

CS

CS

CS



KOMISE EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ

V Bruselu dne 8.9.2008
KOM(2008) 536 v konečném znění

SDĚLENÍ KOMISE RADĚ A EVROPSKÉMU PARLAMENTU

Kvalita služeb železniční nákladní dopravy

SDĚLENÍ KOMISE RADĚ A EVROPSKÉMU PARLAMENTU

Kvalita služeb železniční nákladní dopravy

1. NÁVRH NAŘÍZENÍ KOMISE Z ROKU 2004

V březnu 2004 přijala Komise návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o náhradách v případě nedodržení smluvních požadavků na kvalitu služeb v nákladní železniční dopravě (KOM(2004) 144 v konečném znění ze dne 3. března 2004). Důvodem pro předložení tohoto návrhu byla špatná kvalita služeb poskytovaných provozovateli nákladní železniční dopravy a nutnost tuto kvalitu v dohledné době zlepšit, aby byla železnici v rámci logistického systému EU zajištěna odpovídající pozice.

Kromě toho byla Komise toho názoru, že rozvoj hospodářské soutěže postupoval příliš pomalu, než aby přinesl dostatečné zlepšení kvality nákladní železniční dopravy. Proto považovala za účelné předložit opatření, která stanovují závazná pravidla odškodňování mezi provozovateli železnic a jejich zákazníky. Podle názoru Komise byla tato opatření přizpůsobena situaci, ve které otevření trhu je ještě značně nepokročilé a zavedení účastníci na trhu zaujímají nadále příliš dominantní pozice. Opatření představují pobídku, jak provozovatele železniční dopravy přimět ke zvýšení jejich výkonů.

Komise ve svém návrhu nařízení vytyčila tři kvalitativní kritéria, která musí být splněna provozovateli železniční nákladní dopravy: dodržování dohodnuté dodací lhůty, informování zákazníka v případě problémů s dodávkou a jistá flexibilita týkající se žádosti o přepravu.

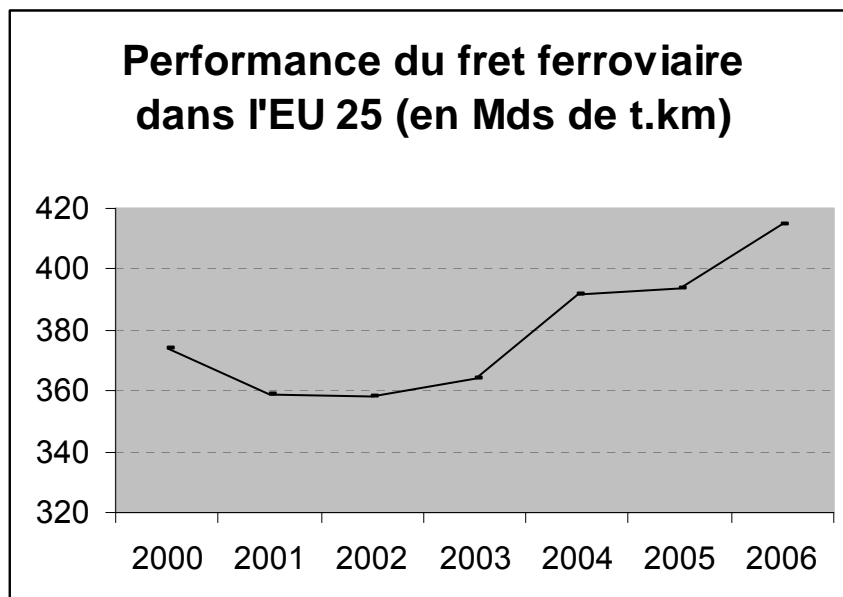
Legislativní orgán považoval návrh nařízení za nepřiměřený, a to přes svoji podporu cílům Komise. S přihlédnutím k tomuto stanovisku a s cílem dále důkladně analyzovat problémy nastolené ve svém návrhu nařízení se Komise zavázala vypracovat v roce 2008 zprávu o kvalitativních zlepšeních, jichž bylo dosaženo v nákladní železniční dopravě, a o potřebě tvorby právních předpisů v této oblasti.

Toto sdělení obsahuje indikátory pro kvalitu služeb poskytovaných nákladní železniční dopravou a představuje jejich vývoj za poslední léta. Dále se zabývá účinností dohod a dobrovolných opatření, jež byla přijata v dané oblasti. V návaznosti na to budou formulována doporučení týkající se činnosti Společenství v tomto oboru. Sdělení se opírá o informace různých hospodářských subjektů (zákazníci a provozovatelé železniční nákladní dopravy, správci infrastruktury), jakož i o údaje oborových svazů

2. SOUČASNÉ POŽADAVKY NA KVALITU V NÁKLADNÍ ŽELEZNIČNÍ DOPRAVĚ

V železniční nákladní dopravě se v posledních letech změnil trend, neboť hladina výkonnosti tohoto způsobu dopravy od roku 2004 již neklesla. V roce 2006 byl dokonce zaznamenán výrazný nárůst, takže podíl železniční dopravy na evropské přepravě zboží se v uvedeném roce zvýšil.

