



Брюксел, 24.5.2016 г.
COM(2016) 274 final

ДОКЛАД НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТА

Доклад във връзка с прилагането на Регламент (ЕС) № 1177/2010 относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004

1. ВЪВЕДЕНИЕ

1.1. Контекст

Регламент (ЕС) № 1177/2010¹ (наричан по-нататък „регламентът“), който има за цел да осигури основно ниво на защита на пътниците, пътуващи по море и по вътрешни водни пътища с пътнически услуги или круизи, започна да се прилага на 18 декември 2012 г.

Комисията представя настоящия доклад по член 29 от регламента, който изисква от нея да докладва на Европейския парламент и на Съвета за функционирането и въздействието на регламента и, ако е необходимо, да направи законодателни предложения за по-подробното му изпълнение или за изменението му.

Докладът отчасти се базира на количествена и качествена информация от докладите на националните органи относно правоприлагането на регламента² през периода 2013—2014 г. и на консултации със заинтересованите страни, представляващи пътниците и отрасъла на европейско равнище³.

1.2. Значение и характеристики на секторите на ЕС на пътническия транспорт по морските и вътрешните водни пътища

Почти целият пазар на пътнически воден транспорт в ЕС представлява превози по море. Превозите по вътрешни водни пътища заемат по-малко от 1 % от пазара⁴.

Регламентът прави разлика между търговски пътнически и круизни услуги и отразява техните различни характеристики в различния обхват на правата, които предоставя на пътниците:

- *Търговските пътнически услуги* са услуги за пътнически транспорт, осъществявани между пристанища съгласно обявено разписание. Те представляват 96,5 % от морския пътнически пазар: през 2013 г. морски фериботи и други редовни услуги по морски линии са използвали 193 милиона пътници⁵. Интензивният пътнически морски транспорт е от съществено значение, ако

¹ Регламент (ЕС) № 1177/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 334, 17.12.2010 г., стр. 1).

² Член 26 от Регламента задължава националните органи, определени от държавите членки, да публикуват доклад до 1 юни 2015 г. и на всеки две години след това относно дейностите си по правоприлагане през предходните две календарни години. Докладите са достъпни на уебсайтовете на органите.

³ Комисията прикани организациите, представляващи пътниците (включително тези с увреждания), корабособствениците и операторите на пристанища и круизи на равнище на ЕС да изпратят коментари в писмена форма относно функционирането на регламента и да участват в срещата на заинтересованите страни на 14 декември 2015 г. в Брюксел. Това беше изпълнено от следните организации: Международната асоциация на круизните линии — Европа (CLIA Europe), Асоциациите на корабособствениците от Европейската общност (ECSA), Европейският форум на лицата с увреждания (EDF), Европейската федерация на пътниците (EPF) и Европейската организация на морските пристанища (ESPO).

⁴ Вж. стр. 15 от оценката на въздействието за предложението за Регламент относно правата на пътниците във водния транспорт (SEC(2008) 2950).

⁵ *EU transport in figures*, статистически наръчник, Европейска комисия, 2015 г.

архипелазите, островите и крайните/най-отдалечените региони на държавите членки трябва да бъдат част от социалната и икономическата същност на ЕС. В някои случаи (напр. малки острови без въздушна транспортна връзка) морският транспорт няма алтернатива и гражданите трябва да пътуват с кораб, независимо какви са условията, които може да е наложил превозвачът.

- *Круизите* са услуги за воден транспорт изключително за развлечение или отдих, допълнени с настаняване и други услуги, и са с повече от две нощувки на борда. През 2013 г. броят на круизните пътници достигна почти 7 млн., т.е. около 3,5 % от пазара⁶. Круизният отрасъл е част от луксозния сегмент на сектора на морския транспорт; корабите включват цялостна хотелска инфраструктура, предлагат дейности за свободното време и често връщат пътниците в пристанището на отплаване.

