IL-KUMMISSJONI EWROPEA

Brussell, 19.12.2011
KUMM(2011) 898 finali

KOMUNIKAZZJONI TAL-KUMMISSJONI LILL-PARLAMENT EWROPEW U LILL-KUNSILL

Viżjoni Ewropea għall-passiġġieri:
Komunikazzjoni dwar id-drittijiet tal-passiġġieri fil-mezzi kollha tat-trasport

I. DAĦLA

Għaxar snin ilu, fil-White Paper tagħha tal-2001[1], il-Kummissjoni stabbiliet l-għan li tintroduċi miżuri ta' protezzjoni tal-passiġġieri għall-mezzi kollha tat-trasport. Dan l-għan issa ntlaħaq. Wara li fl-2011 ġew adottati d-drittijiet tal-passiġġieri għat-trasport bil-karozzi tal-linja u bil-kowċis, l-UE issa għandha sett komprensiv u integrat ta' regoli dwar id-drittijiet bażiċi tal-passiġġieri fil-mezzi kollha tat-trasport: it-trasport bl-ajru, bil-ferrovija, fuq l-ilma u bit-triq[2]. Ir-regoli dwar id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE jipprovdu protezzjoni minima għaċ-ċittadini, u b'hekk jiffaċilitaw il-mobilità u l-integrazzjoni soċjali. Huma jgħinu sabiex jinħolqu kundizzjonijiet indaqs għall-operaturi tat-trasport fi ħdan il-mezzi differenti kollha tat-trasport u bejniethom.

Minkejja s-suċċess tax-xogħol li sar s'issa, xi kwistjonijiet fundamentali għadhom miftuħin. Is-sett sħiħ tad-drittijiet għadu mhux qed jiġi implimentat kompletament u b'mod korrett. Il-passiġġieri għadhom ma jafux dwar id-drittijiet tagħhom, jew qatgħu qalbhom minnhom minħabba li jqum wisq flus u huwa diffiċli li wieħed jiddefendihom. L-awtoritajiet nazzjonali għadhom qegħdin japplikaw il-liġi b'modi differenti, li hija ħaġa li tħawwad kemm lill-passiġġieri kif ukoll lit-trasportaturi u toħloq tagħwiġ fis-suq. Għalhekk, fil-White Paper tagħha tal-2011 dwar it-Trasport[3], il-Kummissjoni - billi żammet lill-utenti u l-mobilità tagħhom fil-qalba tal-politika tat-trasport - insistiet fuq il-ħtieġa li tissaħħaħ l-implimentazzjoni tar-regoli attwali u tejbithom fejn kien hemm bżonn. Din il-Komunikazzjoni hija l-ewwel pass lejn it-tisħiħ tax-xogħol eżistenti. B'mod parallel, il-Kummissjoni qed tniedi wkoll konsultazzjoni pubblika dwar reviżjoni possibbli tar-regolament dwar id-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru.

Il-White Paper titkellem favur il-promozzjoni ta' espansjoni kompetittiva u sostenibbli tat-trasport kollettiv tal-passiġġieri fuq il-bażi ta' integrazzjoni tas-suq u intermodalità mtejba. F'dan il-kuntest dinamiku, il-liberalizzazzjoni trid timxi id f'id mal-kwalità tas-servizz. Il-passiġġieri jistgħu jistennew servizz tat-trasport li jiggarantixxi n-nondiskriminazzjoni, l-

---

1 COM 370(2001).

2 Ir-Regolamenti rilevanti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri:
għat-Trasport bl-Ajru
- ir-Regolament (KE) Nru 261/2004 (ĠU L 46, 17.2.2004, p. 1) – **"ir-Regolament dwar it-trasport bl-ajru"**
- ir-Regolament (KE) Nru 1107/2006 (ĠU L 204, 26.7.2006, p. 1)
- ir-Regolament (KE) Nru 1008/2008 (ĠU L 293, 31.10.2008, p. 3)
- ir-Regolament (KE) Nru 889/2002 (ĠU L 140, 30.5.2002 p. 2)

għat-Trasport bil-Ferrovija
- ir-Regolament (KE) Nru 1371/2007 (ĠU L 315, 3.12.2007, p. 14) – **"ir-Regolament dwar it-trasport bil-ferrovija"**

għat-Trasport fuq l-Ilma
- ir-Regolament (UE) Nru 1177/2010 (ĠU L 334, 17.12.2010, p. 1) (applikabbli mit-18 ta' Diċembru 2012) – **"ir-Regolament dwar it-Trasport fuq l-Ilma"**
- ir-Regolament (KE) Nru 392/2009 (ĠU L 131, 28.5.2008, p. 24)

għat-Trasport bit-Triq (bil-karozzi tal-linji u bil-kowċis)
- ir-Regolament (UE) Nru 181/2011 (ĠU L 55, 28.2.2011, p. 1) (applikabbli mill-1 ta' Marzu 2013) – **"ir-Regolament dwar it-trasport bil-karozzi tal-linja"**

3 COM 144(2011).

għajnuna f'każ ta' interruzzjoni tal-vjaġġ tagħhom, it-trasparenza fil-kundizzjonijiet tal-ivvjaġġar, id-dinjità fit-trattament li jirċievu u rispett sħiħ għat-termini tal-kuntratt tagħhom.

Sabiex inħeġġu lil għadd kbir ta' ċittadini jaqilbu mit-trasport privat għal dak kollettiv u jagħżlu vjaġġ multimodali bħala alternattiva faċli u affidabbli, għandna bżonn leġiżlazzjoni dwar id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE li tiżgura kundizzjonijiet ta' aċċess uniformi għall-passiġġieri u livell bażiku ta' kwalità tas-servizz. Il-passiġġieri jridu jħossu li l-vjaġġ tagħhom mhux se jkun wieħed inċert jew li joħolqilhom tensjoni.

Din il-Komunikazzjoni, li qed tissejjes fuq esperjenza ta' diversi snin fl-applikazzjoni tal-leġiżlazzjoni u fuq l-interpretazzjonijiet tal-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja, għandha l-għan:

– li tgħin lit-**trasportaturi** japplikaw b'mod iktar koerenti u effettiv il-liġi tal-UE;

– li tgħin lill-**awtoritajiet nazzjonali** jinfurzaw b'mod armonizzat il-protezzjoni tal-passiġġieri fil-mezzi kollha tat-trasport;

– li tgħin lill-**passiġġieri** jifhmu aħjar dak li jistgħu jistennew (u dak li ma jistgħux jistennew) b'mod leġittimu bħala servizz ta' kwalità minima meta jivvjaġġaw.

Sabiex tagħmel dan, hija tiġbor fil-qosor u b'mod sempliċi d-drittijiet u l-prinċipji li japplikaw għall-mezzi kollha tat-trasport. Hija tidentifika wkoll xi oqsma fejn tista' tinkiseb aktar konverġenza tal-leġiżlazzjoni attwali u nuqqasijiet li jistgħu jittejbu, sabiex twitti t-triq għal applikazzjoni konsistenti tal-liġi, minkejja kull evalwazzjoni u interpretazzjoni tar-regolamenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri fil-ġejjieni, b'mod partikulari dawk marbutin mat-trasport fuq l-ilma u bit-triq, li s'issa għadhom mhumiex fis-seħħ.

Il-passiġġieri għandhom drittijiet addizzjonali li ġejjin mill-Karta tad-Drittijiet Fundamentali, mir-regoli tal-UE dwar il-konsumaturi, mid-Direttiva 90/314/KEE dwar il-vjaġġi kollox kompriż (il-vjaġġi b'kollox inkluż ("package travel")), mid-dispożizzjonijiet tal-liġi kuntrattwali nazzjonali u/jew mill-konvenzjonijiet internazzjonali kif trasposti fil-liġi tal-UE.

Din il-Komunikazzjoni hija parti mill-azzjoni tal-Kummissjoni biex tneħħi l-ostakli li jipprevjenu liċ-ċittadini milli jeżerċitaw id-drittijiet tagħhom b'mod effettiv skont il-liġi tal-UE, li tnediet bir-Rapport tal-2010 dwar iċ-Ċittadinanza tal-UE[4]. Hija wkoll waħda mill-miżuri previsti fil-Komunikazzjonijiet dwar Att dwar is-Suq Uniku[5].

II. Reviżjoni tal-leġiżlazzjoni tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri

Ir-regolamenti dwar it-trasport bl-ajru u bil-ferrovija diġà qegħdin fis-seħħ. Ir-regolamenti dwar it-trasport fuq l-ilma u bil-karozzi tal-linja se jibdew japplikaw minn Diċembru tal-2012 u minn Marzu tal-2013, rispettivament, u kif se jaħdmu fil-prattika se jiġi vvalutat wara. Sabiex jiggarantixxi trattament ġust u rispettuż tal-passiġġieri, il-leġiżlatur kellu żewġ għanijiet. L-ewwelnett, kellu l-għan li jintroduċi sett komuni ta' drittijiet tal-passiġġieri

[4] COM 603(2010).

[5] COM 608(2010) u COM 206(2011).

ggarantiti mil-liġi għall-erba' mezzi tat-trasport differenti. It-tieni nett, kellu l-għan li jippermetti li jsiru d-distinzjonijiet meħtieġa minħabba l-karatteristiċi speċifiċi ta' kull mezz tat-trasport u tas-swieq tagħhom, relatati mal-industriji (id-daqs tal-kumpaniji u d-dħul jew l-għadd u l-frekwenza tar-rotot) u mal-passiġġieri (it-tul, il-prezz u l-kundizzjonijiet tal-vjaġġ) sabiex tiġi żgurata l-proporzjonalità.