Tento trend není však zřejmě ještě pevně potvrzen, neboť je v první řadě založen na vnějších faktorech (mimo jiné nárůst cen ropy, přetížení vozovek, nepříznivé povětrnostní podmínky pro vnitrostátní lodní dopravu) a méně na nárůstu přitažlivosti železniční dopravy. Ve prospěch železnice sice mluví mnoho příznivých faktorů, mezi jinými nárůst kombinované dopravy a delší trasy přepravy zboží v rámci EU. Aby však tyto šance mohly být využity, musejí být železnice konkurenceschopnější, tzn. flexibilnější, rychlejší, spolehlivější a/nebo cenově výhodnější.



Zdroj: Eurostat

Kvalitu je možno pojmut dvěma způsoby, buď ve smyslu nabídnuté a poskytnuté úrovně služeb, nebo jako provedení smluvních závazků. Komise se ve svém návrhu nařízení zabývala oběma aspekty, a to zejména zdůrazňováním flexibility a informování zákazníka na straně jedné a dodržováním jízdního řádu na straně druhé.

Očekávání průmyslových zákazníků železniční dopravy se však mohou týkat rovněž jiných aspektů, dostupnosti služeb a jejich bezpečnosti a jistoty. Podle povahy přepravovaného zboží a rizik spojených s jeho přepravou je každé z těchto kritérií (vedle dodržování jízdního řádu, informací a flexibility) pro zákazníka více či méně důležité. Předpokladem pro spokojenost jak stávajících, tak budoucích zákazníků železniční nákladní dopravy je poskytování služeb na vysoké úrovni, přičemž kvalita kolísá v závislosti na přepravovaném zboží. Je proto obtížné stanovit pořadí kvalitativních kritérií pro všechny zákazníky.

3. POKROKY DOSAŽENÉ V ŽELEZNIČNÍ NÁKLADNÍ DOPRAVĚ

a) *Kvalitativní prvky*

Liberalizace vnitrostátní a mezinárodní železniční nákladní dopravy na úrovni Společenství je relativně nedávnou záležitostí. Mezinárodní železniční nákladní doprava byla liberalizována postupně od 15. ledna 2003, v případě vnitrostátních služeb je tomu tak od 1. ledna 2007. Některé členské státy jednaly dříve a své trhy liberalizovaly již před mnoha lety.

Tato liberalizace, jak v zemích EU12, tak EU15, představuje pro zavedené provozovatele nejdůležitější pobídku k restrukturalizaci jejich činností a ke zvýšení výkonnosti. Často je restrukturalizace zavedených provozovatelů železniční dopravy nejpokročilejší právě tam, kde liberalizace začala dříve.

Trh železniční nákladní dopravy je rozdělen na několik segmentů s rozdílnými potřebami. Často je v této souvislosti zmiňován ocelářský, chemický, automobilový, papírenský a zemědělsko-potravinářský průmysl, jakož i suroviny a intermodální doprava. Četní provozovatelé železniční dopravy zahájili reformy s cílem lépe poznat potřeby těchto segmentů trhu a přizpůsobit jim svoji nabídku služeb (nabídka služeb velkých provozovatelů železniční nákladní dopravy zahrnuje dnes jednotlivé vagony, kontejnerovou dopravu a vlakové soupravy se středně až dlouhodobými plánovacími možnostmi).

Styku se zákazníky jsou věnovány nové nástroje a postupy, jako jsou prodejní týmy, které se věnují určitým segmentům trhu nebo velkým zákazníkům, nebo IT nástroje, které zákaznické vztahy činí jednoduššími a hladšími. Všeobecně je možno říci, že zákaznické informace a odbytová schopnost reakce provozovatelů železniční nákladní dopravy se již několik let nepřetržitě zlepšují.

Současně zahájili zavedení provozovatelé železniční dopravy restrukturalizaci své produkce. Také zde je pokrok v jednotlivých členských státech velmi rozdílný, přičemž jeden z určujících faktorů je úroveň hospodářské soutěže. Hospodářskou soutěží je podporována racionalizace produkce a nákladů hospodářských subjektů, jakož i zavádění nových metod a typů produkce, rozšiřování nabídky služeb a používání nových, výkonnějších nástrojů.

