

**Доклад за дейността на Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“
(ИАЖА) - орган за контрол по прилагането на Регламент (ЕС) 2021/782 на
Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 година относно правата и
задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт**



Години: 2023 г. и 2024 г.

I. Обща информация:

Наименование на Националния правоприлагащ орган (НПО):

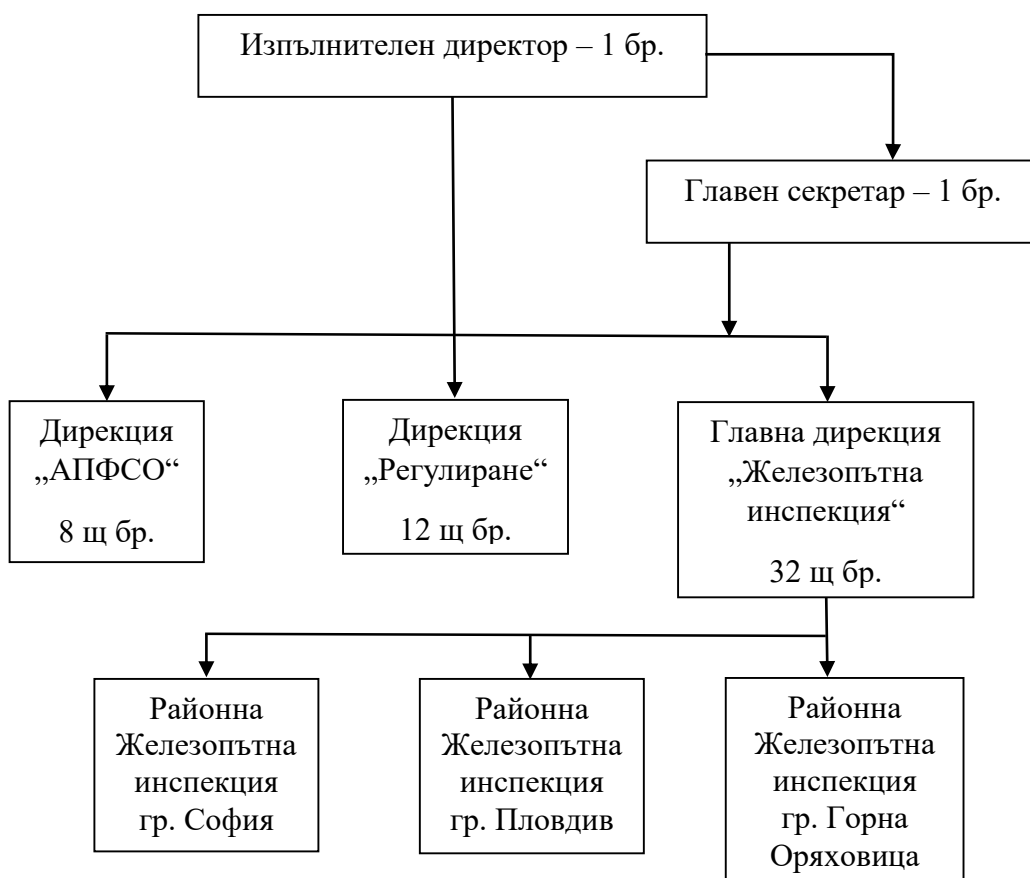
Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“.

Агенцията е юридическо лице на бюджетна издръжка със седалище и адрес на управление: гр. София 1000, ул. Генерал Йосиф В. Гурко № 5, и с териториални звена в Пловдив, Горна Оряховица и София.

Изпълнителният директор е орган на изпълнителната власт съгласно чл. 19, ал. 4, т. 3 от Закона за администрацията. Изпълнителният директор на агенцията е второстепенен разпоредител с бюджетни кредити към министъра на транспорта и съобщенията.

Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ е регулаторен орган в железопътния транспорт, национален орган по безопасността в железопътния транспорт и орган за контрол по прилагането на Регламент (ЕО) №1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт, отменен, считано от 7 юни 2023 г. и заменен с Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт, който се прилага от 7 юни 2023 г.

