



TRANSPORDIAMET

ARUANNE RONGIREISIJATE ÕIGUSTE JA KOHUSTUSTE KOHTA 2023–2024

Tallinn 2025

Sisukord

I Teave riikliku süsteemi kohta.....	3
II Erandite kasutamine - raudteeturu arengud	4
III Kaebuste käsitlemise protsess	5
IV Kaebuste statistika.....	6
V Karistused	7
VI Määruse rakendamiseks ja järelevalveks võetud meetmed.....	8
VII Järeldused ja muutused, mida on täheldatud pärast eelmist aruandlust.....	12

I Teave riikliku süsteemi kohta

Riikliku täitevasutuse ülesannete kirjeldus

Transpordiamet on transpordiliikide ülene kompetentsikeskus ja ohutu, mugava ning kiire liiklemiskeskkonna arendaja. Transpordiameti ametlik lühend on TRAM.

Transpordiamet teeb kõik endast oleneva, et parandada mugavate teenuste ja sihtkohtade kättesaadavust, maismaa-, õhu- ja veeteede arukamat kasutamist ning tervislikumat ja keskkonnasõbralikumat liiklust. Samuti kavandab Transpordiamet arukaid liikuvuslahendusi ning viib ellu kõiki transpordiliike hõlmavaid poliitikaid ja projekte.

Transpordiamet on Eestis pädev asutus, mis tegeleb rongireisijate õiguste kaitse ja järelevalvega. Transpordiameti veebilehelt leiab täiendavat teavet ja juhiseid, kuidas oma õigusi kaitsta ja millised on reisijate kohustused: [Rights of rail passengers](#) | [Transpordiamet](#)

Raudteeseaduse (edaspidi *RdtS*) § 143 lõike 6 kohaselt on Transpordiameti pädevuses raudtee-ettevõtjatele kehtestatud nõuete täitmise kontrollimine, arvestades raudteeseaduse paragrahvis 7 sätestatud. RdtS § 172 lõike 3 järgi, RdtS §-des 167–170 sätestatud väärtegade kohtuväline menetleja on Transpordiamet.

Volitused (eelkõige seoses üksikkaebusi käsitlevate otsustega, vaidluste kohtuvälise lahendamise funktsioon) ja riikliku täitevasutuse korraldus (sealhulgas seosed ja hierarhia praeguse ametiasutuse suhtes)

Kui TRAMi laekub kaebus raudtee-ettevõtja kohta, TRAM alustab riikliku järelevalve menetluse. Vastavalt korrakaitseaduse § 2 lõikele 4 on riiklik järelevalve ~~on~~ korrakaitseorgani tegevus eesmärgiga ennetada ohtu, selgitada see välja ja tõrjuda või kõrvaldada korrarikkumine. Juhul kui järelevalve käigus tuvastatakse seaduse rikkumise või vajakajäämise, siis tekib kohustus teha ettekirjutus või algatada väärteomenetlus.

Kas teie liikmesriigis on mitu riiklikku täitevasutust? Kui jah, siis kuidas on ülesanded nende vahel jaotatud?

Eesti Vabariigis on määruse (EL) 2021/782 artikli 31 lõike 3 täitmise eest vastutavaks asutuseks määratud Transpordiamet. Teiste reisijate õiguste eest vastutab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet.

Millised on riiklike täitevasutuste ressursid (personal ja eelarve)?

Transpordiameti veonduse järelevalve osakonnas on 8 järelevalvespetsialisti, kes asuvad erinevates maakondades üle Eesti. Veonduse järelevalve osakonna põhiülesanded on:

1. ühistranspordiseaduse järelevalve;
2. raudteeseaduse järelevalve;
3. autoveoseaduse järelevalve;
4. liikluseaduse järelevalve.

Transpordiameti veonduse järelevalve osakonnas on kolm ametnikku, kes vastutavad rongireisijate õiguste eest. Eraldi eelarvet TRAMis ei ole ette nähtud.