Přes tento pokrok je kvalita poskytovaných služeb zákazníky nákladní železniční dopravy posuzována různě. Podle všeho je kvalita železniční přepravy zboží stále nižší než v případě moderní silniční přepravy zboží, a to zejména v segmentech trhu, ve kterých má železnice oproti silniční dopravě vlastně zřetelné výhody.

b) *Sledování a doložky kvality*

Ve sledování kvality bylo dosaženo řady zlepšení. Zaprvé se odvětví celkově zavázalo dbát na zlepšování kvality, což se mimo jiné odrazilo v podpisu charty z července 2003 UIC¹, CER², CIT³ (viz příloha I), společného prohlášení z dubna 2005 UIC/CER na jedné straně a

¹ Mezinárodní železniční unie

² Společenství evropských železnic a provozovatelů infrastruktury

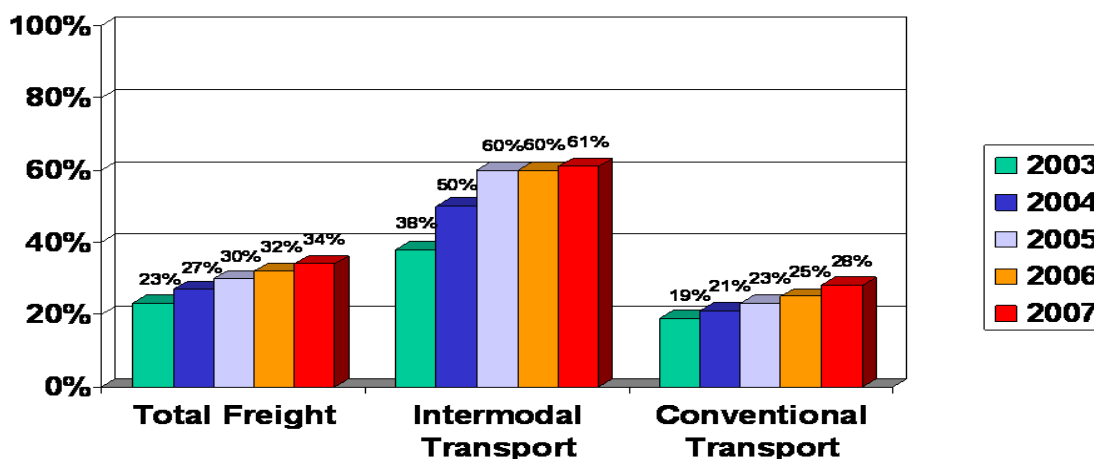
³ Mezinárodní železniční přepravní výbor

FIATA⁴/CLECAT⁵ na straně druhé v kvalitě mezinárodní konvenční a kombinované přepravy zboží nebo v pokynech k rozvoji a realizaci dohod o kvalitě pro určité segmenty trhu konvenční mezinárodní železniční nákladní dopravy vydaných UIC/FIATA/CIT v říjnu 2006.

Zadruhé se mnozí zavedení provozovatelé dopravy vydali cestou osvědčení kvality svých služeb (viz příloha II), čímž dali najevo svoji připravenost zlepšit výkonnost a zákazníkům nabídnout dodatečné záruky. Cílem těchto opatření nebylo ani tak zavedení závazných smluvních doložek, jako spíše podnět provozovatelům, aby na dobrovolném základě zvýšili úroveň poskytovaných služeb a svým zákazníkům věnovali větší pozornost.

V posledních čtyřech letech byly zřejmě ve zvýšené míře do smluv o přepravě začleňovány doložky o kvalitě, zejména v kombinované dopravě. Počet smluv, které obsahují tyto doložky, se však zdá v poměru k celkovému počtu smluv za poslední roky stabilizovaný. Vstup nových účastníků na trh a nárůst jejich podílu na trhu zřejmě podporuje zavedení doložek kvality, neboť tito provozovatelé jsou pravděpodobně spíše ochotni přijmout uvedené smluvní doložky a případně je vyrovnat vyššími cenami.

Podíl smluv s doložkou kvality



Zdroj: CER

⁴ Mezinárodní federace spedičních svazů

⁵ Evropská asociace spedičních, dopravních, logistických a celních služeb

c) *Kvantitativní prvky zlepšení kvality*

Úsilí, které vynakládá dotyčné odvětví (viz kapitola 3.b) není pozorovatelné. Informace o kvalitě železniční nákladní dopravy jsou v nejlepším případě sporadické a nedostatečně reprezentativní tak, aby umožnily spolehlivě posoudit účinnost dobrovolných opatření.

Nejrozšířenější jsou informace o dodržování jízdního řádu. Údaje k tomu potřebné jsou však nečetné a protichůdné. Údaje zveřejněné UIRR⁶ (viz příloha III) ukazují, že dodržování jízdního řádu u vlaků mezinárodní kombinované dopravy je velmi špatné a v posledních letech se zhoršuje. Jízdní řády jsou dodržovány pouze v méně než 60 % případech (53 % v roce 2006, o několik procentních bodů více v roce 2007).

Podle údajů zveřejněných CER (viz příloha IV) se dodržování jízdního řádu nákladních vlaků celkově zlepšilo jen nepatrně. V Rakousku, Dánsku, Finsku, Nizozemsku, Švédsku a Španělsku přijíždí podle údajů svazu provozovatelů v případě vnitrostátní dopravy 90 % vlaků včas do cílové stanice, přičemž ve většině zbývajících členských států tento podíl činí alespoň 80 %.

