

## Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinums par tematu “Dzelzceļa pakalpojumu kvalitāte Eiropas Savienībā” (pašiniciatīvas atzinums)

(2013/C 44/08)

Ziņotājs: **Georges CINGAL** kgs

Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteja saskaņā ar iekšējā reglamenta 29. panta 2. punktu 2012. gada 12. jūlijā nolēma sagatavot pašiniciatīvas atzinumu par tematu

“Dzelzceļa pakalpojumu kvalitāte Eiropas Savienībā”

(pašiniciatīvas atzinums).

Par Komitejas dokumenta sagatavošanu atbildīgā Transporta, enerģētikas, infrastruktūras un informācijas sabiedrības specializētā nodaļa savu atzinumu pieņēma 2012. gada 26. novembrī.

Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteja 485. plenārajā sesijā, kas notika 2012. gada 12. un 13. decembrī (13. decembra sēdē), ar 137 balsīm par, 54 balsīm pret un 8 atturoties, pieņēma šo atzinumu.

### 1. Secinājumi un ieteikumi

1.1 Atzinumā aplūkoti jautājumi saistībā ar pasažieru pārvadājumiem pa dzelzceļu. Atzinums izstrādāts un izvērtējams, ņemot vērā Lisabonas līguma 14. pantā un 26. protokolā izvirzītos mērķus attiecībā uz vispārējas nozīmes pakalpojumiem. Atzinumā ņemti vērā ieteikumi, kas izklāstīti Baltajā grāmatā par transporta jautājumiem. Minētajā dokumentā apstiprināts, ka jāīsteno mērķi siltumnīcefekta gāzu emisijas samazināšanā un jānodrošina ilgtspējīga un videi saudzīga mobilitāte.

1.2 Atzinumā gan ir aplūkoti operatoriem izvirzīto mobilitātes mērķu īstenošana un iesaistīto pušu tiesības un pienākumi, taču tā galvenais mērķis ir izvērtēt gan vispārējas nozīmes pakalpojumu, proti, dzelzceļa pārvadājumu, pieejamību Eiropas iedzīvotājiem Eiropas Savienībā, gan to kvalitāti.

1.3 Dzelzceļa pārvadājumu kvalitāte ir šā pārvadājuma veida attīstībai nepieciešams nosacījums, taču ar to vien nepietiek; tāpēc EESK uzskata: lai pakalpojums lietotājiem kļūtu pievilcīgāks, tā rādītāji būtu jāuzlabo, pamatojoties uz tādiem dažādiem faktiskiem apsvērumiem, kas varētu uzlabojumus veicināt.

1.4 EESK vēlas, lai kredīti ieguldījumiem un kredīti infrastruktūras uzturēšanai tiktu paredzēti daudzgadu plānošanas ietvaros un uz tiem attiektos noteikumi finanšu sadalījumam vairākiem gadiem. Vērā būtu jāņem arī teritoriālās plānošanas uzdevumi, infrastruktūru pieejamības nodrošināšana un finansējums, kas varētu būt pieejams īstermiņā un vidējā termiņā.

1.5 EESK mudina Eiropas, valstu un reģionālās iestādes paredzēt jaunus noteikumus dažāda veida infrastruktūru finansēšanai, ievērojot subsidiaritātes principu un virzoties uz mērķi stiprināt teritoriju savstarpējo solidaritāti. Šim nolūkam Komiteja ierosina pārorientēt reģionālās politikas ietvaros transporta

nozarei paredzētos līdzekļus, jo tas varētu radīt spēcīgu sviras efektu attiecībā uz teritoriālo plānošanu.

1.6 EESK vēlas, lai Eiropas līmeņa neatkarīga iestāde veiktu pētījumu par to, kādā mērā pakalpojuma lietotāji ar pakalpojumu ir apmierināti, tam izmantojot faktu (precizitāte, regularitāte, tarifi, tīrība, pieejamība utt.) novērtējumu. Novērtējumā vajadzētu izmantot metodoloģiju, kas izstrādāta koordinācijas grupās, iesaistot ieinteresētās puses (pakalpojuma lietotājus, transporta organizācijas iestādes, operatorus, darba ņēmējus u. c. personas), turklāt tām būtu jāspēj nodrošināt arī kontroli.