Структура на Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“:



Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ – 54 щатни бройки (щ. бр.), съгласно *Устройствен правилник на Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“*,

Приет с ПМС № 167 от 29.06.2001 г., обн., ДВ, бр. 61 от 10.07.2001 г., в сила от 10.07.2001 г., изм., бр. 36 от 13.05.2022 г.

Съгласно чл. 13 от Устройствения правилник на Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ чрез дирекция „Регулиране“ се извършват общо 22 бр. дейности, от които само чл. 13, ал. 2, т. 7 е: „упражнява контрол по прилагането на Регламент (ЕО) № 1371/2007 по своя инициатива или по жалби на пътници и предлага на изпълнителния директор на агенцията предприемането на мерки за осигуряване зачитането на правата на пътниците“.

Тази дейност през 2023 г. и 2024 г. е изпълнявана от 1 щ. бр. главен експерт и от 1 щ. бр. директор на дирекция „Регулиране“.

За разглеждания период – 2023 г. и 2024 г. в щатното разписание на дирекцията са настъпили следните промени:

Дирекция "Регулиране"
01.01.2023 г.-02.01.2025 г.

Към 01.01.2023 г.	заети	незаети
Директор - 1 щ. бр.	1	0
Главен експерт - 4 щ. бр.	3	1
Старши експерт - 7 щ. бр.	5	2
Общо:	9	3

Към 01.01.2024 г.	заети	незаети
Директор - 1 щ. бр.	1	0
Главен експерт - 4 щ. бр.	3	1
Старши експерт - 6 щ. бр.	4	2
Младши експерт - 1 щ. бр.	0	1
Общо:	8	4

Към 02.01.2025 г.	заети	незаети
Директор - 1 щ. бр.	1	0
Главен експерт - 7 щ. бр.	6	1
Старши експерт - 3 щ. бр.	1	2
Главен специалист-системен администратор - 1 щ. бр.	1	0
Общо:	9	3

Описание на задачите на НПО:

В Република България координацията и контролът на дейността в областта на железопътния транспорт се осъществява от Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ (ИАЖА/Агенцията), която е регулаторен орган в железопътния транспорт, национален орган по безопасността в железопътния транспорт и орган за контрол по прилагането на Регламент (ЕО) №1371/2007/Регламент (ЕС) 2021/782, съгласно чл. 6, алинеи 1-4 от Закона за железопътния транспорт.

Правомощия (особено по отношение на решенията по индивидуални жалби, функцията за алтернативно разрешаване на спорове) и организация на националния орган по изпълнението (включително връзки и йерархия с настоящата администрация

Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ е независима при изпълнение на своите функции и при вземане на решения, включително от управителите на инфраструктурата, органите, които налагат такси, разпределящите органи и заявителите. Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ е функционално независима от всеки компетентен орган, който участва при възлагането на договори за обществени услуги в областта на железопътния транспорт, съгласно чл. 6, ал. 5 от Закона за железопътния транспорт.

Агенцията разглежда жалби по права на пътници, но не участва при алтернативно решаване на спорове.

Има ли няколко национални органи по правоприлагане във вашата държава членка? Ако е така, как са разпределени отговорностите между тях?

Не. В Република България ИАЖА е единствен национален правоприлагащ орган (НПО) в областта на железопътния превоз на пътници. Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ чрез дирекция „Регулиране“ изпълнява функциите си на регулаторен орган в железопътния транспорт и на орган, отговорен за контрола по прилагането на Регламент (ЕО) №1371/2007/Регламент (ЕС) 2021/782.

Какви са ресурсите на НПО (персонал и бюджет)?

Съгласно Приложение № 1 на Устройствения правилник на Изпълнителната агенция „Железопътна администрация“, общата численост на персонала на Агенцията е 54 щатни бройки, които са разпределени в дирекции и регионални звена.

Дейността на Агенцията по упражняване на контрол по прилагането на Регламент (ЕС) 2021/782 се извършва чрез дирекция „Регулиране“, с обща численост от 12 броя служители, от които 1 брой директор на дирекция и 11 броя експерти, от които са определени 2 броя експерти за извършване на контрол по прилагането на Регламент (ЕС) 2021/782.