Nehledě na to, že dodržování jízdního řádu je pouze jedním z aspektů kvality, kterou zákazníci očekávají, je vhodné uvést, že

- přístup k informacím a spolehlivost informací jsou nadále omezené;
- dodržování jízdního řádu ve vnitrostátní dopravě je dostatečné. Naproti tomu se zdá, že je nízké až velmi nízké v mezinárodní dopravě, tedy v oblasti, která představuje 50 % železniční přepravy zboží v EU a pro následující léta je příslibem největšího růstového potenciálu (mimo jiné díky rostoucí kontejnerové dopravě);
- sice bylo celkově docíleno pokroku, není však dostatečný.

4. PROBLÉMY S INFRASTRUKTUROU A SOUVISEJÍCÍMI SLUŽBAMI

Ve středu pozornosti této analýzy stály dosud činnosti provozovatelů a jejich pokrok v restrukturalizaci a sledování kvality, jakož i ve vztahu k zákazníkům. Příčiny zpoždění nákladních vlaků, respektive obecně nedodržování smluvních závazků nelze však vždy s jednoduchostí určit. Podle údajů ERFA⁷ není alespoň v 60 % případech za špatné služby zodpovědný provozovatel. V některých případech je vina na straně zákazníka, velmi často na straně správce infrastruktury a/nebo souvisejících služeb (terminály, seřadovací nádraží).

Podmínky přístupu k infrastruktuře a ke službám, jakož i jejich kvalita, jsou v EU nejednotné. Správa kolejové infrastruktury a příslušná investiční politika se v jednotlivých členských státech značně liší. Je však jasné, že správci infrastruktury musí v uvedených oblastech učinit všeobecně větší pokrok. Především ve správě železniční nákladní dopravy je třeba zlepšení, aby se nepředvídané události co nejméně promítly do provozu vlaků. To vyžaduje mimo jiné zvýšené nasazení nových inovativních technologií a lepší údržbu infrastruktury. Obzvláště je nutné, aby v případě mezinárodní dopravy úžeji spolupracovali vnitrostátní správci

⁶ Mezinárodní svaz společností kombinované silniční a železniční dopravy

⁷ Evropská asociace nákladních železničních dopravců

infrastruktury a aby byl podporován mnohem rychlejší rozvoj technické a správní interoperability. V některých případech jsou investice do stavby nové infrastruktury jedinou možností, jak zlepšit výkonnost infrastruktury.

Dále je třeba podotknout, že se tato analýza týká jak vlastní kolejové infrastruktury, tak i terminálů a jiných souvisejících služeb, které představují podstatnou část produkčního řetězce železniční přepravy zboží a které ale ne vždy jsou schopny železničním provozovatelům nabídnout přiměřenou úroveň služeb.

5. NÁMĚTY A NÁVRHY KOMISE

Z předešlých kapitol je zřejmé, že odvětví, zejména noví i zavedení provozovatelé, sice učinili pokrok a vynaložili velké úsilí, aby zlepšili kvalitu služeb, ta je však nadále nižší než očekávání zákazníků. Opatření v odvětví se tedy nezdaří stále dostatečnými, i když o kvalitě železniční přepravy zboží nerozhoduje pouze výkonnost provozovatelů železnic, nýbrž i kapacita infrastruktury a souvisejících služeb je pro produkční výkon železnic důležitá.

Vzhledem k této situaci a ke skutečnosti, že legislativní orgán a odvětví jednoznačně odmítá závazné právní předpisy upravující smluvní vztahy mezi provozovatelem železniční dopravy, správcem infrastruktury a zákazníky, považuje Komise za vhodné vzít zpět svůj návrh nařízení o náhradách v případě nedodržení smluvních požadavků na kvalitu služeb v nákladní železniční dopravě. Aby se vyřešily problémy nastíněné v jejím návrhu a které nebyly v odvětví odstraněny dobrovolnou činností, bude Komise pokračovat ve svých opatřeních k rozvoji hospodářské soutěže, jakož i k přípravě kvalitní infrastruktury a souvisejících služeb v železniční nákladní dopravě a ponechá si možnost předložit nový návrh, pokud by to vývoj železniční nákladní dopravy vyžadoval.

a) *Rozvoj a posílení opatření k podpoře hospodářské soutěže*

Rozvoj hospodářské soutěže je zásadním předpokladem pro zlepšení kvality služeb. Návrh nařízení však poukázal na skutečnost, že tento vývoj jde kupředu jen pomalu. S cílem účinně urychlit provedení reformy, které byly započaty na úrovni Společenství k podpoře hospodářské soutěže v odvětví železnic, se Komise v krátkodobém horizontu soustředí na tato opatření:

- faktické provedení pravidel prvního a druhého železničního balíčku⁸
- přepracování prvního železničního balíčku.

