



Stqarrija għall-Istampa

Il-Lussemburgu, it-8 ta' Novembru 2018

Id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE huma komprensivi, iżda l-passiġġieri għad iridu jithabtu biex jiksuhom, jgħidu l-Awdituri

Skont rapport ġdid li nħareġ mill-Qorti Ewropea tal-Awdituri, is-sistema tal-UE għad-drittijiet tal-passiġġieri hija żviluppata tajjeb, iżda l-passiġġieri jridu jithabtu ħafna sabiex ikunu jistgħu jibbenefikaw minnhom. Skont l-awdituri, ta' spiss il-passiġġieri ma jkunux jafu xi drittijiet għandhom u ma jkollhomx informazzjoni Prattika dwar kif jistgħu jiksuhom. Huma jagħmlu għadd ta' rakkomandazzjonijiet bl-għan li jsir titjib, inkluż dwar kumpens awtomatiku għal dewmien f'ċerti sitwazzjonijiet, biex il-passiġġieri ma jkollhomx għalfejn jitolbu dan il-kumpens huma stess. Huma jagħmlu wkoll 10 suggerimenti li jistgħu jikkontribwixxu għat-titjib tal-esperjenza tal-ivvjaġġar tal-passiġġieri kollha.

Il-Kummissjoni Ewropea stabbiliet gabra ta' drittijiet ewlenin għall-passiġġieri tal-UE, li huma komuni għall-erba' mezzi ta' trasport pubbliku - bl-ajru, bil-ferroviji, fuq l-ilma u bix-xarabanks. Id-drittijiet huma garantiti għal kull mezz ta' trasport, għalkemm il-firxa tal-kopertura u r-regoli speċifiċi jvarjaw minn regolament għall-iehor.

Biex jeżaminaw jekk id-drittijiet tal-passiġġieri humiex qed jiġu protetti b'mod effettiv, l-awdituri żaru r-Repubblika Ċeka, il-Ġermanja, l-Irlanda, il-Greċja, Spanja, Franza, l-Italja, in-Netherlands, il-Polonja u l-Finlandja, u wettqu żewġ stħarriġiet għall-passiġġieri. Huma sabu li l-kopertura tar-regolamenti tagħmel il-qafas tal-UE uniku fil-livell globali. Madankollu, bosta passiġġieri ma jafux biżżejjed xi drittijiet għandhom u ħafna drabi ma jiksuhomx minħabba problemi relatati mal-infurzar. Barra minn hekk, filwaqt li d-drittijiet ewlenin huma maħsuba biex jiproteġu l-passiġġieri kollha, l-ammont ta' protezzjoni jiddependi mill-mezz ta' trasport użat.

"L-impenn tal-UE favur id-drittijiet tal-passiġġieri huwa indisputabbli", qal George Pufan, il-Membru tal-Qorti Ewropea tal-Awdituri responsabbli għar-rapport. "Iżda biex tkun tista' taqdi bl-aħjar mod l-interessi tal-passiġġieri, is-sistema trid tkun aktar koerenti, aktar faċli għall-utent u aktar effettiva."

L-iskop ta' din l-istqarrija għall-istampa huwa li jingħataw il-messaġġi prinċipali tar-rapport speċjali adottat mill-Qorti Ewropea tal-Awdituri.

Ir-rapport sħiħ jinsab fuq www.eca.europa.eu.

ECA Press

Mark Rogerson – Kelliem

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – Uffiċjal tal-Istampa

T: (+352) 4398 45410

M: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu

@EUAuditors

eca.europa.eu

Bosta dispożizzjonijiet fir-regolamenti jistgħu jiġu interpretati b'mod differenti, u l-ammont previst li jingħata bħala kumpens ma jzommx il-valur tal-akkwist tiegħu, peress li ma teżisti l-ebda dispożizzjoni dwar l-aġġustament għall-inflazzjoni. Skont l-awdituri, il-limitazzjonijiet fil-ġurisdizzjoni tal-Korpi Nazzjonali tal-Infurzar u d-diversi eċċezzjonijiet inaqqsu b'mod sinifikanti l-kopertura tad-drittijiet tal-passiġġieri.

Il-livell ta' sensibilizzazzjoni fost il-passiġġieri jibqa' relattivament baxx, u l-kampanji ta' sensibilizzazzjoni setgħu pprovdew gwida aktar Prattika dwar x'għandu jsir f'każijiet ta' interruzzjoni fl-ivvjaġġar. Is-sistema attwali għat-trattament tal-kumpensi timponi piż sinifikanti kemm għat-trasportaturi kif ukoll għall-passiġġieri, u l-proċeduri mhumiex trasparenti. Passiġġieri li jkunu fuq l-istess vjaġġ jistgħu jiġu ttrattati b'mod differenti u l-approċċ għall-infurzar tad-drittijiet ivarja skont il-mezz ta' trasport u l-Istat Membru.