1.7 EESK pauž bažas par Eiropas Komisijas nodomu rosināt Regulas (EK) Nr. 1370/2007 (par sabiedriskā pasažieru transporta pakalpojumiem, izmantojot dzelzceļu un autoceļus) pārskatīšanu — tās tapšana bija sarežģīts iestāžu savstarpējo kompromisu process. Komiteja norāda, ka regula dalībvalstīm sniedz plašas organizatoriskas iespējas, ievērojot proporcionalitātes un subsidiaritātes principus, un, atzīmē, ka regulā noteiktais līdzsvars būtu jāizvērtē, ņemot vērā gūto pieredzi, kā tas noteikts regulas 8. panta 2. punktā.

1.8 Attiecībā uz Regulas (EK) Nr. 1370/2007 noteikumiem un iespējām tālākai to attīstībai, EESK aicina Eiropas Komisiju izvērtēt šādus iespējamos uzlabojumus:

— nostiprināt tiesības kompensāciju saņemšanas jomā, ja noticis pakalpojuma kavējums, salīdzinot kavējuma ilgumu ar kopējo konkrētā brauciena ilgumu,

— nostiprināt tiesības kompensāciju saņemšanas jomā, ja noticis pakalpojuma kavējums, nosakot, ka kompensācijas tieša samaksa ir attiecīgā operatora pienākums, un necenšoties iepriekš noskaidrot, kam jāuzņemas atbildība,

- vienkāršot prasības veidlapu saņemšanu un pārsūdzības procedūru kompensācijas saņemšanai, gan individuālu, gan kolektīvu prasību gadījumā (interneta izmantošana, biļešu kases u. c. iespējas),
- nostiprināt tiesības piekļuves jomā cilvēkiem ar invaliditāti, nosakot, ka [traucēta] piekļuve atjaunojama īsā (dienas) laikā,
- nostiprināt tiesības drošības jomā, nosakot, ka vilcienos jāuzstāda ierīce, kas ļauj sazināties ar vilciena apkalpes personālu bīstamās situācijās vai veselības problēmu gadījumā,
- nostiprināt pasažieru tiesības, izveidojot ombuda institūciju, kas varētu šķirt dažādu pušu savstarpējos strīdus.

1.9 Turklāt EESK lūdz Eiropas Komisiju un dalībvalstis kopīgi izvērtēt šādus iespējamus uzlabojumus:

- nostiprināt pasažieru tiesības saņemt informāciju par garantētu pārsēšanās iespēju,
- nostiprināt tiesības drošības jomā, nosakot maršrutus un situācijas ar paaugstinātu risku, paredzot tām atbilstošas procedūras un piesaistot nepieciešamo personālu.

1.10 Ievērojot subsidiaritātes principu, EESK aicina dalībvalstis izvērtēt šādus iespējamus uzlabojumus:

- nostiprināt pasažieru tiesības, nosakot, ka jābūt konkrētai sadarbības iespējai kompetento iestāžu, vietējā līmeņa vēlēto amatpersonu, pasažieru un viņu pārstāvju, darba ņēmēju un viņu arodbiedrību starpā, vienojoties par veidu, kā kontrolēt dzelzceļa pakalpojumu kvalitāti (regularitāti, precizitāti, pieejamību, tīrību utt.),
- uzlabot procedūru atbalsta un palīdzības sniegšanai pasažieriem, kuri ir ceļā, ja gaidīšanas laiks ir ilgs (vairāk nekā 1 stunda).

## 2. Vispārīgas piezīmes: iedzīvotāju, pašreizējo un potenciālo dzelzceļa pārvadājumu pasažieru pieredze

### 2.1 Vispārīgi secinājumi

2.1.1 Izvērtēt, cik lielā mērā pasažieri ar pakalpojumiem ir apmierināti, un vienoties par iesaistīto pušu kopēju nostāju šajā jautājumā īpaši sarežģīti ir tāpēc, ka informācija šāda veida izvērtējumam ir pašu pakalpojumu sniedzēju rīcībā, turklāt šie uzņēmumi pakalpojuma kvalitātes standartus nosaka paši un

paši savu darbību arī pārrauga saskaņā ar noteiktajiem pakalpojumu kvalitātes standartiem (Regulas Nr. 137128. pants). Tas pats sakāms par saistībām attiecībā uz precizitāti, pakalpojumu regularitāti, tīrību, klientu uzņemšanu, informācijas sniegšanu, cenu politiku, un tie ir tikai daži piemēri.

