pasažieru tiesību īstenošanā un izpildes panākšanā visos transporta veidos mērķis ir divējs: pirmkārt, nodrošināt tiesību rezultatīvu un efektīvu izpildi visās dalībvalstīs, lai valstu izpildestruktūru rīcībā būtu iedarbīgāki rīki, kas ļauj uzraudzīt, kā operatori ievēro pasažieru tiesības, un, otrkārt, nodrošināt sūdzību rezultatīvāku izskatīšanu, piedāvājot pasažieriem ātru, vienkāršu un pieejamu sistēmu. Priekšlikums palīdzēs saskaņot dažādu transporta veidu noteikumus, maksimāli pamatojoties uz jaunākajām norisēm, ko paredz jaunā Dzelzceļa pasažieru tiesību regula (ES) 2021/782, un uz Komisijas 2013. gada priekšlikumu grozīt Regulu (ES) Nr. 261/2004⁸. Šie jaunie pasākumi varētu sniegt labumu visiem pasažieriem, kas izmanto pasažieru tiesības.

Attiecībā uz atlīdzinājumu aviopasažieriem, kuri biļetes rezervējuši, izmantojot starpnieka pakalpojumus, mērķis ir nodrošināt skaidru atlīdzināšanas procedūru visiem iesaistītajiem dalībniekiem (piem., pārvadātājiem, starpniekiem un pasažieriem). Labumu no šiem pasākumiem potenciāli gūtu aptuveni 450 miljoni pasažieru gadā, kuri biļetes rezervē, izmantojot starpnieku pakalpojumus.

Jautājumam par standartizētiem rokas bagāžas izmēriem nesen ir pievērsies Eiropas Parlaments vienā no savām rezolūcijām⁹. Komisijas 2013. gada priekšlikumā grozīt Regulu (ES) Nr. 261/2004 jau ir ņemtas vērā dažas Eiropas Parlamenta paustās bažas, jo īpaši gaisa pārvadātāju pienākums informēt pasažierus par atļauto bagāžas apjomu, kas piemērojams viņu attiecīgajām rezervācijām. Tomēr pasažieriem arī bieži rodas apjukums par pieļaujamo rokas bagāžu atkarībā no aviokompānijas un gaisa pārvadājuma maksas klases, jo ir ļoti daudz dažādu izmēru un svaru, ko atļauj dažādas aviokompānijas un kas ir atļauti dažādām biļešu klasēm. Lai apjukumu mazinātu, vajadzētu būt nelielam skaitam vispārātlautu izmēru un svaru, vienlaikus atzīstot gaisa pārvadātāju brīvību noteikt gaisa pārvadājuma maksu. Gaisa pārvadātājiem vajadzības gadījumā būtu jāsadarbojas ar gaisa kuģu ražotājiem un bagāžas somu ražotājiem, lai vienotos par šiem standartiem, kā arī informētu par to, kā tie ievēro nozares standartus par rokas bagāžas svaru un izmēriem saistībā ar saviem pakalpojumu kvalitātes standartiem, par kuriem tiem arī ir jāziņo.

⁶ [Eiropas Revīzijas palātas īpašais ziņojums Nr. 15/2021: “Aviopasažieru tiesības Covid-19 pandēmijas laikā: svarīgas tiesības nav aizsargātas, lai gan Komisija centās rīkoties”.](#)

⁷ Sk. priekšlikumu Eiropas Parlamenta un Padomes regulai par pasažieru tiesībām multimodālu braucienu kontekstā (COM(2023) 752 final, 29.11.2023.).

⁸ Priekšlikums EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULAI, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos, un Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību, veicot pasažieru un viņu bagāžas gaisa pārvadājumus (COM(2013) 130 final, 13.3.2013.).

⁹ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344_LV.html.

Visbeidzot, citos transporta veidos, ka nav gaisa transports, pārvadātājam, kas pieprasa, lai personu ar invaliditāti ceļojumā pavadītu asistents, ir jāļauj asistentam ceļot bez maksas. Noteikumi, kuri attiecas uz dažādajiem transporta veidiem un kuru mērķis ir turpināt piekļūstamības īstenošanu, kā noteikts ANO Konvencijas par personu ar invaliditāti tiesībām (*UNCRPD*) 9. pantā, būtu vēl vairāk jāsalāgo, un tiem būtu jāaptver arī gaisa transports. Ja gaisa pārvadātājs pieprasa, lai likumā noteikto aviācijas drošuma prasību izpildes nolūkā personu ar invaliditāti ceļojumā pavadītu asistents, būtu jāpieprasa, lai gaisa pārvadātājs pavadītu personu pārvadātu bez maksas. Tas ir svarīgs priekšnosacījums, lai personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām varētu izmantot gaisa transportu tāpat kā citas personas. Tāpēc tas būs svarīgs solis, ar ko *UNCRPD* paredzētos pienākumus attiecībā uz piekļūstamību īstenot Savienības tiesībās.

Kopumā ar reformu tiek risinātas nepilnības esošo pasažieru tiesību īstenošanā un izpildes panākšanā un netiek noteiktas jaunas pasažieru tiesības. Ar to tiek panākts līdzsvars starp pasažieru aizsardzību un pārvadātāju un infrastruktūras pārvaldītāju pienākumiem.

Šī iniciatīva ir iekļauta Komisijas darba programmā 2023. gadam, proti, tās II pielikumā (*REFIT* iniciatīvas) sadaļā “Ekonomika cilvēku labā”¹⁰.

• **Saskanība ar pašreizējiem noteikumiem konkrētajā politikas jomā**

Komisija Ilgtspējīgas un viedas mobilitātes stratēģijā apņēmas rīkoties, lai nodrošinātu, ka ES pasažieru tiesības tiek īstenotas labāk, ir skaidrākas gan pārvadātājiem, gan pasažieriem, nodrošina pienācīgu atbalstu un atlīdzinājumu (“cenās atlīdzinājumu”), arī gadījumā, kad rodas brauciena traucējumi, un ka tiek piemērotas atbilstošas sankcijas, ja noteikumi netiek pienācīgi ievēroti, kā arī lai izskatītu iespējas un ieguvumus, ko sniegtu multimodāls pasažieru tiesību satvars (63. darbība). Tādējādi šis priekšlikums ir saskaņā ar pasažieru tiesību politiku.

Ierosinātie grozījumi attiecībā uz izpildes panākšanu lielā mērā ir kopsavilkums gan jaunajiem noteikumiem jaunajā Dzelzceļa regulā (Regula (ES) 2021/782), gan Komisijas 2013. gada priekšlikumam grozīt Regulu (ES) Nr. 261/2004. Tas ļautu vienkāršot un saskaņot tiesisko regulējumu Eiropas pasažieru labā.

Ar jauno regulu par dzelzceļa pasažieru tiesībām ir ieviesti vairāki jauni noteikumi, kas varētu būt noderīgi arī to pasažieru aizsardzībai, kuri ceļo, izmantojot citus transporta veidus, piemēram, pienākums operatoriem kopīgot attiecīgo informāciju ar valstu izpildstrukturām, labāki rīki valstu izpildstrukturām vajadzībām un jauna ES mēroga standartizēta veidlapa kompensācijai un atlīdzinājumam. Tāpēc šajā priekšlikumā paredzētie politikas pasākumi papildina jauno Dzelzceļa pasažieru tiesību regulu.

Attiecībā uz aviopasažieru tiesībām Komisija jau 2013. gadā ierosināja izmaiņas Regulā (EK) Nr. 261/2004, lai precizētu pasažieru tiesības un palielinātu to iedarbīgumu. Komisijas ieskatā 2013. gadā ierosinātie noteikumi aviopasažieru tiesību labākas izpildes panākšanai joprojām ir atbilstoši mērķim. Tas ir bijis viens no prioritārajiem darba kārtības jautājumiem tās iepriekšējās darba programmās un joprojām ir viena no prioritātēm arī 2024. gadam¹¹. Visas

¹⁰ Komisijas darba programma 2023. gadam “Stabila un vienota Savienība” (COM(2022) 548 final, 18.10.2022.).

¹¹ Komisijas 2024. gada darba programma “Rezultāti šodien un gatavība rītdienai” (COM(2023) 638 final, 17.10.2023.), III pielikums, 26. lpp., Nr. 109.

trīs ES iestādes noteica kopīgas likumdošanas prioritātes 2023. un 2024. gadam, attiecībā uz kurām tās vēlas panākt ievērojamu progresu, un starp tām ir arī 2013. gada priekšlikums¹².

Šajā kontekstā ierosinātie noteikumi par tiesību labākas izpildes panākšanu, kas norādīti 2013. gada priekšlikumā par gaisa transportu (piemēram, iespēja Komisijai pieprasīt, lai valstu izpildstrukturās izmeklē gadījumus, kur pastāv aizdomas par pārvadātāju īstenotu konkrētu praksi) ir noderīgi arī to pasažieru aizsardzībai, kuri izmanto citus transporta veidus. Tāpēc tiek ierosināts paplašināt minētos noteikumus, tos attiecinot arī uz citiem transporta veidiem. Tāpēc attiecībā uz aviopasažieru tiesībām šajā priekšlikumā paredzētie politikas pasākumi papildina 2013. gada likumdošanas priekšlikumu.

Komisija 2021. gadā publicēja trīs tiesiskā regulējuma izvērtējumus par pasažieru tiesībām saistībā ar ūdens transportu un autobusu pārvadājumiem, kā arī personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kuras ceļo ar gaisa transportu¹³. Visi trīs izvērtējumi cita starpā liecina, ka attiecībā uz šo regulu izpildi vēl ir iespējami uzlabojumi.

Kā liecina vairākas Eiroparometra aptaujas, pasažieru neinformētība par savām tiesībām un problēmas šo tiesību izpildes panākšanā ir problēmas, kas pastāvīgi atkārtojas. Jaunākā aptauja, kas veikta 2019. gadā¹⁴, liecina, ka tikai aptuveni trešā daļa ES pilsoņu zina, ka, izmantojot gaisa, dzelzceļa un ūdens transportu, kā arī autobusu pārvadājumus ES, viņus aizsargā konkrētas tiesības (šis rezultāts ir līdzīgs 2014. gada Eiroparometra aptaujas rezultātam). Šā iemesla dēļ Komisija regulāri organizē kampaņas, lai veicinātu informētību par pasažieru tiesībām, un sniedz informāciju vienotajā digitālajā vārtējā “Tava Eiropa”, kā arī pasažieru tiesību lietotnē, kas pieejama visās ES oficiālajās valodās.

Uz pasažieru neinformētību un problēmām savu tiesību izpildes panākšanā norādīja arī Eiropas Revīzijas palāta (ERP) savos 2018. un 2021. gada ziņojumos, kas minēti iepriekš.

• **Saskanība ar citām Savienības politikas jomām**

Lai nodrošinātu saskaņotību un konsekveni, šajā priekšlikumā ir ņemti vērā citi ES tiesību akti, kas pašlaik arī tiek pārskatīti vai izstrādāti. Starp tiem jo īpaši ir notiekošās iniciatīvas patērētāju aizsardzības jomā (ieskaitot ES Pasažieru tiesību regulu), kas arī papildina šo iniciatīvu, bet nepārklājas ar to.

Attiecībā uz Direktīvas (ES) 2015/2302 par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem (Komplekso ceļojumu direktīva, KCD) pārskatīšanu noteikumi par kompleksajiem ceļojumiem saskaņā ar KCD un priekšlikums pārskatīt direktīvu¹⁵ arī ir saskanīgi ar šo priekšlikumu — lai gan abi attiecas uz ceļojumiem, tie skar divus atsevišķus tirgus. Šis priekšlikums — atbilstīgi spēkā esošajiem tiesību aktiem par pasažieru tiesībām un priekšlikumam tos grozīt — attiecas tikai uz pasažieru pārvadājumu pakalpojumiem (piem.,

¹² Sk. iestāžu procedūru 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)

un kopīgo 2023. un 2024. gada likumdošanas prioritāšu sarakstu:

<https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

¹³ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 un 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_en.

¹⁴ Eiroparometra 2019. gada speciālaptauja par ES pilsoņu viedokli par pasažieru tiesībām, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

¹⁵ Priekšlikums attiecībā uz pasažieru tiesību izpildes panākšanu Savienībā grozīt Regulas (EK) Nr. 261/2004, (EK) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/20, (ES) Nr. 181/2011 un (ES) 2021/782 (COM(2023) 753 final, 29.11.2023.).

dzelzceļa un autobusa pārvadājumu pakalpojumu kombināciju), savukārt noteikumi par kompleksajiem ceļojumiem aptver dažādu organizatora piedāvātu ceļojumu pakalpojumu kombināciju (piem., pakete, kas ietver lidojumu un izmitināšanu viesnīcā). Tomēr, ja pakalpojumu sniedzējs (pārvadātājs) atceļ pakalpojumu, organizatoriem saskaņā ar priekšlikumu par KCD, kā arī starpniekiem, kas samaksājuši par pasažiera transporta biļetēm no sava konta, saskaņā ar šo priekšlikumu ir tiesības septiņu dienu laikā saņemt atlīdzinājumu no šiem pakalpojumu sniedzējiem. Pasažieriem, kuri rezervē aviobiļeti, izmantojot starpnieka pakalpojumus, arī tiks piešķirts atlīdzinājums 14 dienu laikā tāpat kā komplekso ceļojumu pasažieriem. Lai gan priekšlikums par Komplekso ceļojumu direktīvu aptver arī tādus jautājumus kā priekšmaksājumi un aizsardzība maksātnespējas gadījumā, pasažieru aizsardzība gaisa pārvadātāju maksātnespējas un nozīmīgas krīzes gadījumā tiks aplūkota noteiktošajā Regulas (EK) Nr. 1008/2008 (Gaisa pārvadājumu pakalpojumu regula) pārskatīšanā, proti, ar pasākumiem, kuru mērķis ir uzlabot gaisa pārvadātāju finansiālās spējas un noturību un novērst bankrota vai likviditātes krīzes situācijas¹⁶.