2. ЦЕЛИ, ОБХВАТ И СЪДЪРЖАНИЕ НА РЕГЛАМЕНТА

2.1 Цели на регламента

Законодателите на ЕС са приели правила относно правата на пътниците за всички видове транспорт (въздушен, железопътен, воден и автобусен транспорт), за да се предостави на гражданите минимална защита, когато пътуват в Европа, и по този начин да се улесни мобилността и социалната интеграция. Съществуването на общ набор от законодателно гарантирани права на пътниците в рамките на четирите вида транспорт (с конкретни разпоредби, които отразяват спецификите на всички видове транспорт, пазари и пътници⁷) допринася за създаването на равнопоставени условия на конкуренция за операторите в рамките на отделните видове транспорт и между тях.

2.2 Обхват и съдържание на регламента

Обхват

С някои изключения⁸, регламентът се прилага за пътнически услуги по морски и вътрешни водни пътища, експлоатирани от или до пристанища в ЕС, и за круизни услуги с пристанище на качване на борда, намиращо се в ЕС.

⁶ *Пак там.*

⁷ Една характеристика на пътническия воден транспорт в сравнение с другите видове колективен транспорт е, че огромното мнозинство от пътниците пътуват с ро-ро фериботи с автомобилите си на групи или като част от пътуването им с туристически автобус.

⁸ Регламентът не обхваща:

- кораби, сертифицирани за превоз на не повече от 12 пътници;
- кораби с екипаж, отговарящ за експлоатацията на кораба, който се състои от не повече от трима души;
- пътнически услуги за разстояния под 500 m в едната посока;
- екскурзионни и туристически пътувания, различни от круизи;
- кораби, които не са с механично задвижване; и
- оригинални и индивидуални копия на исторически пътнически кораби, проектирани преди 1965 г., построени предимно с оригинални материали и сертифицирани за превоз на не повече от 36 пътници.

До 18 декември 2014 г. държавите членки имаха право да изключат от прилагането на регламента морските кораби с тонаж, по-малък от 300 бруто регистър тона, използвани за вътрешен транспорт, при условие че правата на пътниците са гарантирани по подходящ начин в националното законодателство. Нито една от държавите членки не се е възползвала от това изключение.

Държавите членки могат да решат да не прилагат регламента за пътнически услуги, които са обхванати от задължения за обществени услуги, договори за обществени услуги или интегрирани услуги, ако гарантират, че правата съгласно регламента са гарантирани по съпоставим начин в националното законодателство. Нито една от държавите членки не се е възползвала от това изключение.

Съдържание

Както правата на пътниците, приложими при другите видове транспорт, така и правата на пътниците във водния транспорт се основават на четири принципа:

а) Недискриминация въз основа на гражданство

Нито един пътник не следва да е подложен на пряка или непряка дискриминация въз основа на своето гражданство, когато закупува билети за услуги за пътнически воден транспорт и круизи.

б) Точна, навременна и достъпна информация

Пътниците имат право на подходяща информация преди и по време на пътуването си (по-специално в случай на транспортни проблеми), включително за техните права и за данните за връзка с националните правоприлагащи органи (НППО).

в) Незабавна и пропорционална помощ в случай на проблеми с превоза

В случай на закъснение с повече от 90 минути или отмяна на дадена пътническа услуга или круиз, пътниците имат право на безплатна пропорционална и подходяща помощ. Това би могло да включва закуски, храна и освежителни напитки и, при някои обстоятелства, настаняване. Също така трябва да им бъде предложен избор между:

- пренасочване до крайното местоназначение без допълнително заплащане, при първа възможност и при съпоставими условия; и
- възстановяване на цената на билета и когато това е приложимо, комбинирано с безплатна услуга за връщане при първа възможност до първата точка на заминаване, посочена в договора за превоз.

Също така пътниците имат право на обективно и стандартизирано обезщетение в случай на голямо закъснение при пристигането. Размерът на обезщетението зависи от големината на закъснението и продължителността на пътуването по разписание и се изчислява спрямо цената на билета. Превозвачът не трябва да плаща обезщетение, ако докаже, че закъснението е предизвикано от метеорологични условия, застрашаващи безопасната експлоатация на кораба, или от извънредни обстоятелства, които не са могли да бъдат избегнати по разумен начин.