Další důležitý prvek v ohledu na lépe fungující trhy železniční dopravy bude spočívat v sledování provádění pokynů ke státní podpoře železničním podnikům⁹.

b) *Rozvoj a posílení opatření k zlepšení infrastruktury a podpora interoperability*

Pokud mají provozovatelé nákladní železniční dopravy v budoucnosti disponovat kvalitní infrastrukturou a s ní souvisejícími kvalitními službami v dostatečném rozsahu, vyvine

⁸ Opatření následující po zprávě Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů o provádění prvního železničního balíčku (KOM(2006) 189 v konečném znění, 3.5.2006}

⁹ Pokyny Společenství ke státní podpoře železničním podnikům (SEK(2008)512, 30.4.2008)

Komise zvýšené úsilí s cílem optimalizovat využití infrastruktury, zlepšit spolupráci správců infrastruktury a investovat do kolejové infrastruktury. Kromě toho bude nadále věnovat svoji pozornost tvorbě vyrovnané a účinné kombinaci osobní dopravy a přepravy zboží. Tyto náměty jsou mimo jiné součástí následujících iniciativ:

- tvorba evropské sítě zaměřené na nákladní dopravu;¹⁰
 - podpora a průvodní činnost při zavádění ERTMS¹¹ a technické specifikace pro interoperabilitu „Telematika užitá v železniční nákladní dopravě“ (TSI TAF)¹²;
 - podpora osvědčených postupů v oblasti správy infrastruktury například maximálním šířením a používáním zásad obsažených ve sdělení o víceletých smlouvách¹³;
 - program transevropských dopravních sítí (TEN-V)¹⁴, a zejména činnost evropských koordinátorů;
 - pokračování programu Marco Polo, který podporuje mimo jiné integraci logistického řetězce.
- c) *Rozvoj a posílení opatření k zvýšení transparentnosti informací a řízení výkonnosti železničního systému*

Aby bylo dosaženo větší transparentnosti s ohledem na kvalitu služeb železniční nákladní dopravy a s cílem poskytnout pobídky odvětví jako celku (zejména správcům infrastruktury a provozovatelům železnic), vedoucí k zvýšení úrovně jejich služeb, bude Komise podporovat a dbát na realizaci těchto opatření:

- zavedení systému odměňování výkonu¹⁵;
- tvorba nástrojů k měření výkonnosti železniční nákladní dopravy¹⁶;
- zveřejňování indikátorů kvality.

¹⁰ Sdělení Komise Radě a Evropskému parlamentu – „Směrem k železniční síti zaměřené na nákladní dopravu“ (KOM(2007) 608 v konečném znění, 18.10.2007).

¹¹ Evropský systém železniční signalizace

¹² Nařízení Komise (ES) č. 62/2006 ze dne 23. prosince 2005 o technické specifikaci pro interoperabilitu subsystému pro telematické aplikace v nákladní dopravě transevropského konvenčního železničního systému

¹³ Sdělení Komise Radě a Evropskému parlamentu - víceleté smlouvy za účelem zlepšení kvality železniční infrastruktury (KOM (2008) 54 v konečném znění, 6.2.2008)

¹⁴ Transevropské dopravní sítě (TEN-T)

¹⁵ Článek 11 („Systém odměňování výkonu“) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/14/ES ze dne 26. února 2001 o přidělování kapacity železniční infrastruktury, zpoplatnění železniční infrastruktury a o vydávání osvědčení o bezpečnosti

¹⁶ Viz bod 2.3 sdělení Komise Radě a Evropskému parlamentu – „Směrem k železniční síti zaměřené na nákladní dopravu“ (KOM(2007) 608 v konečném znění, 18.10.2007)

PŘÍLOHY

Příloha I: charta kvality UIC, CER a CIT

Příloha II: osvědčování kvality hlavních provozovatelů železnic (zdroj CER)

Příloha III: dodržování jízdního řádu u vlaků mezinárodní kombinované dopravy (zdroj UIRR)

Příloha IV: dodržování jízdního řádu v nákladní dopravě (zdroj CER)

**PŘÍLOHA II: OSVĚDČOVÁNÍ KVALITY HLAVNÍCH PROVOZOVATELŮ ŽELEZNIC
(ZDROJ: CER)**

	ISO 9001	SQAS ¹⁷	ISO 14001 ¹⁸	OHSAS 18001 ¹⁹	VDA 6.2 ²⁰
BDZ	(X) ²¹				
BLS Cargo	X				
CFL Cargo	(X)				
CFR Marfa	X		(X)		
Green cargo	X		X	(X)	
GYSEV	X				
MAV Cargo	X		X		
PKP Cargo	X		X	(X)	
RCA	X	(X)	(X)	X	X
Railion Deutschland	X	X	X		
Railion Nederland	X	X			
RENFE	X		X		
SBB Cargo	X	X	(X)	(X)	
SZ	X		X		
SNCB	X	X	X		
SNCF Fret	X	X			
Trenitalia Logistica	X		X	X	
VR	X		X		
ZSSK	X		(X)	(X)	

