



Центр научно-технической информации и библиотек
– филиал ОАО «РЖД»

Дифференцированное Обеспечение Руководства

57/2021

Европарламент утвердил обновления Регламента о правах и обязанностях пассажиров железнодорожного транспорта

Европейский парламент одобрил соглашение, которое было достигнуто странами-членами Европейского Союза в отношении обновления документа, касающегося прав пассажиров железнодорожного транспорта. В соответствии с обновленными правилами, пассажирам гарантируется перенаправление и оказание помощи в случае задержек в движении по причине проведения ремонтных работ или отмены поездов. Помимо этого будет улучшена система оказания помощи пассажирам с ограниченными возможностями и повышена доступность объектов железнодорожного транспорта, а также внесены дополнительные пункты, касающиеся ситуаций, связанных с системой здравоохранения – необходимость возникла в связи с кризисом, вызванным пандемией новой коронавирусной инфекции.

В случае если длительность задержки составляет более 1 часа, пассажирам будет предлагаться выбор между следующими вариантами: запросить возврат полной стоимости билета и продолжить поездку самостоятельно или воспользоваться возможностью продолжения поездки по предложенному оператором альтернативному маршруту без каких-либо доплат. При этом компания-оператор берет на себя обязательства по предоставлению альтернативного маршрута только при возникновении форс-мажорных ситуаций. В этих случаях компания по необходимости обеспечивает пассажиров питанием и напитками, а также возмещает стоимость проживания.

В вводной части документа, а также в статье 19 обновленного текста правил особое внимание уделено ситуациям, в случае возникновения которых оператор выплачивает компенсации пассажирам, и при каких условиях это обязательство с него снимается. В дополнение к экстремальным

природным условиям и крупным стихийным бедствиям, новые правила теперь учитывают возможные кризисы в сфере здравоохранения, такие как пандемия, и террористические атаки. При этом из перечня ситуаций, в которых выплачивается компенсация, были исключены забастовки работников железнодорожного транспорта.

Теперь компании обязаны предоставлять услуги по перевозкам различных видов (международным, внутренним и региональным) по проездному документу единого образца. Это обеспечит комплексную защиту интересов пассажира в случае срыва поездки.

Другим значимым нововведением стало следующее: операторы и компании-распорядители инфраструктуры обязаны будут сделать доступной информацию о движении поездов, обновляемую в режиме реального времени. В частности, доступ к ней должны получить компании, занимающиеся продажей билетов и туристических путевок. По мнению Европейской комиссии, обеспечение компаний, реализующих билеты, актуальной информацией о задержках в движении поездов, забронированных местах и поступающих запросах о наличии мест даст возможность существенно повысить динамику продаж билетов и поддержать инициативы по выводу на рынок инновационных продуктов.

Согласно новым правилам, в случае если оператор в течение 1 ч. 40 мин. после указанного в расписании времени отправления поезда не предоставил пассажирам информацию об альтернативных вариантах совершения поездки, пассажиры могут самостоятельно организовать поездку на поезде или с использованием автобусных маршрутов и затем обратиться за компенсацией понесенных расходов, в случае если запрашиваемая сумма является «разумной и адекватной».

Также нововведения коснулись системы обработки жалоб и предложений – она будет существенно усовершенствована, при этом будут усилены требования к взаимодействию между Национальными правоприменительными органами. В будущем планируется введение новой стандартной формы обращения за компенсацией и возмещением средств, которая будет доступна для использования пассажирами с ограниченными возможностями. Помимо этого данной категории пассажиров будут предоставляться более гибкие условия при организации поездок: теперь им необходимо будет уведомить компанию-оператора о планируемой поездке за 24 часа, а не за 48 часов, как этого требуют действующие в настоящее время правила. Таким образом, новые требования на железнодорожном транспорте будут значительно лояльнее, чем на других видах: для автобусного транспорта этот период составляет 36 часов, для воздушного и водного – 48 часов. При этом отмечается, что в случае если пассажиру, входящему в

эту категорию, необходимо сопровождение другого лица, дополнительное место предоставляется на безвозмездной основе. Пассажирам-инвалидам, нуждающиеся в собаке-поводыре, гарантируется возможность совершения поездки вместе с животным.

Железнодорожный транспорт со своей стороны будет стимулировать использование экологически безопасных способов перемещения – согласно новым правилам, все поезда будут иметь выделенную зону для перевозки велосипедов с необходимым оборудованием для их закрепления (в каждом поезде должно быть предусмотрено как минимум 4 места для их транспортировки).

Обновленные правила будут действовать на международных и внутренних рейсах на всей территории Европейского союза. Правовой акт, содержащий новые правила и требования, был опубликован 17 мая 2021 г. в правительственном бюллетене ЕС «Официальный журнал Европейского союза».

*Источники: railjournal.com, 11.05.2021 (англ. яз.);
материалы Интернет-ресурса eur-lex.europa.eu (англ. яз.).*