Финансирането на дейността на Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ се осъществява от бюджета на Министерството на транспорта и съобщенията.

Значително преразглеждане на националното законодателство (ако е приложимо, моля, уточнете и посочете официалния номер на Държавен вестник и линк; по-специално по отношение на правилата и мерките за санкции съгласно член 35 (1) от Регламента):

Отмяната на Регламент № 1371/2007 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт с Регламент (ЕС) 2021/782 наложи промени в Закона за железопътния, в частта му уреждаща налагането на имуществени санкции на железопътни превозвачи, управител на железопътната инфраструктура, продавачи на билети и туроператори. Необходимите изменения са предложени с изготвен проект на Закон за изменение и допълнение на Закона за железопътния транспорт, публикуван на интернет страницата на Министерство на транспорта и съобщенията:

(<https://www.mtc.government.bg/bg/category/170/proekt-na-zakon-za-izmenenie-i-doplnenie-na-zakona-za-zhelezooptniya-transport-6>). Проектът предстои да бъде внесен в Народното събрание на Република България.

Довело ли е прилагането на Регламента в националното законодателство до съдебна практика? (Моля, посочете кои въпроси са били разгледани в тези случаи и предоставете връзки и препратки):

В Република България няма установена съдебна практика по прилагането на Регламент (ЕС) 2021/782.

II. Използване на изключения (дерогации) – Развитие на железопътния пазар за превоз на пътници:

Изключения прилагани от държавата членка (ако има такива):

До 03.12.2024 г. бяха дерогирани следните членове от Регламент № 1371/2007: чл. 4 „Договор за превоз“, чл. 6 „Недопускане на отказ от задължения и ограничаване“, пар. 1, чл. 8 „Информация за пътуването“, пар. 2 и 3, чл. 10 „Системи за информация за пътуванията и за резервации“, пар. 1 – 4, чл. 13 „Авансови плащания“, чл. 15 „Отговорност за закъснения, пропуснати връзки и отменяне“, чл. 16 „Възстановяване на средства и пренасочване“, чл. 17 „Обезщетяване на стойността на билета“, чл. 18 „Помощ“ и чл. 21 „Достъпност“, пар. 1.

През 2024 г. Република България е отложила изпълнението (дерогирала) следните членове от Регламент 2021/782:

1. по отношение на „градските и крайградските услуги за железопътен превоз на пътници“ - чл. 6 „Велосипеди“, чл. 9 „Информация за пътуването“, пар. 2 и 3, чл. 15 „Авансови плащания“, чл. 17 „Отговорност за закъснения, пропуснати връзки и отменяне“, чл. 18 „Възстановяване на средства и пренасочване“, чл. 19 „Обезщетяване“ и чл. 20 „Помощ“;

2. по отношение на „регионалните услуги за железопътен превоз на пътници“ - чл. 9 „Информация за пътуването“, параграфи 2 и 3, чл. 15 „Авансови плащания“, чл. 17 „Отговорност за закъснения, пропуснати връзки и отменяне“, чл. 18 „Възстановяване на средства и пренасочване“, параграф 3, чл. 19 „Обезщетяване“ и 20 „Помощ“;

3. по отношение на „вътрешните услуги за железопътен превоз на пътници“ - чл. 15 „Авансови плащания“, чл. 17 „Отговорност за закъснения, пропуснати връзки и отменяне“, чл. 19 „Обезщетяване“, чл. 20 „Помощ“, параграф 2, букви „а“ и „б“;

4. по отношение на „международните услуги за железопътен превоз на пътници“ се предлага да се отложи прилагането на разпоредбите на чл. 4 „Договор за превоз“, чл. 6 „Велосипеди“, чл. 9 „Информация за пътуването“, параграфи 2 и 3, чл. 15 „Авансови плащания“, чл. 17 „Отговорност за закъснения, пропуснати връзки и отменяне“, чл. 18 „Възстановяване на средства и пренасочване“, чл. 19 „Обезщетяване“ и чл. 20 „Помощ“.