Patērētāju tiesību aizsardzības jomas tiesību aktu izpilde balstās uz diviem savstarpēji papildinošiem pīlāriem. Pirmkārt, patērētāji var izmantot privāttiesiskās izpildes rīkus — tiesisko aizsardzību tiesā vai strīdu izšķiršanu ārpus tiesas kārtībā. Komisija 2023. gadā pieņēma priekšlikumu grozīt Direktīvu 2013/11/ES (Strīdu alternatīvās izšķiršanas direktīva), lai vēl vairāk uzlabotu strīdu izšķiršanu ārpus tiesas kārtībā¹⁷ vai nu individuāli, vai grupā. Ar šo priekšlikumu strīdu alternatīvā izšķiršana tiek uzlabota, jo tas nosaka pienākumu valstu izpildstrukturām informēt pasažierus par strīdu alternatīvās izšķiršanas iespējām. Otrkārt, patērētājus var aizsargāt ar publiski tiesiskās izpildes nodrošināšanu, ko īsteno galvenokārt publiskās iestādes, kuras aizsargā patērētāju kolektīvās intereses. Patērētāju tiesību izpildi nodrošina galvenokārt valstu izpildstrukturās, kas atbild par ES pasažieru tiesību regulām. Regula (ES) 2017/2394 (Regula par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā) ir papildinošs instruments, kas nosaka sadarbības satvaru, kurš valsts iestādēm no visām Eiropas Ekonomikas zonas valstīm ļauj kopīgi risināt jautājumus saistībā ar patērētāju noteikumu (t. sk. patērētāju tiesību) pārkāpumiem, ja pakalpojumu sniedzējs un patērētājs atrodas dažādās valstīs. Darbības, kuru pamatā ir Regula par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā un kuras tiek vērstas pret aviokompānijām un starpniekiem, ir parādījušas, ka dialogs var būt noderīgs instruments, ar ko atbalstīt pasažieru tiesību izpildes panākšanu, un arī to, ka spēkā esošie noteikumi ir jāpastiprina, jo īpaši tad, ja biļetes pirkšanā ir bijis iesaistīts starpnieks¹⁸.

Šis priekšlikums ir saskaņā ar Komisijas Deleģēto regulu (ES) 2017/1926 par multimodāliem maršruta informācijas pakalpojumiem (*MMTIS*)¹⁹. Minētā regula nosaka, ka datu turētājiem (piem., transporta iestādēm, pārvadātājiem un infrastruktūras pārvaldītājiem) dati par transporta tīkliem (t. sk. dati par transporta pakalpojumiem, t. i., kustības grafikiem un darbalaikiem) ir jādara pieejami datu lietotājiem, izmantojot valstu piekļuves punktus, ko

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revision-of-the-Air-Services-Regulation_lv.

¹⁷ Priekšlikums EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVAI, ar ko groza Direktīvu 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu, kā arī Direktīvas (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 un (ES) 2020/1828 (COM(2023) 649 final, 17.10.2023.).

¹⁸ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_lv.

¹⁹ Komisijas Deleģētā regula (ES) 2017/1926 (2017. gada 31. maijs), ar ko papildina Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2010/40/ES attiecībā uz ES mēroga multimodālu maršruta informācijas pakalpojumu sniegšanu (OV L 272, 21.10.2017., 1. lpp.).

izveidojušas dalībvalstis, ja dati ir pieejami digitālā mašīnlasāmā formātā. Šis priekšlikums ir arī saskaņā ar priekšlikumu pārskatīt Komisijas Deleģēto regulu (ES) 2017/1926²⁰. Ar šo pārskatīšanu minētā prasība tiek paplašināta, pakāpeniski — no 2025. gada decembra līdz 2028. gada decembrim — pievienojot dinamisko datu veidus, piem., pienākšanas un atiešanas laikus reāllaikā. Tas ir īpaši svarīgi attiecībā uz šo priekšlikumu saistībā ar reāllaika informāciju, ko pasažieriem sniedz par brauciena traucējumiem, kad tiek mainīti transporta veidi. To vēl vairāk atbalstīs ierosinātais Inteliģento transporta sistēmu direktīvas (ITS direktīva) grozījums²¹ — grozījumam būtu jānodrošina, ka ITS lietotnes autotransporta jomā ļauj veikt netraucētu integrāciju ar citiem transporta veidiem, piemēram, ar dzelzceļa transportu vai aktīvo mobilitāti, tādējādi veicinot pāreju uz šiem transporta veidiem, kad vien tas ir iespējams, lai uzlabotu efektivitāti un pieejamību.

Šis priekšlikums ir arī saskaņā ar Paziņojumu par kopīgo Eiropas mobilitātes datu telpu (EMDT), kurā izklāstīta ierosinātā turpmākā rīcība kopīgas Eiropas mobilitātes datu telpas izveidei, t. sk. tās mērķi, galvenās iezīmes, atbalsta pasākumi un atskaites punkti. Šādas datu telpas mērķis ir atvieglot piekļuvi datiem no jau pastāvošiem un arī vēl gaidāmiem transporta un mobilitātes datu avotiem, šo datu sakopšanu un kopīgošanu²².

2. JURIDISKAIS PAMATS, SUBSIDIARITĀTE UN PROPORCIONALITĀTE

• Juridiskais pamats

Juridiskais pamats ES tiesību aktu pieņemšanai saistībā ar kopēju transporta politiku ir Līguma par Eiropas Savienības darbību (LESD) 91. panta 1. punkts. Minētā tiesību norma ir juridiskais pamats pašlaik spēkā esošajām pasažieru tiesību regulām. Turklāt saskaņā ar LESD 100. panta 2. punktu Savienības likumdevējs var pieņemt attiecīgus noteikumus par jūras transportu.

• Subsidiaritāte (neekskluzīvas kompetences gadījumā)

Pirms pasažieru tiesību regulu pieņemšanas pasažieru aizsardzības līmenis bija samērā ierobežots. Vienotajā tirgū daudzi pārvadātāji (ne tikai aviokompānijas, bet arī dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi un kuģošanas sabiedrības, un arvien biežāk arī autobusu pārvadājumu uzņēmumi) sniedz pakalpojumus dažādās dalībvalstīs un pat ārpus tām. Tāpēc, lai nodrošinātu vienlīdzīgus konkurences apstākļus visiem transporta pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem dalībniekiem (piem., pārvadātājiem, infrastruktūras pārvaldītājiem (tas īpaši attiecas uz PRM), starpniekiem u. c.), kuri bieži darbojas pāri robežām, ir vajadzīga pasažieru tiesību saskaņošana ES līmenī. Tiesību rezultatīvas izpildes panākšana joprojām ir atkarīga no sadarbības starp dalībvalstīm, un joprojām ir svarīgi, lai uzraudzības darbības tiktu veiktas valsts līmenī. Attiecībā uz atlīdzinājumu, ko piešķir starpnieki, jānorāda, ka avioceļojumu tirgum ES būtībā ir pārrobežu raksturs un daži no lielākajiem starpniekiem ir starptautiskā tirgus dalībnieki. Rīcība valsts līmenī var izraisīt kropļojumus iekšējā tirgū, bet pasažieriem ir jābūt spējīgiem aizstāvēt savas tiesības tādā pašā veidā un gūt labumu no vienādas aizsardzības neatkarīgi no dalībvalsts, kurā viņi ceļo.

²⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-EU-wide-multimodal-travel-new-specifications-for-information-services_lv.

²¹ Priekšlikums direktīvai, ar ko groza Direktīvu 2010/40/ES par pamatu inteliģento transporta sistēmu ieviešanai autotransporta jomā un saskarnēm ar citiem transporta veidiem (COM(2021) 813 final — 2021/0419 (COD)) — (EP un Padome par provizorisko tekstu vienojās 2023. gada jūnijā).

²² Komisijas paziņojums Eiropas Parlamentam, Padomei, Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejai un Reģionu komitejai par kopīgas Eiropas mobilitātes datu telpas izveidi (COM(2023)751 final, 29.11.2023.).

Jaunie pasākumi saistībā ar izpildes panākšanu ļautu palielināt esošo tiesību iedarbīgumu, nodrošinot, ka valstu izpildstrukturā izpildes panākšanas prakse stimulē pārvadātājus, termināļu operatorus un starpniekus (jo īpaši tos, kas ne vienmēr piemēro spēkā esošos noteikumus par pasažieru tiesībām pilnīgi atbilstošā veidā) sniegt vislabāko aizsardzību pasažieriem, un likvidējot šķēršļus, kas liedz pilsoņiem rezultatīvi īstenot savas tiesības saskaņā ar ES tiesību aktiem. Pasažieru tiesību rezultatīvāka īstenošana motivēs cilvēkus vairāk izmantot sabiedrisko transportu, nevis privātos automobiļus, un tādējādi sniegs ieguldījumu zaļajā kursā. Visbeidzot, jaunie pasākumi palīdzēs uzlabot aviopasažieru aizsardzību visā ES, nodrošinot, ka viņiem tiks piešķirts atlīdzinājums arī tad, ja viņi biļetes rezervējuši, izmantojot starpnieka pakalpojumus. Minēto iemeslu dēļ iepriekš izklāstīto problēmu risināšanai ir vajadzīga rīcība ES līmenī.

- **Proporcionalitāte**

Kā sīkāk izklāstīts šim priekšlikumam pievienotā ietekmes novērtējuma 7. nodaļā un turpmāk 3. punktā, neviens no abiem risinājumiem, kas saistīti ar izpildes panākšanu, neparedz vairāk kā ir nepieciešams, lai sasniegtu vispārējos politikas mērķus, proti, gādāt par pasažieru pārvadājumu vienotā tirgus pienācīgu darbību un nodrošināt pasažieriem patērētāju aizsardzības augstu līmeni, kad viņi ceļo ar vienu transporta veidu vai brauciena laikā maina transporta veidus, sniedzot pārvadātājiem, starpniekiem un (jo īpaši attiecībā uz PRM) termināļu operatoriem un valstu pārvaldes iestādēm iespēju efektīvi un rezultatīvi piemērot šīs tiesības un panākt to izpildi. Tas pats attiecas uz politikas risinājumiem, kas pievēršas skaidrības trūkumam par atlīdzinājuma noteikumiem, ja lidojums rezervēts, izmantojot starpnieka pakalpojumus.

- **Juridiskā instrumenta izvēle**

Tā kā šis priekšlikums attiecas uz piecu spēkā esošu regulu pārskatīšanu, arī izvēlētais juridiskais instruments ir regula.

3. EX POST IZVĒRTĒJUMU, APSPRIEŠANOS AR IEINTERESĒTAJĀM PERSONĀM UN IETEKMES NOVĒRTĒJUMU REZULTĀTI

- **Ex post izvērtējumi / spēkā esošo tiesību aktu atbilstības pārbaudes**

Komisija 2020. un 2021. gadā izvērtēja pasažieru tiesību regulas attiecībā uz aviopasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām (Regula (EK) Nr. 1107/2006), ūdens transportu (Regula (ES) Nr. 1177/2010) un autobusu pārvadājumiem (Regula (ES) Nr. 181/2011). Visos trīs izvērtējumos uzsvērts tas, ka vēl joprojām ir problēmas, jo īpaši šo noteikumu piemērošanā, uzraudzībā un izpildes panākšanā. Tie parādīja, ka atbilstības uzraudzības darbību plašums dalībvalstīs ievērojami atšķiras un valstu izpildstrukturā bieži vien nepietiekami pārzina, vai un kā pasažieru tiesības tiek aizsargātas. Kopējais valstu izpildstrukturām iesniegto sūdzību skaits joprojām kopumā ir mazs vai ļoti mazs — aptuveni 15 sūdzības uz miljonu pasažieru attiecībā uz aviopasažieru ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, aptuveni 1 sūdzība uz miljonu pasažieru attiecībā uz ūdens transporta pasažieru tiesībām un aptuveni 1,5 sūdzības uz miljonu pasažieru attiecībā uz autobusu pasažieru tiesībām, taču vēl joprojām nav skaidrs, vai tas tā ir tāpēc, ka pasažieru tiesības ir labi aizsargātas, vai tāpēc, ka pasažieri nesūdzas, un, ja tā, kādu iemeslu dēļ (arī tādēļ, ka viņi nezina par pasažieru tiesībām).

- **Apspriešanās ar ieinteresētajām personām**

Apspriešanās mērķis bija savākt kvalitatīvas un kvantitatīvas atsauksmes no attiecīgajām ieinteresēto personu grupām un plašas sabiedrības.

Attiecīgās ieinteresēto personu grupas ietver organizācijas, kas pārstāv patērētājus un pasažierus (t. sk. personas ar invaliditāti), valstu izpildstrukturās un citas publiskas iestādes, strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūras, pārvadātājus (aviokompānijas, dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumus, autobusu pārvadājumu uzņēmumus, kuģu īpašniekus) un to apvienības, termināļu operatorus (lidostu vadības dienestus, dzelzceļa staciju apsaimniekotājus, autoostu operatorus, ostu termināļu operatorus) un to apvienības, starpniekus (biļešu pārdevējus starpniekus, tiešsaistes ceļojumu aģentus, komplekso ceļojumu organizatorus) un to apvienības, apdrošināšanas sabiedrības un aizsardzības fondus maksātspējas gadījumā, kredītkaršu uzņēmumus un prasījumu aģentūras.

Komisija apspriedās ar ieinteresētajām personām, izmantojot šādas metodes: atbildes uz uzaicinājumu iesniegt atsauksmes, atklāta tiešsaistes sabiedriskā apspriešana, mērķorientēta sabiedriskā apspriešana ar attiecīgajām ieinteresēto personu grupām, izmantojot tiešsaistes aptaujas anketas, kā arī intervijas, darbsemināri un valstu izpildstrukturā ekspertu grupu sanāksmes²³.

- **Ekspertu atzinumu pieprasīšana un izmantošana**

Revīzijas palāta

Tika ņemts vērā Eiropas Revīzijas palātas īpašais ziņojums Nr. 30/2018 “ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācīnās par to ievērošanu”, kā arī īpašais ziņojums Nr. 15/2021 par aviopasažieru tiesībām Covid-19 pandēmijas laikā. Šo ieteikumu mērķis ir uzlabot ES pasažieru tiesību regulējuma saskaņotību, skaidrību un iedarbīgumu, sniegt plašākas iespējas valstu izpildstrukturām un paplašināt Komisijas pilnvarojumu.

Izvērtējuma pētījumi

Kā ārējo ekspertu ieguldījums tika izmantoti arī visi trīs 2021. gadā publicētie izvērtējumi par pasažieru tiesībām attiecībā uz ūdens transportu, autobusu pārvadājumiem un pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kuri ceļo ar gaisa transportu.

Citi pētījumi un aptaujas

Tika ņemti vērā arī ārēji pētījumi par aviopasažieru tiesību pašreizējo aizsardzības līmeni ES²⁴ (2020. gads) un par pasažieru tiesībām, izmantojot multimodālo transportu²⁵ (2019. gads), kā arī 2019. gadā veiktā Eiropabarometra aptauja par pasažieru tiesībām²⁶.

Ietekmes novērtējums

Ietekmes novērtējuma atbalstam tika veikts ārējs pētījums.

Priekšlikumam regulai, ar ko attiecībā uz pasažieru tiesību izpildes panākšanu Savienībā groza Regulas (EK) Nr. 261/2004, (EK) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES)

²³ Plašāku informāciju par apspriešanos ar ieinteresētajām personām sk. kopsavilkuma ziņojumā ietekmes novērtējuma (SWD(2023) 386) 2. pielikumā.