Keskmine ülevaade siseriiklikest õigusaktidest (kui jah, siis palun täpsustage ja esitage viide ja link Euroopa Liidu Teatajas; eelkõige karistusi käsitlevad siseriiklikud eeskirjad ja meetmed kooskõlas määruse artikli 35 lõikega 1)

RdtS on üks peamisi õigusakte, mis reguleerib Eesti raudteega seotud tegevusi, sealhulgas raudtee infrastruktuuri haldamist ja raudteevedu. Kuigi seadus puudutab peamiselt raudteede infrastruktuuri ja turul tegutsevaid ettevõtteid, on seal ka üldised sätteid, mis puudutavad reisijate vedu ja ohutust.

RdtS sätestab üldised nõuded ja kohustused, mis kehtivad raudtee-ettevõtjatele ja rongireisijatele. RdtS § 7 viitab Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusele (EÜ) nr 1371/2007, mis käsitleb rongireisijate õigusi ja kohustusi.

[Railways Act–Riigi Teataja](#)

Kliimaministeerium on alustanud raudteeseaduse muutmise protsessi. Eelnõu näeb ette konkreetsed nõuded raudteeliikluse ohutusmehhanismide, ohutuse, järelevalve- ja hindamismenetluste ning riskijuhtimissüsteemide inspekteerimisele ja hindamisele. Muudatuste sisseviimine on oluline samm Eesti raudteeliikluse ohutuse ja tõhususe parandamiseks ning Euroopa Liidu õigusele vastavuse tagamisel. See ei too meie töösse suuri muudatusi, sest enamik nõudeid tuleneb otse määrusest 2021/782 ja järelevalvet reguleerib RdtS.

Euroopa Liidu määrus (EL) 2021/782 uuendab ja täpsustab rongireisijate õigusi ja kohustusi. Määrus hõlmab mitmeid olulisi aspekte, sealhulgas reisijate õigust saada teavet, hüvitisi reiside hilinemiste ja tühistamiste korral ning puuetega reisijate õigusi.

[Regulation - 2021/782 - EN - EUR-Lex](#)

Kas määruse rakendamine siseriiklikus õiguses on loonud kohtupraktikat? (Nimetage nendes tekstides käsitletud küsimused ning esitage lingid ja viited).

Eestis puudub kohtupraktika EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUSE 2021/782 rakendamise kohta.

II Erandite kasutamine - raudteeturu arengud

Liikmesriigi kasutatud erandid/täiendused (kui neid on). Reisijateveo turu areng (Juhul kui liikmesriik soovib rõhutada midagi, mida raudteeturu seire raames toimuv regulaarne aruandlus ei hõlma [Rail Market Monitoring \(RMMS\) - European Commission](#)

Eesti Vabariigis on määruse (EL) 2021/782 täitmise eest vastutavaks asutuseks määratud Transpordiamet. Määruse (EL) 2021/782 alusel ei ole Eesti Vabariik erandeid teinud.

Vastavalt määruse (EL) 2021/782 artikli 2 lõikele 3 kehtivad määruse (EÜ) nr 1371/2007 artikli 2 lõigete 4 ja 6 alusel enne 6. juunit 2021 tehtud erandid kuni nende erandite aegumise kuupäevani. Rahvusvahelise reisijateveo korral, kui rongiliin väljub Euroopa Liidu piiridest, kohaldatakse Eesti Vabariigis Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1371/2007 artikli 2 lõike 6 alusel erandit, mille kohaselt ei rakendata kuni 2024. aasta 3. detsembrini sama määruse artikleid 15–17.

III Kaebuste käsitlemise protsess

Kehtestatud kaebuste lahendamise mehhanismi kirjeldus

Käsitleb riiklik täitevasutus individuaalseid kaebusi või mõni muu asutus vastavalt artikli 33 lõikele 2?

Rongireisijad võivad pöörduda kaebusega raudtee-ettevõtja peale nii Transpordiameti kui ka Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti (edaspidi TTJA) poole.