2.1.2 Liela daļa pasažieru, kuri izmanto dzelzceļa pakalpojumus un saskaras ar problēmām, ar nožēlu norāda, ka parādās arvien vairāk iemeslu pakalpojumu traucējumiem, ka satiksme nav paredzama, turklāt reāllaikā nav iespējas pārbaudīt, kas notiks, un ka satiksmes traucējumu gadījumā vispār trūkst informācijas par notiekošo. Viņiem radies iespaids, ka situācija dažās dalībvalstīs nemitīgi pasliktinās. Dzelzceļa pārvadājumu jomas uzņēmumi neatvieglo pasažieriem pieeju kompensācijām, kuras ir paredzētas saskaņā ar Regulu 1371/2007/EC.

2.1.3 Attiecībā uz dzelzceļa pakalpojumiem, uz kuriem attiecas sabiedrisko pakalpojumu saistības un kas nodrošina lielāko daļu ikdienas satiksmes, minami vairāki aspekti, kas prasītu transporta organizācijas iestāžu vai kompetento iestāžu iesaisti, lai tādējādi nodrošinātu pakalpojumu kvalitātes līmeni.

2.1.4 Dažādu pakalpojumu sniedzēju piedāvātais pakalpojumu klāsts kļūst arvien lielāks, taču tie nav ne savstarpēji saistīti, ne arī saskaņoti; tas notiek organizācijas vidē, kur notikušas būtiskas strukturālas izmaiņas, kur trūkst stabilitātes un pārredzamības. Tā rezultātā vietējie uzņēmumi uz situācijām reaģē bez piekļuves informācijas aprītei reāllaikā, izraisot virkni problēmu un, protams, līdz ar to arī pasažieru neapmierinātību. Ņemot vērā minētos apsvērumus, šķiet nepieciešams situāciju nozarē izvērtēt katrā dalībvalstī un apzināt iespējamās attīstības iespējas.

2.2 Neierobežojošs saraksts, kurā uzskaitītas pasažieru un/vai pasažieru apvienību novērotās nepilnības:

- apgrūtināta informācijas saņemšana, kļūdainas vai neatbilstīgas norādes;
- neskaidri vai nepārredzami tarifi;
- iepriekšējai rezervēšanai noteikto maksimālo termiņu dēļ nav iespējams plānot ceļojumu pietiekami ilgi pirms vilciena atiešanas datuma;
- ar biļešu virspārdošanu saistītās problēmas;
- nepielāgoti apstākļi vilcienos, stacijās, pieturās un uz perona (pārpildītas pasažieru uzņemšanas telpas) vai sanitārajām normām neatbilstoši apstākļi (nav tualetes);

- cilvēku ar invaliditāti apgrūtināta piekļuve peroniem, stacijām, pieturām, dienesta aprīkojumam, vilcieniem, kā arī pārāk ilga iepriekšēja rezervēšana (48 stundas) specializēto dienestu pakalpojumu saņemšanai, vai arī pārāk stingri kritēriji šo pakalpojumu saņemšanai (kopējais svars);
- nepietiekama drošība vilcienos, stacijās, pieturās;
- vilcieni tiek padoti pēdējā brīdī, pārsēšanās gadījumos netiek ņemta vērā peronu maiņa;
- divu vilcienu atiešana no viena un tā paša perona ar pavisam nelielu laika intervālu, pat ja tajā laikā vairāki citi peroni netiek izmantoti;
- nepietiek vietas bagāžas novietošanai;
- netiek ņemti vērā multimodālie pārvadājumi (grūtības pārvadāt velosipēdus, savienojumu ar citiem transporta līdzekļiem neapmierinoša organizēšana un pārvaldība vai šādu savienojumu nav vispār, informācijas trūkums, integritātes tarifu un pakalpojumu trūkums);
- neprecizitāte, neregulāra satiksme, vilcienu atcelšana bez iepriekšēja brīdinājuma;
- nepietiekamas rūpes par pasažieriem satiksmes traucējumu gadījumā, nepietiekamas kompensācijas vai atteikums piešķirt kompensāciju;
- pakalpojumu un maršrutu atcelšana vai izmaiņas tajos, iepriekš neapspriežoties ar lietotājiem, lietotāju pārstāvjiem, attiecīgajām reģionālajām un vietējām pašvaldībām (piemēram, nakts vilcienu atcelšana, izmaiņas vilcienu kustības sarakstā un biežumā u.c.);
- ilgāks ceļā pavadītais laiks no vienas pieturas līdz otrai;
- neapmierinoša piekļuve biļešu pārdošanas un izplatīšanas kanāliem.