Id-drittijiet tal-passiġġieri huma bbażati fuq tliet elementi fundamentali: in-nondiskriminazzjoni; l-informazzjoni preċiża, f'waqtha u aċċessibbli; u l-għajnuna immedjata u proporzjonata. L-għaxar drittijiet li ġejjin, li joriġinaw minn dawn il-prinċipji, jiffurmaw il-qalba tad-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE:

(1) Id-dritt għan-nondiskriminazzjoni fl-aċċess għat-trasport;

(2) Id-dritt għall-mobilità: l-aċċessibbiltà u l-għajnuna mingħajr ebda spiża addizzjonali għall-passiġġieri b'diżabilità u għall-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa (PMM);

(3) Id-dritt għall-informazzjoni qabel ix-xiri tal-biljett u fid-diversi stadji tal-vjaġġ, b'mod partikulari f'każ li jkun hemm xi interruzzjoni;

(4) Id-dritt li jiġu rrinunzjati l-ispejjeż tal-vjaġġ (rimborż tal-ispiża sħiħa tal-biljett) meta l-vjaġġ ma jsirx kif ippjanat;

(5) Id-dritt li jitwettaq il-kuntratt tat-trasport f'każ li jkun hemm xi interruzzjoni (tibdil fir-rotot u bbukkjar mill-ġdid);

(6) Id-dritt li wieħed jingħata għajnuna fil-każ ta' dewmien twil fit-tluq jew fil-punti ta' konnessjoni;

(7) Id-dritt għal kumpens f'ċerti ċirkustanzi;

(8) Id-dritt għar-responsabbiltà tat-trasportaturi għall-passiġġieri u l-bagalji tagħhom;

(9) Id-dritt għal sistema rapida u aċċessibbli ta' trattament tal-ilmenti;

(10) Id-dritt għal applikazzjoni sħiħa u għal infurzar effettiv tal-liġi tal-UE.

Dawn id-drittijiet huma spjegati hawn taħt u huma miġburin fil-qosor f'lista tad-drittijiet tal-passiġġieri mehmuża ma' din il-Komunikazzjoni – dan huwa l-ewwel pass sabiex il-politika tal-UE dwar it-trasport tal-passiġġieri tinbidel minn approċċ purament modali għal viżjoni aktar intermodali.

1. ID-DRITT GĦAN-NONDISKRIMINAZZJONI FL-AĊĊESS GĦAT-TRASPORT

1.1. Diskriminazzjoni abbażi tan-nazzjonalità

L-Artikolu 18 tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea (it-TFUE) jipprojbixxi d-diskriminazzjoni abbażi tan-nazzjonalità. Dan japplika għall-mezzi kollha tat-trasport, u r-Regolamenti dwar it-trasport bl-ajru, it-trasport bil-karozzi tal-linja u t-trasport fuq l-ilma, li

jipproteġu lill-passiġġieri b'mod espliċitu mid-diskriminazzjoni, b'mod dirett jew indirett, abbażi tan-nazzjonalità, jirriflettu dan.

B'mod aktar speċifiku, fir-Regolament (KE) Nru 1008/2008 huwa previst li l-aċċess għan-nollijiet għas-servizzi tal-ajru għandu jingħata mingħajr diskriminazzjoni bbażata fuq in-nazzjonalità jew fuq il-post ta' residenza tal-klijent jew tal-aġent tal-ivvjaġġar. Ir-Regolamenti dwar it-trasport bil-karozzi tal-linja u dwar it-trasport fuq l-ilma wkoll jagħtu protezzjoni simili. Dan iġib fi tmiemha l-prattika li biha r-residenti ta' Stat Membru wieħed ma setgħux jibbukkjaw fuq is-sit elettroniku tal-istess trasportatur f'pajjiż ieħor. Dan ifisser ukoll li l-aġenti tal-ivvjaġġar għandhom aċċess għall-istess nollijiet, irrispettivament minn fejn ikunu jinsabu.

1.2. Diskriminazzjoni abbażi tar-rifjut tal-imbarkazzjoni

Sabiex tiġi evitata diskriminazzjoni prattika, il-passiġġieri tal-ajru li ma jitħallewx jitilgħu fuq l-ajruplan mingħajr ebda bażi raġonevoli dejjem jistgħu jagħżlu li jingħataw rimborż jew li jsirilhom tibdil fir-rotta (mal-ewwel ċans possibbli jew li jibbukkjaw mill-ġdid meta jkunu jistgħu huma), u għandhom dritt li jirċievu l-attenzjoni x-xierqa u li jieħdu l-kumpens jew il-benefiċċji miftehma mat-trasportatur. Il-passiġġieri tal-karozzi tal-linja jista' jkollhom dritt għal kumpens f'każ li ma jitħallewx jirkbu fuq il-karozzi tal-linja. Fit-trasport fuq l-ilma u bil-ferrovija, il-prattiki tar-rifjut tal-imbarkazzjoni, l-iktar minħabba l-ibbukkjar żejjed, s'issa kienu kważi ineżistenti. Għalhekk, dan id-dritt mhuwiex previst f'dawn il-mezzi tat-trasport.

1.3. Diskriminazzjoni abbażi ta' diżabilità u/jew ta' mobilità mnaqqsa

Ma tistax issir diskriminazzjoni kontra l-passiġġieri b'diżabilità u l-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa meta dawn jibbukkjaw jew jixtru l-biljetti u meta jiġu biex jirkbu fuq il-mezz tat-trasport. Jista' jkun hemm eċċezzjonijiet għal dan biss għal raġunijiet ta' sikurezza tat-trasport jew minħabba l-karatteristiċi fiżiċi tas-sistema tat-trasport li jagħmlu t-trasport fiżikament impossibbli, iżda mhux għal raġunijiet ta' kumdità jew minħabba xi kwistjoni kummerċjali.

Fis-setturi kollha, fejn tintuża deroga, il-passiġġier jista' jitlob għal spjegazzjoni bil-miktub, li għandha tingħata fi żmien ħamest ijiem mit-talba, u għandhom isiru sforzi raġonevoli sabiex tiġi proposta alternattiva aċċettabbli għall-passiġġier.

Il-leġiżlazzjoni dwar it-trasport bil-ferrovija, bil-baħar u bil-karozzi tal-linja tistipula li l-prenotazzjonijiet u l-biljetti għandhom jiġu offruti lill-passiġġieri b'diżabilità u lill-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa mingħajr ebda spiża addizzjonali (pereżempju, meta wieħed ma jkunx jista' jirriserva sedil aċċessibbli minn fuq l-internet, għandu jkun disponibbli numru tat-telefown bla ħlas). Skont ir-Regolament dwar it-trasport bl-ajru, għandha tiġi pprovduta għajnuna mingħajr ħlas, li jfisser li l-ispejjeż addizzjonali għall-ibbukkjar huma pprojbiti.

Ir-Regolament dwar it-trasport bil-ferrovija jgħid li impriża ma tistax tesiġi li l-passiġġieri b'diżabilità u l-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa jkunu akkumpanjati minn persuna oħra. Jekk il-passiġġieri ma jitħallewx jirkbu l-karozzi tal-linja jew il-vapuri minħabba diżabilità, huma jistgħu jitolbu li jkunu akkumpanjati minn persuna oħra biex tipprovdilhom l-għajnuna meħtieġa biex jivvjaġġaw u li għandha tiġi ttrasportata mingħajr ħlas. Il-possibbiltà li t-trasportaturi jimponu, skont ir-Regolament dwar it-Trasport bl-Ajru, il-preżenza ta' persuna li takkumpanja lill-passiġġieri b'diżabilità jew lil dawk b'mobilità mnaqqsa, għandha tiġi applikata b'mod restrittiv, u kull meta tintalab il-preżenza ta' persuna li takkumpanja lit-tali

passiġġieri, it-trasportaturi għandhom jiffaċilitaw dan il-proċess mingħajr ħlas jew bi spejjeż imnaqqsa.

2. Id-dritt għall-mobilità: l-aċċessibbiltà u l-għajnuna mingħajr ebda spiża addizzjonali għall-passiġġieri b'diżabilità u għall-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa

L-ambitu u l-kundizzjonijiet li bihom tingħata għajnuna lill-passiġġieri b'diżabilità u lill-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa mingħajr ebda spiża addizzjonali jvarjaw minn mezz tat-trasport għall-ieħor u huma bbażati fuq l-ispeċifiċitajiet operattivi differenti ta' kull mezz tat-trasport. Huwa essenzjali wkoll li jingħata taħriġ professjonali adegwat lill-membri tal-persunal li jkollhom x'jaqsmu ma' dawn il-passiġġieri.

Il-Kummissjoni se tippreżenta linji gwida dwar l-implimentazzjoni ta' dispożizzjonijiet marbutin mal-għajnuna mogħtija lill-passiġġieri b'diżabilità u lill-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa fit-trasport bl-ajru skont ir-Regolament (KE) Nru 1107/2006 qabel il-Logħob Para-Olimpiku tal-2012.

Il-possibbiltajiet biex il-passiġġieri b'diżabilità u l-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa jagħmlu notifika minn qabel dwar il-fatt li huma jkunu qed jivvjaġġaw hija kruċjali sabiex tittejjeb il-kwalità tal-għajnuna filwaqt li titnaqqas l-ispiża tagħha. Dan japplika wkoll għat-trasport intermodali (pereżempju, notifika waħda minn qabel għal biljett ikkombinat għal titjira u vjaġġ bil-ferrovija b'veloċità qawwija). Madankollu, fil-prattika s'issa mhuwiex dejjem faċli jew possibbli li ssir notifika minn qabel – l-iktar fuq l-internet – u xi drabi jiswa ħafna flus biex wieħed jagħmel dan (telefonati bi ħlas). Għalhekk, il-Kummissjoni qed tħeġġeġ lit-trasportaturi jaġġornaw l-għodod ta' notifika minn qabel tagħhom sabiex jagħmluhom effiċjenti u aċċessibbli, preferibbilment permezz ta' mezzi elettroniċi faċli.

L-aċċessibbiltà effettiva għal servizz tippresupponi wkoll il-provvista ta' sistemi ta' informazzjoni u ta' bbukkjar f'formati aċċessibbli (pereżempju, tagħmir li jaqra dak li hemm fuq l-iskrin ("screen reader") għall-persuni neqsin mid-dawl), u bbażati fuq standards ta' aċċessibbiltà teknika għall-vetturi u l-infrastruttura, inklużi l-kjoskijiet u t-terminals. Fil-livell tal-UE jeżistu standards tekniċi dwar l-aċċessibbiltà ("STI għall-PMM")[6] għas-sistema tal-ferrovija konvenzjonali u għal dik b'veloċità qawwija. Il-ferroviji, l-istazzjonijiet u l-partijiet rilevanti tal-infrastruttura li jikkonformaw mal-iSTI għall-PMM se jkunu interoperabbli u b'hekk joffru livell simili ta' aċċess għall-passiġġieri b'diżabilità u għall-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa fin-netwerk trans-Ewropew kollu.