Kas Teie liikmesriigis on võimalik lahendada reisijate kaebusi vaidluste kohtuvälise lahendamise teel? Kui jah, palun täpsustage, kuidas see toimib (milline asutus? Millised protsessid?)

Jah on võimalik lahendada kohtuväliselt, selleks on moodustatud TTJA juurde tarbijavaidluste komisjon, kellele on seadusega antud vaidluste lahendamisel kohtuvälise menetlemise pädevus. Transpordiametis pole veel loodud komisjoni, kuna ei ole olnud ühtegi kaebust. Samas, kaebuse laekumisel on TRAM valmis komisjoni looma.

Kui riiklik täitevasutus võtab kaebuse alusel vastu otsuse, kas see otsus on raudtee-ettevõtjale või jaamaülemale siduv?

Kui TRAM otsustab riikliku järelevalve menetluse raames koostada raudtee-ettevõtjale ettekirjutuse, siis tegemist on siduva otsusega.

Kas riiklik täitevasutus kasutab kaebuse vormi? Kas kaebuse vorm on kättesaadav ka inglise keeles või mõnes muus keeles kui Teie liikmesriigi ametlik(ud) keel(ed)? (Palun esitage link või lisa) ?

Kasutame komisjoni poolt välja töötatud vormi. Samuti võtame vastu ka vabas vormis laekunud kaebusi.

Kas reisijad on üldiselt teadlikud oma kaebuse esitamise võimalustest?

Eestis on ainuke raudtee-ettevõtja, mis pakub reisijatevedu Eesti raudteedel, AS Eesti Liinirongid (edaspidi ELRON). ELRONi veebilehel on avaldatud veoeskiri, kus on sätestatud reisijate ja vedaja õigused ja kohustused. Kaebuse esitamise kord on samuti välja toodud veoeskirjas. ELRON rongide vagunites on olemas infotahvlid, kus on kajastatud oluline informatsioon nagu näiteks, sõiduplaanid, piletiinfo, informatsioon leitud/kaotatud asjade kohta, keelatud tegevus rongis, reisimine pagasiga, jalgrattaga ning lemmikloomaga. Samuti olemas QR kood, mis suunab ELRONi veebilehele.

TRAMi veebilehel on avalikustatud nii eesti kui ka inglise keeles informatsioon rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta.

Ka TTJA veebilehes on avalikustatud rongireisijate õiguse ning on olemas kaebuse esitamiseks. Link.

TRAM on avalikustanud postitused sotsiaalmeedias nii 2023. kui ka 2024. aastal. 2023. aastal on meil rongiga seondult (see ei puuduta otseselt rongireisija õigusi, kuid oli hea meespea nii rongireisijatele kui ka tavaliiklejatele): <https://www.facebook.com/watch/?v=958232315619982>. 2024. aastal postitus: <https://www.facebook.com/EestiTranspordiamet/posts/pfbid0fy7p5nenLNFYzgYjaZJBor7uq7UPXYkEiXspFTvbL32rmz9aSjdQpMvPWeT9DmJl>. Selle kohta ilmus ka pressiteade: <https://www.transpordiamet.ee/uudised/rongireisija-tunne-oma-oigusi>.

Kuidas teavitab riiklik täitevasutus reisijaid nende kaebuste esitamise võimalustest?

Transpordiameti veebilehel on avalikustatud rongireisijatele suunatud informatsioon nende õigustest, kus on seletatud kaebuse esitamise korda. Info on kahes keeles: eesti keelne link [Rongireisijate õigused | Transpordiamet](#) ja inglise keelne link: [Rights of rail passengers | Transpordiamet](#).

Kuna rongireisijad võivad esialgu pöörduda raudtee-ettevõtja poole, siis ka raudtee-ettevõtja veebilehel on olemas informatsioon pöördumise esitamise kohta hilinenud reisi korral. ELRONi veebilehel on olemas kaebuse esitamise vorm tühistatud või hilinenud reisi puhul. [Compensation for delay and cancellation | Elron](#). Samuti ELRONi veebilehel on olemas ka tagasiside vorm: [Feedback | Elron](#)

IV Kaebuste statistika

Saadud kaebuste iseloomu kirjeldus ja võimalike mustrite analüüs.

