



**TARBIJAKAITSE JA  
TEHNILISE JÄRELEVALVE  
AMET**

Riigikontroll  
Kiriku 2/4  
15013 Tallinn  
riigikontroll@riigikontroll.ee  
meeli.saksing@riigikontroll.ee

Teie 04.02.2025

Meie 18.02.2025 nr 1-9/2025/0196

**Vastus Riigikontrolli auditiga "Maakondlik  
ühistransport (järelaudit)" seotud päringule**

Täname päringu eest!

1. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (edaspidi TTJA) on alustanud Tallinna Bussijaama ja Pärnu Bussijaama suhtes järelevalvemenetlused, et kontrollida määrusest (EL) nr 181/2011 tulenevate kohustuste täitmist. TTJA on pöördunud bussijaamade poole, et täpsustada järgmist:
  - kas määruse ja seaduse rakendamisel on esinenud kaebusi või tekkinud murekohti;
  - kuidas on korraldatud teabe andmine reisijatele ning kuidas on tagatud erivajadustega ja piiratud liikumisvõimega isikute abistamine bussijaamas;
  - kui sageli on esinenud bussireiside tühistamisi või pikaajalisi hilinemisi, mille puhul on olnud vajalik pakkuda reisijatele hoolitsust majutuse või toitlustuse näol.

Hetkel on viidatud menetlused pooleli.

2. TTJA-le ei ole esitatud 2020-2024 kaebusi puudega ja piiratud liikumisvõimega sõitjale kindlaksmääratud bussijaamades ja bussides abi osutamata jätmisega seonduvalt.
3. TTJA-le on laekunud üks määruse (EL) nr 181/2011 alusel esitatud kaebus, mille järgi jäi reisija sama broneeringu osaks olevast jätkuvest maha. Vedaja pakkus reisijale asendusteele, kuid reisija saabus lõppsihtkohta enam kui seitsme tunnise hilinemisega. Vedaja pakkus reisijale väikest hüvitist ja kinkekaarti, kuid reisija ei aktsepteerinud pakkumist. TTJA juures tegutsev tarbijavaidluste komisjon (TVK) otsustas, et reisijal on õigus hüvitisele 50% piletihinnast määruse artikkel 19 lg 2 alusel. Vedaja täitis TVK otsuse. Lisame siinjuures, et TTJA-l puudub informatsioon selle kohta, kas ja kui palju kaebuseid esitatakse vedajatele, bussiterminalidele ja piletimüüjatele.
4. TTJA ei ole algatanud järelevalvemenetlusi ühistranspordi peatuste osas. Küll aga oleme teinud järelevalvet bussijaamade suhtes. 2023. a esitas isik TTJA-le pöördumise, milles toodi välja, et bussipeatuse paiknemine liiga kõnnitee ääres raskendab erivajadustega inimestel bussi sisenemist. TTJA edastas pöördumise Transpordiametile kui pädevale haldusorganile.

5. Toodete ja teenuste ligipääsetavuse seadus (LPS) kohaldub muu hulgas ka elektroonilise piletimüügi süsteemidele, mis on seotud bussi-, raudtee-, lennu- ja veeliikluse sõitjateveoteenusega. See hõlmab bussidesse ja rongidesse paigaldatud piletimüügiautomaate, mida saab käsitleda makseterminali, piletiautomaadi või registreerimisautomaadina. LPS kohaselt ei ole määrav terminali konkreetne nimetus, vaid selle funktsionaalne olemus kui iseteenindusterminal ning enne 28. juunit 2025 võib kasutusele võetud iseteenindusterminalid kasutada nende majanduslikult kasuliku tööea lõpuni, kuid mitte kauem kui 20 aastat pärast kasutuselevõttu. Alates 28. juunist 2025 kasutusele võetavad uued iseteenindusterminalid peavad vastama ligipääsetavusnõuetele. TTJA on kavandanud 2025. aastaks järelevalvetegevusi, mille peamine eesmärk on tõsta ettevõtjate/asutuste teadlikkust ning hinnata turu hetkes seisust. Järelevalve teostamine sõltub ohuprognosist, turu seisust ja vajadustest ning tarbijate vihjetest. Kui tarbija esitab TTJA-le põhjendatud kaebuse/vihje, võetakse vastav toote- või teenusegrupp järelevalve fookusesse. Samuti kontrollitakse uute iseteenindusterminalide vastavust ligipääsetavusnõuetele alates 28. juunist 2025. Järelevalve plaani ja täpse ajakava osas ei ole võimalik anda lõplikku vastust, kuna need sõltuvad mitmetest teguritest ning võivad ajas muutuda. TTJA järelevalve lähtub hetkel kehtivatest õigusaktidest, sealhulgas määrusest nr 45, mis sätestab ligipääsetavusnõuded toodetele ja teenustele.

Teenuste ligipääsetavuse osas ei plaani TTJA 2025. a järelevalvetegevusi, keskendumine vaid teavitustegevustele ja nõustamisele. Teavitustegevused ja nõustamine hõlmavad ka elektroonilise piletimüügi teenust, transporditeabe andmist, reaalajas reisiteabe andmist, interaktiivne teabeekraane ja iseteenindusterminalid ehk LPS § 2 lg 3 punktis 5 loetletut. Leiame, et iseäranis uue regulatsiooni jõustumisel on esmatähtis tõsta teadlikkust uutest reeglite ning selgitada reeglite täitmise seotus nüansse.

Täname veelkord päringu eest ja loodame, et meie vastused on abiks auditi läbiviimisel!

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)

Kristi Talving

peadirektor

Martti Kangur 620 1904  
martti.kangur@ttja.ee