За разлика на търговските пътнически услуги, за круизите няма обвързващо публикувано разписание и поради това круизните пътници нямат право по силата на регламента да избират между пренасочване и възстановяване на средства в

случай на отмяна или закъснение при заминаването (този въпрос се урежда в договора, който пътникът сключва за круизните услуги), нито право на обезщетение в случай на закъснение при пристигането.

г) *Права на лицата с увреждания и намалена подвижност*

Регламентът налага определени задължения на превозвачите, операторите на пристанищни терминали, туристическите агенти и туроператорите, за да се осигури, че лицата с увреждания или с намалена подвижност имат равни възможности по отношение на водния транспорт.

Превозвачите, туристическите агенти и туроператорите не могат да откажат да приемат резервация на пътници, или да откажат да ги превозят, на основание на тяхното увреждане или намалена подвижност, освен ако:

- не е възможно да бъдат превозени в съответствие с приложимото законодателство за безопасност и с изискванията за здраве и безопасност, установени от компетентните органи; или
- конструкцията на кораба или транспортната инфраструктура правят невъзможен превоза им по безопасен и оперативно осъществим начин.

Превозвачите и управителите на терминали трябва да въведат недискриминиращи условия за достъп.

От лицата с увреждания или намалена подвижност не трябва да се изисква да заплащат каквито и да било допълнителни такси за билетите си, като превозвачите и операторите на пристанищни терминали трябва да им предоставят безплатно подходяща помощ в пристанищата и на борда на корабите.

Други законодателни актове на ЕС, отнасящи се до пътническите услуги за воден транспорт

Пътниците, които използват услуги за морски транспорт в обхвата на регламента, са защитени също така от Регламент (ЕО) № 392/2009⁹, чиято цел е да гарантира, че се изплаща адекватно обезщетение за всякакви телесни повреди (включително смърт) или друг вид загуба или вреда, които може да са претърпели в резултат на произшествие по море¹⁰.

Пътниците, които пътуват с кораб като част от пакетно пътуване, се ползват с допълнителни права съгласно наскоро приетата Директива (ЕС) 2015/2302 относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги¹¹.

⁹ Регламент (ЕО) № 392/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2009 г. относно отговорността на превозвачите на пътници по море в случай на произшествия (ОВ L 131, 28.5.2009 г., стр. 24).

¹⁰ Приложното поле на Регламент (ЕО) № 392/2009 е различно от това на Регламент (ЕС) № 1177/2010 — той се прилага за морските услуги, които не са обхванати от последния, но не се прилага за услугите по вътрешни водни пътища.

¹¹ Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1), която измени Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС и отмени Директива 90/314/ЕИО на Съвета.

Следните законодателни актове на ЕС също уреждат някои аспекти на достъпа до кораби на лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност: Директива 2009/45/ЕО за правилата за безопасност и стандартите за пътническите кораби¹², Директива 1999/35/ЕО относно система за задължителни прегледи за безопасна работа при редовни услуги от ро-ро фериботи и бързоходни пътнически плавателни съдове¹³ и Директива 98/41/ЕО относно регистрацията на лица, които плават на борда на пътнически кораби, които оперират по направление към или от пристанища на държавите членки от Общността¹⁴.

Значителна част от пътническият воден транспорт се извършва в трансграничен контекст: като пътниците пътуват, използвайки трансгранични услуги, или пътуват, използвайки вътрешни услуги извън собствената си държава членка. С оглед на защитата на интересите на такива пътници Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите¹⁵, предвижда подходяща рамка за сътрудничество между националните правоприлагащи органи и за защита на колективния интерес на пътниците в трансграничен контекст.

3. ПРИЛАГАНЕ НА РЕГЛАМЕНТА ОТ ДЪРЖАВИТЕ ЧЛЕНКИ

Регламентът изисква от държавите членки да определят национални правоприлагащи органи (НППО), които да следят за прилагането на регламента, както и да предвидят в националното си право ефективни, пропорционални и възпиращи наказания за санкциониране на операторите, които го нарушават.