Alltoodud tabelis on koondatud statistiline ülevaade kõigist määratletud ajaperioodil laekunud kaebustest.

Aasta	Kaebuste arv	Kaebuse põhjus * Võimaluse korral märkige vastava peatüki artikkel.							Märkused
		Veoleping, teave ja piletid (II peatükk)	Raudteeveo ja-ettevõtja vastutus reisijate ja nende pagasi eest (III)	Hilinemised, ühendusreisist mahajäämine ja reisi tühistamine (IV peatükk)	Puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikud (V peatükk)	Turvalisus, kaebused ja kvaliteetne teenus (VI peatükk)	Reisijate teavitamine nende õigustest (VII peatükk, artikkel 30)	Muud	
1. jaanuar – 31. jaanuar detsember 2023	1								Kaebus ei leidnud kinnitust
1. jaanuar – 31. jaanuar detsember 2024	2					kaebus ebaviisaka klienditeeninduse kohta		kaebus ülerahvastatud rongi kohta	

V Karistused

Määruse (EL) 2021/782 artikli 35 lõikes 1 on sätestatud, et „liikmesriigid kehtestavad eeskirjad käesoleva määruse rikkumise korral kohaldatavate karistuste kohta ja võtavad kõik vajalikud meetmed nende rakendamise tagamiseks. Ettenähtud karistused peavad olema tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad. Liikmesriigid teavitavad komisjoni nendest eeskirjadest ja meetmetest ning teavitavad komisjoni viivitamata kõigist neid mõjutavatest hilisematest muudatustest.“

Kui Eesti raudtee-ettevõtte rikub rongireisijate õigusi, siis raudtee-ettevõtte suhtes võib rakendada sanktsioone RdtS alusel §-d 167–170. Seisuga 18.06.2025 raudteeseaduse muutmise seadus on saadetud kooskõlastusringile. Uue seaduse jõustumisest Transpordiamet koheselt teavitab Euroopa Komisjoni. Hetkel on esitatud kehtivas raudteeseaduses sanktsioonid.

§ 167. Reisijale teabe andmata jätmine

(1) Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1371/2007 artiklis 8 sätestatud nõude täitmata jätmise eest –
karistatakse rahatrahviga kuni 100 trahviühikut¹.

(2) Sama teo eest, kui selle on toime pannud juriidiline isik, –
karistatakse rahatrahviga kuni 100 000 eurot.

§ 168. Ettemakse tegemata jätmine

(1) Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1371/2007 artiklis 13 sätestatud nõude täitmata jätmise eest –
karistatakse rahatrahviga kuni 100 trahviühikut.

(2) Sama teo eest, kui selle on toime pannud juriidiline isik, –
karistatakse rahatrahviga kuni 100 000 eurot.

§ 169. Reisijale rongi hilinemise korral abi andmata jätmine

(1) Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1371/2007 artiklis 16 või 18 sätestatud nõude täitmata jätmise eest –
karistatakse rahatrahviga kuni 100 trahviühikut.

(2) Sama teo eest, kui selle on toime pannud juriidiline isik, –
karistatakse rahatrahviga kuni 100 000 eurot.

§ 170. Puudega või piiratud liikumisvõimega reisijale teabe või abi andmata jätmine

(1) Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1371/2007 artiklis 20, 22 või 23 sätestatud nõude täitmata jätmise eest –
karistatakse rahatrahviga kuni 100 trahviühikut.

¹ Karistusseadustikule § 47 lõike 1 kohaselt kohus või kohtuväline menetleja võib väärteo eest kohaldada rahatrahvi üks kuni kolmsada trahviühikut. Trahviühik on rahatrahvi baassumma, mille suurus on 8 eurot.

(2) Sama teo eest, kui selle on toime pannud juriidiline isik, – karistatakse rahatrahviga kuni 100 000 eurot.