Fit-trasport bit-triq, id-Direttiva 2001/85/KE dwar l-approvazzjoni tat-tip għall-karozzi tal-linja u għall-kowċis tinkludi speċifikazzjonijiet għall-aċċessibbiltà għall-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa u għall-persuni b'diżabilità. Fit-trasport marittimu, id-Direttiva 2009/45/KE dwar regoli u standards ta' sigurtà [sikurezza] għal vapuri tal-passiġġieri[7] fiha linji gwida għall-kostruzzjoni tal-vapuri u t-tagħmir tagħhom maħsubin biex jiffaċilitaw l-aċċess tal-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa għal fuq il-vapuri. Madankollu, ma

---

6 Id-Deċiżjoni tal-Kummissjoni 2008/164/KE (ĠU L 64, 7.3.2008, p. 72).

7 ĠU L 163, 25.6.2009, p. 1.

jeżistux standards Ewropej ta' aċċessibbiltà fit-trasport bl-ajru jew għall-aċċess fil-portijiet għat-trasport fuq l-ilma.

Il-Kummissjoni qed tippjana li tipproponi direttiva – l-Att Ewropew dwar l-Aċċessibilità – bil-għan li ttejjeb l-aċċess għas-swieq tal-prodotti u s-servizzi għall-persuni b'diżabilità. Dan se jagħti lill-Kummissjoni l-opportunità li tiżviluppa sett ġenerali ta' standards għall-aċċessibbiltà għall-infrastruttura u s-servizzi tat-trasport. Dan jista' jinkludi aspetti bħall-ħruġ ta' biljetti, l-informazzjoni dwar l-ivvjaġġar fi żmien reali u s-servizzi onlajn.

3. Id-dritt għall-informazzjoni qabel ix-xiri tal-biljett u fid-diversi stadji tal-vjaġġ, b'mod partikulari f'każ li jkun hemm xi interruzzjoni

Id-drittijiet tal-passiġġieri għall-informazzjoni jkopru: informazzjoni ġenerali dwar kwistjonijiet bħad-drittijiet u l-obbligi waqt l-ivvjaġġar, dwar l-aċċessibbiltà tas-servizzi għall-passiġġieri b'diżabilità u għall-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa u dwar il-prestazzjoni u l-istandards tal-kwalità tat-trasportaturi; u informazzjoni speċifika dwar il-vjaġġ matul il-ħin kollu tiegħu (qabel ix-xiri tal-biljett, qabel u waqt il-vjaġġ u f'każ ta' interruzzjoni tiegħu).

Dawn id-drittijiet għandhom jiġu implimentati billi tintuża l-aktar teknoloġija tal-komunikazzjoni avvanzata, filwaqt li jiġu ssodisfati l-ħtiġijiet tal-passiġġieri b'diżabilità u tal-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa. Ir-regolamenti dwar it-trasport fuq l-ilma u t-trasport bil-karozzi tal-linja jirreferu għall-mezzi elettroniċi l-ġodda ta' informazzjoni, bħal SMS. Wieħed huwa mħeġġeġ juża t-teknoloġiji l-ġodda, bħall-użu tal-applikazzjonijiet għall-apparat tat-telefown intelliġenti, is-siti tal-internet u l-mezzi tax-xandir soċjali, għall-mezzi kollha tat-trasport.

L-informazzjoni, li bħalissa l-operatur biss huwa obbligat iforniha, qed tingħata wkoll minn atturi oħrajn permezz tas-siti tal-internet tagħhom, u fl-ajruporti, fit-terminals tal-portijiet u fl-istazzjonijiet tal-ferrovija u tal-kowċis. Hemm bżonn ta' koordinazzjoni f'waqtha u aktar effettiva bejn l-atturi differenti fil-katina tat-trasport (it-trasportaturi, il-maniġers tal-infrastruttura, il-bejjiegħa tal-biljetti u l-fornituri tas-servizzi) sabiex tiġi evitata informazzjoni kontradittorja (pereżempju li titjira tkun immarkata fuq is-sit tal-internet tal-ajruport bħala "titjira b'dewmien", filwaqt li tkun immarkata bħala "titjira mħassra" fuq is-sit tal-internet tat-trasportatur bl-ajru).

Jeħtieġ li l-pubbliku jingħata informazzjoni xierqa dwar id-drittijiet tal-passiġġieri b'mod ġenerali, bħalma seħħ fl-2010 permezz tal-kampanja ta' informazzjoni speċifika li wettqet il-Kummissjoni.

3.1. Informazzjoni ġenerali dwar id-drittijiet tal-passiġġieri u dwar il-prestazzjoni u l-istandards ta' kwalità tat-trasportaturi

Rapporti tal-assoċjazzjonijiet tal-konsumaturi u tal-Kummissjoni enfasizzaw il-fatt li l-pubblikazzjoni tar-reviżjonijiet tal-prestazzjoni tal-operaturi u tal-istħarriġ dwar kemm huma ssodisfati l-passiġġieri se jagħti ċ-ċans lill-utenti jqabblu u jagħmlu għażliet infurmati sewwa, se jinkuraġġixxi l-kompetizzjoni bbażata fuq il-kwalità tas-servizzi u se jiffaċilita l-monitoraġġ u l-infurzar uniformi mill-Korpi Nazzjonali tal-Infurzar.

Ir-Regolament dwar it-trasport bil-ferrovija jinkludi l-obbligu li l-operaturi jirrappurtaw dwar kif l-istandards minimi tal-kwalità tas-servizz qed jiġu applikati. Fl-Istati Uniti, it-trasportaturi

l-kbar tal-ajru huma suġġetti għal sistema uniformi ta' rapporti li jinġabru u jiġu ppubblikati mid-Dipartiment tat-Trasport tal-Istati Uniti, b'mod partikulari permezz tar-"Rapporti tal-Konsumaturi dwar l-Ivvjaġġar bl-Ajru" li jiġu ppubblikati kull xahar[8].

3.2. Informazzjoni trasparenti u aċċessibbli dwar l-aspetti rilevanti kollha tal-kuntratt tat-trasport qabel ma jinxtara l-biljett

Il-leġiżlazzjoni tal-UE tipprevedi l-ħruġ ta' biljett għall-mezzi kollha tat-trasport. Id-dettalji tad-dispożizzjonijiet legali jvarjaw. Ikun xi jkun il-format tiegħu (inkluż wieħed elettroniku), biljett jista' jitqies bħala intitolament għat-trasport u għalhekk għandu jkopri: il-karatteristiċi indispensabbli kollha ta' servizz tat-trasport; il-prezz tiegħu u mill-inqas sommarju tat-termini u l-kundizzjonijiet, inklużi l-klawżoli li jippermettu bidliet unilaterali fil-kuntratt (pereżempju, il-politika jekk il-passiġġier ma jitfaċċax għall-vjaġġ, l-iskedar mill-ġdid) jew dawk li jillimitaw is-servizz (pereżempju, l-limiti tal-piż tal-bagalji); u l-kundizzjonijiet legali marbutin mal-aċċess tal-PMM għall-vjaġġ.

Informazzjoni trasparenti dwar il-prezz sħiħ tal-biljett u dwar x'inhu inkluż fis-servizz hija essenzjali għall-passiġġieri sabiex huma jkunu jistgħu jagħmlu għażliet kompletament infurmati qabel ma jixtru l-biljetti tagħhom, u tiżgura li t-trasportaturi jkollhom il-libertà li jiffissaw it-tariffi tagħhom huma stess. Filwaqt li huwa aċċettabbli fis-swieq miftuħa li xi servizzi sekondarji marbutin mas-servizz tat-trasport tal-passiġġieri (bħall-ikliet jew il-ġarr ta' bagalji kbar) ma jkunux inklużi fin-noll bażiku, bħalissa l-passiġġieri mhumiex ċerti dwar liema spejjeż u karatteristiċi huma inklużi fin-noll bażiku u dwar jekk huma jistgħux jistennew b'mod leġittimu li dawn il-karatteristiċi jiġu inklużi fis-servizz bażiku tat-trasport, minkejja r-regoli eżistenti dwar it-trasparenza tal-prezzijiet stabbiliti mir-Regolament (KE) Nru 1008/2008. Dan in-nuqqas ta' ċertezza joħloq konfużjoni għall-passiġġieri u nuqqas ta' fiduċja min-naħa tagħhom fil-konfront tal-fornituri tat-trasport. Joħloq tagħwiġ tal-kompetizzjoni fejn il-leġiżlaturi u l-imħallfin nazzjonali jistgħu jieħdu pożizzjonijiet differenti dwar jekk prattika ġdida bħal din għandhiex titqies bħala abbużiva. Hemm bżonn ta' viżjoni intermodali armonizzata tal-kontenut tas-servizz tat-trasport tal-passiġġieri u tal-elementi tal-prezz li għandhom jiġu inklużi fin-noll bażiku għall-mezzi kollha tat-trasport.

Filwaqt li jista' jkun li r-regoli għall-indikazzjoni tal-prezz ikollhom jiġu rfinati għall-mezzi tat-trasport differenti, għażla waħda tkun li jiġi ddefinit nukleu sod tas-servizz tat-trasport tal-passiġġieri li għandu jiġi inkluż b'mod konsistenti fin-noll bażiku, irrispettivament mill-mezz tat-trasport. Dan għandu jkopri, pereżempju: l-ispejjeż operattivi kollha li huma indispensabbli għat-trasport tal-passiġġieri (inklużi dawk marbutin mal-obbligi legali tat-trasportatur, bħas-sigurtà, is-sikurezza u d-drittijiet tal-passiġġieri) u l-aspetti kollha li huma essenzjali għall-ivvjaġġar mill-perspettiva tal-passiġġieri (bħall-ħruġ tal-biljetti u tal-karti tal-imbarkazzjoni jew il-ġarr ta' għadd minimu ta' bagalji u affarijiet personali).