Развитие на пазара на железопътни пътнически превози:

Железопътен превоз на пътници се извършва от един превозвач „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД, като изпълнител на Договор за извършване на обществени превозни услуги

в областта на железопътния транспорт на територията на Република България. През 2023 г. дружеството е превозило 21 821 494 пътника, като е реализирало 1 595 486 630 пътник/км и 20 000 865 влак/км. През 2024 г. е превозило 21 149 614 пътника, като е реализирало 1 501 385 508 пътник/км и 18 573 497 влак/км¹.

На 02.06.2023 г. е подадено първото заявление за издаване на лицензия за извършване на железопътен превоз на пътници на цялата територия на страната от „ПИМК Рейл Експрес“ ЕООД. На дружеството е издадена лицензия № 220 валидна от 28.09.2023 г.. Първия превоз е извършен на 10.10.2024 г. През 2024 г. дружеството е превозило 50 пътника, като е реализирало 1 400 пътник/км и 56 влак/км.²

На 27.02.2024 г. е подадено заявление за издаване на лицензия за извършване на железопътен превоз на пътници на цялата територия на страната от „Рейлимпекс“ ЕООД. На дружеството е издадена лицензията № 222 от 04.09.2024 г. Дружеството ще започне дейност до м. октомври 2025 г.

На 18.10.2024 г. е подадено заявление за издаване на лицензия за извършване на железопътен превоз на пътници на цялата територия на страната и осигуряване на локомотивна тяга от „Ивкони Експрес“ ЕАД. На дружеството е издадена лицензията № 223 от 11.02.2025 г. Дружеството ще започне дейност до м. февруари 2027 г.

III. Процес на разглеждане на жалби:

Описание на установения механизъм за разглеждане на жалби

Националният орган по изпълнението разглежда ли индивидуални жалби или това се извършва от друг орган в съответствие с член 33, параграф 2?

Всеки пътник на който са нарушени правата по Регламент (ЕС) 2021/782 може да подаде жалби/сигнали до железопътния превозвач и/или управителя на железопътната инфраструктура публично-държавна собственост като лицето получава отговор в срок от един месец след подаване на жалбата. Ако лицето не получи отговор в едномесечния срок или не е удовлетворено от него подава жалба/сигнал до ИАЖА като орган за контрол по прилагане на Регламент (ЕС) 2021/782. Срокът за отговор от страна на ИАЖА е едномесечен. При сложни случаи, когато се налага допълнително изясняване на обстоятелства и събиране на допълнителна информация, срокът за отговор се удължава, но с не повече от 3 месеца от датата на подаване на жалбата/сигнала, съгласно чл. 32, пар. 2 от Регламент (ЕС) 2021/782, за което ИАЖА уведомява жалбоподателя.

В ИАЖА/дирекция „Регулиране“ постъпват жалби от пътници, използващи железопътен транспорт и чрез:

- Комисия за защита на потребителите, която е специализиран държавен орган, прилагащ законодателството за защита на потребителите в България и осъществяващ административен контрол върху целия вътрешния пазар - <https://kzp.bg/za-komisiyata>;
- Министерство на транспорта и съобщенията;
- Министерски съвет.

¹ Съгласно данни предоставени от „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД

² Съгласно данни предоставени от „ПИМК Рейл Експрес“ ЕООД

Възможно ли е във вашата държава членка да се уреждат жалбите на пътниците чрез алтернативно разрешаване на спорове (АРС)? Ако е така, моля, посочете как функционира този процес (кой орган, кой процес?).

В Република България не е установен специализиран механизъм за алтернативно решаване на спорове по отношение на жалби на пътници. От методите за алтернативно решаване на спорове е регламентирана медиацията, като съобразно разпоредбите на Закона за медиацията такава може да бъде провеждана.

Ако НПО вземе решение въз основа на жалба, това решение обвързващо ли е за железопътното предприятие или управителя на гарата?

Решенията на изпълнителния директор на ИАЖА са обвързващи за железопътните превозвачи и управителя на железопътната инфраструктура, който е и управител на гарите.

Националният орган по прилагане използва ли формуляр за жалба? Формулярът наличен ли е на английски или на друг език освен официалния(ите) език(ци) на вашата държава членка? (Моля, предоставете линк или приложение.)