RdtS §-des 167–170 sätestatud väärtegade kohtuväliseks menetlejaks on Transpordiamet.

Karistusseadustikus § 279 käsitleb riikliku järelevalve teostamise takistamist. See paragrahv kuulub karistusseadustiku 3. jaotusse, mis käsitleb avaliku võimu teostamise vastaseid süütegusid. Selle eesmärk on tagada, et riik ja kohalikud omavalitsused saaksid oma järelevalvet teostada, et tagada seaduste ja määruste täitmine ning kaitsta avalikku korda ja huve. Vastutusele saab võtta nii füüsilist kui ka juriidilist isikut. Selle teo eest on füüsilisele isikule ette nähtud karistus rahatrahviga kuni 300 trahviühikut või arestiga. Kui sama teo on toime pannud juriidiline isik, siis karistatakse teda rahatrahviga kuni 16 000 eurot.

Teave aruandeperioodil määratud karistuste ja asjaomaste raudtee-ettevõtjate või jaamakorraldajate võimalike korrektsioonide kohta.

Raudtee-ettevõtte suhtes ei ole alustatud ühtegi süüteomenetlust nii 2023. kui ka 2024. aastal.

Tabel 5. Määratud karistuste statistika		
Aasta	Karistuste arv:	Trahv või rahatrahv
1. jaanuar – 31. jaanuar detsember 2023	-	-
1. jaanuar – 31. jaanuar detsember 2024	-	-

ELRON järgib seadusi, määrusi ja regulatsioone. See viitab sellele, et ainuke Eestis tegutsev raudtee-ettevõtte on oma tegevuses õiguspärane ja vastutustundlik. Selline käitumine on oluline mitte ainult ettevõtte maine ja usaldusväärsuse seisukohalt, vaid ka kogu ühiskonna ja keskkonna turvalisuse tagamiseks.

VI Määruse rakendamiseks ja järelevalveks võetud meetmed

Kättesaadavust ja teavet käsitleva V peatüki ning abi ja selle andmise tingimusi käsitlevate artiklite 23 ja 24 rakendamine ja järelevalve.

Hetkeseisuga TRAM ei teosta aktiivseid järelevalvetegevusi seoses rongireisijate õigustega. Juhul kui TRAMi laekub kaebus, siis kaebuse läbivaatamise raames, reageeritakse ja käiakse ka koha peal, et veenduda kaebuse sisu õigsuses ning fikseerida olukord.

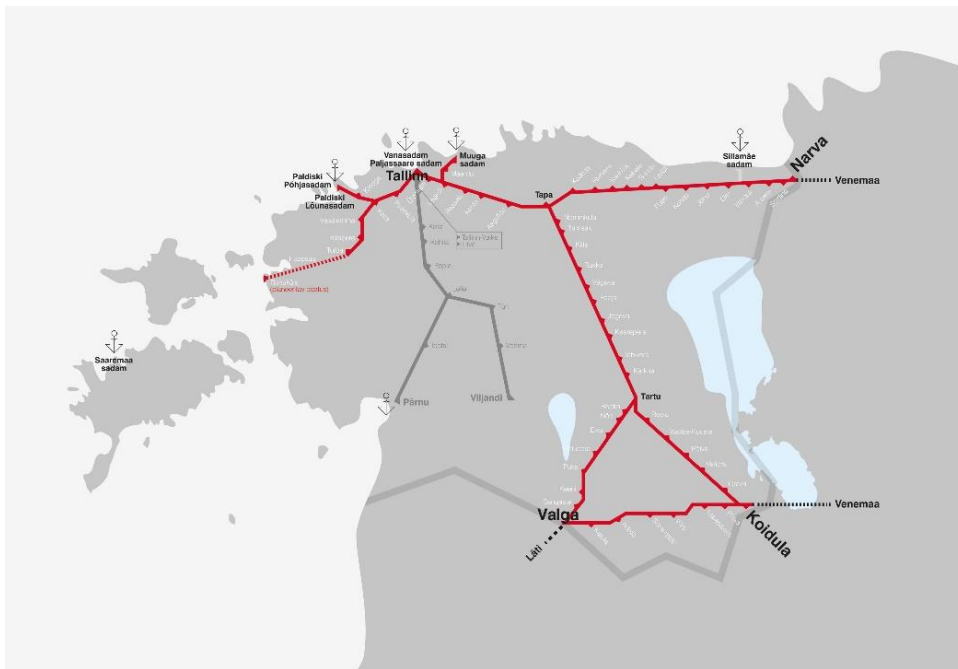
2025. aasta tööplaani oleme võtnud tegevusi:

1. Selgitada välja kas ja mis moel teavitatakse rongireisijaid nende õigustest rongipileti ostmisel;
2. Selgitada välja rongijaamade kohad, kes on nende kohtade omanik, kes haldab, kes vastutab;
3. Oleme aktiivsed sotsiaalmeedias;

4. 2025. aastal üheks prioriteetsemaks ülesandeks peaks olema puuetega ja liikumispuudega rongireisijate õiguste tagamine: tõsta nende teadlikkust õigustest läbi teavituskanalite ning julgustada nende reisivõimalusi, parandades reisirongidele ligipääsetavust;
5. Tõsta teave rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta TRAM'i veebilehes peamenüüsse.

Kas riiklik täitevasutus peab registrit jaamaülemate ja raudteeveo-ettevõtjate veebilehtede kohta, kus on esitatud juurdepääsunõuded? Kas riiklik täitevasutus kontrollib jaamu, et tagada nende juurdepääsunõuete füüsiline ülespanek ja kättesaadavus kõigile?

Eesti Vabariigi territooriumil asuv raudteefrastruuktuur kuulub aktsiaseltsile (edaspidi AS) Eesti Raudtee ja Edelaraudtee AS. Punasega liinidel on omanikuks AS Eesti Raudtee, Rapla ja Viljandi suunal (halli värvi liinid) toimetab Edelaraudtee AS (vaata pilt 1).



Pilt 1. Eesti raudteede kaart.

Milliste kriteeriumide alusel hinnatakse jaamade juurdepääsetavust ja seda, kuidas reisijatele teavet antakse?

Edelaraudtee AS-i hallataval reisijate ooteplatvormidel on tagatud ligipääs puudega ja piiratud liikumisvõimega inimestele. Ajutiste ooteplatvormide paigaldamine, remonditööde läbiviimine ning muudatuste tähistamine toimub kooskõlastatult Transpordiameti ning Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametiga

Edelaraudtee AS teenindab reisironge 9 jaamas ja 15 peatuspunktis. Jaamad on varustatud reisijate teavitamiseks viitadega liikumiseks perroonile. Perroonid on varustatud seadusruumis nõutud ohutusmärgistega.

Hetkel töötab Saku peatuspunktis ja Kiisa, Kohila, Rapla jaamas digitaalne infotabloo.

Edelaraudtee AS reaalajas infotabloodega varustamise projekt on koostöös reisiteenuse pakkujaga ehitusfaasis ja lepingujärgselt peab töö olema teostatud 31. oktoobriks 2025. Infotablood

paigaldatakse kõikidesse Edelaraudtee jaamadesse ja peatuspunktidesse. Tablood kuuluvad Edelaraudteele, kuid nende kaudu edastatava teabe haldamise eest vastutab vedaja.

Vedaja saab infot rongide reaalajas liikumise kohta rongidesse paigaldatud GPS-signaali alusel.

Edelaraudteel jaamades valdavalt liiklustöötajaid ei ole. Viimane piirkond läheb kaugjuhtimisele 2025. aasta lõpuks. Kogu raudteeliikluse juhtimise, kontrolli ja valvesüsteemi informatsioon koondub liiklusjuhtimise dispetšerkeskusesse Türil.

Analüüsimine, kas jaamade juurdepääsetavus on meie pädevuses, siia maani TRAM ei ole jaamade juurdepääsetavust hinnanud.