Id-Direttiva riċenti dwar id-drittijiet tal-konsumaturi[9] mistennija żżid it-trasparenza għall-passiġġieri, speċjalment meta dawn jixtru l-biljetti tat-trasport tagħhom minn fuq l-internet. Id-Direttiva tipprojbixxi b'mod espliċitu l-kaxxi li jkunu diġà mmarkati, l-ispejjeż moħbija fuq l-internet u kwalunkwe ħlasijiet addizzjonali li l-passiġġieri ma kinux infurmati sewwa dwarhom minn qabel. Barra minn hekk, hija tipprojbixxi lin-negozjanti milli jitolbu tariffi

[8] http://airconsumer.ost.dot.gov/reports/index.htm.

[9] Id-Direttiva 2011/83/UE, ĠU L 304, 22.11.2011, p. 64.

għall-użu tal-mezz tal-ħlas (pereżempju, għall-użu ta' karti ta' kreditu) li jaqbżu l-ispiża li jġarrab in-negozjant talli juża dawn il-mezzi.

Il-Kummissjoni qed twettaq studju dwar ir-regoli tat-trasparenza fil-prezzijiet tal-biljetti tal-linji tal-ajru fl-UE sabiex tivvaluta jekk dawn humiex qegħdin jissodisfaw l-għan intenzjonat tagħhom. Dawn ir-regoli għandhom l-għan li jipprovdu lill-konsumaturi bi prezz aktar trasparenti, inkluż bi prezz finali li jkun jista' jiġi identifikat b'mod faċli u b'paragun faċli ma' offerti oħrajn. Dan l-istudju mistenni jiġi ppubblikat fl-2012.

3.3. Informazzjoni matul il-vjaġġ u f'każ ta' interruzzjoni

Il-passiġġieri għandhom jinżammu infurmati qabel il-vjaġġ u matulu (pereżempju dwar il-bidliet fil-ħinijiet skedati u l-ħin mistenni tal-wasla fil-punti ta' konnessjoni). Din l-informazzjoni għandha tiġi pprovduta mill-aktar fis possibbli fit-trasport bil-ferrovija, u sa mhux aktar tard minn 30 minuta wara l-ħin tat-tluq skedat fit-trasport fuq l-ilma u bil-karozzi tal-linja. Ma teżisti l-ebda dispożizzjoni ta' dan it-tip fit-trasport bl-ajru.

L-informazzjoni preċiża u f'waqtha tagħti lill-passiġġieri aktar żmien biex jadattaw il-vjaġġ tagħhom għaċ-ċirkustanzi l-ġodda. Hija tnaqqas ukoll l-ispejjeż marbutin mal-obbligu tat-tibdil fir-rotot u tal-attenzjoni billi jiżdied l-għadd ta' passiġġieri li minflok jistgħu jiddeċiedu li ma jivvjaġġawx (billi jagħżlu li jingħataw rimborż) jew li jiddeċiedu li jipposponu l-vjaġġ tagħhom (billi jagħżlu li jibbukkjaw il-vjaġġ tagħhom mill-ġdid). Hija ttejjeb ukoll il-fiduċja tal-passiġġieri fit-trasportatur u ttejjeb l-immaġni tiegħu. Minbarra l-informazzjoni dwar iċ-ċirkustanzi tal-interruzzjoni u d-drittijiet tal-passiġġieri u l-alternattivi tat-trasport li għandhom għad-dispożizzjoni tagħhom, it-trasportaturi stess jew ir-rappreżentanti tagħhom għandhom jinfurmaw lill-passiġġieri dwar kif jistgħu jagħmlu lment u lil min iridu jikkuntattjaw jekk iridu jagħmlu dan.

Fil-qafas tal-valutazzjoni tal-impatt tar-Regolament dwar it-trasport bl-ajru u tal-konsultazzjoni pubblika li qed takkumpanja din il-Komunikazzjoni, il-Kummissjoni se tivvaluta l-ħtieġa għal miżuri għall-provvista ta' informazzjoni f'waqtha (jiġifieri dwar il-vjaġġ u kwalunkwe interruzzjoni li jista' jkun hemm).

4. Id-dritt li jiġu rrinunzjati l-ispejjeż tal-vjaġġ (rimborż) meta l-vjaġġ jiġi interrott

Il-leġiżlatur għażel li ma jiddefinixxix il-kunċett ta' "dewmien twil", iżda li jiffissa limiti taż-żmien li, meta jinqabżu, jagħtu d-dritt lill-passiġġieri jagħżlu bejn żewġ għażliet:

- li jiddeċiedu li ma jivvjaġġawx (rimborż);
- li jitolbu għal tibdil fir-rotta li jippermettilhom jaslu fid-destinazzjoni finali tagħhom kemm jista' jkun qrib il-ħin skedat.

Id-dritt li l-passiġġieri jagħżlu bejn rimborż jew tibdil fir-rotta huwa mingħajr kundizzjoni fil-mezzi kollha tat-trasport u jgħodd fl-avvenimenti kollha, anki fil-każ ta' ċirkustanzi straordinarji. Il-limiti taż-żmien li jwasslu għal dan is-sett ta' drittijiet ivarjaw minn mezz tat-trasport għall-ieħor, u huma ta' 60 minuta għat-trasport bil-ferrovija, ta' 90 minuta għat-trasport marittimu, ta' 120 minuta (sagħtejn) għat-trasport bit-triq u ta' 300 minuta (ħames sigħat) għat-trasport bl-ajru. Id-dritt għal rimborż ifisser ir-rifużjoni tal-prezz sħiħ tal-biljett

mhux użat fi żmien sebat ijiem (għat-trasport bl-ajru u fuq l-ilma) jew fi żmien xahar (għat-trasport bil-ferrovija u bil-kowċis) u, fejn ikun meħtieġ, il-vjaġġ ta' ritorn lejn il-punt inizjali tat-tluq.

5. Id-dritt li jitwettaq il-kuntratt tat-trasport (li jkun hemm tibdil fir-rotot jew li jkun hemm ibbukkjar mill-ġdid) f'każ li jkun hemm xi interruzzjoni

Kull meta l-passiġġier jagħżel li ma jitlobx għar-rimborż tal-prezz sħiħ tal-biljett, huwa għandu d-dritt li jitlob li jitwettaq il-kuntratt tat-trasport u li jsir tibdil fir-rotot sabiex ikun jista' jasal fid-destinazzjoni finali tiegħu. It-tibdil fir-rotot lejn id-destinazzjoni finali mal-ewwel ċans possibbli jista' jiġi pprovdut b'kundizzjonijiet tat-trasport komparabbli mill-istess trasportatur jew minn trasportatur differenti jewinkella permezz ta' mezz ieħor tat-trasport kollettiv.

Fit-trasport bl-ajru u bil-ferrovija, il-passiġġier għandu t-tielet għażla: li jipposponi l-vjaġġ għal stadju aktar tard (li jibbukkja mill-ġdid mal-istess trasportatur). Dan id-dritt jiġi eżerċitat skont il-konvenjenza tal-passiġġier u huwa suġġett għall-fatt li l-postijiet ikunu disponibbli. Għalkemm l-għażla tat-tibdil fir-rotot fi stadju aktar tard (l-ibbukkjar mill-ġdid) mhijiex inkluża b'mod espliċitu fir-regolamenti dwar it-trasport fuq l-ilma u dwar it-trasport bil-karozzi tal-linja, il-leġiżlazzjoni ma tipprekludix din il-possibbiltà, dejjem jekk ikun hemm qbil dwar dan mal-passiġġier. Jekk il-passiġġier jagħżel li jingħata rimborż jew li jibbukkja mill-ġdid fi stadju aktar tard, kwalunkwe obbligu ieħor tat-trasportatur biex jieħu ħsieb il-passiġġieri ma jibqax japplika.

Il-passiġġieri ta' spiss jilmentaw li huma ma ngħatawx l-għażla bejn it-tliet għażliet, jiġifieri t-tibdil fir-rotot, l-ibbukkjar mill-ġdid u r-rimborż, iżda rċevew biss rimborż tal-biljett. Fi kwalunkwe każ u għall-mezzi kollha tat-trasport, il-passiġġier għandu l-għażla, li għandha tingħata mit-trasportatur operattiv hekk kif ikun hemm interruzzjoni.

Kemm l-għażla offruta mit-trasportatur kif ukoll l-għażla aċċettata mill-passiġġier għandhom ikunu ċari u mhux ambigwi.

Minħabba li l-ħolqien ta' soluzzjoni improvviżata fuq il-post ġeneralment ma tkunx possibbli meta jkun hemm xi interruzzjoni, il-ftehimiet u l-pjanijiet għal tibdil fir-rotot meħtieġa sabiex jiġu pprovduti alternattivi effiċjenti għandhom isiru minn qabel, inkluż l-użu ta' trasportaturi jew ta' mezzi tat-trasport oħrajn. Għalhekk, it-trasportaturi jridu jiżguraw li huma jkollhom l-għodod u l-persunal kompetenti u meħtieġa disponibbli fit-terminal/fl-istazzjon sabiex jikkuntattjaw lill-passiġġieri u jippermettulhom jagħmlu l-għażla tagħhom malajr u b'mod effiċjenti u hekk kif ikun hemm interruzzjoni. Ta' spiss għadhom iseħħu sitwazzjonijiet fejn il-passiġġieri jitħallew iżolati mingħajr ebda interlokutur u l-korpi nazzjonali tal-infurzar għandhom iħarrku b'mod sever dan it-tip ta' nuqqas.

Il-korpi nazzjonali tal-infurzar għandhom jiżguraw li t-trasportaturi fil-mezzi kollha tat-trasport iħejju ruħhom b'mod adegwat biex jiffaċċjaw sitwazzjonijiet ta' interruzzjoni billi jistabbilixxu sistemi effettivi bil-għan li jikkonformaw mad-drittijiet tal-passiġġieri u joffrulhom arranġamenti alternattivi tal-ivvjaġġar.