17

Systém osvědčování kvality a bezpečnosti

18

Postup osvědčování environmentální kvality

19

Osvědčování postupů týkajících se zdraví a bezpečnosti personálu

20

Osvědčování specifické pro automobilový průmysl

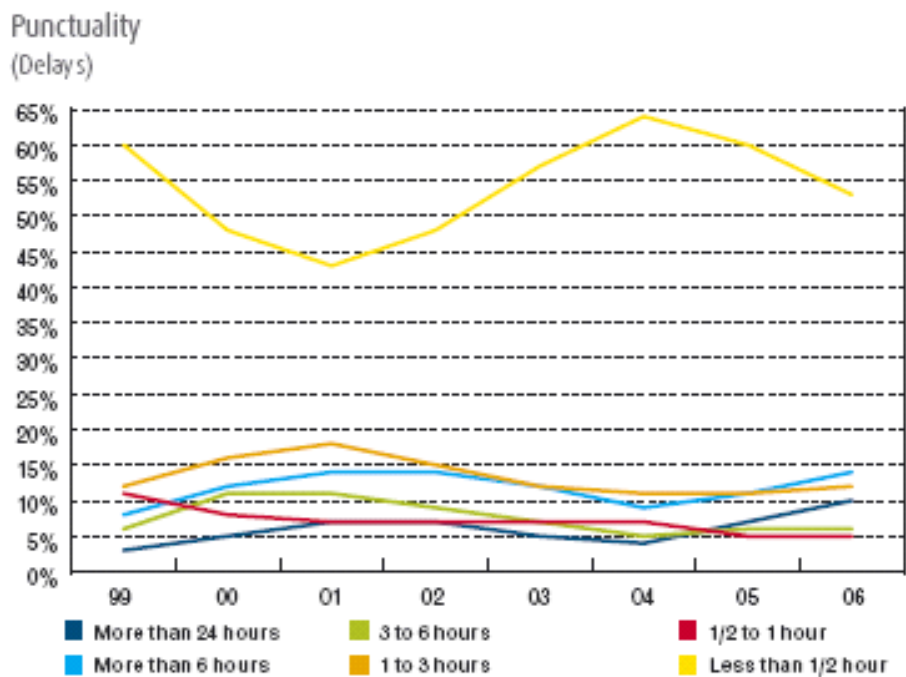
21

připravuje se

Cargo					
--------------	--	--	--	--	--

PŘÍLOHA III: DODRŽOVÁNÍ JÍZDNÍHO ŘÁDU U VLAKŮ MEZINÁRODNÍ KOMBINOVANÉ DOPRAVY – 2006

(ZDROJ UIRR)

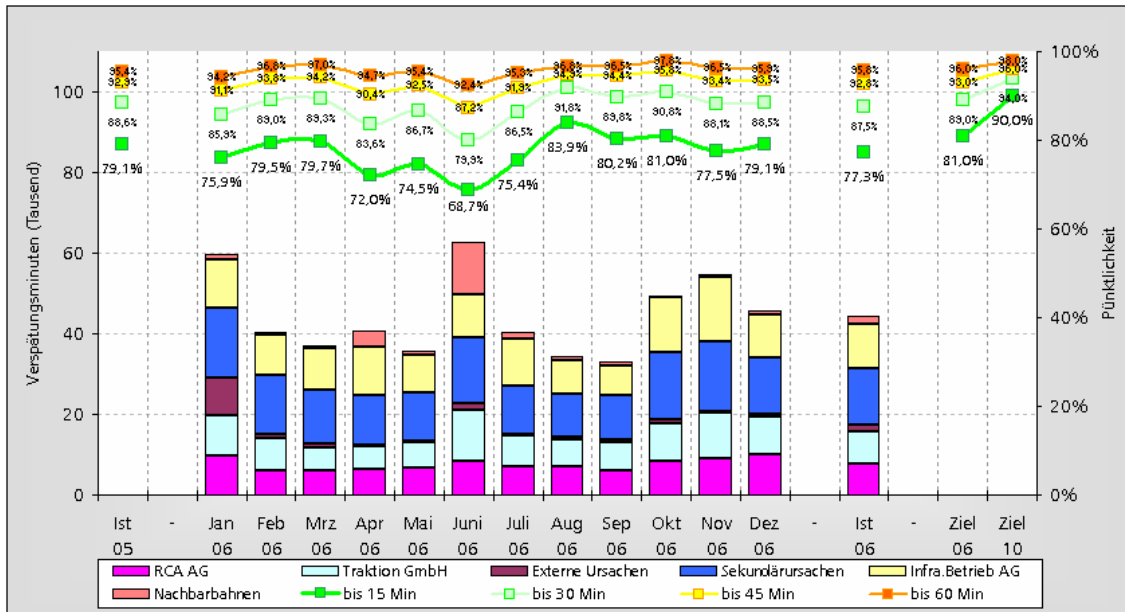


PŘÍLOHA IV : DODRŽOVÁNÍ JÍZDNÍHO ŘÁDU VLAKŮ NÁKLADNÍ ŽELEZNIČNÍ DOPRAVY

(ZDROJ CER)