²⁴ [Pētījums par aviopasažieru tiesību pašreizējo aizsardzības līmeni ES — ES Publikāciju birojs \(europa.eu\).](#)

²⁵ Pētījums par pasažieru tiesībām multimodālā transporta kontekstā (2019. gada jūnijs): <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

²⁶ Eiropabarometra 2019. gada speciālapauja par ES pilsoņu viedokli par pasažieru tiesībām, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

Nr. 181/2011 un (ES) 2021/782, ir pievienots ietekmes novērtējuma ziņojums, par kuru Regulējuma kontroles padome (RKP) 2023. gada 7. jūlijā sniedza pozitīvu atzinumu ar atrunām. Ietekmes novērtējuma ziņojums tika pārskatīts saskaņā ar padomes konstatējumiem un ieteikumiem. Tika nostiprināta problēmu analīze un ieguvumu analīze, jo īpaši attiecībā uz paredzamajiem ieguvumiem patērētājiem. Tika pievienots detalizētāks novērtējums par ietekmi uz visvairāk skarto ekonomikas dalībnieku konkurētspēju.

Ietekmes novērtējumā tika sīki iztirzāti politikas risinājumi, kas skar divas problēmjas, uz kurām attiecas šis priekšlikums: 1) pasažieri negūst pilnīgu labumu no savām tiesībām, jo ir nepilnības īstenošanā un izpildes panākšanā, un 2) neskaidri noteikumi par atlīdzinājumu gadījumā, ja lidojumi rezervēti, izmantojot starpnieka pakalpojumus.

Attiecībā uz šo priekšlikumu risinājums, kuram ietekmes novērtējumā dota priekšroka, ir to risinājumu apvienojums, kas sniedz vislabākos rezultātus katrā problēmā, t. i., 1.2. politikas risinājums (PR) attiecībā uz izpildes panākšanu un 3.2. PR attiecībā uz atlīdzinājumiem.

Attiecībā uz izpildes panākšanas jomu tika apsvērti divi politikas risinājumi:

1.1. PR mērķis ir saskaņot izpildes panākšanas un sūdzību izskatīšanas noteikumus, ieviešot pasākumus, kas paredzēti jaunajā Regulā (ES) 2021/782 par dzelzceļa pasažieru tiesībām (t. i., a)–d) pasākums) vai Komisijas 2013. gada priekšlikumā par aviopasažieru tiesībām (t. i., e) pasākums), attiecībā uz citiem transporta veidiem:

- (a) pārvaldātājiem, termināļu pārvaldītājiem un starpniekiem pēc valstu izpildstrukturū pieprasījuma būs jāsniedz tām attiecīgie dati; šim pasākumam būs ļoti pozitīva ietekme uz valstu izpildstrukturū veikto uzraudzības darbību, jo tas ievērojami uzlabos to zināšanas par ieinteresēto personu rīcību;
- (b) pārvaldātājiem un termināļu pārvaldītājiem būs jāpieņem un jāīsteno pakalpojumu kvalitātes standarti un jāziņo par to īstenošanu; pārvaldātājiem būs arī jāinformē pasažieri un valstu izpildstrukturā par to, kā tie īsteno pasažieru tiesības;
- (c) Komisijai tiks piešķirtas pilnvaras pieņemt standartizētas atlīdzinājuma un kompensācijas pieprasījumu veidlapas, lai pasažieriem būtu vieglāk iesniegt pieprasījumus; šīs veidlapas atvieglos pilsoņiem pilnīgas dokumentācijas iesniegšanu ar visiem attiecīgajiem datiem, un pārvaldātājiem būs pienākums tās pieņemt, paturot prātā, ka esošās pārvaldātāju vai valstu izpildstrukturū veidlapas joprojām būs spēkā;
- (d) valstu izpildstrukturām vajadzības gadījumā būs jāinformē pasažieri par viņu tiesībām pieprasīt individuālu tiesisko aizsardzību, izmantojot strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūras;
- (e) Komisija var pieprasīt valstu izpildstrukturām veikt izmeklēšanu, jo īpaši lai gadījumos, kuros iesaistītas vairākas dalībvalstis, uzsāktu attiecīgu sadarbību starp dalībvalstīm.

1.2. PR risinājums veidots no visiem 1.1. PR pasākumiem un diviem papildu pasākumiem:

- (f) uzlabotas informācijas sniegšana pasažieriem par viņu kā pasažieru tiesībām ar mērķi veicināt viņu informētību par šīm tiesībām, jo īpaši biļešu rezervēšanas un brauciena traucējumu laikā;
- (g) pienākums valstu izpildstrukturām veikt atbilstības uzraudzības darbības, pamatojoties uz riska novērtējumu; valstu izpildstrukturā pilnvērtīgi izmantos no

ieinteresētajām personām saņemtos datus un izstrādās uzraudzības programmas, pamatojoties uz pasažieru tiesību noteikumu atkārtotas neievērošanas riska novērtējumu. Pārvadātāji un termināļu pārvaldītāji nodrošinās, ka valstu izpildstrukturū veikto uzraudzības darbību laikā atklātās neatbilstības tiek ātri novērstas.

Vēlamais politikas risinājums izpildes panākšanas jomā ir 1.2. PR, jo tas vislabāk nodrošina, ka pārvadātāji un termināļu operatori izpilda to attiecīgos pienākumus, sniedz ieguldījumu rezultatīvā pasažieru sūdzību izskatīšanā, kā arī optimāli panāk to, ka valstu izpildstrukturās maksimāli rezultatīvi un efektīvi nodrošina pasažieru tiesību izpildi visās dalībvalstīs. 1.2. PR rada lielākas papildu izmaksas pārvadātājiem, termināļu operatoriem un valstu izpildstrukturām nekā 1.1. PR, taču atšķirība ir minimāla (130,7 miljoni EUR 1.1. PR salīdzinājumā ar 138 miljoniem EUR 1.2. PR, izsakot pašreizējā vērtībā, 2025.–2050. gadā attiecībā pret pamatscenāriju), un šīs papildu izmaksas atsver ieteikto pasākumu lielāks iedarbīgums. 1.2. PR ir arī visiedarbīgākais risinājums. Tas plašāk saskaņo izpildes panākšanas centienus starp dalībvalstīm.

Attiecībā uz atlīdzinājumu naudā gadījumos, kad aviobiļetes rezervētas, izmantojot starpnieku pakalpojumus, ietekmes novērtējumā tika aplūkoti trīs politikas risinājumi, proti, 3.1. PR, kas paredz, ka pasažieris var pieprasīt atlīdzinājumu tikai no pārvadātāja; 3.2. PR, kas paredz, ka pārvadātājs var izlemt, vai pasažierim ir jāpieprasa atlīdzinājums no starpnieka (ar nosacījumu, ka starpnieks tam piekrīt) vai no pārvadātāja, un 3.3. PR, kas paredz, ka pasažieris var izvēlēties, vai pieprasīt atlīdzinājumu no starpnieka vai no gaisa pārvadātāja. 3.1. PR un 3.2. PR tika uzskatīti par vienlīdz iedarbīgiem skaidrības nodrošināšanā par atlīdzināšanas procesu, jo gan starpnieks, gan gaisa pārvadātājs nodrošinātu skaidrību jau pirms rezervēšanas. Efektivitātes ziņā visaugstāk tika novērtēts 3.2. PR, kas radītu vismazākās izmaksas visām attiecīgajām personām; tam seko 3.3. PR un, visbeidzot, 3.1. PR. 3.2. PR un 3.3. PR tika uzskatīti par vienlīdz konsekvētiem, jo īpaši tāpēc, ka tie nodrošina pielāgošanu Komplekso ceļojumu direktīvai un notiekošajai tās pārskatīšanai. Attiecībā uz subsidiaritāti un proporcionalitāti 3.2. PR tika novērtēts daudz augstāk nekā pārējie divi PR. Tas ir vienīgais risinājums, kas atspoguļo pašreizējos gaisa pārvadātāju sadalījuma modeļus, un paredz vismazāko iejaukšanos tirgus praksē. Šo iemeslu dēļ par vēlamo risinājumu tika izvēlēts 3.2. PR. Tiek pieņemts, ka tas radītu administratīvās izmaksas gaisa pārvadātājiem 0,07 miljonu EUR apmērā un starpniekiem 57,42 miljonu EUR apmērā, kā arī radītu apgrūtinājuma izmaksu ietaupījumus patērētājiem 1679,1 miljona EUR apmērā (visi skaitļi izteikti pašreizējā vērtībā 2025.–2050. gadā attiecībā pret pamatscenāriju)²⁷.

Paredzams, ka vēlamajam risinājumam būs ļoti ierobežota ietekme uz nodarbinātību un vidi. Tas palielinās pasažieru pārliecību par pasažieru tiesību izpildes panākšanu, arī tad, kad aviobiļetes iegādātas, izmantojot starpnieka pakalpojumus, un tas savukārt veicinās pāreju uz ilgtspējīgākām patērētāju transporta izvēlēm konkrēta brauciena veikšanai. Vēlamais risinājums ir saskaņā ar Eiropas zaļā kursa un Eiropas Klimata akta vidiskajiem mērķiem. Tas palīdz sasniegt 13. ilgtspējīgas attīstības mērķi (Veikt steidzamus pasākumus, lai cīnītos pret klimata pārmaiņām un to ietekmi). Aplēsts, ka ietekme uz MVU papildu izmaksu ziņā būs ļoti ierobežota²⁸.

²⁷ SWD(2023) 386.

²⁸ SWD(2023) 386.

- **Normatīvā atbilstība un vienkāršošana**

Šī iniciatīva ir iekļauta Komisijas darba programmā 2023. gadam, proti, tās II pielikumā (*REFIT* iniciatīvas) sadaļā “Ekonomika cilvēku labā”²⁹. Tai piemīt svarīga *REFIT* dimensija, kas izpaužas kā tiesību saskaņošana starp transporta veidiem. Attiecībā uz pasažieriem un valstu izpildstrukturām jāmin, ka ar ierosināto ES mēroga standartizēto pieprasījumu veidlapu, ko pasažieri vienmēr var izmantot (tā vietā, lai izmantotu pieprasījumu rīkus, kas katram pārvadātājam ir atšķirīgi), tiks vienkāršotas pasažieru un, iespējams, pārvadātāju un valstu izpildstrukturā veicamās darbības. Pārvadātājiem būs lielāka skaidrība par to, kā ievērot esošās tiesības, tādējādi palielinot īstenošanas efektivitāti. Operatoriem, kas pasažieru tiesības piemēro atbilstīgā veidā, papildu pienākumus būs iespējams izpildīt ar viszemākajām izmaksām. Operatorus, kas mēdz pieļaut atkārtotas neatbilstības dažu tiesību piemērošanā, jaunie pienākumi rosinās ieviest pārmaiņas. Valstu izpildstrukturā darbs kļūs efektīvāks, jo pārvadātājiem būs jākopīgo ar tām lielāks datu apjoms par to, kā tie izpilda noteikumus, līdz ar to būs iespējams izmantot uz risku balstītu pieeju to veiktajām pārraudzības darbībām.

Šī iniciatīva arī paredz vienkāršojumus pasažieriem, kuri izmanto starpnieku pakalpojumus, lai iegādātos aviobiļetes, jo kļūst skaidrs, kā viņiem tiks piešķirts atlīdzinājums (vēl jo svarīgāk — kurš un kad piešķirs atlīdzinājumu). Skaidri termiņi, kuros starpniekiem jāveic atlīdzinājuma maksājumi pasažieriem, aiztaupīs pasažieriem pūles iepazīties ar dažādiem noteikumiem, kuros pašlaik maksājumu kavējumi bieži vien nav paredzēti. Gan gaisa pārvadātāju, gan starpnieku atlīdzināšanas process kļūs efektīvāks, jo visām iesaistītajām personām būs skaidrība par procesu un termiņiem, kā arī informācijas kanāliem.

Iniciatīvas ietekmētie MVU būs 95 % gaisa pārvadātāju starpnieku, 85 % autobusu pārvadājumu uzņēmumu un 99 % ūdens transporta pasažieru pārvadājumu uzņēmumu³⁰.

Paredzams, ka ietekme uz ES konkurētspēju un starptautisko tirdzniecību būs lielākoties neitrāla.

Visi pasākumi (izņemot vienu) izpildes panākšanas jomā reglamentē attiecības starp valstu izpildstrukturām un operatoriem vai Komisiju un valstu izpildstrukturām, un tie ir pielāgoti digitālajai videi. Vienīgais pasākums, kam ir tieša ietekme uz pilsoņiem, ir standartizētu atlīdzinājuma pieprasījuma un sūdzību iesniegšanas veidlapu ieviešana. Šādas veidlapas būs pieejamas gan fiziskā, gan digitālā formātā — gaidāms, ka lielākā daļa pilsoņu izmantos digitālo formātu, taču tie pilsoņi, kuri jebkādu iemeslu dēļ neizmanto digitālos risinājumus, netiks atstāti novārtā.

Atlīdzinājumu jomā paredzētie pasākumi ir piemēroti gan fiziskajai, gan digitālajai videi. Pasažieri būtu jāinformē par to, kā tiešsaistē, pa tālruni vai pa pastu sazināties ar struktūru, no kuras pasažieriem būtu jāpieprasa atlīdzinājums. Ir paredzēts, ka gaisa pārvadātāja vienotais kontaktpunkts piedāvās iespēju sazināties pa tālruni, pa pastu un tiešsaistē. Gaisa pārvadātāju starpniekiem un gaisa pārvadātājiem savās tīmekļvietnēs, kā arī rezervācijas kvītī būtu jāinformē pasažieri par atlīdzināšanas procesu.

Ilgspējīgas attīstības mērķi

Šī iniciatīva palīdz sasniegt **ilgtspējīgas attīstības mērķus** (IAM) — 10. IAM “Mazināt nevienlīdzību valstīs un starp tām” (attiecībā uz pasažieriem ar invaliditāti un ar ierobežotām

²⁹ COM(2022) 548 final, II pielikums, *REFIT* priekšlikumi, 7. lpp., Nr. 6.

³⁰ SWD(2023) 386.

pārvietošanās spējām), 13. IAM “Rīcība klimata jomā” (uzlabotas pasažieru tiesības var motivēt cilvēkus vairāk izmantot sabiedrisko transportu, nevis privātos automobiļus) un 16. IAM “Nodrošināt tiesu iestāžu pieejamību visiem un veidot efektīvas, atbildīgas un iekļaujošas iestādes” (uzlaboti un pieejami tiesiskās aizsardzības līdzekļi pasažieriem un labāki izpildes panākšanas rīki pārvaldes iestādēm).

Klimatatbilstības pārbaude

Priekšlikums ir saskaņā ar klimatneitralitātes mērķi, kas noteikts Eiropas Klimata aktā, un Savienības mērķrādītājiem 2030. un 2050. gadam un palīdz sasniegt 13. IAM “Rīcība klimata jomā”, kā minēts iepriekš.

Pamattiesības

Šajā priekšlikumā ir ievērotas pamattiesības un ņemti vērā principi, kas atzīti Eiropas Savienības Pamattiesību hartā, jo īpaši 21., 26., 38. un 47. pantā attiecīgi par jebkāda veida diskriminācijas aizliegumu, personu ar invaliditāti integrāciju, augsta patērētāju tiesību aizsardzības līmeņa nodrošināšanu un tiesībām uz efektīvu tiesību aizsardzību un taisnīgu tiesu.