6. ID-DRITT LI WIEĦED JINGĦATA GĦAJNUNA FIL-KAŻ TA' DEWMIEN TWIL FIT-TLUQ JEW FIL-PUNTI TA' KONNESSJONI

Il-leġiżlazzjoni għall-mezzi kollha tat-trasport tistabbilixxi livell minimu ta' attenzjoni li għandha tingħata fuq il-post kull meta dewmien jilħaq il-limitu taż-żmien wara ż-żmien skedat tat-tluq. Għall-mezzi kollha tat-trasport, l-għajnuna hija marbuta mal-ħin tal-istennija li jirriżulta minn dewmien twil jew minn kanċellazzjoni u tibdil sussegwenti fir-rotot. Din l-għajnuna għandha tkun proporzjonata, raġonevoli u adattata għaċ-ċirkustanzi tal-interruzzjoni, għaċ-ċirkustanzi tal-passiġġieri kkonċernati u tal-mezz ta' trasport ikkonċernat. Id-dewmien minimu li jwassal għal dritt għall-għajnuna jvarja, u huwa ta' 60 minuta għat-trasport bil-ferrovija; ta' 90 minuta għat-trasport fuq l-ilma u għat-trasport bil-kowċis; u minn 120 sa 240 minuta għat-trasport bl-ajru. L-għajnuna għandha tingħata kemm fit-terminal kif ukoll/jew abbord (pereżempju, ix-xorb u l-ikliet jistgħu jkunu limitati, iżda għandhom jingħataw abbord f'każ ta' dewmien fuq l-art jew fuq il-vapur, speċjalment għall-passiġġieri vulnerabbli; barra minn hekk, għandu dejjem jingħata aċċess għat-tojlits u għal sistemi adegwati tal-arja kkundizzjonata għat-tisħin/għat-tkessiħ).

Bħalissa, il-leġiżlazzjoni għat-trasport bl-ajru u għat-trasport bil-ferrovija ma tinkludi l-ebda limitu fuq id-dritt għall-akkomodazzjoni, filwaqt li dan jista' jkun limitat għal EUR 80 għal kull lejl għal tlett iljieli fit-trasport fuq l-ilma u għal EUR 80 għal kull lejl għal żewġt iljieli għat-trasport bil-kowċis.

Barra minn hekk, il-forom kollha tal-għajnuna (inkluża l-provvista tal-akkomodazzjoni) huma mingħajr kundizzjoni għat-trasport bl-ajru u t-trasport bil-ferrovija u jridu jingħataw anki fil-każ ta' ċirkustanzi straordinarji. F'dak li għandu x'jaqsam mar-Regolamenti dwar it-trasport fuq l-ilma u t-trasport bil-karozzi tal-linja, għandhom jingħataw ikliet u xarbiet adegwati f'kull każ. Madankollu, il-provvista tal-akkomodazzjoni hija eskluża f'ċerti każijiet speċifiċi ta' ċirkustanzi straordinarji: għat-trasport fuq l-ilma, meta l-kanċellazzjoni jew id-dewmien ikunu kkawżati minn kundizzjonijiet tat-temp li jipperikolaw l-operat sikur tal-vapur u, għat-trasport bil-kowċis, fil-każ ta' kundizzjonijiet tat-temp severi jew diżastri naturali kbar. Huma dejjem l-operaturi li jridu jagħtu l-provi ta' dawn iċ-ċirkustanzi.

Bħal fil-każ tar-rimborż jew tat-tibdil fir-rotot, il-korpi nazzjonali tal-infurzar għandhom jiżguraw:

– li t-trasportaturi jħejju ruħhom b'mod adegwat biex jiffaċċjaw sitwazzjonijiet ta' interruzzjoni billi jistabbilixxu sistemi effettivi ta' għajnuna lill-passiġġieri u billi jkunu dejjem preżenti jew irrappreżentati fit-terminals kull meta jseħħ inċident;

– li tiġi vvalutata, fil-kuntest tal-valutazzjoni tal-impatt għar-reviżjoni tar-regolament dwar it-trasport bl-ajru, l-opportunità li tingħata għajnuna lill-passiġġieri tal-ajru li jkunu tħallew l-art f'limiti taż-żmien simili għal dawk stabbiliti għal mezzi oħra tat-trasport.

7. ID-DRITT GĦAL KUMPENS

F'ċerti kundizzjonijiet, id-dritt li wieħed jingħata kumpens, b'mod oġġettiv u standardizzat, fil-każ ta' dewmien twil mal-wasla huwa parti min-nukleu sod ta' standards minimi tal-kwalità għall-mezzi kollha tat-trasport.

Dan il-kumpens għandu l-għan li jnaqqas l-inkonvenjent imġarrab mill-passiġġieri kollha, fost l-oħrajn billi jiżgura solliev minimu għall-passiġġieri mal-wasla tagħhom biex ikunu jistgħu jlaħħqu mal-iskumdità immedjata kkawżata mid-dewmien twil mhux mistenni, simili għall-għajnuna li huma intitolati għaliha meta jkollhom dewmien fit-tluq.

7.1. Responsabbiltà konġunta

Il-leġiżlatur għażel li jiċċentralizza fuq l-impriża operattiva l-provvista tad-drittijiet għall-attenzjoni u għall-għajnuna fil-każ ta' interruzzjoni tal-ivvjaġġar. Madankollu, dan ma jfissirx li din l-impriża għandha ġġorr il-piż finanzjarju waħedha, jew li l-passiġġieri huma intitolati għal dawn id-drittijiet biss meta r-raġuni għad-dewmien twil tista' tiġi attribwita lit-trasportatur.

L-esperjenza wriet li ħafna atturi oħrajn fil-katina tat-trasport jistgħu jkunu l-kawża tad-dewmien twil. Il-livell ta' inkonvenjent imġarrab mill-passiġġieri u, b'hekk, id-dritt tagħhom li jingħataw għajnuna jibqgħu l-istess, irrispettivament mir-raġuni għall-inkonvenjent u minn min ikun responsabbli għalih. Il-parti responsabbli għandha tkun responsabbli għall-ispiża finanzjarja marbuta mal-kumpens dovut lill-passiġġier u għandha tirrimborża din l-ispiża lit-trasportatur operattiv.

Dan il-prinċipju tar-responsabbiltà konġunta ma kienx applikat tajjeb s'issa u għandu jiġi implimentat aħjar. Fil-qafas tar-reviżjoni tar-Regolament dwar it-trasport bl-ajru, se jiġu vvalutati miżuri maħsubin biex jiżguraw li l-impriżi operattivi jkunu jistgħu jissodisfaw l-obbligi tagħhom, filwaqt li l-ispejjeż finanzjarji jiġu maqsumin b'mod korrett bejn dawk kollha li jkunu responsabbli għad-dewmien.

7.2. Ċirkustanzi straordinarji

L-operaturi tat-trasport bl-ajru u tat-trasport fuq l-ilma mhux se jkollhom jagħtu kumpens meta l-interruzzjoni tkun ġejja minn ċirkustanzi eċċezzjonali. Dan japplika wkoll għall-operaturi tat-trasport bil-karozzi tal-linja meta dawn ikunu fil-fatt taw għażla bejn ir-rimborż u t-tibdil fir-rotot. Fit-trasport bil-ferrovija, dan igħodd meta l-interruzzjoni tkun ġrat minħabba terzi persuni, minħabba l-passiġġier, jew minħabba ċirkustanzi li mhumiex marbutin mat-tħaddim tal-ferrovija u li t-trasportatur ma setax jevita u li l-konsegwenzi tagħhom ma setgħux jiġu evitati. Huwa dejjem it-trasportatur li jrid jagħti prova ta' dawn iċ-ċirkustanzi.

Il-kundizzjonijiet li taħthom għandu jingħata kumpens u l-ammont u ċ-ċirkustanzi li taħthom l-operatur jista' jiġi eżentat minn dan l-obbligu jistgħu ivarjaw, filwaqt li jitqiesu l-ispeċifiċitajiet ta' kull mezz tat-trasport u l-ħtiġijiet differenti tal-passiġġieri, jiġifieri l-inkonvenjent iffaċċjat. Dan jinkludi, pereżempju, id-differenzi fl-ammont ta' żmien mitluf minħabba l-interruzzjoni (minimu ta' siegħa fit-trasport bil-ferrovija), id-distanza tal-vjaġġ (fit-trasport bl-ajru u fuq l-ilma) u l-prezz tal-biljett.

Għall-finijiet taċ-ċarezza u tal-faċilità fl-applikazzjoni tar-regoli min-naħa tat-trasportaturi u sabiex iċ-ċittadini jifhmu iktar id-drittijiet tagħhom, għandu jiġi previst ċertu livell ta' konverġenza interpretattiva fost il-mezzi tat-trasport differenti. Fil-prattika nsibu żewġ tipi ta' sitwazzjonijiet: każijiet ċari ta' ċirkustanzi straordinarji fejn huwa meħtieġ li jiġi introdott livell ta' proporzjonalità tal-piż impost fuq it-trasportaturi għall-provvista tal-għajnuna (pereżempju, l-għeluq tal-ispazju tal-ajru Ewropew matul il-kriżi vulkanika fl-2010); u każijiet oħra fejn huwa diffiċli li wieħed jifhem malajr u faċilment jekk japplikawx ċirkustanzi straordinarji jew le. Madankollu, f'xi premessi tar-regolamenti rilevanti, il-

leġiżlatur ta xi eżempji għat-trasport bl-ajru, għat-trasport fuq l-ilma u għat-trasport bit-triq. Barra minn hekk, il-fatt li l-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja ċċarat il-fatt li problema teknika f'inġenju tal-ajru fil-prinċipju ma tistax titqies bħala ċirkustanza straordinarja[10] jista' jgħin lill-Korpi Nazzjonali tal-Infurzar tal-mezzi kollha tat-trasport u lill-Kummissjoni biex jarmonizzaw u jħaffu l-applikazzjoni ta' dan id-dritt.

Il-passiġġieri għandhom ikunu żguri li d-dritt għall-kumpens se jiġi pprovdut malajr mit-trasportatur operattiv, ladarba jkun ġie ċċarat li ma tapplika l-ebda ċirkustanza straordinarja għall-każ. Ir-regolamenti kollha jippermettu l-ħlas tal-kumpens fil-forma ta' vawċers jew fi kwalunkwe forma oħra biss jekk jintlaħaq qbil dwar dan mal-passiġġier. Din il-possibbiltà tipprovdi l-flessibbiltà, ir-rapidità u l-faċilità kemm għat-trasportaturi kif ukoll għall-passiġġieri.