Rakousko

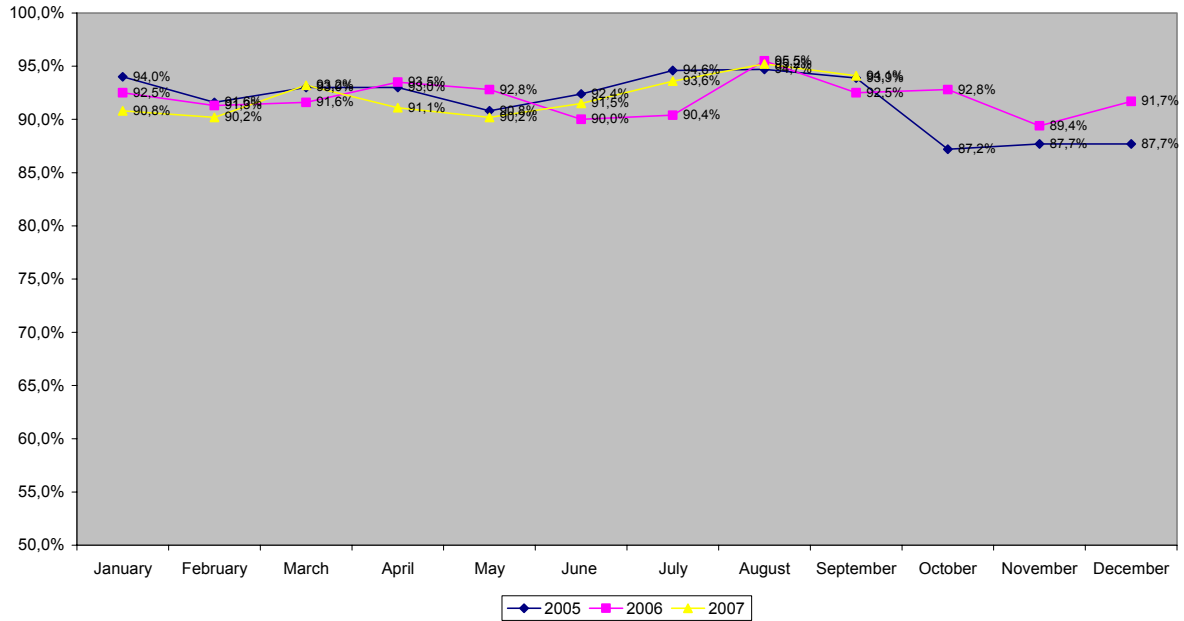
Dodržování jízdního řádu Rail Cargo Austria v roce 2006



Belgie

Dodržování jízdního řádu B-Cargo 2005-2007

Percentage of Freight Trains < 60' delay on the Belgian Network Domestic Traffics (Arrival)



Dánsko

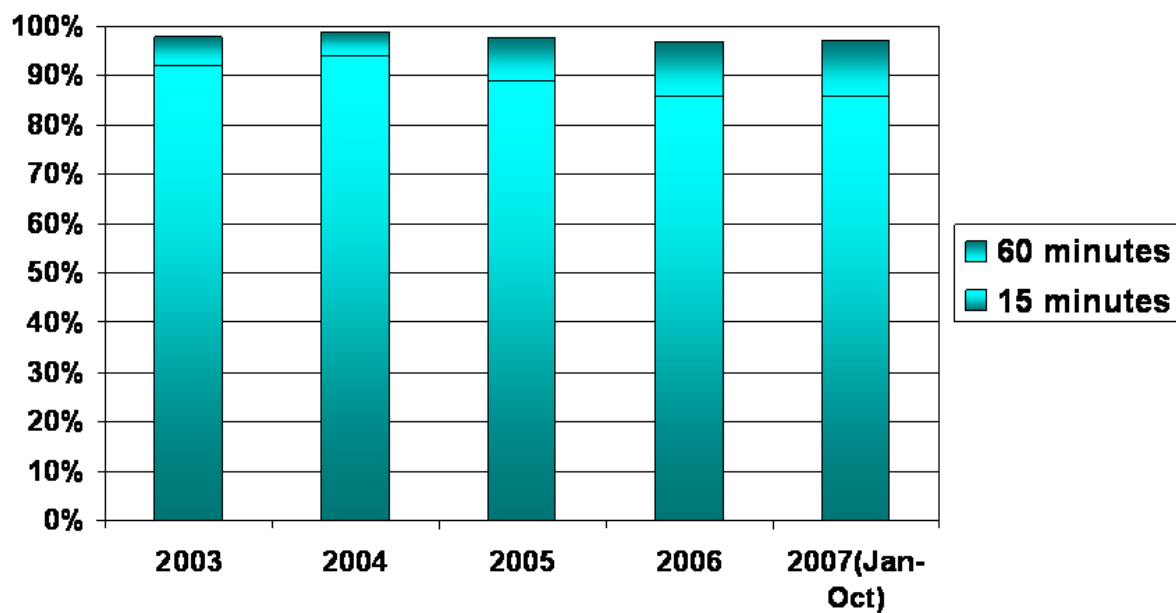
Dodržování jízdního řádu Railion Denmark v roce 2006