Puuetega seotud koolitust käsitleva artikli 26 rakendamine ja järelevalve

Transpordiamet esitas ELRONile järelepärimise eesmärgiga uurida, kui tihti viiakse koolitusi seoses piiratud liikumise ja puuetega inimeste klienditeenindamisega, kui mahukas on koolitus ning millised teemad selle koolituse raames läbitakse. ELRONi vastusest selgus, et, koostöös Eesti Puuetega Inimeste Kojaga on AS Eesti Liinirongid perioodil 2023–2025 läbi viinud 9 puudeid käsitlevat koolitust. Ühe koolituse maht on 4h. Tegemist on olnud kontaktõppega nii õppeklassis kui rongis.

Koolitustel on osalenud AS Eesti Liinirongid klienditeenindajad ja vedurijuhid, kes oma tavapäraste tööülesannete täitmisel osutavad otsest abi puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele. Lisaks on koolitustel osalenud koolitusspetsialist, turundusjuht, müügi- ja turundusosakonna assistent, kommunikatsioonijuht, rongireisiteenuse tootejuht.

Koolituse eesmärk on avada lisavajaduste ja viie suurema puude liigi tausta (nägemis-, kuulmis-, liikumis- ja intellektipuue ning psüühikahäire), kuidas ja millistes olukordades pakkuda puuetega inimestele abi, samuti jagada praktilisi näiteid võimalike ettetulevate olukordade ning suhtlemissituatsioonide kohta. Osalejaid kaasati tegevustesse ja aruteludesse.

Antud koolitus sisaldab järgmised teemad:

- Liikumispuue - Mis on tekkepõhjused, kuidas suhelda ja millist abi pakkuda? Praktilised harjutused.
- Nägemispuue - Kuidas jaguneb nägemispuue, kuidas suhelda ja abi pakkuda? Praktilised harjutused.
- Kuulmislangus - Kes on vaegkuulja ja kes on kurt, kuidas suhelda ja millist abi pakkuda. Praktilised harjutused.
- Intellektipuue - Millised on intellektipuudega inimese vajadused ja kuidas suhelda töösituatsioonis?
- Psüühiline erivajadus - Kuidas suhelda psüühilise erivajadusega kliendiga, millist abi pakkuda.

TRAM'il ei ole õnnestunud osaleda ELRONi poolt korraldatavatel koolitustel, kuid ELRONiga on olemas kokkuleppe, et 2026. osaleb koolitusel vabakuulajana TRAM'i esindaja.

Kas kõik vedajad ja bussijaamade käitajad järgisid artikli 26 nõudeid rahuldaval tasemel?

Transpordiametile ei ole laekunud ühtegi kaebust puuetega inimeste mitte abistamise või mitteteenindamise kohta. See viitab sellele, et juurdepääsetavuse ja teeninduse korraldus vastab kehtivatele nõuetele ning reisijate ootustele.

Tagasimaksmist ja marsruudi muutmist, hüvitist ja abi tühistatud või hilineanud väljumiste korral käsitlevate artiklite 18, 19 ja 20 rakendamine ja järelvalve

Seoses laekunud kaebustega Transpordiamet andis alati nõu mingites konkreetsetes küsimustes. Samuti palus täiendada reisijateveo eeskirja, mida raudtee-ettevõtja ka tegi. Nt, 2023. ELRON lisaks kodulehel oleva üldinfo alla rongiga reisimise hea tava, kus on välja toodud lemmikloomaga reisimise nõuded. Rongides on avaldatud veoeeskirja kokkuvõtte nimega „Teadmiseks reisijale“, kus on välja toodud lemmiklooma vedamise tingimused. Kuna lemmikloomaga reisimine on lubatud ainult C-alas, siis rongi C-ala uste kohale on pandud kleebisena lemmiklooma ikoon.

Viimasel ajal ei olnud laekunud ühtegi kaebust seoses lemmikloomaga reisimisega.