Il-proporzjonalità tal-piż ekonomiku fuq l-industrija f'ċirkustanzi straordinarji marbut mad-dritt għall-għajnuna se tiġi evalwata wkoll fil-valutazzjoni tal-impatt li jmiss għar-reviżjoni tar-Regolament dwar it-trasport bl-ajru. F'dak li għandu x'jaqsam mar-rispett sħiħ tad-dritt għall-kumpens, jeħtieġ li jittieħdu miżuri biex jipprovdu applikazzjoni aktar ċara u aktar koerenti tar-regoli dwar iċ-ċirkustanzi straordinarji fil-mezzi kollha tat-trasport.

8. IR-RESPONSABBILTÀ TAT-TRASPORTATURI GĦALL-PASSIĠĠIERI U L-BAGALJI TAGĦHOM

Fil-mezzi kollha tat-trasport, ħlief għat-trasport bil-karozzi tal-linja, ir-responsabbiltà fil-każ ta' mewt u ta' korriment u fil-każ ta' mmaniġġjar ħażin tal-bagalji hija koperta mill-konvenzjonijiet internazzjonali li huma trasposti fil-liġi tal-UE[11]. Minkejja l-ispeċifiċitajiet ta' kull mezz tat-trasport u l-qafas internazzjonali rilevanti, jeżistu xi karatteristiċi komuni.

Il-konvenzjonijiet internazzjonali jinkludu dritt individwali għall-kumpens għad-danni. Fil-każ ta' nuqqas ta' qbil bejn il-passiġġier u t-trasportatur, il-kwistjoni trid tiġi vvalutata fil-qorti fid-dawl taċ-ċirkustanzi individwali. Min-naħa l-oħra, ir-regolamenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE ma jqisux id-dannu individwali, iżda jipprovdu għal protezzjoni aktar diretta u kollettiva tal-passiġġieri bil-għan li jtaffu l-inkwiet u l-inkonvenjent, fejn it-tipi standardizzati u immedjati ta' rimedju jiġu ddefiniti minn kriterji oġġettivi u li jistgħu jitkejlu, bħalma huma t-tul tad-dewmien, il-prezz tal-biljett jew id-distanza tal-vjaġġ.

Għalhekk iż-żewġ sistemi legali huma separati u awtonomi u jittrattaw tipi differenti ta' dannu, kif ġie kkonfermat mill-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja għas-settur tal-avjazzjoni[12]: pereżempju, il-konvenzjoni ta' Montreal tirregola l-kundizzjonijiet li bihom, jekk ikun hemm dewmien f'titjira, il-passiġġieri kkonċernati jkunu jistgħu jieħdu azzjonijiet għad-danni li

---

10 Il-każ C 549/07 Wallentin-Hermann tat-22 ta' Diċembru 2008.

11 Il-Konvenzjoni ta' Montreal u r-Regolament (KE) Nru 889/2002 fit-trasport bl-ajru; il-Konvenzjoni ta' Ateni u r-Regolament (KE) Nru 392/2009 fit-trasport fuq l-ilma; il-Konvenzjoni Internazzjonali għat-trasport tal-passiġġieri (CIV), ir-Regoli Uniformi tal-Konvenzjoni dwar it-trasport internazzjonali bil-ferrovija (COTIF) u r-Regolament (KE) Nru 1371/2007 fit-trasport bil-ferrovija.

12 Ara l-każ C-344/04 IATA tal-10 ta' Jannar 2006; il-każ C-549/07 Wallentin-Hermann; u l-Kawżi Konġunti C-402/07 Sturgeon e.a. u C-432/07 Böck u Lepuschitz tad-19 ta' Novembru 2009.

jkunu ġarrbu permezz ta' rimedju fuq bażi individwali, filwaqt li r-Regolament dwar it-trasport bl-ajru jipprovdi għal miżuri standardizzati u immedjati ta' kumpens.

L-istrumenti tal-liġi tal-UE jiffissaw protezzjoni minima għall-kumpens finanzjarju fil-każ ta' mewt jew korriment li hija bbażata fuq sistemi differenti ta' responsabbiltà legali. Dan il-kumpens finanzjarju ma jingħatax b'mod awtomatiku u jrid jintalab permezz ta' proċedimenti legali fil-qorti[13].

Fil-mezzi kollha tat-trasport, it-trasportaturi huma responsabbli għat-trasport tal-bagalji fil-każ ta' telf, ħsara jew dewmien, ħlief f'ċerti kundizzjonijiet stabbiliti mil-liġi, li ġeneralment ikunu marbutin maċ-ċirkustanzi tal-inċident u mal-isforzi li jsiru biex jiġi evitat jew limitat id-dannu. Il-leġiżlazzjoni f'kull mezz tat-trasport għandha t-tendenza tistabbilixxi ammonti minimi speċifiċi ta' kumpens fil-każ ta' problemi marbutin mal-bagalji.

Hemm regoli speċifiċi li jipproteġu lill-passiġġieri b'diżabilità u lill-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa fil-każ ta' telf, ħsara jew dewmien tat-tagħmir tal-mobilità, b'mod partikulari billi jeskludu limitu għall-kumpens iżda jirrelataw dan il-kumpens mal-ispiża tat-tiswija jew tal-bdil ta' dak it-tagħmir tal-mobilità partikulari. Dan ma japplikax għas-settur tal-avjazzjoni li fih, kif qalet il-Kummissjoni fl-2008[14], it-tali nuqqas legali jeħtieġ li jitranġa malajr kemm jista' jkun.

Il-korpi nazzjonali tal-infurzar maħtura skont ir-regolamenti fis-setturi tat-trasport bil-ferrovija u tat-trasport bit-triq huma kompetenti biex jiżguraw il-konformità mad-dispożizzjonijiet dwar ir-responsabbiltà tat-trasportaturi. Dan mhuwiex il-każ fis-settur marittimu u fis-settur tal-avjazzjoni. Dan ifisser li, għall-kuntrarju tal-ilmenti l-oħra kollha marbutin mad-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru, l-għadd kbir ta' lmenti marbutin mal-immaniġġjar ħażin tal-bagalji ma jiġix indirizzat mill-korpi nazzjonali tal-infurzar maħtura. Dan jaffettwa ċ-ċertezza legali u l-immaniġġjar omoġenu ta' kwistjonijiet bħal dawn fil-livell tal-UE.

Dan in-nuqqas legali fuq kwistjonijiet marbutin mal-bagalji u mat-tagħmir tal-mobilità se jiġi indirizzat fil-valutazzjoni tal-impatt li jmiss għar-reviżjoni tar-regolament dwar it-trasport bl-ajru.

9. ID-DRITT GĦAL SISTEMA RAPIDA U AĊĊESSIBBLI TA' TRATTAMENT TAL-ILMENTI

Meta l-passiġġieri tal-mezzi kollha tat-trasport ma jkunux issodisfati bl-applikazzjoni tad-drittijiet tagħhom min-naħa ta' trasportatur, huma għandhom id-dritt li l-ewwel jilmentaw mat-trasportatur u mbagħad, jekk xorta waħda jibqgħu ma jkunux issodisfati, li jilmentaw mal-korp kompetenti maħtur bħala l-korp nazzjonali tal-infurzar biex iwettaq dan il-kompitu. In-Netwerk taċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi wkoll jipprovdi għajnuna siewja lil dawk li

---

13 Il-konvenzjonijiet rilevanti internazzjonali u/jew tal-UE jistabbilixxu wkoll ħlasijiet awtomatiċi bil-quddiem, ta' valur minimu ta' EUR 21 000 għat-trasport bil-ferrovija u għat-trasport fuq l-ilma u ta' valur minimu ta' SDR 16 000 (jiġifieri ta' madwar EUR 17 600) għat-trasport bl-ajru. Għat-trasport bil-karozzi tal-linja ma hemm l-ebda ħlas bil-quddiem, iżda l-operatur irid jipprovdi għajnuna immedjata lill-vittmi ta' aċċident.

14 COM 158(2008).

jkunu qed jivvjaġġaw li jkollhom bżonn ta' informazzjoni u gwida fil-każ ta' interruzzjoni fil-vjaġġ tagħhom.

L-esperjenza uriet l-importanza li jiġu stabbiliti limiti taż-żmien għat-trattament tal-ilmenti kemm għall-operaturi kif ukoll għall-korpi nazzjonali tal-infurzar. L-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi ilmentaw ripetutament dwar il-prestazzjoni, kemm tat-trasportaturi kif ukoll tal-korpi nazzjonali tal-infurzar, fit-trattament tal-ilmenti, b'mod partikulari fit-trasport bl-ajru. Minħabba li r-Regolament dwar it-trasport bl-ajru ma jinkludi l-ebda limitu legali taż-żmien għat-trattament tal-ilmenti, il-Kummissjoni ħeġġet li jkun hemm ftehimiet volontarji dwar it-tali limiti taż-żmien – ftehimiet li kienu konklużi fl-2007[15]. Billi l-esperjenza wriet li dawn mhumiex rispettati b'mod wiesa'[16], il-leġiżlaturi tal-UE stabbilixxew limiti obbligatorji taż-żmien fil-leġiżlazzjoni sussegwenti. Ir-Regolament dwar it-trasport bil-ferrovija jistabbilixxi skadenzi għall-operaturi tal-ferrovija iżda mhux għall-korpi nazzjonali tal-infurzar; u r-Regolamenti l-ġodda dwar it-trasport fuq l-ilma u t-trasport bil-karozzi tal-linja jistabbilixxu limiti taż-żmien għat-trattament tal-ilmenti kemm għall-operaturi (xahrejn u tliet xhur rispettivament), kif ukoll għall-korpi nazzjonali tal-infurzar ("żmien raġonevoli").

Huwa fl-interess tal-partijiet kollha li d-drittijiet ta' maġġoranza kbira tal-passiġġieri li ma jkunux issodisfati jkunu rrimedjati bl-użu tal-proċeduri tal-ilmenti tat-trasportaturi stess. Għalhekk, l-informazzjoni li l-operatur jagħti lill-passiġġieri għandha tkun preċiża u legalment korretta. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jimmonitorjaw lit-trasportaturi sabiex jaraw li dawn ikunu konformi ma' dan l-obbligu. Informazzjoni qarrieqa jew mhix kompluta tista' tiskuraġġixxi lill-passiġġieri milli jaċċertaw li d-drittijiet tagħhom jiġu ssodisfati. Dan jirrappreżenta ksur ewlieni tal-liġi li kontrih għandhom jittieħdu sanzjonijiet, jekk ikun hemm bżonn, min-naħa tal-korpi nazzjonali tal-infurzar, abbażi tar-regoli nazzjonali u tal-UE rilevanti. Barra minn hekk, il-passiġġieri ma jistgħux jifhmu għaliex it-trasportaturi li jużaw l-aktar teknoloġija tal-informazzjoni avvanzata biex jirriklamaw u jbigħu l-biljetti, għall-ilmenti jistgħu jintlaħqu biss b'mezzi tradizzjonali ħafna ta' komunikazzjoni, bħat-telefonati internazzjonali jew il-faks.