2.3 Neparedzētu satiksmes traucējumu galvenie iemesli ir šādi:

- nelabvēlīgi laika apstākļi: nav savlaicīgi veikti tehniskie pielāgojumi vai piemērotas procedūras, kas nodrošina kvalitatīvus sniegtos pakalpojumus;
- problēmas ar aprīkojumu: tās saistītas ar aprīkojuma aprites cikla nepiemērotu pārraudzību, tā ilglaicīgu lietošanu, savlaicīgu neatjaunošanu un apkopei paredzēto līdzekļu ilgtermiņa plānošanas trūkumu;

- cilvēku radītas problēmas: pašnāvības, pie neaizsargātiem objektiem notiekoši masveida mītiņi, kuru cēloņus un sekas EESK nevēlas komentēt šajā atzinumā.

2.4 Pozitīvas atsauksmes un apmierinoši aspekti, kas varētu sekmēt modālos pārvadājumus:

- augsts pasažieru un satiksmes drošības līmenis;
- augsts personāla profesionālais līmenis;
- dzelzceļa satiksmes potenciālās iespējas sekmēt reģionu teritoriālo plānošanu un attīstību.

### 3. Īpašās piezīmes: situācijas attīstība pēdējos gadu desmitos

3.1 Komisija ir ievērojusi Līgumā noteikto personu brīvas pārvietošanās principu un atbalstījusi ilgtspējīgas mobilitātes principu. Dzelzceļa satiksme ir atzīta par efektīvu sabiedrisko transportu liela pasažieru skaita pārvadāšanai; to var pielāgot kompetento iestāžu izteiktajām vēlmēm, tas ir mazāk kaitīgs videi, un tajā var izmantot jau pieejamo, labā stāvoklī esošo vai viegli atjaunināmu infrastruktūru.

3.2 ES ir izveidojusi Eiropas starptautisko maršrutu tīklu. Šā tīkla papildināšanai jau veikti un arī turpmāk paredzēti apjomīgi ieguldījumi. Šai Savienības iniciatīvai jābūt balstītai uz kopīgi ar dalībvalstīm izvēlētiem ieguldījumu projektiem, lai ceļotāji Eiropā varētu nokļūt no vienas vietas citā ar iespējami mazāk starpposmiem.

3.3 Izvērtējot dzelzceļa savienojumus ar reģioniem un to teritoriālo plānošanu, iespējams, veikta nepamatota stratēģiju izvēle, neņemot vērā nepieciešamību izmantot tādus pārvadājumus, kas samazina starpposmu skaitu, jo starpposmiem ir negatīva ietekme uz sabiedriskā transporta izmantošanu.

3.4 Šādu iepriekšēju novērtējumu par iespējamo izvēli arvien biežāk ņem vērā kompetentās iestādes, kurām nākas saskarties ar vidējā un ilgtermiņā nepietiekami pārredzamu un nepietiekami stabilu finansējumu.

3.5 Izdevumi transporta nozarē ir vērā ņemams slogs gan valstu, gan reģionu budžetā. Sabiedrība apzinās situācijas nopietnību, un pašreizējās krīzes apstākļos vēlas saņemt pārredzamu un ticamu informāciju. Iedzīvotāji atkārtoti norāda, ka attiecībā uz jaunajiem vērienīgajiem projektiem joprojām netiek sagatavots vēl kāda papildu eksperta vērtējums. Kā EESK jau norādīja atzinumā TEN/479, dialogs starp iestādēm un pilsonisko sabiedrību ir ļoti svarīgs, īpaši jautājumā par ieguldījumiem transporta infrastruktūrā.

