



EUROOPA
KOMISJON

Brüssel, 29.11.2023
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

LISAD

järgmise dokumendi juurde:

**Ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus,
millega muudetakse määrusi (EÜ) nr 261/2004, (EÜ) nr 1107/2006, (EL) nr 1177/2010,
(EL) nr 181/2011 ja (EL) 2021/782 liidus reisijate õiguste järgimise tagamise osas**

I LISA

2. LISA

TEENUSE KVALITEEDI MIINIMUMNORMID

Reisijatele nende õiguste kohta teabe andmine (läbipaistval, ligipääsetaval, mittediskrimineerival, tõhusal ja proportsionaalsel viisil) kooskõlas käesoleva määrusega ning piletid

Lendude täpsus ja lendude katkemist puudutavad üldpõhimõtted

Hilinemised

- (a) lendude üldine keskmine hiline mine;
- (b) selliste hiline miste protsent, mille põhjustasid:
 - erakorralised asjaolud;
 - reisija enda süü või
 - kolmanda isiku käitumine;
- (c) selliste lendude protsent, mille puhul väljumine hilines:
 - kaks tundi või rohkem kuni 1500 kilomeetri pikkuste lendude puhul;
 - kolm tundi või rohkem kõikide üle 1500 kilomeetri pikkuste ühendusesiseste lendude ning kõikide muude 1500–3500 kilomeetri pikkuste lendude puhul;
 - neli tundi või rohkem kõikide muude lendude puhul;
- (d) selliste lendude protsent, mille puhul saabumine hilines:
 - rohkem kui 3-tunniste (5 tundi) hiline miste protsent.

Lendude tühistamine

- (a) lendude tühistamine;
- (b) selliste lendude tühistamiste protsent, mille põhjustasid:
 - erakorralised asjaolud;
 - reisija enda süü või
 - kolmanda isiku käitumine.

Reisijateveovahendite ja terminalirajatiste puhtus (õhu kvaliteet ja temperatuuri reguleerimine siseruumides, sanitaarruumide hügieen jne)

Käsipagasi kaalu ja mõõtmete kohta sektoris kehtestatud normide järgimine

Kliendi rahulolu uuringu(te) tulemused

Kaebuste menetlemine

- (a) kaebuste arv;
- (b) kaebuste liigid;
- (c) kaebuste tulemus;
- (d) tagasimaksed ning
- (e) hüvitis teenuse kvaliteedi normidele mittevastavuse eest.

II LISA

III LISA

TEENUSE KVALITEEDI MIINIMUMNORMID

Reisijatele nende õiguste kohta teabe andmine (läbipaistval, ligipääsetaval, mittediskrimineerival, tõhusal ja proportsionaalsel viisil) kooskõlas käesoleva määrusega

Puudega ja liikumispuudega isikute ning neid saatvate isikute kogemustele keskenduva(te) kliendirahulolu uuringu(te) tulemused

Kaebuste menetlemine

- (a) kaebuste arv;
- (b) kaebuste liigid;
- (c) kaebuste tulemus ning
- (d) liikumisabivahendite kaotsimineku või kahjustada saamise hüvitamine.

Puudega ja liikumispuudega isikute abistamine

- (a) liikumispuudega isikutele veoteenuste osutamisest keeldumiste arv ja põhjus;
- (b) tunnustatud juhtkoera või liikumisabivahendite puhul veoteenuste osutamisest keeldumiste arv ja põhjus;
- (c) liikumisabivahendite kaotsimineku või kahjustada saamisega seotud juhtumite arv ja nende tulemus;
- (d) selliste juhtumite arv, mille puhul lennuettevõtja kohustas puudega või liikumispuudega isikut võtma ohutusnõuete täitmiseks kaasa saatja;
- (e) kõnealust abi käsitlevad arutelud esindusorganisatsioonidega ja vajaduse korral liikumispuudega isikute esindajatega;
- (f) puudega isikute teadlikkuse suurendamise ja abistamise alase koolituse rakendamine.

III LISA

V LISA

TEENUSE KVALITEEDI MIINIMUMNORMID

Reisijatele nende õiguste kohta teabe andmine (läbipaistval, ligipääsetaval, mittediskrimineerival, tõhusal ja proportsionaalsel viisil) kooskõlas käesoleva määrusega ning piletid

Veoteenuste täpsus ja veoteenuste katkemist puudutavad üldpõhimõtted

Hilinemised

- (a) veoteenuste üldine keskmine hilinemine;
- (b) selliste hilinemiste protsent, mille põhjustasid:
 - reisija enda süü;
 - laeva ohutut käitamist ohustavad ilmastikutingimused või
 - reisijateveoteenuse osutamist takistavad erakorralised asjaolud;
- (c) nende veoteenuste protsent, mille puhul väljumine hilines:
 - alla 90-minutiliste hilinemiste protsent;
 - üle 90-minutiliste hilinemiste protsent;
- (d) nende veoteenuste protsent, mille puhul saabumine hilines:
 - alla 1-tunniste hilinemiste protsent;
 - vähemalt 1-tunniste hilinemiste protsent selliste reiside puhul, mis sõiduplaani järgi kestavad kuni 4 tundi;
 - vähemalt 2-tunniste hilinemiste protsent selliste reiside puhul, mis sõiduplaani järgi kestavad üle 4 tunni, kuid mitte rohkem kui 8 tundi;
 - vähemalt 3-tunniste hilinemiste protsent selliste reiside puhul, mis sõiduplaani järgi kestavad üle 8 tunni, kuid mitte rohkem kui 24 tundi;
 - vähemalt 6-tunniste hilinemiste protsent selliste reiside puhul, mis sõiduplaani järgi kestavad üle 24 tunni.