– Il-valutazzjoni tal-impatt għal reviżjoni tar-Regolament dwar it-trasport bl-ajru se tivvaluta l-miżuri maħsubin biex jiżguraw li t-trasportaturi jistabbilixxu għodod li huma faċilment aċċessibbli (f'termini tal-ispejjeż, tal-modalitajiet, tal-iskadenzi, eċċ.) għall-passiġġieri, inklużi l-passiġġieri b'mobilità mnaqqsa, sabiex iressqu lment u jsegwuh, kif ukoll il-ħtieġa għat-trasportaturi u l-korpi nazzjonali tal-infurzar li jipprovdu aktar dejta statistika (jiġifieri dwar l-għadd tal-ilmenti mill-passiġġieri li jkunu ttrattaw u solvew) u biex dawn jittrattaw l-ilmenti f'limitu taż-żmien stabbilit.

– Għas-settur tal-ferrovija, għandhom jiġu stabbiliti ftehimiet volontarji dwar il-limiti taż-żmien għat-trattament tal-ilmenti, minħabba li dawn diġà japplikaw għall-mezzi l-oħra tat-trasport.

---

15 http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm.

16 COM 174(2011).

10. ID-DRITT GĦAL APPLIKAZZJONI SĦIĦA U GĦAL INFURZAR EFFETTIV TAD-DRITTIJIET TAL-PASSIĠĠIERI TAL-UE

Hemm bżonn ta' kooperazzjoni mtejba bejn il-korpi nazzjonali tal-infurzar tal-mezzi kollha tat-trasport sabiex jiġu żgurati applikazzjoni koerenti u l-infurzar tad-drittijiet tal-passiġġieri. L-Istati Membri għandhom jidentifikaw u jneħħu kull proċedura u liġi nazzjonali li tfixkel l-infurzar korrett tal-liġi tal-UE, pereżempju jekk ma jistax ikun hemm prosekuzzjoni tat-trasportaturi mhux nazzjonali tal-UE jew jekk il-ġurisprudenza tal-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja ma tistax tiġi applikata b'mod korrett. Dan mhux biss għandu jtejjeb iċ-ċertezza legali għall-passiġġieri, iżda għandu jistabbilixxi wkoll kundizzjonijiet indaqs għat-traportaturi li joperaw fil-livell internazzjonali. Il-komunikazzjonijiet preċedenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru[17] identifikaw oqsma li jixirqilhom attenzjoni partikulari anki fil-mezzi l-oħra.

L-infurzar effiċjenti jeħtieġ monitoraġġ attiv min-naħa tal-korpi nazzjonali tal-infurzar, minbarra l-miżuri reattivi bbażati fuq ilmenti ta' passiġġieri individwali. Il-Kummissjoni se tanalizza l-iskemi nazzjonali ta' pieni, sabiex tara jekk it-tliet kriterji applikabbli għall-iskemi ta' sanzjonijiet (li jkunu effettivi, proporzjonati u dissważivi) humiex biżżejjed sabiex jiġu evitati d-diskrepanzi fl-infurzar fil-livell nazzjonali jew jekk hemmx bżonn ta' aktar armonizzazzjoni sabiex it-trasportaturi jingħataw inċentiv ekonomiku biex jikkonformaw mal-leġiżlazzjoni dwar id-drittijiet tal-passiġġieri u sabiex ikunu żgurati kundizzjonijiet indaqs xierqa, kif mitlub mill-partijiet interessati.

Barra minn hekk, il-passiġġieri għandu jkollhom aċċess għal mezzi ta' rimedju faċli u adattati għall-but ta' kulħadd meta jiltaqgħu ma' xi problema. Is-soluzzjonijiet għat-tilwim barra mill-qorti, bħall-iskemi għar-Riżoluzzjonijiet Alternattivi għat-Tilwim[18], kif ukoll il-proċeduri nazzjonali jew Ewropej għat-talbiet iż-żgħar (bħal dik stabbilita mir-Regolament (KE) Nru 861/2007[19]) ġeneralment ikunu inqas għaljin għall-passiġġieri.

III. INIZJATTIVI OĦRAJN LI JIFFAĊILITAW L-IVVJAĠĠAR BLA XKIEL FL-UE U LIL HINN MINNHA: L-INTERMODALITÀ, IL-PJANIJIET GĦALL-KONTINWITÀ TAL-MOBILITÀ U D-DIMENSJONI INTERNAZZJONALI

L-intermodalità ssaħħaħ l-effettività tal-protezzjoni tal-passiġġieri billi tiffaċilita t-tibdil fir-rotot jew billi tipprovdi informazzjoni xierqa dwar il-konnessjonijiet tal-ivvjaġġar intermodali mill-aktar fis possibbli, b'mod partikulari (iżda mhux biss) fil-każ ta' interruzzjonijiet kbar ħafna fit-trasport. It-tibdil intermodali fir-rotot jgħin sabiex jitnaqqas l-inkonvenjent għall-passiġġieri u sabiex jitnaqqsu l-ispejjeż għall-industrija billi jnaqqas iż-żmien li fih il-passiġġieri jridu jingħataw l-attenzjoni x-xierqa. Il-provvista ta' "biljetti uniċi" (jiġifieri ta' kuntratt wieħed tat-trasport għal bosta vjaġġi fi ħdan mezz wieħed) u ta' biljetti integrati (li jistabbilixxu kuntratt tat-trasport għal katina intermodali ta' vvjaġġar) tiffaċilita l-ivvjaġġar u ssaħħaħ id-drittijiet tal-passiġġieri.

---

[17] COM 166(2011) u COM 174(2011).

[18] Ara l-proposti tal-Kummissjoni COM(2011) 793 u 794 tad-29 ta' Novembru 2011.

[19] ĠU L 199, 31.7.2007, p. 1.

Minħabba li t-trasport multimodali qiegħed isir realtà, pereżempju permezz tal-integrazzjoni tal-kuntratti tat-trasportaturi, il-qafas leġiżlattiv għad-drittijiet tal-passiġġieri se jkollu jiġi adattat sabiex jindirizza l-kwistjoni tal-interruzzjoni fil-punti ta' konnessjoni fi vjaġġ intermodali. Id-Direttiva dwar is-sistemi ta' trasport intelliġenti (is-STI)[20] tinkludi l-iżvilupp ta' speċifikazzjonijiet li jorbtu għall-provvista ta' servizzi tal-informazzjoni dwar l-ivvjaġġar multimodali madwar l-UE kollha. Ir-Regolament dwar it-trasport bil-ferrovija jobbliga lill-kumpaniji tal-ferroviji u lill-bejjiegħa tal-biljetti biex jadattaw is-sistemi kompjuterizzati tagħhom ta' bbukkjar u informazzjoni dwar l-ivvjaġġar skont sett ta' standards komuni adottati fl-2011[21] ("STI għat-TAP (l-applikazzjonijiet telematiċi għas-servizzi tal-passiġġieri)") sabiex ikunu jistgħu jingħataw, madwar l-UE kollha, servizzi ta' informazzjoni preċiża dwar l-ivvjaġġar u servizzi ta' bejgħ tal-biljetti. Dawn l-istandards se jipprovdu għall-interfaċċji għall-inklużjoni ta' mezzi oħrajn tat-trasport.

Il-kriżi tas-sħaba tal-irmied u l-interruzzjonijiet marbutin mat-temp fl-2010, li affettwaw it-trasport bl-ajruplani, bil-ferroviji u bit-triq, enfasizzaw il-ħtieġa għal aktar flessibbiltà fis-sistemi tat-trasport tal-Ewropa u għal soluzzjonijiet intermodali aktar effettivi sabiex tinżamm il-mobilità tal-passiġġieri u tan-negozji, permezz ta' tħejjija, koordinazzjoni u kooperazzjoni mtejba bejn l-atturi kollha involuti.

L-awtoritajiet tal-akbar swieq tat-trasport bl-ajru [l-Istati Uniti u l-Kanada] wkoll qegħdin itejbu d-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru. Pajjiżi oħra Ewropej u tal-Afrika ta' Fuq se japplikaw ir-regolamenti tal-UE bħala parti mill-ftehimiet bilaterali jew multilaterali tagħhom mal-UE fil-qasam tal-avjazzjoni. Madankollu, s'issa l-UE hija l-unika parti tad-dinja fejn hemm standards minimi fil-mezzi kollha tat-trasport, li minnhom jibbenifikaw il-passiġġieri kollha fl-Ewropa, inklużi ċ-ċittadini ta' pajjiżi terzi li jkunu qed jivvjaġġaw permezz ta' servizzi tat-trasport koperti mir-regolamenti tal-UE.

Sabiex tittejjeb il-protezzjoni tal-passiġġieri lil hinn mill-fruntieri tal-UE, il-kwistjonijiet dwar id-drittijiet tal-passiġġieri se jiġu indirizzati fil-ftehimiet bilaterali u multilaterali għall-mezzi kollha tat-trasport, kif spjegat fil-White Paper.

IV. Konklużjonijiet

L-istess prinċipji u drittijiet ewlenin ġew introdotti fil-mezzi kollha tat-trasport sabiex l-ivvjaġġar fl-UE jsir esperjenza aktar faċli u aktar pjaċevoli, permezz ta' żieda fil-kwalità tas-servizzi, fil-protezzjoni ta' dawk li jivvjaġġaw u fl-attrazzjoni tal-industrija Ewropea tat-trasport.

Dawn id-drittijiet tal-passiġġieri se jibqgħu jiffurmaw parti integrali mill-viżjoni Ewropea tal-politika tat-trasport anke jekk il-kundizzjonijiet u l-modi ta' applikazzjoni jvarjaw u jevolvu.