2006 Punctuality in %	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Cum.
1 Punctuality at departure	85	93	95	94	96	88	88	96	88	90	81	83	90
2 Punctuality at arrival	84	89	87	90	90	87	80	90	81	81	73	87	85

■ > 80 %
 ■ > 76 %
 ■ < 76 %
 Punctuality at 60 minutes tolerance margin

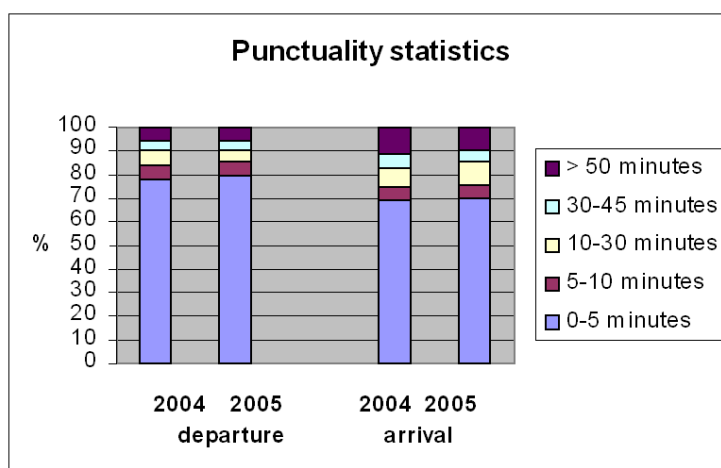
Finsko

Dodržování jízdního řádu VR, 2003-2007



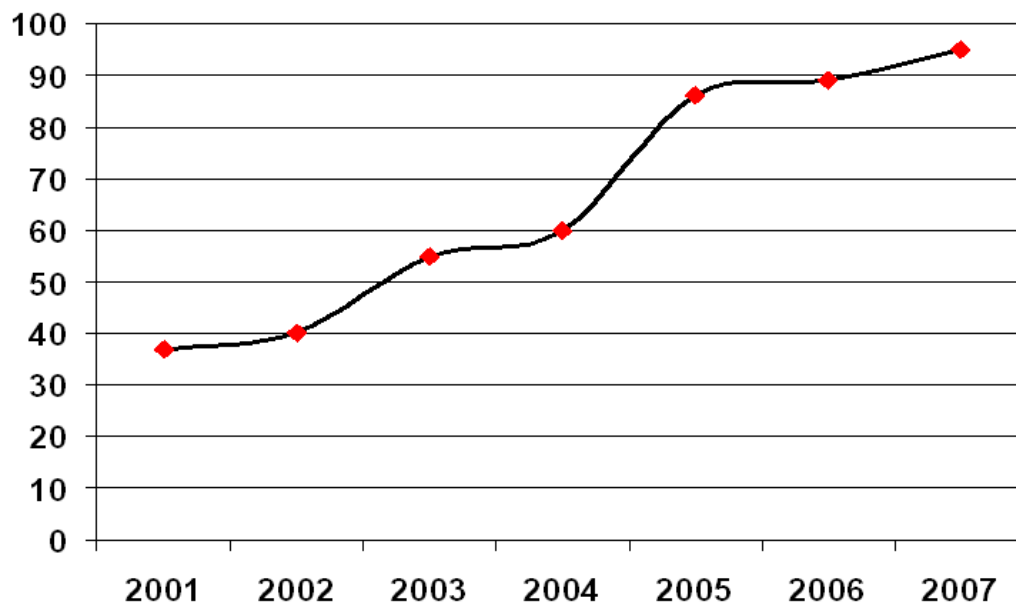
Nizozemsko

Dodržování jízdního řádu v Nizozemsku, 2004-2005



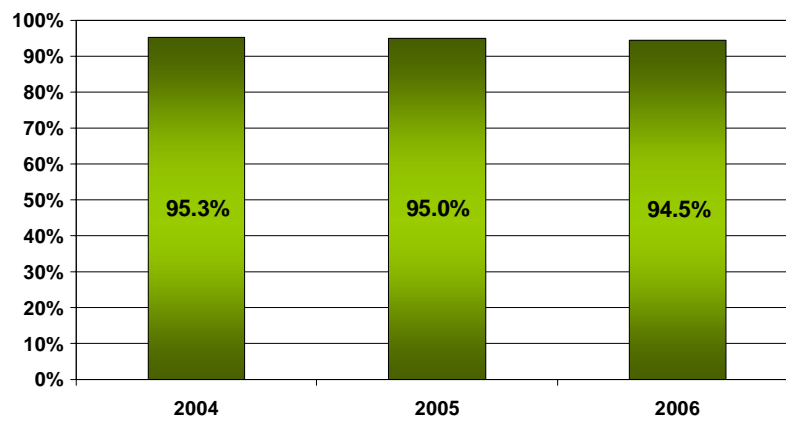
Švédsko

Dodržování jízdního řádu GreenCargo, 2001-2007



Španělsko

Punctuality of Trains in Spain



Source: ADIF