Pienākums kopīgot pasažieru personas datus ietekmē tiesības uz personas datu aizsardzību saskaņā ar Hartas 8. pantu. Šis pienākums ir nepieciešams un samērīgs, ņemot vērā mērķi nodrošināt, ka patērētāji tiek efektīvi aizsargāti saskaņā ar Hartas 38. pantu. Turklāt, lai vēl vairāk mazinātu ietekmi uz datu aizsardzību, tiek īstenoti datu aizsardzības pasākumi, proti, nolūka ierobežojums un skaidrs datu glabāšanas periods. Citi priekšlikuma noteikumi par pasažieru kontaktinformācijas izmantošanu palīdz ievērot tiesības uz personas datu aizsardzību saskaņā ar Hartas 8. pantu, skaidri nosakot, kādus personas datus var izmantot noteiktiem nolūkiem (lai informētu pasažieri, piešķirtu viņam atlīdzinājumu, pārplānotu viņa ceļojuma maršrutu, kā arī drošuma un drošības apsvērumu dēļ) un ar kādiem nosacījumiem.

4. IETEKME UZ BUDŽETU

Šis priekšlikums neietekmē ES budžetu.

5. CITI ELEMENTI

• Īstenošanas plāni un uzraudzības, izvērtēšanas un ziņošanas kārtība

Komisija izvērtēs šīs iniciatīvas īstenošanu un iedarbīgumu, pamatojoties uz ietekmes novērtējumā uzskaitītajiem progresā rādītājiem, piemēram, valstu izpildstrukturū, strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūru un Eiropas patērētāju centru saņemto sūdzību skaitu, valstu izpildstrukturū veikto uzraudzības darbību skaitu un veidu un to sankciju skaitu, ko tās piemēro operatoriem³¹. Arī Eurobarometra aptaujas tiks izmantotas kā rādītājs, kas ļauj novērtēt pasažieru zināšanas par savām tiesībām un viņu apmierinātību ar to, kā pārvadātāji ievēro ES pasažieru tiesības. Noderīgs rīks intervences izvērtēšanai būs arī pārvadātāju ziņojumi par savu pakalpojumu kvalitātes standartu īstenošanu. Attiecībā uz atlīdzinājumu gadījumā, kad aviobiļete rezervēta, izmantojot starpnieka pakalpojumus, svarīgi rādītāji būs valstu izpildstrukturām adresēto pasažieru vaicājumu un tām iesniegto sūdzību skaits par pasažieru nosūtīšanu no viena pārvadātāja un starpnieka pie cita un valstu izpildstrukturū saņemto sūdzību skaits par starpniekiem (paredzams, ka šis skaits palielināsies, jo pašlaik

³¹ SWD(2023) 386.

valstu izpildstrukturās neaplūko starpniekus), par kuriem valstu izpildstrukturās ziņos Komisijai.

Paziņojumā “ES ilgtermiņa konkurētspēja: skatījums pēc 2030. gada”³² Komisija apņēma racionalizēt un vienkāršot ziņošanas prasības, neapdraudot saistītos politikas mērķus. Šis priekšlikums ir saskaņā ar minētajiem mērķiem. Lai gan tas rada jaunu pienākumu gaisa pārvadātājiem un autobusu un ūdens pārvadājumu uzņēmumiem³³ reizi divos gados publicēt ziņojumu par savu pakalpojumu kvalitātes standartu īstenošanu, ietverot galvenos snieguma rādītājus saistībā ar pasažieru tiesībām (piemēram, punktualitāte, sūdzību izskatīšana, sadarbība ar personu ar invaliditāti pārstāvjiem), šie ziņojumi ir absolūti nepieciešami pasažieru tiesību uzraudzībai un izpildes panākšanai. Pārvadātāji apspriešanās ar ieinteresētajām personām norādīja, ka tie jau vāc attiecīgos datus, un ziņošanas biežums (tikai reizi divos gados) tika izvēlēts, lai šo pasākumu īstenošanas izmaksas saglabātu zemā līmenī. Minētie ziņojumi ne tikai būs vērtīgs informācijas avots tām valstu izpildstrukturām, kam ir ierobežoti resursi uzraudzības un izpildes panākšanas uzdevumu veikšanai, bet arī ļaus pasažieriem pieņemt pārdomātus lēmumus par to, kuru pārvadātāju izvēlēties, pamatojoties uz pārvadātāju snieguma kvalitāti, un tie varētu arī veicināt konkurenci starp pārvadātājiem, pamatojoties uz to snieguma kvalitāti.

- **Detalizēts konkrētu priekšlikuma noteikumu skaidrojums**

Priekšlikumam būs ierobežota ietekme uz visu piecu grozīto regulu struktūru. Tas papildinās spēkā esošo tiesisko regulējumu, esošajiem konkrētiem transporta veidiem piemērojamajiem noteikumiem pievienojot visaptverošu prasību kopumu. Jaunās regulas struktūru veidos turpmāk aprakstītie panti.

Apsvērumi

Apsvērumos īpašs uzsvars tiks likts uz pasažieru tiesību ieguldījumu kopējā transporta politikā, patērētāju tiesību aizsardzības politikā un Ilgtspējīgas un viedas mobilitātes stratēģijas mērķu sasniegšanā. Apsvērumos ir arī īpaši izceltas priekšlikumā aplūkotās problēmas un mērķi un ierosināto pasākumu loģiskais pamats.

1. pants: grozījumi Regulā (EK) Nr. 261/2004 (par aviopasažieru tiesībām)

Šajā pantā ir ietvertas grozītajā regulā ieviesto jauno elementu definīcijas un īpaši noteikumi par jaunajām prasībām: atlīdzinājums gadījumā, kad biļete rezervēta, izmantojot starpnieka pakalpojumus; uzlabota informācija pasažieriem par viņu tiesībām, kuru sniedz biļešu rezervēšanas laikā un brauciena traucējumu laikā; pakalpojumu kvalitātes standarti, kopēja veidlapa atlīdzinājuma un kompensācijas pieprasījumiem, uz risku balstīta pieeja atbilstības uzraudzībai, informācijas kopīgošana ar valstu izpildstrukturām un informācija par strīdu alternatīvu izšķiršanu (SAI), ko sniedz valstu izpildstrukturās.

2. pants: grozījumi Regulā (EK) Nr. 1107/2006 (par invalīdu jeb personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu)

Ievērojot grozītajā regulā ieterto jauno elementu definīcijas, šis pants ietver īpašus noteikumus par jaunajām prasībām: pakalpojumu kvalitātes standarti, kopēja veidlapa atlīdzinājuma un kompensācijas pieprasījumiem, uz risku balstīta pieeja atbilstības uzraudzībai, informācijas kopīgošana ar valstu izpildstrukturām, informācija par SAI, ko

³² COM(2023) 168 final.

³³ Dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem šāds pienākums jau ir saskaņā ar 29. pantu Regulā (ES) 2021/782 par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem.

sniedz valstu izpildstrukturās, sadarbība starp dalībvalstīm un starp Komisiju un Pasažieru tiesību komiteju.

3. pants: grozījumi Regulā (ES) Nr. 1177/2010 (par ūdens transporta pasažieru tiesībām)

Ievērojot grozītajā regulā ietvertu jauno elementu definīcijas, šis pants ietver īpašus noteikumus par jaunajām prasībām: kopēja veidlapa atlīdzinājuma un kompensācijas pieprasījumiem, uzlabota informācija pasažieriem par viņu tiesībām, kuru sniedz biļešu rezervēšanas laikā un brauciena traucējumu laikā; pakalpojumu kvalitātes standarti, uz risku balstīta pieeja atbilstības uzraudzībai, informācijas kopīgošana ar valstu izpildstrukturām, informācija par SAI, ko sniedz valstu izpildstrukturās, sadarbība starp dalībvalstīm un Komisiju un Pasažieru tiesību komiteju.

4. pants: grozījumi Regulā (ES) Nr. 181/2011 (par autobusu pasažieru tiesībām)

Ievērojot grozītajā regulā ietvertu jauno elementu definīcijas, šis pants ietver īpašus noteikumus par jaunajām prasībām: kopēja veidlapa atlīdzinājuma un kompensācijas pieprasījumiem, uzlabota informācija pasažieriem par viņu tiesībām, kuru sniedz biļešu rezervēšanas laikā un brauciena traucējumu laikā; pakalpojumu kvalitātes standarti, uz risku balstīta pieeja pasažieru tiesību ievērošanas uzraudzībai, informācijas kopīgošana ar valstu izpildstrukturām, informācija par SAI, ko sniedz valstu izpildstrukturās, sadarbība starp dalībvalstīm un Komisiju un Pasažieru tiesību komiteju.

5. pants: grozījumi Regulā (ES) 2021/782 (par dzelzceļa pasažieru tiesībām)

Šajā pantā ietvertas grozītajā regulā ieviesto jauno elementu definīcijas un īpaši noteikumi par jaunajām prasībām: līdzekļi saziņai ar pasažieriem, uz risku balstīta pieeja pasažieru tiesību ievērošanas uzraudzībai un sadarbība starp dalībvalstīm un Komisiju.

6. pants ietver kopējus regulas noteikumus par stāšanos spēkā.

Visbeidzot, regulas pielikumos ir ietvertas detalizētas pakalpojumu kvalitātes standartu specifikācijas visiem transporta veidiem, izņemot dzelzceļu.

Priekšlikums

EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA,

ar ko attiecībā uz pasažieru tiesību izpildes panākšanu Savienībā groza Regulas (EK) Nr. 261/2004, (EK) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 un (ES) 2021/782

(Dokuments attiecas uz EEZ)

EIROPAS PARLAMENTS UN EIROPAS SAVIENĪBAS PADOME,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību, jo īpaši tā 91. panta 1. punktu un 100. panta 2. punktu,

ņemot vērā Eiropas Komisijas priekšlikumu,

pēc leģislatīvā akta projekta nosūtīšanas valstu parlamentiem,

ņemot vērā Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinumu¹,

ņemot vērā Reģionu komitejas atzinumu²,

saskaņā ar parasto likumdošanas procedūru,

tā kā:

- (1) Lai nodrošinātu pasažieru tiesību rezultatīvu aizsardzību Savienībā, pasažieriem ceļojot ar gaisa, dzelzceļa, jūras un iekšzemes ūdensceļu transportu un ar autobusiem, būtu jāveic vairāki grozījumi Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (EK) Nr. 261/2004,³ Regulā (EK) Nr. 1107/2006⁴, Regulā (ES) Nr. 1177/2010⁵, Regulā (ES) Nr. 181/2011⁶ un Regulā (ES) 2021/782⁷.

¹ OV C [...], [...], [...]. lpp.

² OV C [...], [...], [...]. lpp.

³ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 261/2004 (2004. gada 11. februāris), ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91 (OV L 46, 17.2.2004., 1. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1107/2006 (2006. gada 5. jūlijs) par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu (OV L 204, 26.7.2006., 1. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁵ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 1177/2010 (2010. gada 24. novembris) par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem, un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 334, 17.12.2010., 1. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁶ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 181/2011 (2011. gada 16. februāris) par autobusu pasažieru tiesībām un par grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 55, 28.1.2011., 1. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁷ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2021/782 (2021. gada 29. aprīlis) par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem (pārstrādāta redakcija) (OV L 172, 17.5.2021., 1. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (2) Iedarbīgām pasažieru tiesībām būtu jāveicina ceļošana ar sabiedrisko transportu — šāds mērķis ir noteikts Ilgtspējīgas un viedas mobilitātes stratēģijā, ko Komisija pieņēma 2020. gada decembrī.
- (3) Komisija visaptverošajos Regulas (EK) Nr. 1107/2006, Regulas (ES) Nr. 1177/2010 un Regulas (ES) Nr. 181/2011 izvērtējumos, ko tā veica laikposmā no 2019. līdz 2020. gadam, secināja, ka pasažieru tiesību jomā pieņemto Savienības tiesību aktu iedarbīgumu apdraud pasažieru neinformētība par savām tiesībām un spēkā esošajiem noteikumiem par šo tiesību īstenošanu. Turklāt minētajos izvērtējumos arī tika secināts, ka pasažieri, ieskaitot personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, negūst pilnīgu labumu no savām tiesībām, jo pastāv nepilnības tajā, kā šīs tiesības piemēro pārvadātāji, lidostu vadības dienesti, staciju apsaimniekotāji, ostu termināļu operatori, autoostu pārvaldītāji un starpnieki, no vienas puses, un nepilnības tajā, kā šo tiesību izpildi panāk valstu izpildstrukturās, no otras puses⁸.
- (4) Ir vajadzīga Regulas (EK) Nr. 261/2004, Regulas (EK) Nr. 1107/2006, Regulas (ES) Nr. 1177/2010 un Regulas (ES) Nr. 181/2011 noteikumu vienkāršošana, konsekvence un saskaņošana, jo īpaši attiecībā uz noteikumiem par pasažieru informēšanu par viņu tiesībām pirms brauciena un tā laikā, pasažieru tiesību izpildes panākšanu un pasažieru sūdzību izskatīšanu. Esošie noteikumi minētajās regulās būtu jāgroza, lai papildinātu nesen pieņemtās Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2021/782⁹ noteikumus attiecībā uz veidlapām atlīdzinājuma un kompensācijas pieprasīšanai, pakalpojumu kvalitātes standartiem, pārvadātāju pienākumiem kopīgot informāciju ar valstu izpildstrukturām un pasažieru informēšanu, ko veic valstu izpildstrukturās, par strīdu alternatīvu izšķiršanu.
- (5) Pašlaik attiecībā uz aviobiļetēm, ko rezervē, izmantojot starpnieka pakalpojumus, atlīdzināšanas process ir neskaidrs, tāpēc tas būtu jāprecizē. Starpnieki iesaistās atlīdzināšanas procesā divos dažādos veidos — vai nu tie nosūta pasažiera (kredītkartes) maksājuma rekvizītus tieši pārvadātājam (pārsūtošais starpnieks), un gaisa pārvadātājs apvērš sākotnējo maksājuma plūsmu tā, ka atlīdzinājums tiek ieskaitīts tieši pasažiera kontā, vai arī starpnieks samaksā gaisa pārvadātājam no sava konta (starpnieks, kas ir pilnvarotais tirgotājs), un, kad gaisa pārvadātājs apvērš maksājuma plūsmu, atlīdzinājuma maksājums tiek ieskaitīts starpnieka kontā. Tad starpnieks pārsūta galīgo atlīdzinājuma maksājumu pasažierim. Pasažieri bieži vien nezina, kuru atlīdzināšanas procesu starpnieks izvēlas. Starpniekam un gaisa pārvadātājam būtu jāinformē pasažieris par atlīdzināšanas procesu. Jo īpaši gaisa pārvadātājam būtu publiski jāpaziņo, vai tas sadarbojas ar starpniekiem atlīdzinājuma apstrādē un — ja tā ir — ar kuriem starpniekiem tas sadarbojas.
- (6) Atlīdzinājuma maksājuma apstrāde ar tāda starpnieka palīdzību, kas veicis maksājumu gaisa pārvadātājam no sava konta (starpnieks, kas ir pilnvarotais tirgotājs), ir plaši izplatīta prakse aviācijas nozarē. Tāpēc būtu jānodrošina gaisa pārvadātājam šāda iespēja.
- (7) Ja gaisa pārvadātājs atlīdzinājumus apstrādā, izmantojot šā veida starpnieka pakalpojumus, termiņš, kādā jāveic maksājums pasažierim, būtu jāpagarina līdz ne

⁸ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 un SWD(2021) 415.