Определяне на НППО¹⁶

Повечето, но не всички държави членки са определили такива НППО, които преди това са отговаряли за правата на пътниците при други видове транспорт. НППО са или органи по транспорта, или органи за защита на потребителите. Някои държави членки са определили по няколко НППО: най-често орган за защита на потребителите, който отговаря за разглеждането на жалби, и транспортен орган, който отговаря по другите въпроси (инспекции, санкции, достъп до корабите и пристанищните терминали за пътниците с увреждания). В повечето държави членки НППО са определени единствено на национално равнище, но в няколко държави членки ключова роля за прилагането на регламента играят регионални органи.

Разглеждане на жалби

Пътниците могат да подават жалби за предполагаеми нарушения на регламента до превозвача или оператора на пристанищния терминал или направо до НППО.

Регламентът не определя хронологичен ред за подаването на жалба, но позволява на държавите членки да изискват от пътниците първо да подадат жалба до превозвача или

¹² ОВ L 163, 25.6.2009 г., стр. 1.

¹³ ОВ L 138, 1.6.1999 г., стр. 1.

¹⁴ ОВ L 188, 2.7.1998 г., стр. 35.

¹⁵ ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1.

¹⁶ За списъка на НППО, отговорни за прилагането на регламента, вж.:

http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf

оператора на пристанищния терминал, като ролята на НППО е само на орган, пред когото пътниците да обжалват, ако не са удовлетворени от отговора. Общо 21 държави членки са избрали този вариант, който има предимството, че НППО могат да разглеждат жалбите по-ефикасно и бързо, тъй като разполагат от самото начало с кореспонденцията между жалбоподателя и превозвача/оператора на пристанищен терминал и по този начин имат по-цялостен поглед върху казуса от гледна точка и на двете страни.

Не съществуват публично достъпни данни за 2013 и 2014 г. за броя на жалбите, които пътници са подали пред превозвачи или оператори на терминали. Въпреки че такива данни биха били полезни за оценката на функционирането на регламента, превозвачите и операторите на терминали не са длъжни да ги събират и докладват на НППО.

Известно е обаче, че НППО са разгледали много малък брой жалби (вж. таблицата по-долу). За това има няколко причини: по-специално, регламентът е относително нов и е възможно много пътници да не са напълно запознати с правата си. Също така, в повечето държави членки пътниците трябва първо да подават жалбите си до превозвача или оператора на терминала, които изглежда в по-голямата си част ги уреждат удовлетворително, така че жалбите не достигат до НППО.

Санкции

В националните законодателства на повечето държави членки е предвидена система от санкции, основана изключително на глоби, но някои НППО имат също така правото да отнемат лиценза на оператора, ако той преднамерено и систематично нарушава регламента.

НППО са наложили много малък брой санкции, откакто регламентът е започнал да се прилага (вж. таблицата по-долу). Повечето от тях твърдят, че операторите се стараят да спазват регламента и да коригират нарушенията, като разрешават жалбите, преди да стане необходимо налагането на санкции.

Таблица — Брой на разгледаните жалби и наложените санкции от НППО¹⁷

Държава членка	Брой на разгледаните жалби		Брой на наложените санкции	
	2013 г.	2014 г.	2013 г.	2014 г.
Австрия	Не е приложимо	Не е приложимо	Не е приложимо	Не е приложимо
Белгия	Не е приложимо	Не е приложимо	Не е приложимо	Не е приложимо
България	-	-	-	-
Хърватия	0	0	0	0
Кипър	-	-	-	-

¹⁷ Данните са взети от докладите за дейността на НППО. Там където няма данни („Не е приложимо“), през въпросната година в тази държава членка не е имало функциониращ НППО или не е била въведена система от наказания за санкциониране на операторите, които нарушават регламента, или НППО не е публикувал доклада за дейността си.