#### 4. Prasība iekļautā Komitejas prioritāro darbību programmā

4.1 Ar šo pašiniciatīvas atzinumu turpinās darbs, kas aizsākts iepriekš izstrādātos atzinumos, proti,

- TEN/432-433 par vienotu Eiropas dzelzceļa telpu,
- TEN/454 par ceļvedi uz Eiropas vienoto transporta telpu,
- TEN/471 par vadlīnijām Eiropas transporta tīkla attīstībai,
- TEN/479 par transporta politikas Balto grāmatu: ceļā uz pilsoniskās sabiedrības iesaistīšanu un līdzdalību,
- TEN/480 par pasažieru tiesībām visos transporta veidos.

4.2 Nolikā izveidot Eiropas transporta tīklu lielākā daļa ES finansējuma, saprotams, novirzīta lielo maģistrāļu izveidei. Situācijai attīstoties, priekšroka dota ātrgaitas līniju izveidei, dažkārt novilcinot pārējās esošās infrastruktūras modernizēšanu līdzekļu taupīšanas nolūkā. Publiskajām iestādēm šā jautājuma apspriešanā jāņem vērā, ka transporta publiskajā piedāvājumā jāpaplašina dzelzceļa transporta pakalpojumu klāsts vai pat noteiktos gadījumos jāpanāk, lai dzelzceļa transports turpmāk būtu saskaņotas multimodālas sistēmas pamatelements. No šāda viedokļa ES finansējums jāvirza uz saskaņotu ilgtspējīgas mobilitātes politiku (transporta nozarei paredzēto Reģionālās politikas ĢD līdzekļu piešķiršana).

4.3 Komiteja aicina objektīvi izvērtēt pašreizējo situāciju (priekšrocības un trūkumus) dzelzceļa transporta nozarē. Šādu

izvērtējumu Komisijai būtu jāveic pārredzami, nodrošinot nepieciešamo informāciju un aicinot iedzīvotājus izteikt savas vēlmes jomā, kas patiesībā skar lielāko sabiedrības daļu (pārvietošanās no mājām uz darbu un atpakaļ, atsevišķi, ar darbu saistīti braucieni, ģimenes apmeklējumi, brīvdienas u. c. braucieni).

#### 5. EESK vēlas vērst uzmanību uz problēmu kopumu

5.1 Šajos krīzes un pieejamā publiskā finansējuma ierobežotības apstākļos ekonomikas atveseļošanas politika, kas balstīta uz ilgtspējīgas attīstības stratēģiju, varētu pozitīvi ietekmēt nodarbinātību un tās kvalitāti, modālo pārvadājumu mērķu sasniegšanu un Eiropas iedzīvotāju piekļuvi vispārējās nozīmes pakalpojumiem transporta nozarē. EESK norāda, ka nozīmīgajam darbam, kas jāpaveic, jāiekļaujas minētajā visaptverošajā stratēģijā.

5.2 EESK vērs uzmanību uz to, ka izmaiņas vilcienu kustības sarakstā un dažu vilcienu kustības izmaiņas dažkārt liek iedzīvotājiem mainīt dzīvesvietu vai darbavietu. Šāda piespiedu mobilitāte neatbilst tādai, kādu vēlētos iedzīvotāji. EESK uzsver, ka ieviesto pārmaiņu rezultātā notiek pāreja uz citu transporta veidu (autotransporta vai gaisa transporta) izmantošanu, un tas ir pretrunā transporta politikas mērķiem.

5.3 EESK aicina Komisiju izpētīt un sagatavot ES programmu dzelzceļa tīklu atjaunošanai un/vai atbalstīt turpmāk plānotas dalībvalstu programmas. ES programmu ar mērķi nodrošināt dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumu klientu vajadzības būtu viegli iekļaut ES stratēģijās (ilgtspējīgas attīstības stratēģijā, programmā "Apvārsnis 2020" u.c.). Dialogu ar pilsonisko sabiedrību par transporta politiku atzinīgi vērtētu arī iedzīvotāji. Reģionālās politikas ietvaros transporta nozarei paredzēto līdzekļu prioritēšana varētu būt instruments, kas būtiski veicinātu šādas stratēģijas īstenošanu.

Briselē, 2012. gada 13. decembrī

*Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas  
priekšsēdētājs*

Staffan NILSSON