На интернет страницата на ИАЖА в раздел „Основни права на пътниците, ползващи железопътни транспортни услуги на територията на Република България и на Европейски съюз“ се съдържа информация за подаване на жалби/сигнали. В същата рубрика са публикувани формуляр за подаване на жалби и формуляр за искане за възстановяване на разходите и обезщетение по Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета на български и на английски език (<https://iaja.bg/bg/32>). На същият линк е публикуван и общия формуляр за искания за възстановяване на разходи и обезщетения на пътниците, използващи железопътен транспорт, за закъснения, пропуснати връзки и отмяна на железопътни услуги, съгласно Регламент за изпълнение (ЕС) 2024/949 на Комисията от 27 март 2024 г. за установяване на общ формуляр за искания за възстановяване на разходи и обезщетения на пътниците, използващи железопътен транспорт, за закъснения, пропуснати връзки и отмяна на железопътни услуги в съответствие с Регламент (ЕС) 2021/782.

Пътниците като цяло запознати ли са с възможностите за подаване на жалби?

На интернет страницата на ИАЖА в раздел Основни права на пътниците, ползващи железопътни транспортни услуги на територията на Република България и на Европейски съюз“ се съдържа подробна информация за начина на подаване на жалби/сигнали от пътниците при нарушаване на приложимите членове от регламента. Във всички железопътни гари и всички влакове за превоз на пътници са налични стикери с информация за начина на подаване на жалби/сигнали при нарушаване правата на пътниците, с посочени/включени данни за контакт с ИАЖА.

Как НПО информира пътниците за възможностите им за подаване на жалби?

Данните за контакт с ИАЖА са налични във всички пътнически влакове и железопътни гари в страната, като са представени по обществено достъпен начин, информация се съдържа и на интернет страницата на ИАЖА.

IV. Статистически данни:

Описание на естеството на получените жалби и анализ на потенциалните модели

През 2023 г. в ИАЖА са постъпили общо 51 броя жалби и сигнали, като разпределението на жалбите и сигналите по начин на постъпване/подаване е следното:

- чрез Комисия за защита на потребителите – 14 броя;
- чрез Министерство на транспорта и съобщенията – 5 броя;
- на фронт-офиса и по имейл на ИАЖА – 21 броя;
- по Български пощи – 1 брой;
- по телефона за нередности в железопътния транспорт на ИАЖА – 7 броя;
- чрез Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ – 1 брой;
- самосезиране на органа за контрол – 2 броя, във връзка с излязла информация

по медии на 13.08.2023 г. и 14.08.2023 г. за пътници, пътуващи с влак по направление Русе-Бургас с прекачване в Стара Загора, което не е осъществено поради закъснение от половин час на същия влак и информация по медии за жена, опитваща се да се качи във влак в движение, който потегля от гара Ямбол с отворена врата.

Жалбите и сигналите са били свързани със следните основни проблеми:³

- билетоиздаване (нелюбезно поведение на билетните касиери и влаковите кондуктори) – 14 броя;
- неспазване на обявеното разписание и закъснения на влакове – 10 броя;
- липса на информация или подадена грешна информация за движението на влаковете – 4 броя;
- лоши условия за пътуване – липса на отопление, вентилация, мръсни санитарни възли във вагоните и гарите, непочистени гари, причини влошаващи качеството на транспортната услуга – 2 броя;
- обслужване на лица с увреждания и лица с намалена подвижност (ЛНП) – няма подадени жалби/сигнали;
- други – 21 броя.

От направеният анализ на жалбите и сигналите за 2023 г. е установено, че 27,45% от оплакванията на гражданите са били свързани с нелюбезното поведение на билетните касиери и влаковите кондуктори, а 19,61 % от общия брой на подадените жалби и сигнали за 2023 г. са свързани със закъснение на влаковете.

От общо подадените жалби и сигнали за 2023 г., 7,84 % са по повод липсата на информация и във връзка с подадена грешна информация за движението на влаковете. Оплакванията на гражданите, свързани с лоши условия за пътуване – липса на отопление, вентилация, мръсни санитарни възли във вагоните и гарите, непочистени гари, причини водещи до влошаване на качеството на транспортната услуга са 3,92% от общия брой.