⁹ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2021/782 (2021. gada 29. aprīlis) par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem (pārstrādāta redakcija) (OV L 172, 17.5.2021., 1. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

vairāk kā 14 dienām, lai ņemtu vērā abus šos atlīdzināšanas procesa posmus. Gaisa pārvadātājam būtu attiecīgi jāpārskaita atlīdzinājuma maksājums starpniekam ne ilgāk kā septiņu dienu laikā, un starpniekam tas būtu jāpārskaita pasažierim nākamo septiņu dienu laikā. Ja pasažierim vēlākais 14 dienu laikā atlīdzinājums netiek samaksāts, pasažierim tomēr vajadzētu būt tiesībām saņemt atlīdzinājumu tieši no apkalpojošā gaisa pārvadātāja.

- (8) Personas datu apstrādei, ko veic gaisa pārvadātāji un starpnieki, piemēro Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2016/679¹⁰. Jebkurai personas datu apstrādei jo īpaši jānotiek saskaņā ar prasībām, kas noteiktas Regulas (ES) 2016/679 5. panta 1. punktā un 6. panta 1. punktā. Jāatzīmē, ka pienākumi sniegt pasažieriem informāciju par viņu tiesībām neskar datu pārziņa pienākumu sniegt informāciju datu subjektam atbilstīgi Regulas (ES) 2016/679 12., 13. un 14. pantam.
- (9) Ja pasažieris iegādājas biļeti no starpnieka, gaisa pārvadātājam vajadzētu būt iespējai vajadzības gadījumā tieši sazināties ar pasažieri, lai nodrošinātu, ka pasažieris saņem būtisko maršruta informāciju un ka gaisa pārvadātājs izpilda savus pienākumus saskaņā ar šo regulu un piemērojamajiem Savienības tiesību aktiem par aviācijas drošumu un drošību un par apkalpojošo pārvadātāju saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 2111/2005¹¹. Pārvadātājs drīkst izmantot šo kontaktinformāciju vienīgi nolūkā izpildīt šos pienākumus, un tas nedrīkstētu apstrādāt pasažieru kontaktinformāciju jebkādiem citiem nolūkiem. Šie personas dati būtu jādzēš 72 stundu laikā pēc pārvadājuma līguma izpildes, ja vien nav pamatoti personas datus glabāt ilgāk, lai izpildītu pienākumus attiecībā uz pasažiera tiesībām uz maršruta maiņu, atlīdzinājumu vai kompensāciju.
- (10) Uz risku balstītai pieejai attiecībā uz pasažieru tiesību ievērošanas uzraudzību, kuras pamatā ir ne tikai saņemtas sūdzības, bet arī atbilstības uzraudzības darbības, piemēram, inspekcijas, būtu jānodrošina, ka valstu izpildstrukturās var labāk atklāt un novērst gadījumus, kad pārvadātāji un termināļu pārvaldītāji neizpilda spēkā esošos noteikumus.
- (11) Informācijas sniegšanai pasažieriem par viņu tiesībām pirms brauciena un tā laikā būtu jāveicina labāka informētība. Šādai informācijai vajadzētu būt kodolīgai, labi pamanāmai un viegli un tieši pieejamai. Tā būtu jāsniedz skaidri un saprotami, izmantojot elektroniskus līdzekļus, ciktāl tas iespējams.
- (12) Valstu izpildstrukturām būtu savstarpēji jāsadarbjas, lai nodrošinātu attiecīgo regulu saskaņotu interpretāciju un piemērošanu. Regulārai informācijas plūsmai no pārvadātājiem, termināļu pārvaldītājiem un starpniekiem uz valstu izpildstrukturām par visiem ar attiecīgo regulu piemērošanu saistītajiem aspektiem būtu jāsniedz valstu izpildstrukturām iespēja labāk izpildīt savu uzraudzības pienākumu.
- (13) Pārvadātājiem un termināļu pārvaldītājiem būtu jādefinē, jāpārvalda un jāuzrauga pakalpojumu kvalitātes standarti visiem pasažieru pārvadājumu pakalpojumiem,

¹⁰ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) (Dokuments attiecas uz EEZ) (OV L 119, 4.5.2016., 1. lpp.).

¹¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 2111/2005 (2005. gada 14. decembris) par darbības aizliegumam Kopienā pakļauto gaisa pārvadātāju Kopienas saraksta izveidi un gaisa transporta pasažieru informēšanu par apkalpojošā gaisa pārvadātāja identitāti un par Direktīvas 2004/36/EK 9. panta atcelšanu (OV L 344, 27.12.2004., 15. lpp.).

atspoguļojot katra transporta veida darbības iezīmes. Minētajos pakalpojumu kvalitātes standartos cita starpā būtu jāiekļauj kavēšanās, reisu atcelšana, palīdzība personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, sūdzību izskatīšanas mehānismi, klientu apmierinātība, kā arī tīrība. Pārvadātājiem informācija par saviem pakalpojumu kvalitātes standartiem arī būtu jādara publiski pieejama.

- (14) Attiecībā uz aviopasažieru tiesībām gaisa pārvadātājiem būtu jācenšas izstrādāt nozares standartus par rokas bagāžas svaru un izmēriem nolūkā ierobežot pašreizējo atšķirīgo prakses veidu izplatību un uzlabot pasažieru ceļojumu pieredzi un būtu jāziņo par to, kā tie ievēro minētos standartus savu pakalpojumu kvalitātes vadības sistēmu ietvaros. Tam, ka pārvadātāji publicē īstenošanas ziņojumus par saviem kvalitātes standartiem, būtu jāsniedz lietotājiem iespēja veikt salīdzināšanu un izdarīt pārdomātu izvēli, jāveicina konkurence, kuras pamatā ir pakalpojumu kvalitāte, un jāsekmē vienveidīga uzraudzība un izpildes panākšana, ko veic valstu izpildstrukturās.
- (15) Lai pasažieriem būtu vieglāk pieprasīt atlīdzinājumu vai kompensāciju saskaņā ar attiecīgajām regulām, šādiem pieprasījumiem būtu jāizveido veidlapas, kas ir derīgas visā Savienībā. Pasažieriem vajadzētu būt iespējai savus pieprasījumus iesniegt, izmantojot šādu veidlapu.
- (16) Pasažieri, kuri pieprasa individuālu tiesisko aizsardzību, būtu jāinformē par iespējām iesniegt strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūrām sūdzības par iespējamiem attiecīgo regulu pārkāpumiem. Valstu izpildstrukturās ir vispiemērotākās šā uzdevuma izpildei.
- (17) Ņemot vērā Apvienoto Nāciju Organizācijas Konvencijas par personu ar invaliditāti tiesībām 9. pantu un lai sniegtu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām iespējas ceļot ar gaisa transportu tāpat kā citiem pilsoņiem, gadījumā, ja gaisa pārvadātājs, tā aģenti vai ceļojumu rīkotājs pieprasa, lai personu ar invaliditāti vai personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pavadītu cita persona, kura spēj sniegt palīdzību, ko nosaka piemērojamās drošuma prasības, kuras paredzētas starptautiskajos, Savienības vai valsts tiesību aktos vai kuras noteikušas kompetentās iestādes, pavadošajai personai būtu jāceļo bez maksas. Turklāt tas būtu jāsaskaņo ar esošajām tiesībām, kādas ir dzelzceļa, autobusu un ūdens transporta pasažieriem Savienībā. Turklāt, ja informācija personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiek sniegta piekļūstamos formātos, tā būtu jāsniedz saskaņā ar piemērojamajiem tiesību aktiem, piemēram, piekļūstamības prasībām, kas noteiktas Direktīvas (ES) 2019/882¹² I pielikumā.
- (18) Šīs regulas mērķus, proti, nodrošināt gaisa, dzelzceļa un ūdens transporta, kā arī autobusu pasažieru tiesību rezultatīvas izpildes panākšanu, nevar pietiekami labi sasniegt atsevišķās dalībvalstīs, bet, ņemot vērā to, ka vienotajā tirgū ir jābūt vienādiem noteikumiem, tos var labāk sasniegt Savienības līmenī, tāpēc Savienība var pieņemt pasākumus saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienību 5. pantā noteikto subsidiaritātes principu. Saskaņā ar minētajā pantā noteikto proporcionālītātes principu šajā regulā paredz vienīgi tos pasākumus, kas ir vajadzīgi minēto mērķu sasniegšanai.
- (19) Lai nodrošinātu vienotus nosacījumus šīs regulas īstenošanai, būtu jāpiešķir Komisijai īstenošanas pilnvaras. Minētās pilnvaras būtu jāizmanto saskaņā ar Eiropas Parlamenta

¹² Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (OV L 151, 7.6.2019., 70. lpp.), ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>.

un Padomes Regulu (ES) Nr. 182/2011¹³. Kopējo atlīdzinājuma un kompensācijas pieprasījumu veidlapu pieņemšanai būtu jāizmanto pārbaudes procedūra.

- (20) Šajā regulā ir ievērotas pamattiesības un ņemti vērā principi, kas atzīti Eiropas Savienības Pamattiesību hartā, jo īpaši 21., 26., 38. un 47. pantā attiecīgi par jebkāda veida diskriminācijas aizliegumu, personu ar invaliditāti integrāciju, augsta patērētāju tiesību aizsardzības līmeņa nodrošināšanu un tiesībām uz efektīvu tiesību aizsardzību un taisnīgu tiesu.
- (21) Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2018/1725¹⁴ 42. panta 1. punktu ir notikusi apspriešanās ar Eiropas Datu aizsardzības uzraudzītāju, kas atzinumu sniedzis [datums],

IR PIEŅĒMUŠI ŠO REGULU.

1. pants

Grozījumi Regulā (EK) Nr. 261/2004

Regulu (EK) Nr. 261/2004 groza šādi:

- (1) regulas 2. pantā pievieno šādu definīciju:
- “z) “starpnieks” ir jebkurš biļešu pārdevējs, organizators vai mazumtirgotājs – kā definēts attiecīgi Direktīvas (ES) 2015/2302 3. panta 8. un 9. punktā –, kas nav pārvadātājs.”;
- (2) iekļauj šādu 8.a pantu:

“8.a pants

Atlīdzinājums gadījumā, kad biļete rezervēta, izmantojot starpnieka pakalpojumus

1. Ja pasažieris biļeti iegādājies, izmantojot starpnieka pakalpojumus, apkalpojošais gaisa pārvadātājs 8. panta 1. punkta a) apakšpunktā minēto atlīdzinājumu var veikt ar minētā starpnieka palīdzību saskaņā ar šo pantu.
2. Starpnieks un gaisa pārvadātājs rezervācijas izdarīšanas un rezervācijas apstiprināšanas brīdī skaidrā, saprotamā un viegli pieejamā veidā informē pasažieri par atlīdzināšanas procesu, kas paredzēts šajā pantā.
3. Atlīdzinājums, kas veikts, izmantojot starpnieka pakalpojumus, ir bez maksas pasažieriem un visām citām iesaistītajām personām.
4. Gaisa pārvadātājs skaidrā, saprotamā un viegli pieejamā veidā publiski paziņo, vai tas piekrīt apstrādāt atlīdzinājumus, izmantojot starpnieku pakalpojumus, un ar kuriem starpniekiem tas piekrīt sadarboties šajā nolūkā.
5. Ja atlīdzinājumu veic, izmantojot tādu starpnieku pakalpojumus, kas samaksājuši gaisa pārvadātājiem par biļetēm no sava konta, piemēro šādus noteikumus:

¹³ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 182/2011 (2011. gada 16. februāris), ar ko nosaka normas un vispārīgus principus par dalībvalstu kontroles mehānismiem, kuri attiecas uz Komisijas īstenošanas pilnvaru izmantošanu (OV L 55, 28.2.2011., 13. lpp.).

¹⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2018/1725 (2018. gada 23. oktobris) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi Savienības iestādēs, struktūrās, birojos un aģentūrās un par šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 45/2001 un Lēmumu Nr. 1245/2002/EK (OV L 295, 21.11.2018., 39. lpp.).

a) gaisa pārvadātājs veic atlīdzinājumu starpniekam septiņu dienu laikā vienā darījumā, izmantojot tādu pašu maksājuma metodi, kāda izmantota rezervācijas laikā, un sasaistot maksājumu ar sākotnējo rezervācijas atsauci. Minētais septiņu dienu periods sākas dienā, kad pasažieris izdarījis izvēli par atlīdzinājumu saskaņā ar 8. panta 1. punkta a) apakšpunkta pirmo ievilkumu. Starpnieks vēlākais nākamo septiņu dienu laikā veic atlīdzinājumu pasažierim, izmantojot sākotnējo maksājuma metodi, un informē par to pasažieri un gaisa pārvadātāju;

b) ja pasažieris 14 dienu laikā no dienas, kad izdarījis izvēli par atlīdzinājumu saskaņā ar 8. panta 1. punkta a) apakšpunkta pirmo ievilkumu, nav saņēmis atlīdzinājumu, apkalpojošais gaisa pārvadātājs vēlākais nākamajā dienā pēc 14 dienu perioda beigām sazinās ar pasažieri, lai saņemtu maksājuma rekvizītus atlīdzinājuma veikšanai. Saņēmis minētos maksājuma rekvizītus, apkalpojošais gaisa pārvadātājs septiņu dienu laikā veic atlīdzinājumu pasažierim un informē par to pasažieri un starpnieku.

6. Šis pants neskar apkalpojošo gaisa pārvadātāju pienākumus saskaņā ar Direktīvu (ES) 2015/2302.”;

(3) iekļauj šādu 14.a pantu:

“14.a pants

Informācijas nodošana

1. Informāciju pasažieriem saskaņā ar šo regulu sniedz, izmantojot arī elektroniskus līdzekļus, ja tas ir tehniski iespējams. Ja informāciju sniedz, izmantojot šādus līdzekļus, gaisa pārvadātāji un starpnieki nodrošina, ka pasažierim ir iespēja visu saraksti, t. sk. šādas sarakstes datumus un laikus, saglabāt pastāvīgā informācijas nesējā. Visi saziņas līdzekļi ļauj pasažierim ātri sazināties un rezultatīvi komunicēt ar gaisa pārvadātāju un starpnieku.