L-għan ewlieni issa huwa li dawn ir-regoli jsiru regoli li jkunu jistgħu jinftehmu faċilment u li jissaħħu l-implimentazzjoni u l-infurzar tagħhom fil-mezzi kollha tat-trasport bil-għan li jkun hemm approċċ konverġenti f'dan il-qasam. Il-Kummissjoni se tkompli taħdem kemm fuq kwistjonijiet regolatorji kif ukoll fuq kwistjonijiet li mhumiex regolatorji, sabiex issaħħaħ il-

[20] Id-Direttiva 2010/40/UE (ĠU L 207, 6.8.2010, p. 1).

[21] Ir-Regolament (UE) Nru 454/2011, ĠU L 123, 12.5.2011, p. 11.

protezzjoni effettiva tal-passiġġieri u tiżgura li l-leġiżlazzjoni tal-UE tkun applikata b'mod proporzjonat u effettiv.

L-ewwel nett, f'koordinazzjoni mar-reviżjoni li għaddejja bħalissa tad-Direttiva 90/314/KEE dwar il-vjaġġi kollox kompriż (il-vjaġġi b'kollox inkluż), fl-2012 il-Kummissjoni se tanalizza jekk għandhiex tipproponi li timmodernizza l-ewwel regolament dwar id-drittijiet tal-passiġġieri, jiġifieri r-Regolament (KE) Nru 261/2004 dwar l-avjazzjoni. Flimkien ma' din il-Komunikazzjoni, il-Kummissjoni qed tniedi konsultazzjoni pubblika dwar sett ta' mistoqsijiet li huma rilevanti għal din ir-reviżjoni.

It-tieni nett, il-Kummissjoni se taħdem mal-korpi nazzjonali tal-infurzar sabiex taqbel magħhom dwar gwida għall-applikazzjoni tal-liġi tal-UE, mingħajr ħsara għal kwalunkwe interpretazzjoni li tista' tagħti l-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja fil-ġejjieni, l-ewwel nett għall-applikazzjoni bla xkiel tar-Regolament dwar il-passiġġieri tal-ajru b'diżabilità u l-passiġġieri tal-ajru b'mobilità mnaqqsa, b'mod partikulari fid-dawl tal-Logħob Olimpiku u Para-Olimpiku tal-2012; imbagħad għall-passiġġieri tat-trasport bil-ferrovija (fl-2013), tat-trasport fuq l-ilma (fl-2014) u tat-trasport bit-triq (fl-2015).

Fl-istess ħin, il-Kummissjoni se ttejjeb l-azzjoni ta' infurzar permezz ta' kooperazzjoni msaħħa mal-korpi nazzjonali tal-infurzar u permezz ta' skambju aktar sistematiku ta' prattiki tajbin, ta' informazzjoni u ta' statistika mal-korpi nazzjonali tal-infurzar u mal-partijiet interessati. Il-Kummissjoni se teżamina wkoll, flimkien ma' pajjiżi terzi, kif tista' testendi l-applikazzjoni tal-prinċipji tal-UE dwar il-protezzjoni tal-passiġġieri għal vjaġġi li jsiru barra mill-UE.

F'perjodu iqsar taż-żmien, il-passiġġieri jeħtieġ li jkunu jafu d-drittijiet tagħhom u li jifhmuhom. Jeħtieġ li jkunu żguri li dawn se jiġu applikati u li l-awtoritajiet se jipproteġuhom b'mod effettiv, jekk ikun hemm bżonn. Il-lista mehmuża ma' dan id-dokument tiġbor fil-qosor id-drittijiet ewlenin tal-passiġġieri fl-UE u tagħti ħarsa ġenerali ċara u konċiża lejn dawn id-drittijiet.

ANNESS

ID-DRITTIJIET EWLENIN TAL-PASSIĠĠIERI FL-UE[22]

1. ID-DRITT GĦAN-NONDISKRIMINAZZJONI FL-AĊĊESS GĦAT-TRASPORT

Il-passiġġieri kollha għandhom aċċess ugwali għat-trasport u huma protetti b'mod partikulari mid-diskriminazzjoni bbażata fuq in-nazzjonalità, ir-residenza jew id-diżabilità.

2. ID-DRITT GĦALL-MOBILITÀ: L-AĊĊESSIBBILTÀ U L-GĦAJNUNA MINGĦAJR EBDA SPIŻA ADDIZZJONALI GĦALL-PASSIĠĠIERI B'DIŻABILITÀ U GĦALL-PASSIĠĠIERI B'MOBILITÀ MNAQQSA (PMM)

Il-PMM għandhom id-dritt li jingħataw l-għajnuna mingħajr ebda spiża addizzjonali meta jkunu qed jivvjaġġaw bil-mezzi kollha tat-trasport sabiex ikunu jistgħu jgawdu mill-istess possibbiltajiet tal-ivvjaġġar bħaċ-ċittadini l-oħra.

3. ID-DRITT GĦALL-INFORMAZZJONI QABEL IX-XIRI TAL-BILJETT U FID-DIVERSI STADJI TAL-VJAĠĠ, B'MOD PARTIKULARI F'KAŻ LI JKUN HEMM XI INTERRUZZJONI

Il-passiġġieri għandhom id-dritt jiġu infurmati b'mod korrett dwar il-prezz tal-biljett, id-drittijiet tagħhom u ċ-ċirkustanzi tal-vjaġġ tagħhom b'mod rilevanti u f'waqtu kemm qabel il-vjaġġ kif ukoll waqt u wara l-vjaġġ f'każ ta' interruzzjoni.

4. ID-DRITT LI JIĠU RRINUNZJATI L-ISPEJJEŻ TAL-VJAĠĠ (RIMBORŻ) META L-VJAĠĠ JIĠI INTERROTT

Fil-każ ta' dewmien twil, ta' vjaġġ ikkanċellat jew ta' rifjut tal-imbarkazzjoni, il-passiġġieri għandhom id-dritt jiġu rrimborżati l-prezz sħiħ tal-biljett.

5. ID-DRITT LI JITWETTAQ IL-KUNTRATT TAT-TRASPORT (LI JKUN HEMM TIBDIL FIR-ROTOT JEW LI JKUN HEMM IBBUKKJAR MILL-ĠDID) F'KAŻ LI JKUN HEMM XI INTERRUZZJONI

Fil-każ ta' dewmien twil, ta' vjaġġ ikkanċellat jew ta' rifjut tal-imbarkazzjoni, il-passiġġieri għandhom id-dritt jirċievu servizz alternattiv tat-trasport mill-aktar fis possibbli jew li jibbukkjaw mill-ġdid meta jkun l-iktar konvenjenti għalihom. It-trasportatur għandu joffrilhom l-għażla malli sseħħ l-interruzzjoni, b'mod ċar u li ma jkunx kontroversjali.

[22] Dan id-dokument għandu biss għan illustrattiv. Huwa ma jorbotx legalment.

6. ID-DRITT LI WIEĦED JINGĦATA GĦAJNUNA FIL-KAŻ TA' DEWMIEN TWIL FIT-TLUQ JEW FIL-PUNTI TA' KONNESSJONI

Il-passiġġieri li jitħallew l-art għandhom id-dritt li jingħataw livell minimu ta' attenzjoni minnufih, fuq il-post fit-terminals/fl-istazzjonijiet u/jew abbord waqt li jkunu qegħdin jistennew li jibda jew li jitkompla l-vjaġġ imdewwem jew sakemm ikunu qed jistennew li jsir it-tibdil fir-rotot tagħhom.

7. ID-DRITT GĦAL KUMPENS

F'ċerti kundizzjonijiet fil-każ ta' vjaġġ b'dewmien twil jew ta' vjaġġ ikkanċellat u dejjem fil-każ ta' rifjut tal-imbarkazzjoni fit-trasport bl-ajru, il-passiġġieri huma intitolati għal kumpens finanzjarju standardizzat għall-inkwiet li jkunu sofrew. Dan il-kumpens ivarja għal kull mezz tat-trasport skont iż-żmien li jkun intilef minħabba l-interruzzjoni, id-distanza tal-vjaġġ u/jew il-prezz tal-biljett.

8. ID-DRITT GĦAR-RESPONSABBILTÀ TAT-TRASPORTATURI GĦALL-PASSIĠĠIERI U L-BAGALJI TAGĦHOM

Skont il-konvenzjonijiet internazzjonali u l-liġi tal-UE, it-trasportaturi huma responsabbli għall-passiġġieri u għall-bagalji tagħhom. Fil-każ ta' mewt, korriment u problemi bil-bagalji u f'xi każijiet ta' dewmien, il-passiġġieri jistgħu jkunu intitolati għal kumpens li għandu jiġi stabbilit skont il-ħsara li jkunu sofrew. Dan il-kumpens jista' jkun limitat skont il-liġi applikabbli.

9. ID-DRITT GĦAL SISTEMA RAPIDA U AĊĊESSIBBLI TA' TRATTAMENT TAL-ILMENTI

Il-passiġġieri għandhom id-dritt iressqu lment lit-trasportatur jekk ma jkunux issodisfati. Jekk ma jingħatawx tweġiba dwar dan l-ilment wara ċertu limitu taż-żmien, jew jekk ma jkunux issodisfati bit-tweġiba tat-trasportaturi, huma għandhom id-dritt iressqu l-ilment lill-korp nazzjonali tal-infurzar kompetenti, li għandu jittratta dan l-ilment fi żmien raġonevoli. Il-proċeduri fil-qorti u barra mill-qorti wkoll huma disponibbli skont il-liġi nazzjonali u tal-UE (pereżempju s-sistemi ta' Riżoluzzjonijiet Alternattivi għat-Tilwim u l-Proċeduri nazzjonali jew Ewropej għat-talbiet iż-żgħar fil-qorti).

10. ID-DRITT GĦAL APPLIKAZZJONI SĦIĦA U GĦAL INFURZAR EFFETTIV TAD-DRITTIJIET TAL-PASSIĠĠIERI TAL-UE

Il-passiġġieri għandhom id-dritt jistennew applikazzjoni xierqa tar-regoli tal-UE min-naħa tat-trasportaturi u infurzar effettiv tagħhom mill-korpi nazzjonali tal-infurzar.