Reisijate õigusi käsitlevat teavet käsitleva artikli 30 rakendamine ja järelvalve

Raudteeveo-ettevõtjad, jaamaülemad, piletimüüjad ja reisikorraldajad teavitavad reisijate õigustest erinevate vahendite kaudu. Siin on mõned peamised viisid, kuidas neid õigusi reisijatele tutvustatakse:

1. teavitused rongides ja jaamades
2. piletimüügi punktides, infotelefonis ja veebilehel
3. veoeeskirjas

Täitevasutus teostab kontrolli, et tagada raudteeveoettevõtete vastavus seadusandlikele nõuetele, sealhulgas reisijate õiguste kaitsmine ja teenuse kvaliteedi tagamine. Kui reisijad esitavad kaebusi (nt hilineanud või tühistatud rongide kohta), Transpordiamet kontrollib, kas raudtee-ettevõtja järgib ettenähtud kaebuste lahendamise korda ja kas kaebusi käsitletakse õiglaselt ja õigeaegselt vastavalt kehtestatud regulatsioonidele.

Kaebuste käsitlemist käsitleva artikli 33 rakendamine ja järelvalve

Kõik laekunud kaebused registreeritakse Transpordiameti dokumendihaldussüsteemis. Registreeritud kaebus suunatakse menetlejale, kes analüüsib kaebuse sisu ja vastavalt sellele tegutseb edasi. Suhtleb kodanikuga, raudtee-ettevõtjaga ja vajadusel edastab kaebuse Regionaal- ja Põllumajandusministeeriumi, kes on üle võtnud AS-ga Eesti Liinirongid sõlmitud avaliku teenindamise lepingu ja teeb järelvalvet lepingu täitmise üle.

Peale kaebuse laekumist Transpordiamet pöördub raudtee-ettevõtja poole palvega anda juhtunu kohta selgitused. Vastused kaebustele raudtee-ettevõtja poolt tulevad kiiresti. Need vastused on alati sisukad ja olukorda selgitavad.

Lisaks veel Transpordiamet jälgib sotsiaalmeedias erinevaid suhtlusgruppe ja ELRONi veebilehte. Sotsiaalselt aktiivsed inimesed jagavad tihti avalikult oma pretensioone ja ebameeldivaid kogemusi näiteks Facebookis erinevates gruppides. Transpordiameti veonduse järelvalvespetsialistid monitoorivad pidevalt olukorda, et toimuvaga kursis olla ning vajadusel

ilma laekunud kaebuseta pöörduvad omal initsiatiivil raudtee-ettevõtja poole palvega selgitada olukorda ja anda oma hinnang.

ELRONile laekunud kaebuste menetlemise kord on sätestatud raudtee-ettevõtja veoeskirjas. Rongides on avaldatud väljavõtted veoeskirja olulisematest punktidest, et reisijad saaksid tutvuda teenuse tingimustega. Kaebuste lahendamise kord on kirjas veoeskirjas ning seda täiendavad ELRONi poolt kehtestatud eeskirjad. Need eeskirjad tagavad reisijatele selguse oma õiguste ja kohustuste kohta ning võimaluse esitada kaebusi, kui teenuse kvaliteet, hilinemine või muud probleemid seda vajavad.

VII Järeldused ja muutused, mida on täheldatud pärast eelmist aruandlust

Üheks positiivseks asjaoluks Transpordiamet toob esile ELRONi pöördumist seoses 07.06.2023 jõustunud määrusega rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta. ELRON märkis pöördumise eesmärgiks, et soovib rakendada määrust selles ettenähtud ulatuses ja eesmärgil, tagamaks sellega reisijatele nõuetekohane kaitse. Oma pöördumises palus ELRON tõlgendust määruse mõnede

TRAM pooldab, et rongireisija õigused Euroopa Liidus peavad kehtima ühtemoodi nii siseriiklikel liinidel kui ka rahvusvahelistel, aga teatud erandid, paindlikus, nõuded ja ootused tuleb võtta arvesse iga riigi raudteesüsteemi kohta eraldi, arvestades ühenduste pikkust ja arvu.