2. Ja pasažieris biļeti iegādājas nevis tieši no gaisa pārvadātāja, bet izmantojot starpnieka pakalpojumus, starpnieks sniedz gaisa pārvadātājam pasažiera kontaktinformāciju un rezervācijas datus. Gaisa pārvadātājs šo kontaktinformāciju drīkst izmantot tikai tiktāl, ciktāl nepieciešams, lai izpildītu tā informācijas sniegšanas, aprūpes, atlīdzinājuma, maršruta maiņas un kompensācijas pienākumus saskaņā ar šo regulu un izpildītu gaisa pārvadātāja pienākumus saskaņā ar piemērojamajiem Savienības tiesību aktiem par aviācijas drošumu un drošību, kā arī sniegtu informāciju pasažieriem par apkalpojošo pārvadātāju saskaņā ar tā pienākumiem, kas paredzēti Regulas (EK) Nr. 2111/2005 III nodaļā.

3. Pārvadātājs dzēš kontaktinformāciju 72 stundu laikā pēc pārvadājuma līguma izpildes, ja vien nav pamatoti kontaktinformāciju glabāt ilgāk, lai izpildītu pienākumus attiecībā uz pasažiera tiesībām uz maršruta maiņu, atlīdzinājumu vai kompensāciju.

4. Ja starpnieks iegādājas biļeti pasažiera vārdā, starpnieks biļetes rezervēšanas laikā informē gaisa pārvadātāju par to, ka tas ir rezervējis biļeti kā starpnieks. Tas sniedz gaisa pārvadātājam savu pasta un elektroniskās saziņas kontaktinformāciju. Ja starpnieks nolūkā izpildīt savus pienākumus saskaņā ar 2. punktu pieprasa saņemt informāciju, ko pasažieris saņem no gaisa pārvadātāja, starpnieks informē par to gaisa pārvadātāju, un gaisa pārvadātājs sniedz informāciju saskaņā ar 2. punktu vienlaikus starpniekam un pasažierim.

5. Gaisa pārvadātājs sniedz starpniekam iespēju pārsūtīt un pieprasīt informāciju saskaņā ar 2. un 4. punktu biļešu rezervēšanas procesa ietvaros.”;

(4) iekļauj šādu 15.a pantu:

“15.a pants

Pakalpojumu kvalitātes standarti

1. Gaisa pārvadātāji izstrādā pakalpojumu kvalitātes standartus un ievieš kvalitātes vadības sistēmu pakalpojumu kvalitātes uzturēšanai. Pakalpojumu kvalitātes standarti attiecas vismaz uz II pielikumā uzskaitītajiem elementiem.

2. Gaisa pārvadātāji uzrauga savu sniegumu, kas tiek atspoguļots pakalpojumu kvalitātes standartu izpildē. Tie savā tīmekļvietnē publicē ziņojumu par savu pakalpojumu kvalitātes rādītājiem līdz [divi gadi pēc šīs regulas piemērošanas sākuma datuma] un pēc tam ik pēc diviem gadiem. Ziņojumā neietver personas datus.

3. Lidostu vadības dienesti, kas atrodas dalībvalstī, izstrādā pakalpojumu kvalitātes standartus, pamatojoties uz attiecīgajiem II pielikumā minētajiem elementiem. Tie uzrauga savu sniegumu, ievērojot minētos standartus, un valsts publiskajām iestādēm pēc pieprasījuma nodrošina piekļuvi informācijai par saviem darbības rezultātiem.”;

(5) iekļauj šādu 16.aa pantu:

“16.aa pants

Kopēja veidlapa atlīdzinājuma un kompensācijas pieprasījumiem

1. Komisija pieņem īstenošanas aktu, ar ko izveido kopēju veidlapu kompensācijas un atlīdzinājuma pieprasījumiem saskaņā ar 7. un 8. pantu. Minēto kopējo veidlapu izveido formātā, kam var piekļūt personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Minēto īstenošanas aktu pieņem saskaņā ar pārbaudes procedūru, kas minēta Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2021/782¹⁵ 38. panta 2. punktā.

2. Pasažieriem ir tiesības iesniegt savus pieprasījumus, izmantojot 1. punktā minēto kopējo veidlapu. Apkalpojošie gaisa pārvadātāji un starpnieki pieprasījumu nedrīkst noraidīt tikai tā iemesla dēļ, ka pasažieris nav izmantojis minēto veidlapu. Ja pieprasījums nav pietiekami precīzs, pārvadātājs lūdz pasažierim pieprasījumu precizēt un palīdz to izdarīt.

3. Gaisa pārvadātāji un starpnieki savās tīmekļvietnēs norāda tādu informāciju kā e-pasta adresi, uz kuru saskaņā ar 1. punktu iesniedzamos pieprasījumus var nosūtīt elektroniskā veidā. Šo prasību nepiemēro, ja ir pieejami citi elektroniskās saziņas līdzekļi, ar kuru palīdzību pasažieri var pieprasīt atlīdzinājumu vai kompensāciju, piemēram, veidlapa tīmekļvietnē vai mobilās lietotnes, ar nosacījumu, ka šie līdzekļi nodrošina kopējā veidlapā iekļautās izvēles iespējas un informāciju un ir arī pieejami kādā no Savienības oficiālajām valodām un šajā jomā starptautiski izmantotā valodā. Izmantojot šādus līdzekļus, pasažieriem nav liegts sniegt informāciju jebkurā no Savienības valodām.

¹⁵ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2021/782 (2021. gada 29. aprīlis) par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem (pārstrādāta redakcija) (OV L 172, 17.5.2021., 1. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

4. Komisija kopējo veidlapu dara pieejamu savā tīmekļvietnē visās Savienības valodās. Iestāde vai iestādes, ko dalībvalstis izraudzījušās saskaņā ar 16. panta 1. punktu un 16.a panta 3. punktu, nodrošina, ka pasažieriem ir piekļuve kopējai veidlapai.”;

(6) iekļauj šādu 16.ba, 16.bb un 16.bc pantu:

“16.ba pants

Uz risku balstīta pieeja pasažieru tiesību ievērošanas uzraudzībai

1. Valstu izpildiestādes izstrādā atbilstības uzraudzības programmu, lai, pamatojoties uz riska novērtējumu, uzraudzītu, kā gaisa pārvadātāji, lidostu vadības dienesti un starpnieki izpilda šajā regulā noteiktos pienākumus. Programma nodrošina iespēju atklāt un novērst atkārtotas neatbilstības pasažieru tiesību īstenošanā. Atbilstības uzraudzības programma ietver uzraudzības darbību reprezentatīvu izlasi.
2. Riska novērtējuma pamatā ir faktu novērtējums, kurā ņem vērā, minētajām iestādēm iesniegtās pasažieru sūdzības, ja tādas ir, kā arī šo iestāžu veikto uzraudzības darbību konstatējumus, 16.bb panta 1. un 3. punktā minēto informāciju un citus informācijas avotus, kas saistīti ar šīs regulas piemērošanu attiecīgās dalībvalsts teritorijā.
3. Riska novērtējumu pirmo reizi veic līdz XXXX. gada [viens gads pēc dienas, kad šī regula kļūst piemērojama] 30. jūnijam un pēc tam ik pēc diviem gadiem.
4. Atbilstības uzraudzības darbību pamatā ir risku novērtējums, un tās tiek īstenotas attiecīgā gadījumā veicot revīzijas, inspekcijas, intervijas, verifikācijas un izskatot dokumentāciju. Tās ietver gan plānotas, gan neplānotas darbības. Uzraudzības darbības ir samērīgas ar konstatētajiem riskiem.
5. Valstu izpildiestādes nodrošina, ka gaisa pārvadātāji, lidostu vadības dienesti un starpnieki ātri izlabo uzraudzības darbību laikā konstatētās neatbilstības. Tās pieprasa, lai pārvadātāji vajadzības gadījumā iesniedz rīcības plānu neatbilstību novēršanai.
6. Atbilstības uzraudzības programmu saskaņā ar 1. punktu, riska novērtējumu saskaņā ar 2. punktu, kā arī to konstatējumus paziņo Komisijai līdz XXXX. gada [divi gadi pēc dienas, kad šī regula kļūst piemērojama] 30. jūnijam un pēc tam ik pēc diviem gadiem.

16.bb pants

Informācijas kopīgošana ar valstu izpildiestādēm

1. Pārvadātāji valstu izpildiestādēm pēc to pieprasījuma bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā viena mēneša laikā pēc pieprasījuma saņemšanas iesniedz attiecīgos dokumentus un informāciju.
2. Sarežģītos gadījumos valsts izpildiestāde šo laikposmu var pagarināt maksimāli līdz trim mēnešiem pēc pieprasījuma saņemšanas.
3. Valstu izpildiestādes, veicot savus uzdevumus, ņem vērā informāciju, ko tām iesniegusi iestāde, kas norīkota izskatīt sūdzības, ja tā ir cita iestāde.

16.bc pants

Informācija, ko valstu izpildiestādes sniedz par strīdu alternatīvu izšķiršanu

Valsts izpildiestāde, kam pasažieris iesniedzis sūdzību, vai jebkura cita iestāde, ko šim nolūkam izraudzījusies dalībvalsts, informē sūdzības iesniedzēju par viņa tiesībām vērsties pie strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūrām, lai panāktu individuālu tiesisko aizsardzību.”;

- (7) šīs regulas I pielikumu pievieno kā II pielikumu.

2. pants

Grozījumi Regulā (EK) Nr. 1107/2006

Regulu (EK) Nr. 1107/2006 groza šādi:

- (1) regulas 4. panta 2. punktā pievieno šādu teikumu:

“Gaisa pārvadātāji, to aģenti vai ceļojumu rīkotājs nodrošina, ka šāda pavadošā persona ceļo bez maksas un, ja tas ir praktiski iespējams, sēž blakus invalīdam vai personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām.”;

- (2) iekļauj šādu 10.a pantu:

“10.a pants

Pakalpojumu kvalitātes standarti gaisa pārvadātājiem

1. Gaisa pārvadātāji izstrādā pakalpojumu kvalitātes standartus un ievieš kvalitātes vadības sistēmu pakalpojumu kvalitātes uzturēšanai. Pakalpojumu kvalitātes standarti attiecas vismaz uz III pielikumā uzskaitītajiem elementiem.

2. Gaisa pārvadātāji uzrauga savu sniegumu, kas tiek atspoguļots pakalpojumu kvalitātes standartu izpildē. Tie savā tīmekļvietnē publicē ziņojumu par savu pakalpojumu kvalitātes rādītājiem līdz [divi gadi pēc šīs regulas piemērošanas sākuma datuma] un pēc tam ik pēc diviem gadiem. Minētajā ziņojumā neietver personas datus.”;

- (3) iekļauj šādu 14.a–14.d pantu:

“14.a pants

Uz risku balstīta pieeja pasažieru tiesību ievērošanas uzraudzībai

1. Valstu izpildiestādes, kas minētas 14. panta 1. punktā, izstrādā atbilstības uzraudzības programmu, lai, pamatojoties uz riska novērtējumu, uzraudzītu, kā gaisa pārvadātāji, lidostu vadības dienesti un ceļojumu rīkotāji izpilda šajā regulā noteiktos pienākumus. Programma nodrošina iespēju atklāt un novērst atkārtotas neatbilstības pasažieru tiesību īstenošanā. Atbilstības uzraudzības programma ietver uzraudzības darbību reprezentatīvu izlasi.

2. Riska novērtējuma pamatā ir faktu novērtējums, kurā ņem vērā, minētajām iestādēm iesniegtās pasažieru sūdzības, ja tādas ir, kā arī šo iestāžu veikto uzraudzības darbību konstatējumus, 10.a pantā un 14.b panta 1. un 3. punktā minēto informāciju un citus informācijas avotus, kas saistīti ar šīs regulas piemērošanu attiecīgās dalībvalsts teritorijā.

3. Riska novērtējumu pirmo reizi veic līdz XXXX. gada [viens gads pēc dienas, kad šī regula kļūst piemērojama] 30. jūnijam un pēc tam ik pēc diviem gadiem.

4. Atbilstības uzraudzības darbību pamatā ir risku novērtējums, un tās tiek īstenotas attiecīgā gadījumā veicot revīzijas, inspekcijas, intervijas, verifikācijas un izskatot

dokumentāciju. Tās ietver gan plānotas, gan neplānotas darbības. Uzraudzības darbības ir samērīgas ar konstatētajiem riskiem.

5. Valstu izpildiestādes nodrošina, ka gaisa pārvadātāji, lidostu vadības dienesti un ceļojumu rīkotāji ātri izlabo uzraudzības darbību laikā konstatētās neatbilstības. Tās pieprasa, lai gaisa pārvadātāji, lidostu vadības dienesti un ceļojumu rīkotāji vajadzības gadījumā iesniedz rīcības plānu neatbilstību novēršanai.

6. Atbilstības uzraudzības programmu saskaņā ar 1. punktu, riska novērtējumu saskaņā ar 2. punktu, kā arī to konstatējumus paziņo Komisijai līdz XXXX. gada [divi gadi pēc dienas, kad šī regula kļūst piemērojama] 30. jūnijam un pēc tam ik pēc diviem gadiem.

14.b pants

Informācijas kopīgošana ar valstu izpildiestādēm

1. Gaisa pārvadātāji, lidostu vadības dienesti un ceļojumu rīkotāji valstu izpildiestādēm pēc to pieprasījuma bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā viena mēneša laikā pēc pieprasījuma saņemšanas iesniedz attiecīgos dokumentus un informāciju.

2. Sarežģītos gadījumos valsts izpildiestāde šo laikposmu var pagarināt maksimāli līdz trim mēnešiem pēc pieprasījuma saņemšanas.

3. Iestāde, kas izraudzīta saskaņā ar 14. panta 1. punktu, veicot savus uzdevumus, ņem vērā informāciju, ko tai iesniegusi iestāde, kura norīkota izskatīt sūdzības, ja tā ir cita iestāde.

14.c pants

Informācija, ko valstu izpildiestādes sniedz par strīdu alternatīvu izšķiršanu

Valsts izpildiestāde, kam pasažieris iesniedzis sūdzību, vai jebkura cita iestāde, ko šim nolūkam saskaņā ar 15. panta 2. punktu izraudzījusies dalībvalsts, informē sūdzības iesniedzēju par viņa tiesībām vērsties pie strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūrām, lai panāktu individuālu tiesisko aizsardzību.

14.d pants

Sadarbība starp dalībvalstīm un Komisiju

1. Dalībvalstis regulāri nosūta Komisijai attiecīgo informāciju par šīs regulas piemērošanu, un Komisija šo informāciju elektroniski dara pieejamu pārējām dalībvalstīm.

2. Pēc Komisijas pieprasījuma valsts izpildiestādes izmeklē gadījumus, kur pastāv aizdomas par viena vai vairāku gaisa pārvadātāju, lidostu vadības dienestu un ceļojumu rīkotāju šajā regulā noteikto pienākumu neizpildes konkrētu praksi, un četru mēnešu laikā pēc pieprasījuma saņemšanas paziņo savus konstatējumus Komisijai.”;

(4) iekļauj šādu 16.a pantu:

“16.a pants

Pasažieru tiesību komiteja

1. Komisijai palīdz komiteja, kas minēta Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2021/782¹⁶ 38. pantā.
 2. Ja ir atsauce uz šo punktu, piemēro Regulas (ES) Nr. 182/2011 5. pantu.”;
- (5) šīs regulas II pielikumu pievieno kā III pielikumu.

3. pants

Grozījumi Regulā (ES) Nr. 1177/2010

Regulu (ES) Nr. 1177/2010 groza šādi:

- (1) regulas 16. pantu groza šādi:
 - (a) panta 1. punktu aizstāj ar šādu:

“1. Ja pasažieru pārvadājumu pakalpojuma sniegšana vai kruīza atiešana tiek atcelta vai aizkavējas, pārvadātājs vai attiecīgā gadījumā termināļa operators informē pasažierus, kuri izbrauc no ostas termināļiem, vai, ja iespējams, pasažierus, kuri izbrauc no ostām, pēc iespējas drīzāk un ne vēlāk kā 30 minūtes pēc plānotā atiešanas laika par situāciju un par viņu kā pasažieru tiesībām saskaņā ar šo regulu, un par paredzamo atiešanas laiku un paredzamo pienākšanas laiku, tiklīdz šāda informācija ir pieejama.”;
 - (b) pievieno šādu daļu:

“4. Informāciju, kas prasīta 1. un 2. punktā, 1. punktā noteiktajā termiņā sniedz elektroniskiem līdzekļiem visiem pasažieriem, ja pasažieris ir tam piekritis un, pērkot biļeti, ir sniedzis pārvadātājam vai attiecīgā gadījumā termināļa operatoram nepieciešamo kontaktinformāciju.”;
- (2) iekļauj šādu 19.a pantu:

“19.a pants

Kopēja veidlapa atlīdzinājuma un kompensācijas pieprasījumiem

1. Komisija pieņem īstenošanas aktu, ar ko izveido kopēju veidlapu atlīdzinājuma un kompensācijas pieprasījumiem saskaņā ar 18. un 19. pantu. Minēto kopējo veidlapu izveido formātā, kam var piekļūt personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Minēto īstenošanas aktu pieņem saskaņā ar pārbaudes procedūru, kas minēta Regulas (ES) 2021/782¹⁷ 38. panta 2. punktā.
2. Pasažieriem ir tiesības iesniegt savus pieprasījumus, izmantojot 1. punktā minēto kopējo veidlapu. Pārvadātāji atlīdzinājuma vai kompensācijas pieprasījumu nedrīkst noraidīt tikai tikai tā iemesla dēļ, ka pasažieris nav izmantojis minēto veidlapu. Ja pieprasījums nav pietiekami precīzs, pārvadātāji lūdz pasažierim pieprasījumu precizēt un palīdz to izdarīt.
3. Pārvadātāji savās tīmekļvietnēs norāda elektroniskos saziņas līdzekļus, piemēram, e-pasta adresi, uz kuru pasažieri var nosūtīt saskaņā ar 1. punktu iesniedzamos

¹⁶ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2021/782 (2021. gada 29. aprīlis) par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem (pārstrādāta redakcija) (OV L 172, 17.5.2021., 1. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

¹⁷ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2021/782 (2021. gada 29. aprīlis) par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem (pārstrādāta redakcija) (OV L 172, 17.5.2021., 1. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

pieprasījumus. Šo prasību nepiemēro, ja ir pieejami citi elektroniskās saziņas līdzekļi, ar kuru palīdzību pasažieri var pieprasīt atlīdzinājumu vai kompensāciju, piemēram, veidlapa tīmekļvietnē vai mobilās lietotnes, ar nosacījumu, ka šie līdzekļi nodrošina kopējā veidlapā iekļautās izvēles iespējas un informāciju un ir arī pieejami kādā no Savienības oficiālajām valodām un šajā jomā starptautiski izmantotā valodā. Izmantojot šādus līdzekļus, pasažieriem nav liegts sniegt informāciju jebkurā no Savienības valodām.

4. Komisija kopējo veidlapu dara pieejamu savā tīmekļvietnē visās Savienības valodās. Struktūra vai struktūras, ko dalībvalstis izraudzījušās saskaņā ar 25. panta 1. un 3. punktu, nodrošina, ka pasažieriem ir piekļuve kopējai veidlapai.”;

(3) regulas 23. pantu groza šādi:

(a) panta 1. punktu groza šādi:

i) pirms pirmā teikuma iekļauj šādu teikumu:

“Pārdodot tādu pārvadājumu pakalpojumu biļetes, uz kuriem attiecas šīs regulas darbības joma, pārvadātāji, biļešu pārdevēji, ceļojumu aģenti, ceļojumu rīkotāji un termināļa operatori savās attiecīgajās kompetences jomās nodrošina, ka pasažieriem tiek sniegta atbilstoša un visaptveroša informācija par viņu tiesībām saskaņā ar šo regulu.”;

ii) otro teikumu aizstāj ar šādu:

“Pārvadātāji, termināļa operatori un attiecīgos gadījumos ostas iestādes savās attiecīgajās kompetences jomās arī nodrošina, ka informācija par pasažieru tiesībām saskaņā ar šo regulu ir publiski pieejama gan uz kuģiem un, ja iespējams, ostās, gan ostas termināļos.”;

(b) panta 3. punktu aizstāj ar šādu:

“3. “Pārvadātāji, termināļa operatori un attiecīgos gadījumos ostas iestādes atbilstīgā veidā pasažieriem uz kuģiem, ostās, ja tas ir iespējams, un ostas termināļos dara zināmu savu kontaktinformāciju un tās izpildstruktūras kontaktinformāciju, ko attiecīgā dalībvalsts izraudzījusies saskaņā ar 25. panta 1. punktu.”;

(4) iekļauj šādu 23.a pantu:

“23.a pants

Līdzekļi saziņai ar pasažieriem

Šīs regulas 16., 22. un 23. pantā minēto informāciju sniedz visatbilstīgākajā formātā, ja tas ir tehniski iespējams — elektroniskiem līdzekļiem.

Ja informāciju sniedz, izmantojot elektroniskus saziņas līdzekļus, pārvadātāji, termināļa operatori, ostas iestādes, ceļojumu aģenti, ceļojumu rīkotāji un biļešu pārdevēji nodrošina, ka pasažierim ir iespēja visu saraksti, t. sk. šādas sarakstes datumus un laikus, saglabāt pastāvīgā informācijas nesējā. Visi saziņas līdzekļi ļauj pasažieriem ātri sazināties un efektīvi komunicēt ar minētajām struktūrām.”;

(5) iekļauj šādu 24.a pantu:

“24.a pants

Pakalpojumu kvalitātes standarti

1. Pārvaldātāji izstrādā pakalpojumu kvalitātes standartus un ievieš kvalitātes vadības sistēmu pakalpojumu kvalitātes uzturēšanai. Pakalpojumu kvalitātes standarti attiecas vismaz uz V pielikumā uzskaitītajiem elementiem.

2. Pārvaldātāji uzrauga savu sniegumu, kas tiek atspoguļots pakalpojumu kvalitātes standartu izpildē. Tie internetā publicē ziņojumu par savu pakalpojumu kvalitātes rādītājiem līdz [divi gadi pēc šīs regulas piemērošanas sākuma datuma] un pēc tam ik pēc diviem gadiem. Ziņojumā neietver personas datus.

3. Termināļu operatori nosaka pārvaldājumu pakalpojumu kvalitātes standartus, pamatojoties uz attiecīgajiem V pielikumā minētajiem elementiem. Tie uzrauga savu sniegumu, ievērojot minētos standartus, un valsts publiskajām iestādēm pēc pieprasījuma nodrošina piekļuvi informācijai par saviem darbības rezultātiem.”;

(6) iekļauj šādu 25.a, 25.b un 25.c pantu:

“25.a pants

Uz risku balstīta pieceja pasažieru tiesību ievērošanas uzraudzībai

1. Valstu izpildstruktūras izstrādā atbilstības uzraudzības programmu, lai, pamatojoties uz riska novērtējumu, uzraudzītu, kā pārvaldātāji, termināļa operatori, ostas iestādes, ceļojumu aģenti, ceļojumu rīkotāji un biļešu pārdevēji izpilda šajā regulā noteiktos pienākumus. Programma nodrošina iespēju atklāt un novērst atkārtotas neatbilstības pasažieru tiesību īstenošanā. Atbilstības uzraudzības programma ietver uzraudzības darbību reprezentatīvu izlasi.

2. Riska novērtējuma pamatā ir faktu novērtējums, kurā ņem vērā, minētajām struktūrām iesniegtās pasažieru sūdzības, ja tādas ir, kā arī šo struktūru veikto uzraudzības darbību konstatējumus, 25.b panta 1. un 3. punktā minēto informāciju un citus informācijas avotus, kas saistīti ar šīs regulas piemērošanu attiecīgās dalībvalsts teritorijā.

3. Riska novērtējumu pirmo reizi veic līdz XXXX. gada [viens gads pēc dienas, kad šī regula kļūst piemērojama] 30. jūnijam un pēc tam ik pēc diviem gadiem.

4. Atbilstības uzraudzības darbību pamatā ir risku novērtējums, un tās tiek īstenotas attiecīgā gadījumā veicot revīzijas, inspekcijas, intervijas, verificācijas un izskatot dokumentāciju. Tās ietver gan plānotas, gan neplānotas darbības. Uzraudzības darbības ir samērīgas ar konstatētajiem riskiem.

5. Valstu izpildstruktūras nodrošina, ka pārvaldātāji, termināļa operatori, ostas iestādes, ceļojumu aģenti, ceļojumu rīkotāji un biļešu pārdevēji ātri izlabo uzraudzības darbību laikā konstatētās neatbilstības. Tās pieprasa, lai pārvaldātāji vajadzības gadījumā iesniedz rīcības plānu neatbilstību novēršanai.

6. Atbilstības uzraudzības programmu saskaņā ar 1. punktu, riska novērtējumu saskaņā ar 2. punktu, kā arī to konstatējumus paziņo Komisijai līdz XXXX. gada [divi gadi pēc dienas, kad šī regula kļūst piemērojama] 30. jūnijam un pēc tam ik pēc diviem gadiem. Attiecīgā gadījumā tos iekļauj 26. pantā minētajos ziņojumos.

25.b pants

Informācijas kopīgošana ar valstu izpildstruktūrām

1. Pārvaldātāji, termināļa operatori un ostas iestādes attiecīgā gadījumā valstu izpildstruktūrām pēc to pieprasījuma bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā

gadījumā viena mēneša laikā pēc pieprasījuma saņemšanas iesniedz attiecīgos dokumentus un informāciju.

2. Sarežģītos gadījumos valsts izpildstrukturā šo laikposmu var pagarināt maksimāli līdz trim mēnešiem pēc pieprasījuma saņemšanas.

3. Valstu izpildstrukturās, veicot savus uzdevumus, ņem vērā informāciju, ko tām iesniegusi struktūra, kas saskaņā ar 25. panta 3. punktu norīkota izskatīt sūdzības, ja tā ir cita struktūra.

25.c pants

Informācija, ko valstu izpildstrukturās sniedz par strīdu alternatīvu izšķiršanu

Valsts izpildstrukturā, kam pasažieris iesniedzis sūdzību, vai jebkura cita struktūra, ko šim nolūkam saskaņā ar 25. panta 3. punktu izraudzījusies dalībvalsts, informē sūdzības iesniedzēju par viņa tiesībām vērsties pie strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūrām, lai panāktu individuālu tiesisko aizsardzību.”;

(7) iekļauj šādu 27.a pantu:

“27.a pants

Sadarbība starp dalībvalstīm un Komisiju

1. Dalībvalstis regulāri nosūta Komisijai attiecīgo informāciju par šīs regulas piemērošanu, un Komisija šo informāciju elektroniski dara pieejamu pārējām dalībvalstīm.

2. Pēc Komisijas pieprasījuma valstu izpildstrukturās izmeklē gadījumus, kur pastāv aizdomas par viena vai vairāku pārvadātāju, termināļa operatoru, ostas iestāžu, ceļojumu aģentu, biļešu pārdevēju un ceļojumu rīkotāju šajā regulā noteikto pienākumu neizpildes konkrētu praksi, un četru mēnešu laikā pēc pieprasījuma saņemšanas paziņo savus konstatējumus Komisijai.”;

(8) iekļauj šādu 28.a pantu:

“28.a pants

Pasažieru tiesību komiteja

1. Komisijai palīdz komiteja, kas minēta Regulas (ES) 2021/782¹⁸ 38. pantā.

2. Ja ir atsauce uz šo punktu, piemēro Regulas (ES) Nr. 182/2011 5. pantu.”;

(9) šīs regulas III pielikumu pievieno kā V pielikumu.

4. pants

Grozījumi Regulā (ES) Nr. 181/2011

Regulu (ES) Nr. 181/2011 groza šādi:

(1) iekļauj šādu 19.a pantu:

“19.a pants

¹⁸ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2021/782 (2021. gada 29. aprīlis) par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem (pārstrādāta redakcija) (OV L 172, 17.5.2021., 1. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

Kopēja veidlapa atlīdzinājuma un kompensācijas pieprasījumiem

1. Komisija pieņem īstenošanas aktu, ar ko izveido kopēju veidlapu atlīdzinājuma un kompensācijas pieprasījumiem saskaņā ar šīs regulas 19. pantu. Minēto kopējo veidlapu izveido formātā, kam var piekļūt personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Minēto īstenošanas aktu pieņem saskaņā ar pārbaudes procedūru, kas minēta Regulas (ES) 2021/782¹⁹ 38. panta 2. punktā.

2. Pasažieriem ir tiesības iesniegt savus pieprasījumus, izmantojot 1. punktā minēto kopējo veidlapu. Pārvadātāji atlīdzinājuma vai kompensācijas pieprasījumu nedrīkst noraidīt tikai tikai tā iemesla dēļ, ka pasažieris nav izmantojis minēto veidlapu. Ja pieprasījums nav pietiekami precīzs, pārvadātājs lūdz pasažierim pieprasījumu precizēt un palīdz to izdarīt.

3. Pārvadātāji savās tīmekļvietnēs norāda elektroniskos saziņas līdzekļus, piemēram, e-pasta adresi, uz kuru pasažieri var nosūtīt saskaņā ar 1. punktu iesniedzamos pieprasījumus. Šo prasību nepiemēro, ja ir pieejami citi elektroniskās saziņas līdzekļi, ar kuru palīdzību pasažieri var pieprasīt atlīdzinājumu vai kompensāciju, piemēram, veidlapa tīmekļvietnē vai mobilās lietotnes, ar nosacījumu, ka šie līdzekļi nodrošina kopējā veidlapā iekļautās izvēles iespējas un informāciju un ir arī pieejami kādā no Savienības oficiālajām valodām un šajā jomā starptautiski izmantotā valodā. Izmantojot šādus līdzekļus, pasažieriem nav liegts sniegt informāciju jebkurā no Savienības valodām.