Чешка република	Не е приложимо	Не е приложимо	Не е приложимо	Не е приложимо
Дания	1	2	0	0
Естония	1	1	0	0
Финландия	10	6	Не е приложимо	Не е приложимо
Франция	Не е приложимо	0	Не е приложимо	0
Германия	4	10	0	0
Гърция	64	45	11	7
Унгария	0	0	0	0
Ирландия	3	0	0	0
Италия	Не е приложимо	Не е приложимо	Не е приложимо	Не е приложимо
Латвия	0	0	0	0
Литва	0	0	0	0
Люксембург	Не е приложимо	Не е приложимо	Не е приложимо	Не е приложимо
Малта	1	3	0	0
Нидерландия	0	0	0	0
Полша	Не е приложимо	0	Не е приложимо	0
Португалия	Не е приложимо	0	Не е приложимо	0
Румъния	Не е приложимо	0	Не е приложимо	0
Словакия	0	0	0	0
Словения	0	0	0	0
Испания	501	419	21	39
Швеция	1	27	Не е приложимо	0
Обединено кралство	14	11	0	0

Други правоприлагащи и комуникационни дейности

Разглеждането на жалби и санкционирането на неспазването са само някои примери, посочени в регламента, от възможните инструменти за правоприлагане на правата на пътниците във водния транспорт. Много НППО са били много проактивни и са предприели допълнителни действия.

Както НППО, така и заинтересованите страни заявиха, че срещите между НППО, превозвачи и оператори на пристанищни терминали¹⁸, както и публикуването на национални насоки за правата на пътниците и задълженията на операторите¹⁹ преди регламентът да започне да се прилага, са били много полезни при подготовката на операторите за прилагането на регламента.

¹⁸ Такива срещи бяха проведени напр. в Дания, Германия, Финландия и Обединеното кралство.

¹⁹ Органите на Германия, Ирландия и Обединеното кралство посочват в докладите си, че са публикували такива насоки.

Някои НППО²⁰ често участват в медийни събития и туристически панаири, за да информират обществеността за правата на пътниците във водния транспорт.

Няколко НППО извършват редовни инспекции, за да проверят дали корабите и пристанищните терминали предоставят необходимата информация за пътниците и дали са достъпни за лица с увреждания или с намалена подвижност. Те също така проверяват уебсайтовете на превозвачите и операторите на терминали (напр. за да се гарантира, че пътниците са информирани за техните права, или че общите условия на договора са в съответствие с регламента)²¹. Главната цел не е да се санкционират операторите, а да им се разяснят техните задължения по регламента и да се улесни доброволното привеждане в съответствие.

4. ФУНКЦИОНИРАНЕ НА РЕГЛАМЕНТА И МЕРКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ

4.1 Оценка на функционирането на регламента

Резултати от консултациите със заинтересованите страни

През ноември 2015 г. Комисията прикани заинтересованите страни, представляващи пътниците и отрасъла на равнището на ЕС, да споделят своите виждания относно функционирането на регламента²².

Заинтересованите страни, представляващи корабособствениците, круизните линии и пристанищата, посочиха, че регламентът функционира добре и че не би трябвало да се изменя. Те подчертаха високото качество на предоставяните услуги, демонстрирано от много малкия брой жалби.

Организациите на пътниците като цяло са удовлетворени от регламента, но считат, че има възможност за подобрене. Те считат, че превозвачите и операторите на пристанищни терминали са демонстрирали положителен подход към изпълнението и прилагането на регламента, но че има още какво да бъде сторено от операторите и НППО. Степента на прилагане варира значително между държавите членки и между превозвачите.

Следва да бъдат предприети допълнителни действия, за да се гарантира правото на мобилност на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност:

- плавателните съдове и терминалите следва да бъдат направени по-достъпни;
- персоналят на превозвачите и на терминалите следва да бъде по-добре обучен да предоставя подходяща помощ; и
- с организациите, представляващи лицата с увреждания, следва да се провеждат по-редовни консултации относно прилагането на съответните разпоредби.

²⁰ НППО на Естония, Швеция и Финландия докладваха за такива дейности.

²¹ НППО на Чешката република, Дания, Германия, Естония, Гърция, Литва, Финландия, Швеция и Обединеното кралство посочиха, че инспектират корабите и терминалите и че редовно наблюдават уебсайтовете на операторите.

²² Вж. бележка под линия 3.

По-специално, превозвачите и операторите на терминали следва да вземат предвид становищата на представителните организации, когато въвеждат стандарти за качество за оказването на помощ на лицата с увреждания или с намалена подвижност (член 13).