Karol, passiġġier li wieġeb għall-istharrig tal-awdituri, irrakkonta l-esperjenza tiegħu: *"It-titjiriet kollha minn Gdańsk ittardjaw minħabba kundizzjonijiet ħżiena tat-temp. Meta t-traffiku tal-ajru reġa' ġie normali, l-ajruplan allokat għar-rotta tiegħi eventwalment intuża biex jopera titjira oħra. Jiena ressaqt ilment, bħalma għamlu passiġġieri oħra li kellhom l-istess titjira tiegħi. Xi wħud minna ma ħadu l-ebda kumpens filwaqt li oħrajn ħadu, minkejja l-fatt li l-kundizzjonijiet għad-dewmien kienu l-istess".*

Greta wkoll ipparteċipat fl-istharrig: *"Waqt vjaġġ minn Düsseldorf għal Krakovja tlift konnessjoni bil-ferrovija fi Praga. Il-biljett globali kien inbiegħ mit-trasportatur Germaniż, iżda parti mill-vjaġġ kienet operata minn trasportatur Ċek. Minħabba d-dewmien, stajt biss inkompli l-vjaġġ l-għada. Iż-żewġ kumpaniji ferrovjarji ma aċċettawx li jħallsuli l-akkomodazzjoni f'lukanda u kelli nibbukkja waħda fi Praga bi spejjeż tiegħi. L-ebda waħda miż-żewġ kumpaniji ma dehrilha li kienet responsabbli biex tirrimborża din l-ispiza jew biex tipprovi l-kumpens dovut għal dan id-dewmien".*

Skont l-awdituri, il-monitoraġġ imwettaq mill-Kummissjoni Ewropea wassal biex ir-regolamenti jiġu kkjarifikati. Madankollu, minħabba l-fatt li l-Kummissjoni ma għandhiex il-mandat biex tiżgura l-infurzar, hemm diskrepanzi fl-applikazzjoni tad-drittijiet tal-passiġġieri.

L-awdituri jagħmlu għadd ta' rakkomandazzjonijiet bl-għan li jsir titjib:

- tiżdied il-koerenza, iċ-ċarezza u l-effettività tad-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE; jenħtieg li dan l-għan ikun jinkludi l-obbligu li t-trasportaturi jispjegaw il-kawżi tal-interruzzjoni fi żmien 48 siegħa u jwettqu pagamenti awtomatiċi ta' kumpens;
- tiżdied is-sensibilizzazzjoni tal-passiġġieri;
- tiżdied is-setgħa tal-Korpi Nazzjonali tal-Infurzar u jissahħaħ il-mandat tal-Kummissjoni.

Noti lill-Edituri

L-awdituri kkuntattjaw lil trasportaturi, awtoritajiet pubbliċi u passiġġieri ordinarji. Ibbażat fuq dan, huma qed jagħmlu 10 suggerimenti li jistgħu jikkontribwixxu għat-titjib tal-esperjenza tal-ivvjaġġar ta' kulhadd f'każ li l-vjaġġ jiġi interrott:

1. Ippersonalizza l-ivvjaġġar tiegħek kemm jista' jkun – meta tixtri biljett, identifika lilek innifsek mat-trasportatur, eż. ipprovidi d-dettalji ta' kuntatt tiegħek. Tkun tista' tiġi infurmat dwar l-interruzzjonijiet jekk it-trasportaturi jkollhom id-dettalji ta' kuntatt tiegħek. Barra minn hekk, jekk ikollok bżonn titlob kumpens, biljett personalizzat huwa l-aħjar mod biex turi li verament kont abbord u ġejt affettwat mill-interruzzjoni.
2. Hu ritratt tal-bagalja tiegħek – meta l-vjaġġ tiegħek jinvolvi ċ-check-in tal-bagalji, hija idea tajba li jkollok ritratt tal-bagalja tiegħek u tal-kontenut tagħha. Dan jiffrankalek il-ħin f'każ li tagħmel talba għal kumpens u jipprovidi evidenza tal-valur tal-oġġetti mitlufa.
3. Tasalx tard għaċ-check-in – huwa importanti li tiftakar li d-drittijiet tal-passiġġieri japplikaw biss jekk tagħmel iċ-check-in fil-ħin. Jekk titlef it-tluq tiegħek minħabba l-fatt li l-bank taċ-check-in ikun diġà għalaq meta tkun wasalt, inti ma tkunx eligibbli għall-assistenza.
4. Itlob l-informazzjoni fil-punti tat-tluq – inti għandek id-dritt li tiġi aġġornat jekk it-tluq tiegħek jiġi ttardjat, jew jekk ikun hemm xi problema oħra fil-vjaġġ tiegħek. Jekk ir-rappreżentant tat-trasportatur ma jkunx preżenti jew ma jipprovdix informazzjoni siewja, hu nota ta' dan u inkludi din l-osservazzjoni fit-talba għal kumpens li tagħmel lit-trasportatur.
5. Itlob dejjem għall-assistenza – jekk tesperjenza dewmien twil jew kancellazzjoni fuq kwalunkwe mezz ta' trasport, int għandek id-dritt li tircievi assistenza. Dan ifisser li jkollok aċċess għall-ilma u għal ikla ħafifa jew ikla normali. Jekk ir-rappreżentanti tat-trasportatur ma jipprovdix dawn l-affarijiet fuq inizzjattiva proprja tagħhom, jeħtieġ li titlobhom int. Jekk ma jaċċettawx, hu nota ta' dan u inkludi din l-osservazzjoni fit-talba għal kumpens li tagħmel lit-trasportatur.
6. Żomm l-irċevuti kollha – jekk ma tingħatax assistenza fil-punt tat-tluq (ajruport, stazzjon tax-xarabanks jew stazzjon ferrovjarju, port) jew tkun se titlaq minn post remot (waqfa tax-xarabank), inti tista' titlob lit-trasportatur biex tingħata kumpens għall-ispejjeż addizzjonali. It-trasportaturi ġeneralment jitolbu prova tal-ħlas għax-xorb u għall-ikliet ħfief, u jistgħu ma jaċċettawx jekk l-ammont ta' oġġetti ma jkunx proporzjonat mad-durata tad-dewmien, jew jekk l-ispejjeż ikunu għaljin b'mod mhux raġonevoli. Japplikaw prinċipji simili jekk ikollok issib akkomodazzjoni sakemm tkun qed tistenna tluq ieħor fil-jum ta' wara.
7. Itlob prova tad-dewmien jew tal-kancellazzjoni – fl-erba' mezzi kollha ta' trasport, il-passiġġieri huma intitolati għal kumpens f'każ ta' dewmien twil u kancellazzjonijiet. Għalkemm ir-rata ta' kumpens u l-ħinijiet minimi ta' stennija jvarjaw skont il-mezzi ta' trasport, l-obbligu li turi li inti ġejt affettwat huwa l-istess għall-mezzi kollha. Jekk il-biljett tiegħek ma kellux ismek fuqu, ikseb prova fl-istazzjon jew abbord, li turi li int ġejt affettwat mid-dewmien jew mill-kancellazzjoni speċifiki.
8. Tagħmilx arrangamenti inti stess qabel ma l-ewwel tisma' l-proposta tat-trasportatur – f'każ ta' interruzzjoni fl-ivvjaġġar, ġeneralment tkun trid tkompli tivvjaġġa immedjatament permezz ta' trasportatur ieħor jew mezz ieħor ta' trasport. Aħna nirrakkomandaw li ma tagħmel xejn bil-għaġla: jekk tixtri biljett gdid, mingħajr ma tistenna li tircievi proposti alternattivi mingħand it-trasportatur, dan huwa daqslikieku kkanċellajt unilateralment il-kuntratt ta' trasport tiegħek. Dan itemm kull obbligu li t-trasportatur originali jkollu biex joffriek assistenza jew kumpens.
9. Itlob kumpens – jekk tista' turi li ġejt affettwat minn dewmien jew kancellazzjoni tat-tluq, u li d-durata tad-dewmien kienet aktar mil-limitu stabbilit fir-regolament, ipprezenta talba għal

kumpens lit-trasportatur. Dejjem irreferi għat-tluq speċifiku u għar-Regolament applikabbli. Jekk ma tirċievi l-ebda risposta mingħand it-trasportatur jew ma tkunx sodisfatt biha, irreferi l-każ lill-Korp Nazzjonali tal-Infurzar tal-pajjiż tat-tluq. L-organizzazzjonijiet l-oħra li jstgħu jgħinuk huma l-Korpi ta' Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (ADRs) u l-aġenziji responsabbli għall-ilmenti. Jeħtieġ li żżomm f'moħħok li tista' tintalab ħlas għal dawn is-servizzi.

10. Itlob kumpens għall-ispejjeż addizzjonali – f'ċerti każijiet, l-ammont li tkun tliet minħabba dewmien jew kancellazzjoni jkun akbar mill-ammont dovut lilek skont ir-regoli tal-UE dwar il-kumpens tad-drittijiet tal-passiġġieri. F'każijiet bħal dawn, inti tista' tippreżenta talba għal kumpens lit-trasportaturi skont il-konvenzjonijiet internazzjonali. Jeħtieġ li tkun ippreparat biex turi l-ammont eżatt li tliet, u n-nefqa żejda mgarrba minħabba l-interruzzjoni fl-ivvjaġġar.

Il-QEA tippreżenta r-rapporti speċjali tagħha lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill tal-UE, kif ukoll lil partijiet interessati oħra bħall-parlamenti nazzjonali, il-partijiet ikkonċernati mis-settur tal-industrija u r-rappreżentanti tas-soċjetà ċivili. Il-maġġoranza l-kbira tar-rakkomandazzjonijiet li nagħmlu fir-rapporti tagħna jiddaħħlu fil-prattika. Il-fatt li dan isir daqshekk ta' spiss jissottolinja l-benefiċċju tax-xogħol tagħna għaċ-ċittadini tal-UE.

Ir-Rapport Speċjali Nru 30/2018 "Id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE huma komprensivi, iżda l-passiġġieri għad iridu jiġu biex jiksuhom" huwa disponibbli fuq is-sit web tal-QEA (eca.europa.eu) bi 23 lingwa tal-UE.