4. Komisija kopējo veidlapu dara pieejamu savā tīmekļvietnē visās Savienības valodās. Struktūra vai struktūras, ko dalībvalstis izraudzījušās saskaņā ar 28. panta 1. un 3. punktu, nodrošina, ka pasažieriem ir piekļuve kopējai veidlapai.”;

(2) regulas 20. pantu groza šādi:

(a) panta 1. punktu aizstāj ar šādu:

“1. Ja regulārais pārvadājums tiek atcelts vai aizkavējas tā atiešanas laiks, pārvadātājs vai attiecīgā gadījumā autoostas pārvaldītājs pēc iespējas drīzāk un ne vēlāk kā 30 minūtes pēc publiskotā atiešanas laika informē pasažierus, kuri izbrauc no autoostām, par situāciju un par viņu kā pasažieru tiesībām saskaņā ar šo regulu, un par paredzamo atiešanas laiku, tiklīdz šāda informācija ir pieejama.”;

(b) panta 4. punktu aizstāj ar šādu:

“4. Informāciju, kas prasīta 1. un 2. punktā, 1. punktā noteiktajā termiņā sniedz arī elektroniskiem līdzekļiem visiem pasažieriem, arī tiem, kuri izbrauc no autobusu pieturām, ja pasažieris ir tam piekritis un, pērkot biļeti, ir sniedzis pārvadātājam vai attiecīgā gadījumā autoostas pārvaldītājam nepieciešamo kontaktinformāciju.”;

(3) V nodaļas virsrakstu aizstāj ar virsrakstu “Vispārīgi noteikumi, pakalpojumu kvalitāte un sūdzības”;

(4) regulas 24. pantu groza šādi:

(a) pirmo teikumu aizstāj ar šādu:

¹⁹ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2021/782 (2021. gada 29. aprīlis) par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem (pārstrādāta redakcija) (OV L 172, 17.5.2021., 1. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

“Pārvadātāji un autoostu pārvaldītāji savās attiecīgajās kompetences jomās visa brauciena laikā sniedz pasažieriem atbilstīgu informāciju visiem pieejamā formātā un tajās pašās valodās, kurās informāciju parasti sniedz visiem pasažieriem.”;

(b) otro teikumu svīturo;

(5) regulas 25. panta 1. punktu aizstāj ar šādu:

“1. Pārdodot autobusu pārvadājumu biļetes, pārvadātāji un autoostu pārvaldītāji savās attiecīgajās kompetences jomās nodrošina, ka pasažieriem sniedz:

a) atbilstošu un visaptverošu informāciju par viņu tiesībām un pienākumiem saskaņā ar šo regulu;

b) pārvadātāju vai attiecīgā gadījumā autoostas pārvaldītāju kontaktinformāciju;

c) tās izpildstrukturā vai to izpildstrukturā kontaktinformāciju, ko dalībvalsts norīkojusi saskaņā ar 28. panta 1. punktu.

Ja iespējams, šo informāciju sniedz arī elektroniskiem līdzekļiem, arī autoostās un attiecīgā gadījumā internetā. Pēc personas ar invaliditāti vai personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām lūguma informāciju, ja iespējams, sniedz pieklūstamā formātā.”;

(6) iekļauj šādu 25.a pantu:

“25.a pants

Līdzekļi saziņai ar pasažieriem

Šīs regulas 20., 24. pantā un 25. panta 1. punktā minēto informāciju sniedz visatbilstīgākajā formātā, ja tas ir tehniski iespējams — elektroniskiem līdzekļiem.

Ja informāciju sniedz, izmantojot elektroniskus saziņas līdzekļus, pārvadātāji, autoostu pārvaldītāji, biļešu pārdevēji, ceļojumu aģenti un ceļojumu rīkotāji nodrošina, ka pasažierim ir iespēja visu saraksti, t. sk. šādas sarakstes datumus un laikus, saglabāt pastāvīgā informācijas nesējā. Visi saziņas līdzekļi ļauj pasažieriem ātri sazināties un efektīvi komunicēt ar minētajām struktūrām.”;

(7) iekļauj šādu 26.a pantu:

“26.a pants

Pakalpojumu kvalitātes standarti

1. Pārvadātāji izstrādā pakalpojumu kvalitātes standartus un ievieš kvalitātes vadības sistēmu pakalpojumu kvalitātes uzturēšanai. Pakalpojumu kvalitātes standarti attiecas vismaz uz III pielikumā uzskaitītajiem elementiem.

2. Pārvadātāji uzrauga savu sniegumu, kas tiek atspoguļots pakalpojumu kvalitātes standartu izpildē. Tie internetā publicē ziņojumu par savu pakalpojumu kvalitātes rādītājiem līdz [divi gadi pēc šīs regulas piemērošanas sākuma datuma] un pēc tam ik pēc diviem gadiem. Ziņojumā neietver personas datus.

3. Autoostu pārvaldītāji nosaka pakalpojumu kvalitātes standartus, pamatojoties uz attiecīgajiem III pielikumā minētajiem elementiem. Tie uzrauga savu sniegumu, ievērojot minētos standartus, un valsts publiskajām iestādēm pēc pieprasījuma nodrošina piekļuvi informācijai par saviem darbības rezultātiem.”;

(8) iekļauj šādu 28.a, 28.b un 28.c pantu:

“28.a pants

Uz risku balstīta pieeja pasažieru tiesību ievērošanas uzraudzībai

1. Valstu izpildstrukturās izstrādā atbilstības uzraudzības programmu, lai, pamatojoties uz riska novērtējumu, uzraudzītu, kā pārvadātāji, autoostu pārvaldītāji, ceļojumu aģenti, biļešu pārdevēji un ceļojumu rīkotāji izpilda šajā regulā noteiktos pienākumus. Programma nodrošina iespēju atklāt un novērst atkārtotas neatbilstības pasažieru tiesību īstenošanā. Atbilstības uzraudzības programma ietver uzraudzības darbību reprezentatīvu izlasi.
2. Riska novērtējuma pamatā ir faktu novērtējums, kurā ņem vērā, minētajām struktūrām iesniegtās pasažieru sūdzības, ja tādas ir, kā arī šo struktūru veikto uzraudzības darbību konstatējumus, 28.b panta 1. un 3. punktā minēto informāciju un citus informācijas avotus, kas saistīti ar šīs regulas piemērošanu attiecīgās dalībvalsts teritorijā.
3. Riska novērtējumu pirmo reizi veic līdz XXXX. gada [viens gads pēc dienas, kad šī regula kļūst piemērojama] 30. jūnijam un pēc tam ik pēc diviem gadiem.
4. Atbilstības uzraudzības darbību pamatā ir risku novērtējums, un tās tiek īstenotas attiecīgā gadījumā veicot revīzijas, inspekcijas, intervijas, verificācijas un izskatot dokumentāciju. Tās ietver gan plānotas, gan neplānotas darbības. Uzraudzības darbības ir samērīgas ar konstatētajiem riskiem.
5. Valstu izpildstrukturās nodrošina, ka pārvadātāji, autoostu pārvaldītāji, ceļojumu aģenti, biļešu pārdevēji un ceļojumu rīkotāji ātri izlabo uzraudzības darbību laikā konstatētās neatbilstības. Tās pieprasa, lai pārvadātāji vajadzības gadījumā iesniedz rīcības plānu neatbilstību novēršanai.
6. Atbilstības uzraudzības programmu saskaņā ar 1. punktu, riska novērtējumu saskaņā ar 2. punktu, kā arī to konstatējumus paziņo Komisijai līdz XXXX. gada [divi gadi pēc dienas, kad šī regula kļūst piemērojama] 30. jūnijam un pēc tam ik pēc diviem gadiem. Attiecīgā gadījumā tos iekļauj 29. pantā minētajos ziņojumos.

28.b pants

Informācijas kopīgošana ar valstu izpildstrukturām

1. Pārvadātāji un autoostu pārvaldītāji valstu izpildstrukturām pēc to pieprasījuma bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā viena mēneša laikā pēc pieprasījuma saņemšanas iesniedz attiecīgos dokumentus un informāciju.
2. Sarežģītos gadījumos valsts izpildstrukturā šo laikposmu var pagarināt maksimāli līdz trim mēnešiem pēc pieprasījuma saņemšanas.
3. Valstu izpildstrukturās, veicot savus uzdevumus, ņem vērā informāciju, ko tām iesniegusi struktūra, kas saskaņā ar 28. panta 3. punktu norīkota izskatīt sūdzības, ja tā ir cita struktūra.

28.c pants

Informācija, ko valstu izpildstrukturās sniedz par strīdu alternatīvu izšķiršanu

Valsts izpildstrukturā, kam pasažieris iesniedzis sūdzību, vai jebkura cita struktūra, ko šim nolūkam saskaņā ar 28. panta 3. punktu izraudzījusies dalībvalsts, informē sūdzības iesniedzēju par viņa tiesībām vērsties pie strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūrām, lai panāktu individuālu tiesisko aizsardzību.”;

- (9) iekļauj šādu 30.a pantu:

“30.a pants

Sadarbība starp dalībvalstīm un Komisiju

1. Dalībvalstis regulāri nosūta Komisijai attiecīgo informāciju par šīs regulas piemērošanu, un Komisija šo informāciju elektroniski dara pieejamu pārējām dalībvalstīm.
2. Pēc Komisijas pieprasījuma valstu izpildstrukturās izmeklē gadījumus, kur pastāv aizdomas par vienu vai vairāku pārvadātāju, autoostu pārvaldītāju, biļešu pārdevēju, ceļojumu aģentu un ceļojumu rīkotāju šajā regulā noteikto pienākumu neizpildes konkrētu praksi, un četru mēnešu laikā pēc pieprasījuma saņemšanas paziņo savus konstatējumus Komisijai.”;

- (10) regulā iekļauj šādu 31.a pantu:

“31.a pants

Pasažieru tiesību komiteja

1. Komisijai palīdz komiteja, kas minēta Regulas (ES) 2021/782²⁰ 38. pantā.
2. Ja ir atsauce uz šo punktu, piemēro Regulas (ES) Nr. 182/2011 5. pantu.”;

- (11) šīs regulas IV pielikumu iekļauj kā III pielikumu.

5. pants

Grozījumi Regulā (ES) 2021/782

Regulu (ES) 2021/782 groza šādi:

- (1) iekļauj šādu 30.a pantu:

“30.a pants

Līdzekļi saziņai ar pasažieriem

Ja informāciju saskaņā ar šo regulu pasažieriem sniedz, izmantojot elektroniskus saziņas līdzekļus, dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi, staciju apsaimniekotāji, biļešu pārdevēji un ceļojumu rīkotāji nodrošina, ka pasažierim ir iespēja visu saraksti, t. sk. šādas sarakstes datumus un laikus, saglabāt pastāvīgā informācijas nesējā. Visi saziņas līdzekļi ļauj pasažieriem ātri sazināties un efektīvi komunicēt ar minētajām struktūrām.”;

- (2) iekļauj šādu 32.a pantu:

“32.a pants

Uz risku balstīta pieeja pasažieru tiesību ievērošanas uzraudzībai

1. Valstu izpildes struktūras izstrādā atbilstības uzraudzības programmu, lai, pamatojoties uz riska novērtējumu, uzraudzītu, kā dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi, staciju apsaimniekotāji, biļešu pārdevēji un ceļojumu rīkotāji izpilda šajā regulā noteiktos pienākumus. Programma nodrošina iespēju atklāt un novērst atkārtotas

²⁰ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2021/782 (2021. gada 29. aprīlis) par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem (pārstrādāta redakcija) (OV L 172, 17.5.2021., 1. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

neatbilstības pasažieru tiesību īstenošanā. Atbilstības uzraudzības programma ietver uzraudzības darbību reprezentatīvu izlasi.

2. Riska novērtējuma pamatā ir faktu novērtējums, kurā ņem vērā, minētajām struktūrām iesniegtās pasažieru sūdzības, ja tādas ir, kā arī šo struktūru veikto uzraudzības darbību konstatējumus, 32. panta 2. punktā minēto informāciju un citus informācijas avotus, kas saistīti ar šīs regulas piemērošanu attiecīgās dalībvalsts teritorijā.

3. Riska novērtējumu pirmo reizi veic līdz XXXX. gada [viens gads pēc dienas, kad šī regula kļūst piemērojama] 30. jūnijam un pēc tam ik pēc diviem gadiem.

4. Atbilstības uzraudzības darbību pamatā ir risku novērtējums, un tās tiek īstenotas attiecīgā gadījumā veicot revīzijas, inspekcijas, intervijas, verificācijas un izskatot dokumentāciju. Tās ietver gan plānotas, gan neplānotas darbības. Uzraudzības darbības ir samērīgas ar konstatētajiem riskiem.

5. Valstu izpildes struktūras nodrošina, ka dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi, staciju apsaimniekotāji, biļešu pārdevēji un ceļojumu rīkotāji ātri izlabo uzraudzības darbību laikā konstatētās neatbilstības. Tās pieprasa, lai pārvadātāji vajadzības gadījumā iesniedz rīcības plānu neatbilstību novēršanai.

6. Atbilstības uzraudzības programmu saskaņā ar 1. punktu, riska novērtējumu saskaņā ar 2. punktu, kā arī to konstatējumus paziņo Komisijai līdz XXXX. gada [divi gadi pēc dienas, kad šī regula kļūst piemērojama] 30. jūnijam un pēc tam ik pēc diviem gadiem. Attiecīgā gadījumā tos iekļauj 32. panta 3. punktā minētajos ziņojumos.”;

(3) iekļauj šādu 34.a pantu:

“34.a pants

Sadarbība starp dalībvalstīm un Komisiju

1. Dalībvalstis regulāri nosūta Komisijai attiecīgo informāciju par šīs regulas piemērošanu, un Komisija šo informāciju elektroniski dara pieejamu pārējām dalībvalstīm.

2. Pēc Komisijas pieprasījuma valstu izpildes struktūras izmeklē gadījumus, kur pastāv aizdomas par viena vai vairāku dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumu, infrastruktūras pārvaldītāju, staciju apsaimniekotāju, biļešu pārdevēju un ceļojumu rīkotāju šajā regulā noteikto pienākumu neizpildes konkrētu praksi, un četru mēnešu laikā pēc pieprasījuma saņemšanas paziņo savus konstatējumus Komisijai.”.

7. pants

Stāšanās spēkā un piemērošana

Šī regula stājas spēkā divdesmitajā dienā pēc tās publicēšanas *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī*.

To piemēro no [viens gads pēc stāšanās spēkā].

Šī regula uzliek saistības kopumā un ir tieši piemērojama visās dalībvalstīs.
Briselē,

*Eiropas Parlamenta vārdā —
priekšsēdētāja*

*Padomes vārdā —
priekšsēdētājs*