Оценка на Комисията

Комисията не е установила наличието на преднамерено, сериозно или систематично неспазване на регламента. Повечето от индивидуалните жалби, за които Комисията разполага с информация, са свързани с липсата на обезщетение или на подходяща помощ в случай на закъснение или отмяна²³. Според докладите на НППО изглежда, че много от тези жалби попадат извън обхвата на регламента²⁴ или са неоснователни²⁵.

Въпреки общата положителната картина, Комисията установи следните пречки пред по-ефикасното прилагане на регламента:

а) Пътниците и операторите не са достатъчно наясно със своите права и задължения

Тъй като регламентът е сравнително нов, гражданите не са достатъчно запознати с него. НППО и представители на заинтересованите страни посочиха, че много оператори не са били запознати с регламента при приемането му и това все още е проблем в някои държави членки. По тези причини съществува ясна необходимост от това НППО, организациите на заинтересованите страни на национално равнище и на равнище ЕС, и Комисията да продължат да разясняват на пътниците техните права, а на операторите техните задължения.

б) Прилагането изостава в някои държави членки

Държавите членки закъсняха с предприемането на мерки за изпълнение на регламента. До 18 декември 2012 г., когато регламентът започна да се прилага, само две държави членки са предприели всички необходими национални мерки. Комисията започна процедури за нарушение срещу държавите членки, които не са я уведомили, че са приели необходимите мерки. В края на 2015 г. Белгия, Гърция, Испания и Люксембург все още не разполагаха с напълно оперативни НППО или цялостни системи за санкции при неспазване на регламента.

Подходите на НППО към прилагането на регламента варират значително. Някои от тях са много проактивни при информирането на пътниците за техните права и при мониторинга на прилагането, но дейността на няколко НППО изглежда се ограничава само до разглеждането на жалби.

²³ Центърът за контакт Europe Direct (EDCC) е служба, финансирана от Комисията, която предоставя безплатна информация на гражданите и предприятията относно правото на ЕС. Центърът е получил 150 запитвания между датата, на която започна да се прилага регламентът, и 15 ноември 2015 г. (това представлява само 0,8 % от всички запитвания, свързани с правата на пътниците), като над 80 % от тях се отнасят до правата на пътниците в случай на закъснение или отмяна. Докладите на НППО, в които са посочени причините за жалбите на пътниците, показват сходни или дори по-високи проценти на жалбите, свързани с липсата на помощ или обезщетение в случай на закъснение или отмяна на пътуване.

²⁴ Напр. жалби, свързани с услуги, които попадат извън обхвата на регламента, като жалби, свързани с хигиената или качеството на услугата.

²⁵ Напр. жалби, свързани с обезщетението при отмяна или закъснение, които са предизвикани от метеорологични условия, застрашаващи безопасната експлоатация на кораба.

Също така са налице значителни разлики по отношение на действителното прилагане на правата на пътниците. В някои държави членки решенията на НППО по жалбите не са задължителни за превозвачите и не е въведен алтернативен механизъм за разрешаване на спорове²⁶, така че пътниците трябва да предявяват своите претенции по съдебен ред, което е скъпо и отнема много време, и поради тази причина те се обезкуражават да защитават правата си.

в) *Трудности при тълкуването на някои разпоредби*

Някои разпоредби на регламента се тълкуват различно от НППО или операторите²⁷.

Заинтересованите страни заявиха, че не е необходимо регламентът да бъде изменен, за да се пояснят тези разпоредби, но че Комисията и НППО следва да се договорят как те да се прилагат на практика.

4.2 Действия на Комисията за подобряване на прилагането на регламента

Комисията предприе следните мерки за решаване на проблемите, посочени по-горе:

а) *Действия за повишаване на осведомеността относно правата на пътниците и задълженията на операторите*

През юни 2013 г. Комисията започна двугодишна информационна кампания за правата на пътниците за всички видове транспорт, включително и водния транспорт. Това включва печатни материали (плакати и листовки, налични в няколко пристанища и на борда на плавателни съдове в целия ЕС), използване на социалните медии (YouTube, Facebook, Twitter), приложение за мобилни телефони и участие на туристически панаири.