Veoteenuste tühistamine

- (a) veoteenuste tühistamine;
- (b) selliste veoteenuste tühistamise protsent, mille põhjustasid:
 - reisija enda süü;
 - laeva ohutut käitamist ohustavad ilmastikutingimused või
 - reisijateveoteenuse osutamist takistavad erakorralised asjaolud.

Reisijateveovahendite ja terminalirajatiste puhtus (õhu kvaliteet ja temperatuuri reguleerimine siseruumides, sanitaarruumide hügieen jne)

Kliendi rahulolu uuringu(te) tulemused

Kaebuste käsitlemine

- (a) kaebuste arv;

- (b) kaebuste liigid;
- (c) kaebuste tulemus;
- (d) hüvitamised ning
- (e) hüvitis teenuse kvaliteedi normidele mittevastavuse eest.

Puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute abistamine

- (a) piiratud liikumisvõimega isikutele veoteenuste osutamisest keeldumiste arv ja põhjus;
- (b) tunnustatud juhtkoera või liikumisabivahendite puhul veoteenuste osutamisest keeldumiste arv ja põhjus;
- (c) liikumisabivahendite kaotsimineku või kahjustada saamisega seotud juhtumite arv ja nende tulemus;
- (d) selliste juhtumite arv, mille puhul vedaja kohustas puudega või piiratud liikumisvõimega isikut võtma ohutusnõuete täitmiseks kaasa saatja;
- (e) kõnealust abi käsitlevad arutelud esindusorganisatsioonidega ja vajaduse korral piiratud liikumisvõimega isikute esindajatega;
- (f) puudega isikute teadlikkuse suurendamise ja abistamise alase koolituse rakendamine.

IV LISA

III LISA

TEENUSE KVALITEEDI MIINIMUMNORMID

Reisijatele nende õiguste kohta teabe andmine (läbipaistval, ligipääsetaval, mittediskrimineerival, tõhusal ja proportsionaalsel viisil) kooskõlas käesoleva määrusega ning piletid

Liinivedude täpsus ja liinivedude katkemist puudutavad üldpõhimõtted

Hilinemised

- (a) liinivedude üldine keskmine hilinemine;
- (b) selliste hilinemiste protsent, mille põhjustasid:
 - rasked ilmastikutingimused või suured loodusõnnetused, mis ohustavad bussiteenuste ohutut osutamist;
 - bussi muutumine reisi ajal sõidukõlbmatuks;
- (c) nende liinivedude protsent, mille puhul väljumine hilines:
 - kuni 120-minutiliste hilinemiste protsent;
 - üle 120-minutiliste hilinemiste protsent.

Liinivedude tühistamine

- (a) liinivedude tühistamise protsent;
- (b) selliste liinivedude tühistamise protsent, mille põhjustasid:
 - rasked ilmastikutingimused või suured loodusõnnetused, mis ohustavad bussiteenuste ohutut osutamist;
 - bussi muutumine reisi ajal sõidukõlbmatuks.

Busside puhtus (kliimaseade ja sanitaarruumide hügieen, kui need on olemas) ja bussijaamade puhtus (õhu kvaliteet ja temperatuuri reguleerimine siseruumides, sanitaarruumide hügieen jne)

Kliendi rahulolu uuringu(te) tulemused

Kaebuste käsitlemine

- (a) kaebuste arv;
- (b) kaebuste liigid;
- (c) kaebuste tulemus;
- (d) hüvitamised ning
- (e) hüvitis teenuse kvaliteedi normidele mittevastavuse eest.

Puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute abistamine

- (a) piiratud liikumisvõimega isikutele veoteenuste osutamisest keeldumiste arv ja põhjus;
- (b) tunnustatud juhtkoera või liikumisabivahendite puhul veoteenuste osutamisest keeldumiste arv ja põhjus;

- (c) liikumisabivahendite kaotsimineku või kahjustada saamisega seotud juhtumite arv ja nende tulemus;
- (d) selliste juhtumite arv, mille puhul vedaja kohustas puudega või piiratud liikumisvõimega isikut võtma ohutusnõuete täitmiseks kaasa saatja;
- (e) kõnealust abi käsitlevad arutelud esindusorganisatsioonidega ja vajaduse korral piiratud liikumisvõimega isikute esindajatega;
- (f) puudega isikute teadlikkuse suurendamise ja abistamise alase koolituse rakendamine.