За 2023. няма подадени жалби и сигнали свързани с обслужване на ЛНП.

Делът на подадените жалби и сигнали, които се определят като други е 41,18%.

³ Годишен доклад за дейността на Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ 2023 г.



През 2024 г. в ИАЖА са постъпили общо 67 броя жалби и сигнали, като разпределението на жалбите и сигналите по начин на постъпване/подаване е следното:

- чрез Комисия за защита на потребителите – 19 броя;
- чрез Министерски съвет – 1 брой
- чрез Министерство на транспорта и съобщенията – 17 броя;
- на фронт-офиса и по имейл на ИАЖА – 27 броя;
- по Български пощи – 1 брой;
- чрез Help Book – 1 брой;
- самосезиране на органа за контрол – 1 брой, във връзка с публикувана информация по медии на 19.08.2024 г. за пътуване шест часа от София до Пловдив на дата 15.08.2024 г.

Жалбите и сигналите са били свързани със следните основни проблеми:⁴

- билетоиздаване (нелюбезно поведение на билетните касиери и влаковите кондуктори) – 9 броя;
- неспазване на обявеното разписание и закъснения на влаковете – 18 броя;
- липса на информация или подадена грешна информация за движението на влаковете – 2 броя;
- лоши условия за пътуване – липса на отопление, вентилация, мръсни санитарни възли във вагоните и гарите, непочистени гари, причини влошаващи качеството на транспортната услуга 8 броя;
- обслужване на лица с увреждания и лица с намалена подвижност (ЛНП) – няма подадени жалби/сигнали;

⁴ Годишен доклад за дейността на Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ 2024 г.

- други – 25 броя.

От направеният анализ на жалбите и сигналите за 2024 г. става ясно, че 13,43% от оплакванията на гражданите са били свързани нелюбезното поведение на билетните касиери и влаковите кондуктори.

Общият брой на подадените жалби и сигнали, свързани със закъснение на влаковете са 18 броя, което е 26,87 % от всички постъпили в ИАЖА за 2024 г.

От общо подадените жалби и сигнали за 2024 г., 2,99% са били по повод липсата на информация и във връзка с подадена грешна информация за движението на влаковете.

Оплакванията на гражданите, свързани с лоши условия за пътуване – липса на отопление, вентилация, мръсни санитарни възли във вагоните и гарите, непочистени гари, причини водещи до влошаване на качеството на транспортната услуга са 8 броя или 11,94% от общия брой.

За 2024 г. няма подадени жалби и сигнали свързани с обслужване на ЛНП.

Делът на подадените жалби и сигнали, които се определят като други е 37,31%.



Пренасочвани ли са жалби към националните органи по правоприлагане на други държави членки ?

На този етап не са установени механизми на взаимодействие между ИАЖА и националните правоприлагащи органи на други държави членки. Няма установени практики.

V. Санкции:

Информация относно правилата за налагане на санкции

Съгласно чл. 35, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2021/782 „Държавите членки установяват правилата относно санкциите, приложими при нарушения на настоящия регламент, и вземат всички необходими мерки, за да гарантират тяхното прилагане. Предвидените санкции са ефективни, пропорционални и възпиращи. Държавите членки съобщават на Комисията тези правила и мерки и незабавно нотифицират всяко следващо изменение, свързано с тях.“

Моля, предоставете описание на националните правила относно санкциите и всички изменения на първоначалните правила по този въпрос.

Санкциите са регламентирани с чл. 139 - 143 от Закона за железопътния транспорт и обхващат задълженията на железопътните превозвачи, управителят на железопътната инфраструктура, продавачите на билети и туроператорите. Поради отмяната на Регламент 1371/2007 и в съответствие с изискването на чл. 35, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2021/782 е изготвен закон за изменение и допълнение на Закона за железопътния транспорт. Проектът е преминал през обществено обсъждане и всички фази на съгласуване, предвидени в националното законодателство на Република България. Очаква се да бъде внесен в Народното събрание на Република България.

В момента се изготвя проект на Закон за обществения транспорт, с който се предвижда санкциите по отношение на правата на пътниците да бъдат пренесени в него.

Моля, предоставете също информация за всички наложени санкции през отчетния период, както и за всички коригиращи мерки, предприети от железопътното предприятие или управителя на гарата, за които се отнасят санкциите.

За периода 2023 г. – 2024 г. не са налагани санкции за неизпълнение на приложимите членове от Регламент (ЕС) 2021/782.

Моля, включете също анализ на броя на наложените санкции в сравнение с предходни години.

Няма наложени санкции за периода 2023 г. - 2024 г.

VI Предприети действия за прилагане и наблюдение на Регламента:

Прилагане и мониторинг на Глава V – Достъпност и информация; членове 23 и 24:

Как НПО следи за спазването на правилата за недискриминационен достъп, както и за достъпността на информацията?

ИАЖА упражнява контрол по спазването на приложимите членове от Регламент (ЕС) 2021/782 и предприема необходимите мерки, за да се гарантира зачитането на правата на пътниците. Всяка година по предварително одобрен „План за извършване на проверки относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт“, служители на ИАЖА извършват проверки за спазване на приложимите членове от Регламент (ЕС) 2021/782 от „БЖД – Пътнически превози“ ЕООД и Национална компания „Железопътна инфраструктура“.

Как се наблюдава правото на помощ за хора с увреждания и намалена подвижност?

Извършват се проверки за изпълнение на членовете от регламента касаещи лицата с увреждания и лица с намалена подвижност (ЛНП). През 2023 г. и 2024 г. в ИАЖА няма постъпили жалби/сигнали от лицата с увреждания и ЛНП.

Националният правоприлагащ орган предоставя ли насоки относно прилагането на това право?

Установени са тристранни правила за достъп до железопътния транспорт на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност, сключени между - „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД, Български червен кръст и Национална компания „Железопътна инфраструктура“. ИАЖА упражнява контрол по спазването им, като при необходимост дава указания на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД и Национална компания „Железопътна инфраструктура“ относно необходимите мерки.

Националният правоприлагащ орган поддържа ли архив на уебсайтове? Извършва ли проверки на гарите?

На сайта на ИАЖА (<https://iaja.bg/bg/32>) в раздел „Основни права на пътниците, ползващи железопътни транспортни услуги на територията на Република България и на Европейски съюз“ се съдържа информация относно членовете от регламента касаещи правата на пътниците, както и „Харта на пътническите железопътни услуги на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД“.

През 2023 г. са извършени проверки по следните направления: София – Костенец – София; София – Пазарджик – София; София – Пловдив – София; София – Мездра – София и София – Горна Оряховица – София. При които са проверени 10 броя пътнически влака, 35 броя пътнически вагони и 5 железопътни гари.

През 2024 г. са извършени проверки по следните направления: София – Перник – София; София – Враца – София; София – Карлово – София и София – Радомир – София. При които са проверени 8 броя пътнически влака, 15 броя пътнически вагони и 4 броя железопътни гари.

Какви са критериите за оценка на достъпността на гарата и информацията?

ИАЖА прилага критериите за достъпност предвидени в Регламент (ЕС) № 1300/2014 на Комисията от 18 ноември 2014 година относно техническите спецификации за оперативна съвместимост, свързани с достъпността на железопътната система на Съюза за лица с увреждания и лица с намалена подвижност.

Служители на дирекция „Регулиране“ участват в комисии за провеждане на пробна експлоатация при реални експлоатационни условия при издаване на разрешение за въвеждане в експлоатация на модернизиран или нови структурни подсистеми „Инфраструктура“ с аспект „Лица с увреждания и лица с намалена подвижност“.

През 2023 г. е проведена пробна експлоатация при реални експлоатационни условия за въвеждане в експлоатация на модернизирана структурна подсистема „Инфраструктура“ с аспект „Лица с увреждания и лица с намалена подвижност“ по проект „Реконструкция на гаров комплекс Карнобат“.

През 2024 г. е проведена пробна експлоатация при реални експлоатационни условия за въвеждане в експлоатация на модернизирана структурна подсистема „Инфраструктура“ с аспект „Лица с увреждания и лица с намалена подвижност“ по проект „Реконструкция на гаров комплекс Стара Загора“ и проект „Реконструкция на гаров комплекс Искър“.

Всички железопътни предприятия и управители на гари спазили ли са изискванията, посочени в членове 23 и 24, в задоволителна степен?

Железопътният превозвач и управителят на железопътната инфраструктура спазват изискванията на чл. 23 и 24 от регламента. Видно от данните посочени в „IV. Статистически данни“ не са постъпвали жалби/сигнали за неспазване на чл. 23 и чл. 24 от Регламент (ЕС) 2021/782.

**Прилагане и мониторинг на член 26 – Обучение, свързано с уврежданията:
Как НПО наблюдава изпълнението на обучението? Разполага ли със съответните данни?**

ИАЖА не събира данни за проведени обучения съгласно чл. 26 от Регламент (ЕС) 2021/782.

На какво обръща специално внимание ИАЖА?

Качеството на обслужване на ЛНП.

Всички субекти ли са изпълнили изискванията по член 26?

Служителите на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД и Национална компания „Железопътна инфраструктура“ отговорни за обслужване на ЛНП ежегодно преминават през обучения за обслужване на ЛНП.

Прилагане и наблюдение на членове 18, 19 и 20 – Възстановяване на разходи, пренасочване, обезщетение и помощ:

Как НПО наблюдава прилагането на правата на пътниците в тези случаи?

Република България се е възползвала от правото си и е отложила прилагането на членове 18 - 20 от Регламент (ЕС) 2021/782.

Как се осигурява достатъчна помощ?

Извършват се проверки.

Има ли някакви известни проблеми?

Най-често срещаните проблеми са неспазване на обявеното разписание и закъснения на влаковете, лоши условия за пътуване липса на отопление, вентилация, мръсни санитарни възли във пътническите вагони и железопътните гари, непочистени гари, причини влошаващи качеството на транспортната услуга.

**Прилагане и мониторинг на член 30 – Информация за правата на пътниците:
Как националният орган по изпълнение на пропускателния режим следи дали пътниците получават информацията относно правата си?**

Информацията за правата на пътниците се съдържа във всички пътнически влакове и железопътни гари. При извършване на проверки служители на ИАЖА следят за наличие на такава информация във влаковете и гарите. При неизпълнение на чл. 30 се издават актове за установяване на административни нарушения, предписания и наказателни постановления.

Издадени ли са някакви насоки?

През 2023 г. и 2024 г. не са констатирани случаи, които да изискват издаване на насоки от страна на ИАЖА.

Как се предоставя информацията и как се осигурява достъпността ѝ?

Във всички пътнически влакове и железопътни гари са разлепени стикери съдържащи информацията на пътниците за техните права. Такава информация е публикувана и на интернет страницата на железопътния превозвач „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД, достъпна на следния линк: <https://www.bdz.bg/bg/a/prava-i-zadlzheniya-na-ptnitsite>. Информацията е публично достъпна за всички пътници.

Националният правоприлагащ орган провежда ли проверки?

Всяка година по предварително одобрен „План за извършване на проверки относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт“, служители на ИАЖА извършват проверки за спазване на приложимите членове от Регламент (ЕС) 2021/782.

**Прилагане и наблюдение на член 33 – Разглеждане на жалби:
Как НПО наблюдава създаването на системи за разглеждане на жалби?**

ИАЖА извършва контрол относно спазване на сроковете от страна на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД и Национална компания „Железопътна инфраструктура“ за отговор до жалбоподателите.

Допълнителна информация:

ИАЖА е предоставила становища по Предложение за Регламент на Европейския парламент и на Съвета относно правата на пътниците в контекста на мултимодални пътувания – 2023/0436 (COD) и Предложение за Регламент на Европейския парламент и на Съвета относно правата на пътниците в контекста на мултимодални пътувания – 2023/0437 (COD) с писма до Министерство на транспорта и съобщенията. ИАЖА е изготвила 2 бр. рамкови позиции по двете досиета с 2023/0436 (COD) и 2023/0437 (COD).