Комисията публикува резюме на регламента, което широко се използва от НППО и операторите, за да информират пътниците за техните права.

б) *Действия за подобряване на правоприлагането*

Комисията започна процедури за нарушение срещу всички държави членки, които не са взели необходимите мерки за прилагане на регламента.

Тя организира годишни срещи на равнище ЕС, на които НППО и заинтересованите страни можаха да споделят опита си относно прилагането на регламента и да обменят добри практики.

В сътрудничество с НППО беше създаден незадължителен стандартен формуляр, за да се помогне на гражданите да представят жалбите си.

²⁶ Независимо че Директива 2013/11/ЕС от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63) има за цел да осигури достъп до алтернативни процедури за разрешаване на спорове при договорните спорове между потребители, постоянно пребиваващи в ЕС, и търговци, установени в ЕС, наред с другото и в транспортния сектор.

²⁷ Например, бяха изразени различни мнения за това кои услуги попадат в обхвата на регламента, ако пристанището на качване на борда се намира в държава извън ЕС, а пристанището на слизане се намира в държава членка (вж. член 2, параграф 1, буква б) във връзка с член 3, буква д), или дали задължението на превозвача да пренасочи пътниците „при съпоставими условия“ в случай на закъснение или отмяна (член 18, параграф 1, буква а) следва да се тълкува като включващо възможност за пренасочването им с други видове транспорт.

Освен това по време на годишните срещи с НППО Комисията предостави насоки и добри практики, за да се засили сътрудничеството между НППО.

в) *Действия за осигуряване на еднакво прилагане на регламента*

На годишните срещи с НППО и представители на заинтересованите страни и чрез писмена кореспонденция Комисията предостави пояснения относно практическото прилагане на някои разпоредби на регламента, като по този начин допринесе за еднаквото му прилагане в ЕС.

5. ЗАКЛЮЧЕНИЯ И СЛЕДВАЩИ СЪПЪРЖАЩИ СТЪПКИ

Комисията счита, че като цяло изпълнението на регламента е удовлетворително. Регламентът е сравнително нов и изглежда достатъчно гъвкав, за да се поддава на подобрения, без на този етап да са необходими изменения. Това е виждането и на заинтересованите страни.

Въпреки това, за да се преодолеят оставащите пречки, които пътниците срещат при упражняване на правата си или когато изискват спазването им, Комисията:

- през 2016 г. ще започне третата си (двугодишна) информационна кампания за правата на пътниците, като постави акцента върху социалните медии. Комисията приканва НППО, отрасъла, организациите, защитаващи правата на пътниците, и други заинтересовани страни да се присъединят към нейните усилия или да стартират подобни дейности на тяхното равнище;
- ще продължи текущите процедури за нарушение срещу съответните държави членки, докато те не покажат функциониращи НППО и въведени системи за санкции, които да им позволяват да наказват всяко нарушение на регламента;
- приканва НППО да извършват проверки на борда на корабите и в терминалите, наред с другото за да проверяват как се прилага регламентът на практика и да разясняват на операторите техните задължения съгласно регламента. НППО също така се приканват да проверяват уебсайтовете на превозвачите, за да се гарантира, наред с другото, че те съдържат информация относно правата на пътниците, както и че общите условия на договора са в съответствие с регламента;
- насърчава държавите членки, които понастоящем не предлагат алтернативен механизъм за разрешаване на спорове за правата на пътниците, да въведат такъв механизъм в съответствие с Директива 2013/11/ЕС²⁸, така че да се предостави на пътниците по-бърза и по-евтина защита на правата им;
- ще продължи да организира редовни срещи с НППО и представители на заинтересованите страни, за да се постигне общо разбирателство относно тълкуването и изпълнението на регламента и да се засилят сътрудничеството и обмяната на опит (срещнати трудности и добри практики); и
- при необходимост, ще публикува общи тълкувателни насоки, за да се осигури по-голяма яснота (както е правила преди това за други видове транспорт) и/или документи за добри практики по конкретни въпроси (напр. как по-добре да се

²⁸ Вж. бележка под линия 24.

отговори на специфичните нужди на лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност).