

Rapport Speċjali

Id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE huma komprensivi, iżda l-passiġġieri għad iridu jiżgħabu biex jiksuhom

(skont l-Artikolu 287(4), it-tieni subparagrafu, TFUE)



IL-QORTI
EWROPEA
TAL-AWDITURI

TIM TAL-AWDITJAR

Ir-rapporti speċjali tal-QEA jipprezentaw ir-riżultati tal-awditj li twettaq ta' politiki u programmi tal-UE, jew ta' suġġetti relatati mal-ġestjoni minn oqsma speċifiċi tal-baġit. Il-QEA tagħzel u tfassal dawn il-kompiti tal-awditjar biex timmassimizza l-impatt tagħhom billi tqis ir-riskji għall-prestazzjoni jew għall-konformità, il-livell ta' introjtu jew ta' nfiq involut, l-iżviluppi li jkunu għad iridu jseħħu u l-interess politiku u pubbliku.

Dan l-awditu tal-prestazzjoni twettaq mill-Awla II tal-Awditjar li tispċjalizza fl-oqsma ta' nfiq Investiment għall-koeżjoni, it- tkabbir u l-inkluzjoni, u li hija mmexxija minn Iliana Ivanova, Membru tal-QEA. L-awditu tmexxa minn George Pufan, Membru tal-QEA, b'appoġġ minn Patrick Weldon, Kap tal-Kabinett u Mircea Radulescu, Attaché; Pietro Puricella, Maniġer Prinċipali; Erki Must, Kap tal-Komputu; Aleksandra Klis-Lemieszonek, Zuzana Gullova, Marjeta Leskovar u Annekatrin Langer, Awdituri; u Petra Karkosova, assistenta segretarjali. Zuzanna Filipski u Richard Moore pprovdew appoġġ lingwistiku.



Mix-xellug għal-lemin: Marjeta Leskovar, Mircea Radulescu, Zuzana Gullova, Patrick Weldon, Aleksandra Klis-Lemieszonek, Erki Must, Pietro Puricella, George Pufan, Annekatrin Langer

WERREJ

	Paragrafu
Sommarju eżekuttiv	I - XI
Introduzzjoni	1 - 8
Ambitu u approċċ tal-awditjar	9 - 14
Osservazzjonijiet	15 - 66
L-UE hija impenjata favur id-drittijiet tal-passiġġieri iżda għad baqa' bosta sfidi fir-rigward tal-implimentazzjoni	15 - 45
Il-prattiki favur il-passiġġieri jeżistu wkoll barra mill-qafas tal-UE	15 - 16
Id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE mhumiex dejjem ċari	17 - 22
Id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE jiddependu fuq it-trasportaturi u huma limitati minn derogi	23 - 27
Il-passiġġieri mhumiex konxji biżżejjed tad-drittijiet tagħhom	28 - 32
Il-passiġġieri għandhom diffikultajiet biex jiksbu d-drittijiet tagħhom	33 - 45
L-infurzar ivarja u jiddependi fuq il-prattiki ta' kull Stat Membru	46 - 66
L-istruttura u l-prattiki ta' infurzar tan-NEBs ivarjaw	46 - 55
L-aġenziji responsabbli għall-ilmenti u l-korpi tas-Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim qed jimlew il-lakuni li hallew in-NEBs fir-rigward tal-infurzar	56 - 61
Il-Kummissjoni qed tippermetti l-iskambju ta' esperjenzi bejn in-NEBs iżda ma għandhiex mandat biex tiżgura l-infurzar uniformi tad-drittijiet tal-passiġġieri	62 - 66
Konkluzjonijiet u rakkomandazzjonijiet	67 - 76
Anness I - Għaxar sugġerimenti li jistgħu jikkontribwixxu għat-titjib tal-esperjenza tal-ivvjaġġar tiegħek	
Anness II - Kwestjonarju tal-istħarriġ statistiku tal-QEA	
Risposti tal-Kummissjoni	

SOMMARJU EŻEKUTTIV

Informazzjoni dwar id-drittijiet tal-passiġġieri

I. Matul dawn l-aħħar 20 sena, il-vjaġġi bil-mezzi kollha tat-trasport żdiedu b'mod qawwi fl-Ewropa. B'rispons għal dan, l-Unjoni Ewropea ħadet passi biex tiżgura livell minimu ta' protezzjoni għall-passiġġieri ta' erba' mezzi tat-trasport pubbliku: dawk li jivvjaġġaw bl-ajru, bil-ferroviji, bit-trasport fuq l-ilma u bix-xarabanks. Fl-2011, il-Kummissjoni stabbiliet 10 drittijiet ewlenin għall-passiġġieri tal-UE, li huma komuni għall-mezzi kollha tat-trasport. Id-drittijiet tal-passiġġieri huma garantiti f'regolamenti relatati ma' dawn l-erba' mezzi ta' trasport pubbliku. Il-firxa tal-kopertura u r-regoli speċifiċi jvarjaw minn regolament għall-ieħor.

Kif wettaqna l-awditu tagħna

II. Aħna eżaminajna sa liema punt id-drittijiet tal-passiġġieri qed jiġu protetti b'mod effettiv, billi eżaminajna jekk:

- il-kamp ta' applikazzjoni u l-kopertura tar-regolamenti humiex jiproteġu b'mod effettiv id-drittijiet tal-passiġġieri u jekk dawn id-drittijiet humiex fil-fatt jinkisbu;
- id-drittijiet tal-passiġġieri humiex qed jiġu infurzati b'mod effettiv.

III. Aħna wettaqna intervisti mal-Kummissjoni u żorna 10 Stati Membri: ir-Repubblika Ċeka, il-Ġermanja, l-Irlanda, il-Greċja, Spanja, Franza, l-Italja, in-Netherlands, il-Polonja u l-Finlandja. Fl-Istati Membri kollha, l-ambitu tal-awditjar kien jinkludi t-trasport bl-ajru filwaqt li t-trasport ferrovjarju, dak fuq l-ilma u x-xarabanks ġew koperti biss f'xi wħud mill-Istati Membri. Aħna wettaqna wkoll żewġ sħarriġiet tal-passiġġieri sabiex nivvalutaw is-sensibilizzazzjoni u l-għarfien dwar id-drittijiet tal-passiġġieri.

X'sibna

IV. Il-fatt li l-mezzi prinċipali ta' trasport pubbliku jiġu koperti fir-regolamenti jagħmel il-qafas uniku fil-livell globali. Madankollu, bosta passiġġieri mhumiex konxji biżżejjed tad-drittijiet tagħhom u ħafna drabi ma jiksuhomx minħabba problemi relatati mal-infurzar.

V. Aħna osservajna ċerti prattiki tajbin li jiġu applikati f'pajjiżi oħra barra mit-territorju tal-UE li, jekk jiġu applikati fl-Ewropa, jistgħu jtejbju aktar il-kwalità tad-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE. L-10 drittijiet ewlenin huma maħsuba biex jiproteġu l-passiġġieri kollha li jivvjaġġaw fuq l-erba' mezzi ta' trasport pubbliku. Il-firxa tal-kopertura tal-protezzjoni tiddependi fuq il-mezz speċifiku tat-trasport li jintuża.

VI. Bosta dispożizzjonijiet tar-regolamenti jistgħu jiġu interpretati b'mod differenti. Il-kunċetti ta' informazzjoni, assistenza u kundizzjonijiet għal rotot alternattivi mhumiex iddefiniti biżżejjed fir-regolamenti. L-ammont tal-kumpens ma jzommx il-valur tal-akkwist tiegħu. Barra minn hekk, bosta limitazzjonijiet fil-ġurisdizzjoni tal-Korpi Nazzjonali tal-Infurzar u d-derogi previsti fir-regolamenti jnaqqsu b'mod sinifikanti l-kopertura tad-drittijiet tal-passiġġieri.

VII. Il-passiġġieri jeħtieġ li jkunu konxji tad-drittijiet tagħhom biex ikunu jistgħu jibbenefikaw mill-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri. Madankollu, il-livell ta' sensibilizzazzjoni għadu relattivament baxx. Il-kampanji ta' sensibilizzazzjoni ffukaw fuq l-eżistenza tad-drittijiet tal-passiġġieri, iżda setgħu pprovdew gwida aktar Prattika dwar kif wieħed għandu jipproċedi f'każ ta' interruzzjoni fl-ivvjaġġar.

VIII. Is-sistema attwali għat-trattament tal-kumpens tinvolti piż amministrattiv sinifikanti kemm għat-trasportaturi kif ukoll għall-passiġġieri, peress li miljuni ta' talbiet iridu jiġu pprezentati u ttrattati b'mod individwali. Il-proċeduri applikati mit-trasportaturi u mill-korpi nazzjonali tal-infurzar (NEBs) biex jirrispondu għat-talbiet individwali mhumiex trasparenti. Passiġġieri li jkunu fuq l-istess vjaġġ li jkun gie affettwat minn interruzzjoni jistgħu jiġu ttrattati b'mod differenti.

IX. In-NEBs għandhom il-kompitu li jirrinfurzaw ir-regolamenti. Attwalment, l-approċċ tagħhom għall-infurzar tad-drittijiet ta' passiġġieri individwali jvarja skont il-mezz ta' trasport u l-Istat Membru. Fil-biċċa l-kbira tal-każijiet, in-NEBs jittrattaw l-ilmenti li jaslu mingħand passiġġieri li ma jkunux sodisfatti.

X. Il-monitoraġġ imwettaq mill-Kummissjoni fuq l-implimentazzjoni tal-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri wassal għal kjarifiki tar-regolamenti. Madankollu, il-fatt li l-Kummissjoni ma

għandhiex il-mandat biex tiżgura l-infurzar tad-drittijiet tal-passiġġieri, irrizulta fl-applikazzjoni diverġenti ta' dawn id-drittijiet.

X'nirrakkomandaw

XI. Il-Qorti tagħmel għadd ta' rakkomandazzjonijiet rigward: it-titjib tal-koerenza, taċ-ċarezza u tal-effettività tal-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri; iż-żieda fis-sensibilizzazzjoni tal-passiġġieri; l-għoti ta' setgħa ulterjuri lin-NEBs u t-tisħiħ tal-mandat tal-Kummissjoni. Aħna qed nagħtu wkoll 10 sugġerimenti li jistgħu jikkontribwixxu għat-titjib tal-esperjenza tal-ivvjagġar ta' kulhadd.

INTRODUZZJONI

Il-kuncett ta' drittijiet tal-passigġieri

1. Matul dawn l-aħħar 20 sena, il-vjaġġi bil-mezzi kollha tat-trasport żdiedu b'mod qawwi fl-Ewropa. B'rispons għal dan, l-Unjoni Ewropea ħadet passi biex tiżgura livell minimu ta' protezzjoni għall-passigġieri ta' erba' mezzi tat-trasport pubbliku: dawk li jivvjaġġaw bl-ajru, bil-ferroviji, bit-trasport fuq l-ilma u bix-xarabank/kowč¹.
2. Biex tgħin liċ-ċittadini tal-UE jagħmlu użu sħiħ mid-drittijiet tagħhom bħala konsumaturi, fl-2011, fil-komunikazzjoni tagħha lill-Parlament u lill-Kunsill², il-Kummissjoni ġabret fil-qosor 10 drittijiet ewlenin tal-passigġieri tal-UE li huma komuni għall-mezzi kollha tat-trasport (ara t-**Tabella 1**).

¹ Għall-iskop ta' dan ir-rapport, il-mezz tax-xarabank/kowč jissejjaħ "xarabank".

² KUMM/2011/0898 finali tad-19.12.2011 – "Viżjoni Ewropea għall-Passigġieri: Komunikazzjoni dwar id-Drittijiet tal-Passigġieri fil-mezzi kollha tat-trasport".

Tabella 1 - L-10 drittijiet ewlenin tal-passiġġieri tal-UE

1. Id-dritt għan-nondiskriminazzjoni fl-aċċess għat-trasport	Il-protezzjoni kontra d-diskriminazzjoni diretta jew indiretta bbażata fuq in-nazzjonalità, ir-residenza, id-diżabbiltà jew il-mobbiltà mnaqqsa.
2. Id-dritt għall-mobbiltà	L-aċċessibbiltà u l-assistenza mingħajr ebda spiża addizzjonali għall-passiġġieri b'diżabbiltà u għall-passiġġieri b'mobbiltà mnaqqsa.
3. Id-dritt għall-informazzjoni	L-għoti ta' informazzjoni qabel ix-xiri tal-biljetti, fid-diversi stadji tal-vjaġġ, u b'mod partikolari, f'każ li jkun hemm xi interruzzjoni.
4. Id-dritt li wiehed jirrinunzja għall-vjaġġ f'każ li jkun hemm xi interruzzjoni	Il-passiġġieri għandhom id-dritt li jirtiraw mill-kuntratt u jieħdu rimborż tal-prezz tal-biljett f'każ ta' dewmien twil, vjaġġ ikkanċellat jew imbark miċhud.
5. Id-dritt li jitwettqu l-obbligi tal-kuntratt ta' trasport f'każ li jkun hemm xi interruzzjoni	Il-passiġġieri għandhom id-dritt li jirċievu servizz ta' trasport/trasport alternattiv mill-aktar fis possibbli, jew li jibbukjaw mill-ġdid f'każ ta' dewmien twil, vjaġġ ikkanċellat jew imbark miċhud.
6. Id-dritt li wiehed jingħata assistenza f'każ ta' dewmien jew kancellazzjoni	Il-passiġġieri għandhom jingħataw livell minimu ta' għajjuna f'każ ta' dewmien twil.
7. Id-dritt għal kumpens f'ċerti ċirkustanzi	Il-passiġġieri għandhom jingħataw kumpens finanzjarju f'każ ta' dewmien twil, vjaġġ ikkanċellat jew f'każ ta' imbark miċhud involontarju fit-trasport bl-ajru.
8. Id-dritt għar-responsabbiltà tat-trasportaturi lejn il-passiġġieri u l-bagalji tagħhom	Responsabbiltà u kumpens għal pereżempju mewt jew korrimment ta' passiġġieri u għal ħsara fil-bagalji.
9. Id-dritt għal sistema rapida u aċċessibbli ta' trattament tal-ilmenti	Il-passiġġieri għandhom id-dritt li jressqu lment lit-trasportatur jekk ma jkunux sodisfatti bis-servizz. Suċċessivament, huma jistgħu jressqu lment quddiem il-Korp Nazzjonali tal-Infurzar (NEB) kompetenti.
10. Id-dritt għal applikazzjoni b'mod sħiħ u għal infurzar effettiv tad-dritt tal-UE	Il-passiġġieri għandhom id-dritt jistennew l-applikazzjoni xierqa tad-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE min-naħa tat-trasportaturi. L-infurzar tar-regoli tal-UE min-NEBs jenħtieġ li jseħħ permezz ta' sanzjonijiet effettivi, proporzjonati u dissważivi għall-każijiet ta' ksur.

Sors: KUMM(2011) 898 finali.

Regolamentazzjoni u implimentazzjoni tad-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE

3. Id-drittijiet tal-passiġġieri huma stabbiliti f'regolamenti relatati mal-erba' mezzi tat-trasport pubbliku. Għalkemm l-10 drittijiet ewlenin tal-passiġġieri huma l-istess għall-mezzi kollha, kemm ir-regoli applikabbli għall kull mezz kif ukoll il-firxa tal-protezzjoni tal-passiġġieri huma differenti. Id-drittijiet tal-passiġġieri jistgħu jinqasmu f'dawk li huma applikabbli għall-passiġġieri f'kull tip ta' vjaġġ, bħad-dritt għall-mobbiltà jew id-dritt għall-informazzjoni, u dawk li huma applikabbli biss meta l-pjanijiet tal-ivvjaġġar jigu interrotti, bħad-drittijiet għall-assistenza jew għall-kumpens.

Id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bl-ajru

4. Ir-Regolament³ dwar id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bl-ajru japplika għall-passiġġieri li jtilqu minn ajruport fi ħdan Stat Membru, irrISPETTIVAMENT mill-origini tat-trasportatur, jew li jtilqu minn ajruport f'pajjiż barra mit-territorju tal-UE għal ajruport li jinsab fi Stat Membru, iżda biss jekk it-trasportatur li jkun qed jopera jkun trasportatur tal-UE. Id-drittijiet tal-passiġġieri għal persuni b'dizabbiltà jew b'mobbiltà mnaqqa (PMM) li jivvjaġġaw bl-ajru huma koperti minn regolament separat (ir-Regolament (KE) Nru 1107/2006⁴)⁵. Fl-2013, il-Kummissjoni pproponiet riformulazzjoni⁶ li suppost kellha ssaħħaħ u tikkjarifika d-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bl-ajru filwaqt li fl-istess ħin tnaqqas l-ispiza tal-implimentazzjoni tar-regolament għat-trasportaturi tal-ajru. Madankollu, fiż-żmien tal-awditu, il-proposta kienet għadha ma gietx adottata.

Id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bil-ferroviji

5. Ir-regolament⁷ li jirrigwarda d-drittijiet tal-passiġġieri tal-ferroviji japplika għall-vjaġġi u għas-servizzi ferrovjarji fl-UE kollha li jiġu pprovvuti minn impriza ferrovjarja liċenzjata

³ Ir-Regolament (KE) Nru 261/2004 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Frar 2004 li jistabbilixxi regoli komuni dwar il-kumpens u l-assistenza għal passiġġieri fil-każ li ma jithallewx jtilgħu u ta' kancellazzjoni jew dewmien twil ta' titjiriet (ĠU L 46, 17.2.2004, p. 1).

⁴ Ir-Regolament (KE) Nru 1107/2006 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-5 ta' Lulju 2006 dwar id-drittijiet ta' persuni b'dizabbiltà u ta' persuni b'mobbiltà mnaqqa meta jivvjaġġaw bl-ajru (ĠU L 204, 26.7.2006, p. 1).

⁵ L-acquis għad-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bl-ajru jinkludi wkoll ir-Regolament (KE) Nru 889/2002 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-13 ta' Mejju 2002 li jemenda r-Regolament tal-Kunsill (KE) Nru 2027/97 dwar ir-responsabbiltà ta' trasportaturi bl-ajru fl-eventwalità ta' incidenti (ĠU L 140, 30.5.2002, p. 1).

⁶ COM(2013) 130 final tat-13 ta' Marzu 2013 "Proposta għal Regolament tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill li jemenda r-Regolament (KE) Nru 261/2004 li jistabbilixxi regoli komuni dwar il-kumpens u l-assistenza għal passiġġieri fil-każ li ma jithallewx jtilgħu u ta' kancellazzjoni jew dewmien twil ta' titjiriet, u li jħassar ir-Regolament (KE) Nru 2027/97 dwar ir-responsabbiltà ta' trasportaturi bl-ajru, fejn jidhol it-trasport bl-ajru tal-passiġġieri u l-bagalji tagħhom".

⁷ Ir-Regolament (KE) Nru 1371/2007 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-23 ta' Ottubru 2007 dwar id-drittijiet u l-obbligi tal-passiġġieri tal-ferroviji (ĠU L 315, 3.12.2007, p. 14).

waħda jew aktar. Fl-2017, il-Kummissjoni pproponiet riformulazzjoni tar-regolament⁸ biex issaħħaħ u tikkjarifika d-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bil-ferroviji. Il-proposta għal riformulazzjoni għadu qed isirilha eżaminar legiżlattiv.

Id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bit-trasport fuq l-ilma

6. Ir-regolament⁹ li jirrigwarda d-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bit-trasport fuq l-ilma japplika għall-passiġġieri li jivvjaġġaw minn port fi ħdan Stat Membru, irrispettivament mill-origini tat-trasportatur, jew li jivvjaġġaw minn port li jinsab barra mit-territorju tal-UE għal port ta' Stat Membru, bil-kundizzjoni li s-servizz jiġi pprovdut minn trasportatur tal-UE.

Id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bix-xarabanks

7. Ir-regolament¹⁰ li jirrigwarda d-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bix-xarabanks japplika għas-servizzi regolari tax-xarabanks u għal dawk intenzjonati għat-turisti. Il-punt tal-imbark irid ikun jinsab fi Stat Membru u d-distanza skedata tas-servizz trid tkun ta' 250 km jew aktar. Sa Marzu 2021, l-Istati Membri jistgħu jidderogaw mill-biċċa l-kbira tad-dispożizzjonijiet ta' dan ir-regolament, billi l-biċċa l-kbira mis-servizzi domestiċi ma għandhomx għalfejn jiġu inkluzi fil-kopertura tiegħu.

8. L-erba' regolamenti kollha jirrikjedu li l-Istati Membri jistabbilixxu Korpi Nazzjonali tal-Infurzar (NEBs) biex jiżguraw il-konformità mad-dispożizzjonijiet tagħhom. Il-passiġġieri jistgħu jressqu lmenti relatati ma' ksur tar-regolamenti lit-trasportatur jew direttament lin-NEBs. Il-Kummissjoni ma għandhiex rwol dirett fl-infurzar tad-drittijiet tal-passiġġieri.

⁸ COM(2017) 548 final tas-27.09.2017 "Proposta għal Regolament tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar id-drittijiet u l-obbligi tal-passiġġieri tal-ferroviji (riformulazzjoni)".

⁹ Ir-Regolament (UE) Nru 1177/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Novembru 2010 dwar id-drittijiet tal-passiġġieri meta jivvjaġġaw bil-baħar jew minn passaġġi fuq l-ilma interni u li jemenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 (ĠU L 334, 17.12.2010, p. 1).

¹⁰ Ir-Regolament (UE) Nru 181/2011 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-16 ta' Frar 2011 dwar id-drittijiet tal-passiġġieri fit-trasport bix-xarabank u bil-kowċ u li jemenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 (ĠU L 55, 28.2.2011, p. 1).

AMBITU U APPROĊĊ TAL-AWDITJAR

9. Minkejja li r-rizorsi finanzjarji tal-UE li jiġu allokati għad-drittijiet tal-passiġġieri huma minimi, aħna ddecidejna li nwettqu awditu peress li dawn id-drittijiet huma waħda mill-politiki emblematici li l-Unjoni Ewropea twassal direttament liċ-ċittadini tagħha. Il-Kummissjoni tqis li l-legiżlazzjoni dwar id-drittijiet tal-passiġġieri hija waħda mis-suċċessi l-kbar tagħha fir-rigward tal-għoti tas-setgħa lill-konsumaturi. B'kont meħud tal-fatt li għaddew kważi 15-il sena minn meta daħal fis-seħħ l-ewwel regolament dwar id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bl-ajru, aħna ddecidejna li nanalizzaw l-istat attwali ta' implimentazzjoni tal-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri.

10. F'dan l-awditu aħna eżaminajna sa liema punt id-drittijiet tal-passiġġieri qed jiġu protetti b'mod effettiv fl-Unjoni Ewropea. Għal dan l-għan, aħna eżaminajna jekk:

- il-kamp ta' applikazzjoni u l-kopertura tar-regolamenti humiex jiproteġu b'mod effettiv id-drittijiet tal-passiġġieri u jekk dawn id-drittijiet humiex fil-fatt jinkisbu;
- id-drittijiet tal-passiġġieri humiex qed jiġu infurzati b'mod effettiv.

11. Aħna għamilna intervisti mal-unità rilevanti tad-Direttorat Ġenerali tal-Kummissjoni għall-Mobbiltà u t-Trasport, kif ukoll ma' diversi assoċjazzjonijiet u organizzazzjonijiet Ewropej tal-passiġġieri.

12. Wettaqna żewġ sħarriġiet biex nivvalutaw is-sensibilizzazzjoni u l-għarfien taċ-ċittadini tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri kif ukoll biex niksbu l-esperjenzi tagħhom bħala passiġġieri:

- (a) **Sħarriġ statistiku**, li fih ipparteċipaw 10 350 ċittadin li ntgħażlu b'mod aleatorju mill-10 Stati Membri li saritilhom żjara waqt l-awditu (ara l-**paragrafu 12**). Dan l-istħarriġ twettaq bejn Novembru 2017 u Jannar 2018 permezz ta' għodda online, bl-użu ta' kampjun statistikament rappreżentattiv;
- (b) **Sħarriġ miftuħ**, liberament aċċessibbli fuq is-sit web tagħna, li jinkludi l-istess mistoqsijiet kif ukoll l-għażla addizzjonali li wieħed jikkondividi l-esperjenzi tiegħu tal-ivvjaġġar. Din l-għodda kienet disponibbli bejn Diċembru 2017 u Jannar 2018 u

1 581 persuna ħadu l-opportunità biex jesprimu l-fehmiet tagħhom dwar id-drittijiet tal-passiġġieri.

13. F'dan ir-rapport, aħna nużaw prinċipalment ir-riżultati mill-istħarriġ statistiku minħabba li huwa rappreżentattiv tal-popolazzjoni tal-UE. L-istħarriġ miftuħ ipprova eżempji ta' interruzzjonijiet fl-ivvjaġġar fil-ħajja reali. Peress li l-istħarriġ kien anonimu, lir-rispondenti tajniehom ismijiet fittizji. Barra minn hekk, abbażi tal-esperjenza tal-passiġġieri u tal-esperjenza proprja tagħna, aħna qed nipproponu 10 sugġerimenti għall-passiġġieri bit-tama li nikkontribwixxu għat-titjib fl-ivvjaġġar tagħhom (ara l-**Anness I**).

14. Aħna żorna 10 Stati Membri: ir-Repubblika Ċeka, il-Ġermanja, l-Irlanda, il-Greċja, Spanja, Franza, l-Italja, in-Netherlands, il-Polonja u l-Finlandja¹¹. Aħna għamilna intervisti mal-Korpi Nazzjonali tal-Infurzar (NEBs) u mat-trasportaturi prinċipali ta' kull mezz ta' trasport. Fir-rigward tal-mezzi ta' trasport li ġew koperti, dak bl-ajru ġie inkluż fl-10 Stati Membri li żorna. It-trasport ferrovjarju ġie kopert fi Franza, il-Ġermanja, Spanja, l-Italja, in-Netherlands u l-Polonja, filwaqt li t-trasport bix-xarabanks ġie inkluż fir-Repubblika Ċeka, il-Ġermanja, Spanja, l-Italja u l-Polonja. It-trasport fuq l-ilma ġie inkluż fil-Greċja, l-Irlanda, l-Italja u l-Finlandja. B'kollox, aħna intervistajna 21 NEB u 27 trasportatur.

OSSERVAZZJONIJIET

L-UE hija impenjata favur id-drittijiet tal-passiġġieri iżda għad baqa' bosta sfidi fir-rigward tal-implimentazzjoni

Il-prattiki favur il-passiġġieri jeżistu wkoll barra mill-qafas tal-UE

15. Biex nipprovdur kuntest għall-isforzi tal-UE għall-protezzjoni tal-passiġġieri, aħna qabbilna l-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE ma' dawk applikati fil-Kanada, fi New Zealand, fl-Istati Uniti tal-Amerka u fil-Brazil. Sibna li fil-biċċa l-kbira mill-każijiet, ir-regoli tal-UE huma

¹¹ Aħna għażilna dawn il-pajjiżi billi kkunsidrajna, fost affarijiet oħra: il-kopertura ġeografika suffiċjenti, ir-rappreżentanza ta' pajjiżi gżejjer u ta' pajjiżi mingħajr kosta kif ukoll ir-rappreżentanza ndaq tan-NEBs li huma speċifiċi għal mezz ta' trasport u ta' dawk li huma multimodali.

aktar stretti u aktar speċifiċi peress li jkopru, fi gradi differenti, l-10 drittijiet ewlenin kollha tal-passiġġieri (ara t-**Tabella 1**).

16. Sibna wkoll li, għall-kuntrarju tal-UE, id-drittijiet tal-passiġġieri mhux dejjem huma ddefiniti fil-leġiżlazzjoni għall-erba' mezzi ta' trasport. Fil-pajjiżi li ġew imqabbla, il-protezzjoni tal-passiġġieri hija spiss ibbażata fuq ftehimiet volontarji bejn it-trasportaturi. F'xi oqsma speċifiċi, bħar-regoli għat-trasport ta' persuni b'mobbiltà mnaqqsa, għall-passiġġieri li ma jithallewx jitilgħu u għall-protezzjoni tal-bagalji, ir-regoli f'pajjiżi oħra joffru aktar meta mqabbla ma' dawk tal-UE (ara l-**Kaxxa 1**).

Kaxxa 1 - Eżempji ta' drittijiet aktar vantaġġużi barra mit-territorju tal-UE

Il-Kanada: Fir-rigward tad-drittijiet ta' persuni b'mobbiltà mnaqqsa, it-trasportaturi ma jistgħux, għal titjiriet domestiċi, jimponu lill-persuni b'diżabbiltajiet severi li jkunu se jivvjaġġaw ma persuna li takkumpanjahom jew li jkunu jeħtieġu aktar minn post wieħed għalihom infushom sabiex iħallsu aktar minn biljett wieħed. Fl-Ewropa ma teżistix regola li hija applikabbli għall-UE kollha u jiddependi mil-leġiżlazzjoni nazzjonali jekk il-persuni li jkunu qed jakkumpanjaw persuna oħra għandhomx iħallsu l-biljetti.

New Zealand: Il-passiġġieri li jivvjaġġaw fuq titjiriet domestiċi huma intitolati għal kumpens li jammonta sa 10 darbiet aktar mill-ispiza tal-biljett. Fil-livell tal-UE, ir-rati fissi ta' kumpens huma ta' EUR 250, EUR 400 jew EUR 600, skont id-distanza tat-titjira.

L-Istati Uniti tal-Amerka: Il-kumpens għal dewmien ikkawżat mill-imbark miċħud huwa oġġa minn dak li jingħata fl-UE, sa EUR 1 158 (USD 1 350), skont id-destinazzjoni u l-ħin totali tad-dewmien. Benefiċċju ieħor ipprovdut huwa l-għajjnuna li tingħata waqt id-dewmien fuq l-art: sitwazzjonijiet fejn il-passiġġieri ma jithallewx jinzlu minn fuq l-ajruplan. It-trasportaturi jridu joffru ikliet ħfief u ilma tax-xorb sa mhux aktar tard minn saġħtejn wara t-tluq jew il-wasla tal-ajruplan fil-gate.

Sors: Analizi komparattiva tal-QEA.

Id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE mhumiex dejjem ċari

Dritt għall-informazzjoni: jeħtieġ li jkun hemm aktar ċarezza

17. Il-passiġġieri għandhom id-dritt li jircievu informazzjoni qabel, matul u, f'ċerti każijiet, wara l-vjaġġ. Fil-każ ta' interruzzjoni fl-ivvjaġġar (kancellazzjonijiet, dewmien twil), il-

passiġġieri għandhom jiġu infurmati dwar in-natura tal-interruzzjoni u l-impatt li din jista' jkollha fuq l-iskeda tagħhom. Filwaqt li r-regolamenti dwar it-trasport bix-xarabanks u t-trasport fuq l-ilma jistabbilixxu skadenza ta' 30 minuta għat-trasportaturi biex jipprovdu informazzjoni lill-passiġġieri li jkunu qed jistennew, għat-trasportaturi tal-ajru u għal dawk ferrovjarji ma teżisti ebda skadenza bħal din (ara l-**Kaxxa 2**).

Kaxxa 2 - Esperjenza ta' passiġġier: nuqqas ta' informazzjoni

Jose: Il-vjaġġ tiegħi bil-ferrovija bejn il-Ġermanja u l-Belġju ddewwem kważi b'sagħtejn. Ma kien hemm ebda informazzjoni disponibbli dwar id-durata jew ir-raġunijiet għad-dewmien. Id-dewmien beda jizdied fuq l-iskrins tal-pjattaforma mingħajr ebda spjegazzjoni u ma kien hemm ħadd li seta' jipprovdi aktar informazzjoni. Konna qed nibzġhu li jekk nitilqu minn fuq il-pjattaforma, kienet tasal il-ferrovija u nitilfuha. It-talba sussegwenti mressqa lit-trasportatur giet irrifjutata.

Sors: Stharriġ miftuħ tal-QEA.

Id-dritt għall-assistenza mhuwiex iddefinit tajjeb

18. Id-dritt għall-assistenza¹² jfisser li l-passiġġieri huma intitolati għal livell minimu ta' għajjnuna f'każijiet ta' interruzzjoni fl-ivvjaġġar. Il-forma speċifika ta' assistenza tiddependi fuq dak li t-trasportaturi jkunu lesti li joffru. Barra minn hekk, ir-regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri ma jipprevedux multi speċifiċi jekk it-trasportaturi jinjoraw l-obbligu tagħhom li joffru assistenza. It-tul tad-dewmien li jagħti lill-passiġġieri d-dritt għall-assistenza jvarja skont il-mezz ta' trasport: 2-4 sigħat għat-trasport bl-ajru, 60 minuta għat-trasport ferrovjarju u 90 minuta għat-trasport fuq l-ilma jew bix-xarabanks. Ir-regolamenti dwar it-trasport ferrovjarju u dak bl-ajru ma jispeċifikawx l-għadd ta' ljieli jew limitu massimu għall-ispejjeż tal-akkomodazzjoni. Fir-regolamenti dwar it-trasport fuq l-ilma u bix-xarabanks ġew introdotti limiti massimi li jeskludu wkoll kwalunkwe assistenza fil-każ ta' ċirkustanzi straordinarji (ara l-**Kaxxa 3**).

¹² Ir-regolamenti jużaw it-termini "għajjnuna" u "assistenza" b'mod interskambjabbli.

Kaxxa 3 - Esperjenza ta' passigġieri: Assistenza li tiddependi fuq it-teħid ta' inizjattiva mill-passigġieri

Olavi: FI-2016, esperjenzajt dewmien ta' tliet sigħat fuq lanċa minn Helsinki għal Travemünde. Minħabba d-dewmien, ma stajniex inkomplu l-vjaġġ tagħna bil-ferrovija lejn Hamburg kif kien previst, iżda waqafna Lübeck, fejn kellna nagħmlu soġġorn ta' lejl. Aħna bbukkajna l-akkomodazzjoni bi spejjeż tagħna permezz tal-internet. Fuq talba, aħna ġejna infurmati abbord li l-kumpanija tal-lanċa kienet se tirrimborża kwalunkwe spiża addizzjonali mgarrba. Rigward l-assistenza, aħna ngħatajna biss xi ħaġa x'nixorbu fil-bar fejn qalulna li kienu qed jagħmlu dan bħala korteżija.

Sors: Stharriġ miftuħ tal-QEA.

19. It-termini “ikla ħafifa”, “ikliet” jew “xorb” jintużaw b'mod estensiv fir-regolamenti iżda mhumiex iddefiniti u għalhekk il-passigġieri ma jafux x'għandhom jistennew mingħand it-trasportaturi. Xi kultant, anki meta fil-fatt tiġi pprovduta l-assistenza mit-trasportaturi, l-adeqwatezza u l-kwalità jistgħu ma jkunux suffiċjenti biex ikopru l-ħtiġijiet tal-passigġieri li jesperjenzaw interruzzjoni fl-ivvjaġġar. Din tista' tkun tinvolvi biss vawċer ta' EUR 3 għal xorb fl-ajruport jew flixxun ilma offrut fuq ferrovija li ttradjat għal bosta sigħat.

Il-persuni b'mobbiltà mnaqqsa ma jafux x'servizzi jistgħu jistennew li jirċievu

20. Il-persuni b'mobbiltà mnaqqsa huma grupp ta' passigġieri bi ħtiġijiet speċjali. Biex ikunu jistgħu jivvjaġġaw mingħajr restrizzjonijiet bla bżonn, jeħtieġ li huma jkollhom informazzjoni suffiċjenti dwar il-kundizzjonijiet tal-vjaġġ u l-arranġamenti prattiċi, kemm abbord kif ukoll fil-punti tat-tluq. It-terminologija użata fir-regolamenti rigward it-twaqqit u l-format tal-informazzjoni pprovduta lill-persuni b'mobbiltà mnaqqsa, bħal “f'formati adatti u aċċessibbli¹³” jew “bl-użu ta' mezzi alternattivi xierqa¹⁴”, mhijiex ċara. Minħabba problemi bħal dawn, id-drittijiet tal-persuni b'mobbiltà mnaqqsa spiss ma jiġux infurzati (ara l-

Kaxxa 4).

¹³ L-Artikolu 11(5) tar-Regolament (UE) Nru 181/2011.

¹⁴ L-Artikolu 14(3) tar-Regolament (KE) Nru 261/2004.

Kaxxa 4 - Esperjenza ta' passiġġiera: minsija f'idejn il-gate

Anna: Jiena persuna b'dizabbiltà fil-vista u minkejja li bbukkajjt minn qabel l-assistenza għall-persuni b'mobbiltà mnaqqsa, fil-prattika, ma rċevejt ebda assistenza. L-informazzjoni dwar il-bidu tal-imbark ingħatat biss fuq l-iskrins u hadd ma gie biex jieħu ħsiebi fiż-żona ta' assistenza. Letteralment insewni. Kien vjaġġatur ieħor li għenni nasal sal-gate tal-imbark. Ladarba kont fuq l-ajruplan, l-istewards ma kinux jafu li għandi dizabbiltà fil-vista u minkejja li kelli l-bastun l-abjad, ma rċevejt ebda għajjnuna mingħandhom. Għal darba oħra, kien vjaġġatur ieħor li għenni nsib post għall-bagalja tiegħi, insib posti u norbot iċ-ċintorin tas-sigurtà.

Sors: Stharriġ miftuħ tal-QEA.

Ir-regolamenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri jhallu ħafna lok għall-interpretazzjoni

21. Il-partijiet ikkonċernati kollha li ġew ikkonsultati kienu jaqblu li l-livell ta' ċarezza tar-regolamenti mhuwiex biżżejjed, u dan iwassal għal interpretazzjonijiet restrittivi min-naħa tat-trasportaturi u għal incertezza dwar kif il-kazijiet għandhom jiġu ttrattati min-NEBs. Minn meta r-regolament dwar it-trasport bl-ajru daħal fis-seħħ, madwar 180 każ ġew diskussi fil-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja (QEĠ) sabiex jiġu kkjarifikati t-tifsiriet ta' dewmien, ċirkustanzi straordinarji, difetti tekniċi, ħin tal-wasla, eċċ. Barra minn hekk, kemm it-trasportaturi kif ukoll in-NEBs ipprovdew eżempji fejn il-qrati nazzjonali taw sentenzi dwar l-istess sugġetti b'eżiti kontradittorji.

22. Sabiex tispjega s-sentenzi tal-QEĠ lill-partijiet ikkonċernati kollha, il-Kummissjoni ħarġet għadd ta' noti ta' spjegazzjoni u linji gwida interpretattivi¹⁵. Hija ppubblikat ukoll sommarju tal-aktar sentenzi rilevanti tal-QEĠ, li l-aktar reċenti huwa ddatat Lulju 2015¹⁶. Madankollu, in-NEBs u t-trasportaturi enfasizzaw li għadha ma nkisbitx implimentazzjoni uniformi tar-regolamenti, billi l-kunċetti ta' assistenza, ta' rotot alternattivi f'kundizzjonijiet kumparabbli u ta' kundizzjonijiet għall-kumpens għadhom mhumiex qed jiġu applikati b'mod uniformi.

¹⁵ https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en.

¹⁶ https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/european_case_law_en.

Id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE jiddependu fuq it-trasportaturi u huma limitati minn derogi

Dritt li jitwettqu l-obbligi tal-kuntratt ta' trasport: il-passiġġieri jiddependu fuq l-azzjonijiet tat-trasportaturi

23. F'każijiet ta' dewmien twil, tluq ikkanċellat jew imbark miċħud, il-passiġġieri jridu jiġu offruti l-alternattiva li jagħzlu bejn ir-rimborż tal-prezz tal-biljett jew trasport alternattiv f'kundizzjonijiet kumparabbli. Fl-ivvjaġġar bl-ajru, ir-rotot alternattivi huma applikabbli biss fil-każ ta' kanċellazzjoni jew ta' imbark miċħud; dan ma jiġix ipprovdut f'każijiet ta' dewmien twil. Għall-mezzi l-oħra, id-dritt għal rotot alternattivi jingħata jekk id-dewmien previst fil-wasla jew fit-tluq ikun ta' mill-inqas 60 minuta għat-trasport ferrovjarju, 90 minuta għat-trasport fuq l-ilma u 120 minuta għat-trasport bix-xarabanks. Madankollu, ir-regolamenti attwali tal-UE ma jipprevedu ebda multa speċifika jekk it-trasportaturi ma jipprovdux rotot alternattivi f'perjodu ta' żmien raġonevoli (ara l-**Kaxxa 5**).

Kaxxa 5 - Esperjenza ta' passiġġier: stennija għal sigħat sħaħ għalxejn

Istvan: It-titjira tiegħi għal Munich giet ikkanċellata minħabba l-borra. In-notifika waslet 4 sigħat qabel it-tluq. Waqt iċ-check-in qaluli biex nistenna għall-informazzjoni direttament mingħand il-kumpanija tal-ajru billi l-persunal tal-ajruport ma setax jikkuntattjaha u ma kien hemm prezenti ebda rappreżentant tal-kumpanija. Ipprovajt inċempel lill-kumpanija tal-ajru jiena stess għal siegħa sħiħa iżda ħadd ma wieġeb. Wara li stennejt għal aktar minn 4 sigħat fl-ajruport, iddeċidejt li mmur lura d-dar peress li kien diġà tard ħafna filgħaxija. Meta ipproponewli biex naqbad titjira f'nofsinhar l-għada kien għadda nofsillejl, jiġifieri kważi 10 sigħat wara li tħabbret il-kanċellazzjoni.

Sors: Stharriġ miftuħ tal-QEA.

24. Ir-rotot alternattivi għandhom jiġu pprovduti f'kundizzjonijiet kumparabbli. Madankollu, fir-regolamenti attwali tal-UE ma hemmx gwida dwar x'jikkostitwixxi kundizzjonijiet kumparabbli. Perezempju, in-NEBs irrappurtaw bosta każijiet ta' vjaġġi twal ħafna bix-xarabanks offruti minn trasportaturi ferrovjarji u tal-ajru, perezempju bejn Pariġi u Madrid (1 250 km) jew bejn Milan u Catania (1 400 km inkluża l-lanċa).

25. Aħna osservajna bosta każijiet, fejn il-passiġġieri setgħu ngħataw immedjatament rotot alternattivi kieku ġew ittrasportati fi klassi ta' servizz differenti jew minn kumpanija oħra li topera bl-istess mezz ta' trasport. Madankollu, it-trasportaturi jevitaw din is-soluzzjoni minħabba raġunijiet finanzjarji. Dan jista' jwassal għal hinijiet twal ta' stennija għall-passiġġieri billi dawn iridu jistennew tluq ieħor li jkun operat mit-trasportatur oriġinali fl-istess klassi ta' servizz (ara l-**Kaxxa 6**) li jista' jkun disponibbli biss wara bosta jiem.

Kaxxa 6 - Esperjenza ta' passiġġiera: negozjati diffiċli għall-kisba ta' rotta alternattiva

Martina: Wara l-kancellazzjoni tat-titjira tiegħi, ma giet offruta ebda alternattiva raġonevoli biex nasal fid-destinazzjoni. It-titjira suċċessiva mal-istess kumpanija tal-ajru kienet 4 ijiem wara u dik ukoll imtliet malajr minn passiġġieri tat-titjira tiegħi. L-unika għażla li kien fadal kienet titjira oħra 7 ijiem wara. It-talba tiegħi biex jagħtuni titjira ma' kumpanija tal-ajru oħra ma gietx aċċettata. Wara lmenti kontinwi, il-kumpanija tal-ajru pproponiet titjira minn ajruport ieħor, iżda l-ispejjeż biex nasal f'dak l-ajruport (f'pajjiż ieħor) ma ġewx irrimborzati.

Sors: Stharriġ miftuħ tal-QEA.

Id-derogi fir-regolamenti jfissru li ħafna passiġġieri mhumiex protetti

26. Skont ir-regolament dwar it-trasport ferrovjarju, l-Istati Membri jistgħu jidderogaw sal-2024 l-applikazzjoni tal-maġġoranza tad-drittijiet tal-passiġġieri. Fil-biċċa l-kbira, id-derogi jirrigwardaw it-tluq reġjonali u dak lokali. Fl-2017, ħames Stati Membri biss¹⁷ kienu qed japplikaw ir-regolament bis-sħiħ. Dan ifisser li 90 % tal-utenti tal-ferroviji fl-Ewropa mhux qed jibbenefikaw mill-biċċa l-kbira tad-drittijiet tagħhom bħala passiġġieri tal-UE¹⁸. Is-servizzi internazzjonali, jekk parti sinifikanti mill-vjaġġ tiġi pprovduta barra mit-territorju tal-UE, anke jekk ikunu operati minn trasportatur tal-UE, attwalment jiġu wkoll esklużi mir-regolament.

¹⁷ Il-Belġju, id-Danimarka, l-Italja, in-Netherlands u s-Slovenja.
https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail_en.

¹⁸ Skont analiżi tas-suq, il-ferroviji reġjonali u dawk suburbani fl-Ewropa jittrasportaw 90 % tal-passiġġieri totali li jivvjaġġaw bil-ferroviji u 50 % ta' passiġġieri-kilometri. Il-ferroviji reġjonali u suburbani jittrasportaw passiġġieri daqs il-metros kollha fl-Ewropa u 10 darbiet aktar mit-trasport bl-ajru. Għal aktar informazzjoni ara: <http://www.uitp.org/regional-and-suburban-railways-market-analysis-update>.

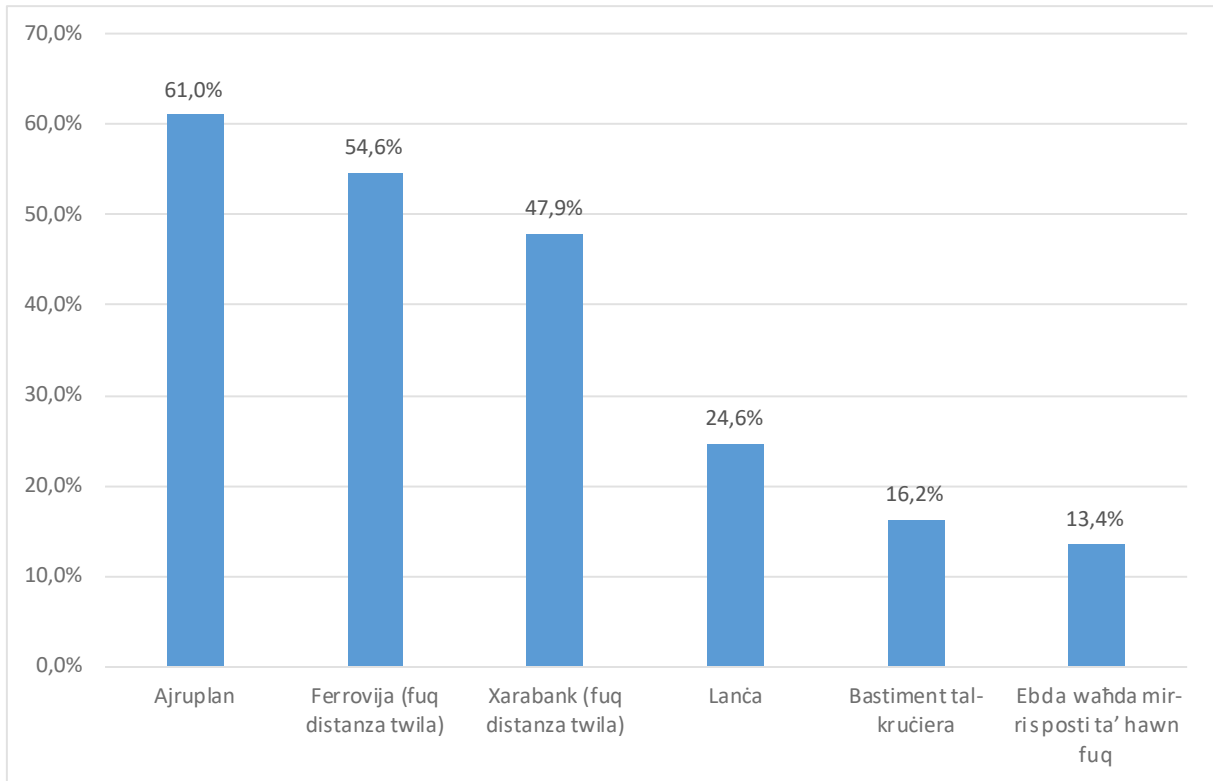
27. Il-biċċa l-kbira mid-dispożizzjonijiet tar-regolament dwar it-trasport bix-xarabanks japplikaw għal servizzi regolari b'distanza skedata ta' servizz ta' 250 km jew aktar. Jeżistu interpretazzjonijiet differenti ta' kif għandhom jitkejlu dawn il-250 kilometru. Xi wħud min-NEBs u t-trasportaturi jużaw it-tul sħiħ ta' rotta bħala l-bażi għall-kejl u għaldaqstant il-passiġġieri li jivvjaġġaw bejn żewġ punti matul ir-rotta jiġu koperti anke jekk il-vjaġġ tagħhom ikun iqsar minn 250 km. Trasportaturi oħra li ġew ikkonsultati kienu jassumu li l-kopertura kienet tibda biss jekk id-distanza vvjaġġata mid-detentur tal-biljett kienet ta' mill-inqas 250 km.

Il-passiġġieri mhumiex konxji biżżejjed tad-drittijiet tagħhom

Il-livell ta' sensibilizzazzjoni ma nbidilx, iżda l-persuni li semgħu dwar id-drittijiet tal-passiġġieri żdiedu

28. Fl-istħarriġ statistiku tagħna aħna staqsejna lir-rispondenti jekk fl-aħħar sentejn kinux ivvjaġġaw bl-ajru, jekk użawx servizz ferrovjarju ta' distanza twila, jekk kinux fuq lanċa jew fuq bastiment tal-kruċiera jew jekk ivvjaġġawx distanza twila b'xarabank. Ir-risposti juru li l-maġġoranza tal-Ewropej, jiġifieri 86 %, jivvjaġġaw pjuttost ta' spiss, u kienu biss 13 % tar-rispondenti li qalu li qatt ma kellhom esperjenza ta' vjaġġar fit-tul fl-aħħar sentejn. Il-percentwal kumplessiv tal-mezzi differenti ta' trasport użati huwa pprezentat fil-**Graff 1**. Il-frekwenza l-aktar komuni ta' vjaġġar, 34 %, hija bejn 2 sa 5 darbiet fis-sena; 84 % tar-rispondenti jivvjaġġaw aktar minn darba fis-sena (ara l-kwestjonarju komplet fl-**Anness II**).

Graff 1 - Perċentwal tal-mezzi ta' trasport li r-rispondenti użaw biex jivvjagġaw fl-aħħar sentejn



Sors: Stharriġ statistiku tal-QEA dwar id-drittijiet tal-passiġġieri.

29. Hawnhekk, aspetti tad-drittijiet tal-passiġġieri jirrikjedu mgħiba attiva, pereżempju t-talba għall-assistenza jew għall-kompens. Għalhekk, il-passiġġieri jridu jkunu konxji tad-drittijiet tagħhom. Sabiex jiġi evalwat il-livell ta' sensibilizzazzjoni fost l-Ewropej, l-istħarriġ statistiku tagħna kien jinkludi tliet tipi ta' kejl:

- (a) evalwazzjoni tas-sensibilizzazzjoni awtoproklamata;
- (b) evalwazzjoni tal-kopertura tat-terminu "drittijiet tal-passiġġieri";
- (c) evalwazzjoni tal-għarfien dwar id-drittijiet tal-passiġġieri.

30. Fl-istħarriġ statistiku tagħna, 39 % tar-rispondenti kienu jqisu li huma pjuttost konxji jew kompletament konxji tad-drittijiet tagħhom bħala passiġġieri. Filwaqt li 3.6 % kienu jqisu li huma kompletament infurmati, 13.5 % iddikjaraw li ma jafu xejn (ara t-**Tabella 2** u l-

Kaxxa 7). Riżultat simili nkiseb fir-rapport tal-Ewrobarometru tal-2014¹⁹, fejn l-istess 39 % tar-rispondenti kienu jqisu li huma konxji tad-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE.

Tabella 2 - Evalwazzjoni tas-sensibilizzazzjoni awtoproklamata tar-rispondenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE fuq skala minn 1 sa 4

	1 - Ma naf xejn dwar id-drittijiet tiegħi bħala passiġġier	2	3	4 - Naf kollox dwar id-drittijiet tiegħi bħala passiġġier
n	1 396	4 954	3 626	374
%	13.5	47.9	35.0	3.6
	61.4		38.6	

Sors: Stharriġ statistiku tal-QEA dwar id-drittijiet tal-passiġġieri.

Kaxxa 7 - Esperjenza ta' passiġġier: Ma kontx naf!

Jürgen: It-titjira tiegħi giet ikkancellata jum qabel it-tluq mingħajr ebda ġustifikazzjoni. Awtomatikament tawni (mingħajr il-kunsens tiegħi) biljett ieħor. Bit-titjira l-għdida, wasalt fid-destinazzjoni tiegħi 3.5 sigħat aktar tard. Għamilt ilment mal-kumpanija tal-ajru iżda huma rrispondew li ma kellix dritt għall-kumpens. Fil-fatt, ma kontx naf id-drittijiet tiegħi u għalhekk ma tlabtx EUR 250, iżda kwalunkwe tip ta' kumpens "ġenerali". Din l-esperjenza wasslitni biex nagħmel riċerka bir-reqqa u sibt li fil-fatt kelli d-dritt għall-kumpens u li suppost kelli niġi infurmat dwar id-drittijiet l-oħra tiegħi. Ergajt ktibt lit-trasportatur fejn ikkwotajt ir-regolament u l-ġurisprudenza u finalment ingħatajt il-kumpens ta' EUR 250.

Sors: Stharriġ miftuħ tal-QEA.

Is-sensibilizzazzjoni ma tfissirx għarfien

31. L-istharrig statistiku kien jinkludi sensiela ta' mistoqsijiet li ppermettew li jiġi ttestjat l-għarfien tal-passiġġieri. Ir-rispondenti ngħataw sitwazzjoni teoretika fejn it-titjira tagħhom ittardjat b'5 sigħat minħabba problemi li l-kumpanija tal-ajru kellha minħabba l-persunal.

¹⁹ Ewrobarometru Speċjali 420, Id-Drittijiet tal-Passiġġieri, Diċembru 2014.

Huma ngħataw 15-il risposta, fejn ħamsa minnhom kienu ġejjin mir-regolament dwar id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bl-ajru u l-10 l-oħra kienu fittizji. Bħala medja, ir-rispondenti għażlu tnejn mill-ħames risposti korretti.

32. Mit-tliet risposti l-aktar magħżula, l-ewwel waħda hija inkluża fir-regolament dwar id-drittijiet tal-passiġġieri (78 % tar-rispondenti) (ara t-**Tabella 3**). It-tieni u t-tielet risposti l-aktar preferuti kienu: “Rimborż ta’ spejjeż sostanzjati oħra” u “Titjira ma’ kumpanija tal-ajru differenti lejn l-istess destinazzjoni.” Għalkemm l-ebda waħda mit-tnejn ma hija prevista b’mod esplicitu fir-regolament, dawn huma fost it-talbiet l-aktar komuni li l-passiġġieri jagħmlu lit-trasportaturi.

Tabella 3 - Il-perċentwal ta’ risposti magħżula mir-rispondenti dwar x’jaħsbu li huma intitolati li jircievu f’każ li titjira tittardja b’ħames sigħat jew aktar minħabba problemi li l-kumpanija tal-ajru jkollha fir-rigward tal-persunal. Kull risponent seta’ jagħzel ħames risposti, dawk korretti huma mmarkati bl-aħdar²⁰

	Perċentwal tar-risposti %
Ikliet, xorb u akkomodazzjoni f’lukanda b’xejn jekk id-dewmien ikun matul il-lejl	77.8
Rimborż ta’ spejjeż sostanzjati oħra	54.2
Titjira ma’ kumpanija tal-ajru differenti lejn l-istess destinazzjoni	49.5
Kumpens monetarju ta’ mill-inqas EUR 250 jekk dan jirriżulta f’dewmien ta’ mill-inqas 3 sigħat fil-wasla fid-destinazzjoni finali tiegħek	49.2
Trasport b’xejn li jwasslek lura lejn l-akkomodazzjoni tiegħek, ikun xi jkun il-ħin tal-gurnata	45.2
Rimborż tal-prezz sħiħ tal-biljett	39.3
Trasport lejn id-destinazzjoni tiegħek permezz ta’ mezz differenti (ferrovija, xarabank, eċċ.)	29.5
Rotta alternattiva lejn l-ajruport li jkun l-aktar qrib tad-destinazzjoni oriġinali tiegħek	26.7
Skont fil-ħwienet eżentati mid-dazju biex tixtri l-ikel	26.2
Aċċess għas-sala tal-ajruport	25.4
Titjib fil-klassi tal-ivvjaġġar	21.4
Id-dritt li tagħzel kwalunkwe data tat-tluq oħra fix-xahrejn ta’ wara	18.7
Telefonata mingħajr ħlas	17.3
Titjira ta’ ritorn lejn l-ewwel punt tat-tluq	15.7
Appoġġ psikoloġiku	3.9

Sors: Stharriġ statistiku tal-QEA dwar id-drittijiet tal-passiġġieri.

²⁰ L-Artikoli 7, 8 u 9 tar-Regolament (KE) Nru 261/2004.

Il-passiġġieri għandhom diffikultajiet biex jiksbu d-drittijiet tagħhom

Id-dritt għall-kumpens minħabba dewmien u kancellazzjoni jiddomina x-xenariju tad-drittijiet tal-passiġġieri

33. F'każijiet ta' dewmien twil, kancellazzjonijiet u imbark miċhud, il-passiġġieri huma intitolati għal kumpens finanzjarju. Ir-regolamenti kollha joffru kumpens f'certi ċirkustanzi; madankollu, dawn iċ-ċirkustanzi jvarjaw b'mod sinifikanti. Għal kull wieħed mill-erba' mezzi hemm stabbilit limitu ta' żmien differenti sabiex id-dritt għal kumpens isir applikabbli: dewmien ta' 3 sa 4 sigħat għat-trasport bl-ajru (skont id-distanza); siegħa għat-trasport bil-ferrovija, 90 minuta għat-trasport fuq l-ilma u 120 minuta għat-trasport bix-xarabank.

34. L-ammont tal-kumpens ivarja ħafna bejn l-erba' mezzi ta' trasport: għat-trasport bl-ajru dan huwa ffissat bejn EUR 250 u EUR 600 (ara t-**Tabella 4**). Għall-mezzi l-oħra dan huwa marbut mal-prezz tal-biljett (25 sa 50 %). L-ammonti fir-regolament dwar it-trasport bl-ajru ma ġewx aġġustati għall-inflazzjoni mid-dħul fis-seħħ fl-2004 'l hawn. Kieku l-kumpens żamm l-istess ritmu tal-inflazzjoni, dan kien jizdied b'25 %, jiġifieri r-rata ta' inflazzjoni kumulattiva (ara t-**Tabella 4**).

Tabella 4 - Ir-rati tal-kumpens li jingħata b'riżultat ta' dewmien li huma previsti fid-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bl-ajru

Distanza vvjaġġata	Kumpens f'euro previst fir-Regolament (KE) Nru 261/2004	Ekwivalent teoretiku f'euro wara l-inflazzjoni
1 500 km jew inqas	250	313
Aktar minn 1 500 km ġewwa l-UE u t- titjiriet l-oħra kollha bejn 1 500 u 3 500 km	400	500
Aktar minn 3 500 km	600	751

Sors: Regolamenti dwar il-passiġġieri li jivvjaġġaw bl-ajru fl-UE u l-kalkoli tal-QEA.

35. Fost l-10 drittijiet ewlenin tal-passiġġieri, id-dritt li wieħed jiġi kkompensat f'każ ta' dewmien u kancellazzjoni huwa l-aktar wieħed li joħloq piż amministrattiv. Dan jammonta għal xi 90 % tat-talbiet ipprezentati lit-trasportaturi u lin-NEBs. Il-kwistjoni l-aktar kontenzjuża bejn it-trasportaturi u l-passiġġieri tirrigwarda l-kawżi tad-dewmien u l-

kancellazzjonijiet. Jekk il-kawża tkun meqjusa bħala ta' natura straordinarja, it-trasportaturi huma eżentati mill-pagament (ħlief għat-trasport ferrovjarju, fejn it-trasportaturi jridu jagħtu kumpens tkun xi tkun il-kawża tal-interruzzjoni). Peress li l-informazzjoni dwar ir-raġunijiet tal-interruzzjonijiet ma jkunux pubblikament disponibbli, il-passiġġieri kollha jridu jikkontestaw dawn id-dikjarazzjonijiet b' mod individwali. In-NEBs għat-trasport bl-ajru li ġew intervistati stmaw li madwar 60 % tat-talbiet ippreżentati mill-passiġġieri li ma kinux sodisfatti bir-risposti tal-kumpaniji tal-ajru li l-kawzi kienu ċirkustanzi straordinarji, ġew riklassifikati min-NEBs bħala li ma kinux straordinarji. Dan ifisser li t-trasportaturi jistgħu jikkompensaw lil ċertu passiġġier u mhux lil passiġġier ieħor li kien fuq l-istess titjira (ara l-**Kaxxa 8**).

Kaxxa 8 - Esperjenza ta' passiġġier: trattament mhux ugwali

Karol: It-titjiriet kollha minn Gdansk ġew ittardjati 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 ppreżentajt ilment bħalma għamlu passiġġieri oħra li kellhom l-istess titjira tiegħi. Xi wħud minna ma ħadu ebda kumpens filwaqt li oħrajn ħadu, minkejja l-fatt li l-kundizzjonijiet għad-dewmien kienu l-istess.

Sors: Stharriġ miftuħ tal-QEA.

36. Aħna tlabna lit-trasportaturi kollha li ġew intervistati biex jiddivulgaw informazzjoni dwar l-għadd ta' lmenti li kienu waslu u l-effett finanzjarju tagħhom. L-informazzjoni li ksibna kienet limitata u ma ppermettitilniex li naslu għal konklużjonijiet dwar il-piż finanzjarju ta' dawn l-obbligi. Din l-informazzjoni ma kinitx disponibbli billi huma verament ftit it-trasportaturi li huma lesti li jikkondividu din id-*data* mal-Kummissjoni.

37. Fil-proposta tagħha għall-aġġornament tar-regolamenti dwar it-trasport bl-ajru (ara l-**paragrafu 4**), il-Kummissjoni tfittex li tnaqqas l-ispiza tal-assistenza u tal-kumpens imġarrba mit-trasportaturi minħabba d-drittijiet tal-passiġġieri. Għal dan il-għan, hija pproponiet li l-ħinijiet ta' stennija li jwasslu għall-kumpens jizdiedu minn tlieta għal ħames sigħat. Barra minn hekk, hija pproponiet li l-perjodu ta' akkomodazzjoni permess jiġi limitat għal żewġt iljieli bi spiza massima ta' EUR 80 kull lejl. Madankollu, din il-proposta kienet ibbażata biss

fuq *data* limitata ħafna li tqiegħdet għad-dispożizzjoni tal-Kummissjoni min-naħa tal-kumpaniji tal-arju.

Id-drittijiet tal-passiġġieri huma diffiċli biex jiġu infurzati għall-vjaġġi konnessi

38. Il-problemi speċifiċi tal-vjaġġi konnessi (jiġifieri vjaġġi li jinkludu diversi segmenti taħt kuntratt wieħed ta' trasport) huma n-nuqqas ta' ċarezza dwar il-kumpens u l-organizzazzjoni tas-supervizzjoni min-NEBs. F'dawn is-sitwazzjonijiet, anke jekk ikun hemm dewmien fis-segmenti individwali, li huwa waħdu ma jwassalx għal kumpens, id-dewmien kumplessiv finali xorta jista' jaqbez is-soll stabbilit fir-regolamenti. Din is-sitwazzjoni tirrikjedi l-intervent tan-NEBs, billi l-ebda wieħed mit-trasportaturi kkonċernati ma jhoss li għandu r-responsabbiltà li jipprovi assistenza jew kumpens jekk l-interruzzjoni ma tkunx direttament it-tort tiegħu (ara l-**Kaxxa 9**).

39. Mhuwiex ċar liema NEB għandu jittratta l-ilmenti potenzjali f'każijiet bħal dawn. In-NEBs li intervistajna pprovdew bosta eżempji ta' każijiet ta' vjaġġi konnessi li ntbagħtu minn NEB għal iehor. In-NEBs ħadu passi sabiex isibu approċċ komuni għal din il-problema iżda l-pożizzjoni tagħhom mhijiex unanima.

Kaxxa 9 - Esperjenza ta' passiġġiera: problema tipika ta' vjaġġ konness

Greta: Waqt vjaġġ minn Düsseldorf għal Krakovja tlift konnessjoni bil-ferrovija fi Praga. Il-biljett globali kien inbiegħ mit-trasportatur Ġermaniż, iżda parti mill-vjaġġ kienet operata minn trasportatur Ċek. Minħabba d-dewmien, stajt biss inkompli l-vjaġġ il-jum ta' wara. Iż-żewġ kumpaniji ferrovjarji ma aċċettawx li jhallsuli l-akkomodazzjoni f'lukanda u kelli nibbukja waħda fi Praga bi spejjeż tiegħi. L-ebda waħda miż-żewġ kumpaniji ma ħasset li kienet responsabbli għar-rimborż ta' din l-ispiza u għall-kumpens dovut għal dan id-dewmien.

Sors: Stharriġ miftuħ tal-QEA.

Il-passiġġieri jixtiequ li jingħataw trasport alternattiv

40. Mill-10 drittijiet ewlenin tal-passiġġieri, aħna tlabna lir-rispondenti biex jagħzlu dawk it-tlieta li huma jqisu li huma l-aktar importanti. L-aktar risposta komuni kienet id-“dritt li jingħataw trasport alternattiv fil-każ ta' dewmien twil, kancellazzjonijiet jew imbark miċħud

(ara t-**Tabella 1**)”, u 42 % tal-persuni indikaw din ir-risposta bħala l-ewwel għażla tagħhom. Din għet segwita mill-qrib mir-risposta d-“dritt għal kumpens fil-każ ta’ dewmien twil, kancellazzjonijiet jew imbark miċhud,” b’40 %. Id-dritt għall-assistenza ngħata kważi l-istess importanza. Għall-finijiet ta’ tqabbil, fl-istħarriġ miftuħ, id-dritt l-aktar apprezzat kien l-istess, iżda kiseb appoġġ ta’ 65 % (ara t-**Tabella 5**).

Tabella 5 - Liema drittijiet il-passiġġieri jqisu li huma l-aktar importanti?

Stharriġ statistiku	% tal-każijiet
Id-dritt għal trasport alternattiv fil-każ ta’ dewmien twil, kancellazzjonijiet jew imbark miċhud	41.7
Id-dritt għal kumpens fil-każ ta’ dewmien twil, kancellazzjonijiet jew imbark miċhud	39.6
Id-dritt għal għajjnuna (ikel, assistenza) fil-każ ta’ dewmien twil	36.1
Id-dritt għal kumpens fil-każ ta’ ħsara fil- bagalji tiegħek	35.7
Id-dritt għal rimborz mingħand it-trasportatur fil-każ ta’ interruzzjoni	34.7
Id-dritt għal protezzjoni kontra d- diskriminazzjoni bbażata fuq in-nazzjonalità, ir-residenza jew id-diżabbiltà, meta tuża t-trasport pubbliku	31.3
Id-dritt għal access għall- informazzjoni fil-każ ta’ interruzzjoni fl-ivvjaġġar	29.9
Id-dritt għal assistenza b’xejn għall-passiġġieri b’ mobbiltà mnaqqsa	28.9
Id-dritt li l-passiġġier jipprezenta lment lit-trasportatur jekk ma jkunx sodisfatt bis-servizz tiegħu	9.7
Id-dritt għal implimentazzjoni xierqa tar- regolamenti mill-awtoritajiet pubbliċi	7.2

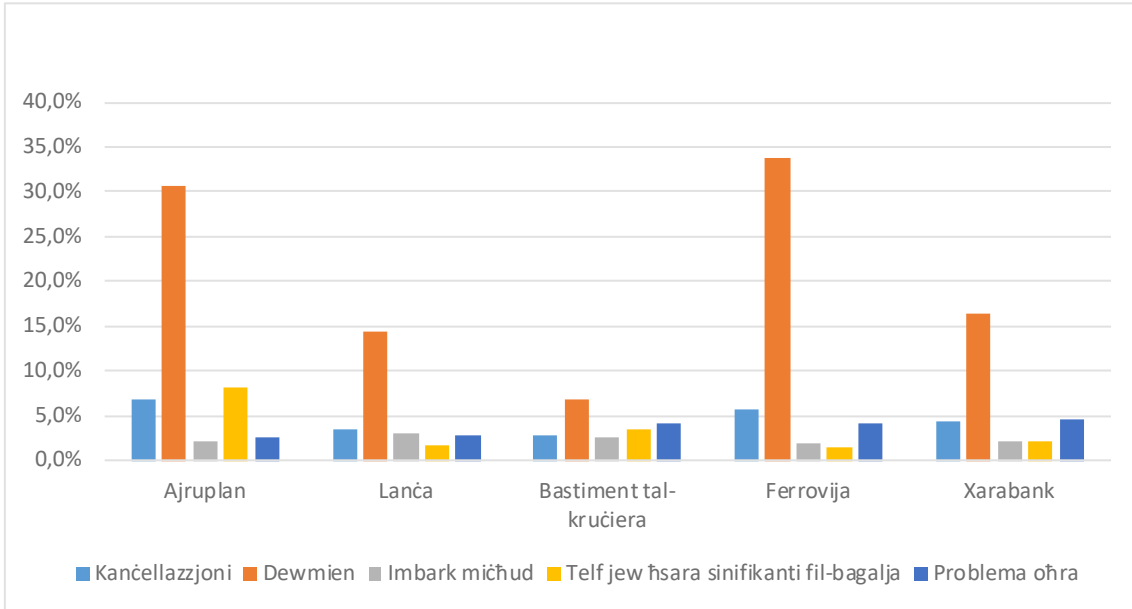
Sors: Stharriġ statistiku tal-QEA dwar id-drittijiet tal-passiġġieri.

50 % tal-vjaġġaturi esperjenzaw interruzzjoni sinifikanti fl-ivvjaġġar, l-aktar spiss fit-trasport bil-ferrovija u dak bl-ajru

41. Fl-istħarriġ statistiku aħna staqsejna jekk f’dawn l-aħħar sentejn ir-rispondenti kinux f’sitwazzjonijiet fejn il-vjaġġi tagħhom ġew ikkancellati jew ittardjaw, ma tħallewx jitlew jekk saritilhom ħsara fil-bagalji tagħhom. Mit-8 961 respondent li kienu vvjaġġaw f’dawn l-aħħar sentejn, 49.5 % esperjenzaw mill-inqas waħda minn dawn l-interruzzjonijiet fl-ivvjaġġar. L-istħarriġ indika li l-interruzzjoni l-aktar komuni kienet id-dewmien, fejn 34 % tal-vjaġġaturi

bil-ferrovija u 31 % tal-persuni li vvjagġaw bl-ajru kellhom dan it-tip ta’ esperjenza. Dan kien segwit mill-kancellazzjonijiet u t-telf jew il-ħsara sinifikanti fil-bagalji (ara l-**Graff 2**).

Graff 2 - Tipi ta’ interruzzjoni u percentwal ta’ esperjenzi skont il-mezz ta’ trasport



Sors: Stharriġ statistiku tal-QEA dwar id-drittijiet tal-passiġġieri.

42. Aħna ttestjajna wkoll jekk ir-rispondenti li kellhom interruzzjoni preċedenti fl-ivvjagġar kinux aktar konxji tad-drittijiet tagħhom. Sibna li l-esperjenza ta’ interruzzjoni preċedenti fl-ivvjagġar mhijiex indikatur ta’ għarfien akbar dwar id-drittijiet tal-passiġġieri. Xi kultant l-interruzzjoni tista’ tinkludi kważi l-problemi kollha possibbli (ara l-**Kaxxa 10**).

Kaxxa 10 - Esperjenza ta’ passiġġier: Vjaġġ bil-ferrovija li nixtieq ninsa

Hans: Kont qed nivvjagġa fuq ferrovija reġjonali fil-Ġermanja. Il-ferrovija waqfet fi stazzjon żgħir peress li kienet waqgħet sigra fuq il-binarji. Dan seħħ tard filgħaxija. Il-passiġġieri kollha kellhom jinżlu. Billi l-post kien remot, ir-riċezzjoni tat-telefowns mobbli kienet batuta ħafna. Ma kien hemm ebda kamra ta’ stennija, ebda xarabank, ebda taxi, ebda telefown u lanqas bini wieħed fil-qrib. Is-sewwieq tal-ferrovija infurmana li kienet ġejja xarabank iżda din ma tfaċċatx. Ix-xufiera tat-taxi mill-eqreb belt, 10 km 'il bogħod, ma aċċettawx li jiġu peress li ma kinux ċerti min eventwalment kien se jhallas għas-servizz. Il-ferrovija marret lura l-istazzjoni tat-tluq. Ma kien hemm ħadd biex jgħinna.

Sors: Stharriġ miftuħ tal-QEA

Ebda informazzjoni dwar l-interruzzjoni fl-ivvjaġġar ma hi disponibbli għall-pubbliku

43. Ir-regolamenti ma jobbligawx lit-trasportaturi biex jirrapportaw il-kazijiet ta' interruzzjoni fl-ivvjaġġar lill-pubbliku, bl-eċċezzjoni tat-trasportaturi ferrovjarji, li kull sena huma obbligati jipubblikaw l-għadd u l-kategoriji tal-ilmenti li jirċievu, l-ilmenti pproċessati, iż-żmien tar-rispons u l-azzjonijiet ta' titjib eventwali li jkunu wettqu. It-trasportaturi joqogħdu lura milli jiddivulgaw id-*data* dwar l-interruzzjonijiet fl-ivvjaġġar li jseħħu fuq ir-rotot tagħhom (ara l-**paragrafu 36**). Barra minn hekk, ma hemmx registru mmaniġġjat min-NEBs li jirregistra d-dewmien jew il-kancellazzjonijiet ta' tluq individwali jew l-għadd ta' kazijiet riċevuti għal kull trasportatur jew għal kull tluq.

Il-benefiċċji tad-drittijiet tal-passiġġieri jiġu mitluba biss minn 1/3 tal-passiġġieri billi dawn ma jafux x'għandhom jagħmlu jew ma jistennewx eżitu sodisfaċenti

44. Meta sseħħ interruzzjoni fl-ivvjaġġar, ħafna mill-benefiċċji ma jkunux disponibbli b'mod awtomatiku. L-għadd ta' persuni li jipprezentaw talba generalment ikun iżgħar mill-għadd ta' passiġġieri affettwati (ara l-**Kaxxa 11**). Aħna tlabna lit-trasportaturi li intervistajna biex jipprovdu l-għadd approssimattiv ta' persuni li jieħdu miżuri attivi. It-trasportaturi ferrovjarji u dawk tat-trasport bl-ajru stmaw li, bħala medja, 1/3 tal-passiġġieri kkuntattjaw lit-trasportatur wara li esperjenzaw interruzzjoni fl-ivvjaġġar. Din iċ-ċifra hija konsistenti mal-istħarriġ statistiku tagħna, fejn mill-4 437 risponent li kienu esperjenzaw xi interruzzjoni fl-ivvjaġġar, 32 % iddikjaraw li kienu kkuntattjaw lit-trasportatur u talbu kumpens jew xi tip ieħor ta' assistenza.

Kaxxa 11 - Esperjenza ta' passiġġiera: jeħtieġ li dejjem tistaqsi

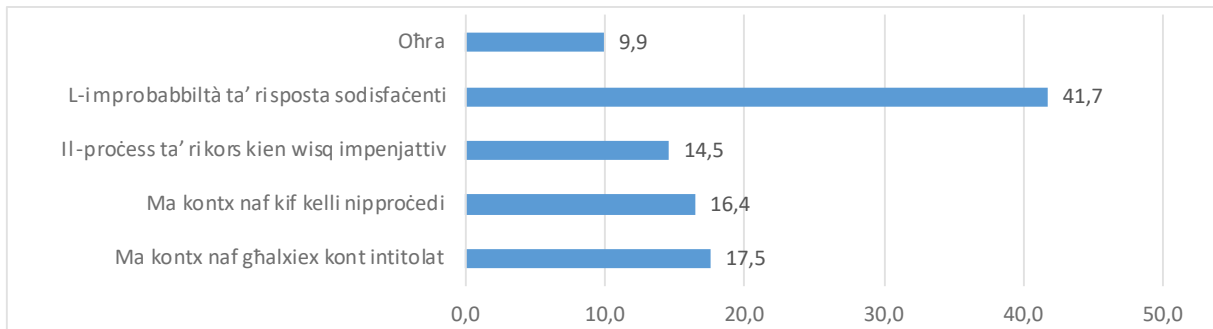
Monika: L-ajruplan tagħna ttardja b'5 sigħat. Fl-ajruport, ħadd ma infurmana dwar ir-raġunijiet għaddewmien u l-ħin ta' stennija previst. Il-passiġġieri staqsew l-informazzjoni kollha huma stess. Wara 3 sigħat nistenna sirt naf mingħand passiġġieri oħra li stajt nikseb vawċer ta' madwar ħames liri sterlina għax-xiri ta' xorb jew sandwich. Il-ħwienet kollha fl-ajruport kienu diġà magħluqa.

Sors: Stharriġ miftuħ tal-QEA.

45. Fl-istħarriġ statistiku, 20 % tal-passiġġieri li kellhom interruzzjoni fl-ivvjaġġar qalu li baqgħu siekta u ma ħadu ebda azzjoni. Meta staqsejna għaliex kienu baqgħu passivi, ir-

raġuni l-aktar komuni li taw kienet li x'aktarx ma kinux se jirċievu twegiba sodisfaċenti mingħand it-trasportatur. Kif jidher fil-**Graff 3**, il-kawzi prinċipali l-oħra kienu n-nuqqas ta' sensibilizzazzjoni jew in-nuqqas ta' għarfien Prattiku dwar kif għandhom jipproċedu.

Graff 3 - Raġunijiet għan-nuqqas ta' teħid ta' kwalunkwe azzjoni f'każ ta' interruzzjoni fl-ivvjaġġar, espressi f'%



(n=902)

Sors: Stharriġ statistiku tal-QEA dwar id-drittijiet tal-passiġġieri.

L-infurzar ivarja u jiddependi fuq il-prattiki ta' kull Stat Membru

L-istruttura u l-prattiki ta' infurzar tan-NEBs ivarjaw

L-istruttura tan-NEBs mhijiex uniformi u l-ambitu tal-ħidma tagħhom jiddependi fuq il-mezz ta' trasport

46. L-erba' mezzi ta' trasport kollha jirrikjedu li l-Istati Membri jistabbilixxu Korpi Nazzjonali tal-Infurzar (NEBs) biex jiżguraw il-konformità mad-dispożizzjonijiet tar-regolamenti. Aħna sibna li dawn kienu ġew stabbiliti fl-Istati Membri kollha li żorna. F'xi każijiet, huma ġew stabbiliti biex ikopru biss mezz wieħed ta' trasport, filwaqt li f'każijiet oħra, dawn kellhom taħt il-mandat tagħhom aktar minn mezz wieħed ta' trasport.

47. In-NEBs għall-ivvjaġġar bl-ajru, bix-xarabanks u bil-baħar huma responsabbli għat-tluq kollu li jsir fit-territorji tagħhom u għall-wasliet kollha tat-trasportaturi tal-UE minn pajjiżi terzi (magħruf bħala infurzar territorjali). In-NEBs għat-trasport ferrovjarju jkopru t-trasportaturi li jkunu rreġistrati taħt il-ġurisdizzjoni tagħhom (magħruf bħala infurzar ibbażat fuq l-entità). Jistgħu jinholqu problemi meta t-trasportaturi ferrovjarji jitolqu minn Stati Membri oħra li ma jkunux dawk proprja tagħhom. F'dan il-każ, in-NEB li jkun qed jissorvelja

trasportatur speċifiku jista' ma jkollux is-setgħa li jinvestiga avveniment li jkun seħħ fi Stat Membru ieħor. Madankollu, aħna osservajna li, fil-prattika, ir-responsabbiltà tan-NEBs mhix ċara ħafna għall-passiġġieri u dan huwa wkoll il-każ fis-setturi tat-trasport bix-xarabanks u dak fuq l-ilma. L-ebda wieħed mill-operaturi tax-xarabanks u tal-laneċ, li ġew intervistati, ma kien ġie kkuntattjat minn NEB ta' Stat Membru ieħor.

48. Barra minn hekk, jista' jkun hemm distinzjoni addizzjonali bejn it-traffiku internazzjonali u dak domestiku u s-separazzjoni tal-funzjonijiet tan-NEBs bejn il-gvernijiet lokali. Dan huwa l-każ għall-ivvjaġġar bix-xarabanks fil-Polonja u Spanja. Filwaqt li hemm korp stabbilit fil-livell nazzjonali għat-traffiku internazzjonali, it-traffiku domestiku jaqa' taħt ir-responsabbiltà tal-awtoritajiet reġjonali u l-ġurisdizzjoni tagħhom tiddependi fuq il-post fejn it-trasportatur ikun kiseb il-liċenzja tiegħu.

Mhux in-NEBs kollha jirrizolvu t-talbiet individwali tal-passiġġieri

49. Skont ir-regolamenti, il-passiġġieri jridu jiġu infurmati li jistgħu jipprezentaw ilmenti dwar każijiet ta' ksur tar-regolamenti lin-NEBs maħtura. Fil-biċċa l-kbira mill-każijiet, il-passiġġieri l-ewwel iridu jirreferu l-ilment lit-trasportatur u jekk l-eżitu ta' din il-proċedura ma jkunx sodisfaċenti jistgħu jindirizzaw l-ilment tagħhom lin-NEB. Filwaqt li l-passiġġieri jistgħu jistennew li n-NEB ikun l-ewwel punt ta' kuntatt, f'ħafna każijiet in-NEB ma jittrattax ilmenti finanzjarji individwali u l-passiġġieri jridu jfittxu soluzzjonijiet oħra biex jiksbu l-kumpens dovut.

50. B'risultat ta' sentenza tal-QEĠ²¹ ta' Marzu 2016, xi NEBs għat-trasport bl-ajru jqisu li r-rwol tagħhom huwa biss li jiżguraw l-infurzar ġenerali (il-Ġermanja, l-Italja, il-Finlandja), filwaqt li oħrajn jittrattaw ukoll ilmenti individwali. Dan jagħmilha diffiċli ħafna li tiġi applikata, fil-prattika, id-dispożizzjoni tar-regolament dwar it-trasport bl-ajru, li skontha l-passiġġieri jistgħu jilmentaw quddiem kwalunkwe NEB dwar ksur allegat, irrispettivament minn fejn dan ikun seħħ²². L-ewwel NEB li l-passiġġier ikun indirizza jista' jaċċetta każijiet

²¹ Il-Kawżi Magħquda C-145/15 u C-146/15.

²² L-Artikolu 16 tar-Regolament (KE) Nru 261/2004.

individwali, filwaqt li t-tieni NEB li għandu jiġi ttrasferit l-ilment jista' jittratta biss każijiet ta' infurzar generali.

L-istatistika turi li n-NEBs għat-trasport bl-ajru jittrattaw ħafna aktar talbiet minn dawk għat-trasport ferrovjarju, fuq l-ilma jew bix-xarabanks

51. B'mod generali, hemm varjetà kbira ta' prattiki fost in-NEBs. Pereżempju, l-iskadenzi għat-trattament tal-ilmenti jistgħu jvarjaw minn xahrejn (il-Polonja) sa erba' snin (il-Ġermanja), filwaqt li f'xi Stati Membri ma hemm stabbilita ebda skadenza uffiċjali (il-Finlandja, Franza). It-tul medju ta' proċedura għan-NEBs għat-trasport bl-ajru jvarja minn 42 jum (in-Netherlands) sa aktar minn sena (il-Ġermanja).

52. L-għadd ta' sanzjonijiet imposti min-NEBs u l-ammonti monetarji involuti, ivarjaw ħafna bejn l-Istati Membri peress li mhumiex stabbiliti fil-leġiżlazzjoni tal-UE. Fis-settur tat-trasport bl-ajru, dawn jistgħu jvarjaw minn EUR 50 (il-Polonja) għal EUR 250 000 għal kull passigġier (l-Irlanda), skont is-serjetà tal-ksur. Fin-Netherlands, multa kumulattiva għal inċident laħqet l-ammont ta' EUR 1 miljun. Madankollu, mill-10 Stati Membri li żorna, huwa biss in-NEB għat-trasport bl-ajru Olandiż li jipubblika informazzjoni dwar is-sanzjonijiet, flimkien mal-isem tal-kumpanija tal-ajru.

53. Għall-biċċa l-kbira min-NEBs għat-trasport bl-ajru, l-għadd ta' lmenti li waslu matul dawn l-aħħar tliet snin juri xejra li qed tiżdied (ara t-**Tabella 6**). Ir-raġuni prinċipali għat-talbiet mibgħuta mill-passigġieri lin-NEBs hija n-nuqqas ta' qbil dwar jekk id-dewmien giex ikkawżat realment minn ċirkustanzi straordinarji (bħala medja, 45 % tat-talbiet kollha), segwita mill-istess mistoqsija dwar il-kancellazzjonijiet (19 %).

Tabella 6 - Statistika għas-snin mill-2015 sal-2017 dwar l-ilmenti ttrattati mill-10 NEBs għat-trasport bl-ajru

Stat Membru	Għadd totali ta' lmenti		
	2015	2016	2017
Ir-Repubblika Ċeka	370	672	934
Il-Ġermanja	2 844	3 075	3 211
L-Irlanda	719	846	981
Il-Greċja	993	1 367	1 465
Spanja	11 343	17 649	16 700
Franza	6 775	5 960	6 115
L-Italja	5 763	6 078	3 731
In-Netherlands	812	1 361	
Il-Polonja	5 402	5 980	7 226
Il-Finlandja	1 434	1 845	2 015

Sors: Informazzjoni disponibbli miksuba waqt iż-żjarat fil-pajjiżi.

54. In-NEBs għal mezzi oħra ta' trasport għandhom ammont ta' xogħol li huwa relattivament inqas. Filwaqt li n-NEBs għat-trasport ferrovjarju spiss ikollhom kwistjonijiet xi jsovvu, in-NEBs għat-trasport bix-xarabanks u dawk għat-trasport bil-vapuri jittrattaw għadd inqas ta' każijiet. Pereżempju, filwaqt li n-NEB għat-trasport bl-ajru Pollakk kellu aktar minn 7 000 ilment fl-2017, in-NEB għat-trasport bix-xarabanks ittratta biss erbgħa.

55. Aħna osservajna li l-għadd reali ta' lmenti li l-passiġġieri għamlu lit-trasportaturi ferrovjarji, tax-xarabanks u dawk fuq l-ilma huwa ferm ogħla mill-għadd ta' każijiet li jaslu għand in-NEBs. Dan jindika li l-biċċa l-kbira mill-ilmenti jiġu riżolti fil-livell tat-trasportaturi. Xi kultant l-istandards tal-industrija jkunu jikkonformaw jew ikunu ogħla mill-obbligi tat-trasportaturi li jirriżultaw mir-regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri, u t-trasportaturi qed ikollhom it-tendenza li jsovvu l-problemi fuq bażi volontarja.

L-aġenziji responsabbli għall-ilmenti u l-korpi tas-Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim qed jimlew il-lakuni li ħallew in-NEBs fir-rigward tal-infurzar

Il-korpi tas-Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim jintroduċu elementi ta' negozjar u kompromess għall-infurzar tad-drittijiet tal-passiġġieri

56. Minbarra n-NEBs, il-passiġġieri jistgħu jirreferu għal korpi oħra sabiex jitolbu d-drittijiet tagħhom, jiġifieri, il-korpi tas-Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (ADR), iċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi²³, l-aġenziji responsabbli għall-ilmenti jew l-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi. Il-passiġġieri jistgħu wkoll jippruvaw jirrizolvu l-kazijiet tagħhom fil-qrati ċivili, speċjalment jekk jinsistu li jiksbu kumpens.

57. L-ADRs joffru soluzzjoni barra mill-qrati, li hija sempliċi, rapida u bi prezz baxx għal tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti. Skont id-Direttiva tal-UE²⁴, l-ADRs għandhom ikunu disponibbli għal kull tip ta' tilwim domestiku u transkonfinali, u l-Istati Membri għandhom jagħmlu l-ADRs faċilment aċċessibbli. Minkejja li fl-Istati Membri kollha hemm korpi tal-ADR li jittrattaw l-ilmenti ġenerali tal-konsumaturi, it-trasportaturi huma fil-biċċa l-kbira involuti mal-ADRs għall-mezzi ta' trasport rispettivi tagħhom. L-opinjoni tal-ADR mhux dejjem ikunu vinkolanti fuq it-trasportatur.

58. Filwaqt li l-proċedura tal-ADR ġeneralment hija bla ħlas għall-passiġġieri, it-trasportaturi jistgħu jkollhom iħallsu għal kull proċedura li tiġi ttrattata, irrispettivament mir-riżultati tagħha. Billi l-ispejjeż ta' kull proċedura jistgħu jkunu ferm ogħla mill-ammont tal-kumpens dovut, xi wħud mit-trasportaturi intervistati jippreferu jħallsu l-kumpens mitlub biex jevitaw il-proċedimenti tal-ADR.

²³ Iċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi jagħtu pariri lill-konsumaturi dwar id-drittijiet tagħhom u – permezz tan-netwerk tagħhom (“ECC-Net”), jistgħu jiffaċilitaw soluzzjoni man-negozjant. L-ECC-Net jittratta aktar minn 100 000 kuntatt fis-sena, li terz minnhom jirrigwardaw it-trasport.

²⁴ Id-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (ĠU L 165, 18.6.2013, p. 63).

59. Xi wħud min-NEBs esprimew il-fehma li l-proċedura tal-ADR ma kinitx kompatibbli mal-prinċipju tad-drittijiet tal-passiġġieri billi l-għan tal-ADR huwa l-medjazzjoni ta' soluzzjoni reċiprokament aċċettabbli, li jista' jfisser li xi passiġġieri jistgħu jaqblu ma' kumpens li jkun inqas minn dak li jkunu intitolati għalih.

Id-drittijiet tal-passiġġieri wasslu għall-ħolqien ta' industrija ġdida tal-aġenziji responsabbli għall-ilmenti

60. L-aġenziji responsabbli għall-ilmenti joffru li jimmaniġġjaw it-talbiet għall-kumpens dovut għal interuzzjoni fl-ivvjaġġar, f'isem il-passiġġieri. Xi wħud mill-kumpaniji tal-ajru ddikjaraw li l-perċentwal ta' każijiet iffaċilitati mill-aġenziji responsabbli għall-ilmenti jista' jkun ta' 50 % (ara l-**Kaxxa 12**).

Kaxxa 12 - Esperjenza ta' passiġġiera: L-involvement ta' aġenzija jista' jwassal għal reazzjoni min-naħa tat-trasportatur

Dolores: It-titjira tiegħi minn Madrid għal Londra ttardjat b'aktar minn sitt sigħat minħabba problemi tekniċi fl-ajruplan. Jiena pprezentajt talba lit-trasportatur iżda għall-ewwel ma rċevejtx risposta. Wara diversi tfakkiriet, it-trasportatur ma aċċettax li jhallas il-kumpens. Kien biss wara li qabadt aġenzija responsabbli għall-ilmenti li l-każ ġie solvut favur tiegħi.

Sors: Stharriġ miftuħ tal-QEA.

61. Xi wħud mill-aġenziji responsabbli għall-ilmenti jitolbu tariffi ta' ġestjoni li huma sinifikanti (sa 50 % tal-kumpens dovut). Kien hemm każijiet fejn l-aġenziji talbu kumpens mingħand it-trasportaturi mingħajr ma l-passiġġieri kkonċernati kienu jafu b'din l-azzjoni. Mill-inqas NEB wieħed (il-Greċja) u xi kumpaniji tal-ajru ħadu passi biex inaqqsu t-talbiet mill-aġenziji billi talbu lill-ilmentaturi biex jinkludu d-dettalji tal-kont tal-bank tal-passiġġier ewlieni. Dan jipprevjeni kwalunkwe pagament dirett lill-aġenziji responsabbli għall-ilmenti. Fil-Greċja, l-introduzzjoni ta' din ir-regola naqqset it-talbiet iffaċilitati mill-aġenziji b'aktar minn 50 %.

Il-Kummissjoni qed tippermetti l-iskambju ta' esperjenzi bejn in-NEBs iżda ma għandhiex mandat biex tiżgura l-infurzar uniformi tad-drittijiet tal-passiġġieri

Il-Kummissjoni tista' timmonitorja biss l-implimentazzjoni tad-drittijiet tal-passiġġieri

62. Aħna sibna li l-mandat tal-Kummissjoni ma jkoprix l-iżgurar li l-infurzar fl-Istati Membri qed jitwettaq b' mod uniformi. Għalhekk, ir-rwol tal-Kummissjoni huwa li timmonitorja l-implimentazzjoni tal-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri, filwaqt li tniedi proċeduri ta' ksur fejn ikun meħtieġ. Barra minn hekk, hija toffri pjattaforma għan-NEBs biex jiskambjaw informazzjoni u torganizza laqgħat tan-NEBs għal mezzi speċifiċi ta' trasport. Hija tirrispondi wkoll għall-mistoqsijiet li n-NEBs jibagħtu dwar l-interpretazzjoni tar-regolamenti.

63. Skont ir-regolamenti tal-UE, in-NEBs mhumiex obbligati li jirrapportaw direttament lill-Kummissjoni dwar l-attivitajiet tagħhom. Għalhekk, il-Kummissjoni għandha għarfien limitat dwar il-prattiki li jiġu applikati min-NEBs ingenerali u dwar l-għadd ta' każijiet li jittrattaw. Il-Kummissjoni tiġbor l-informazzjoni dwar l-implimentazzjoni tad-drittijiet tal-passiġġieri mill-mistoqsijiet li tircievi u permezz ta' skambji ta' informazzjoni man-NEBs.

Il-Kummissjoni ttradet passi biex iżżid is-sensibilizzazzjoni tal-passiġġieri, iżda b'impatt limitat

64. Il-Kummissjoni ttradet rwol biex iżżid is-sensibilizzazzjoni tal-passiġġieri u bdiet kampanji biex tinforma lill-passiġġieri dwar id-drittijiet tagħhom. Posters ġew eżebiti fl-ajruporti kollha li fihom wettaqna t-testijiet mill-bidu sal-aħħar. Madankollu, fit-terminals tat-trasport fuq l-ilma, tax-xarabanks u tal-ferroviji, l-informazzjoni dwar id-drittijiet tal-passiġġieri ffit li xejn kienet viżibbli jew inkella ma kienet viżibbli xejn.

65. Bejn l-2010 u l-2012, il-Kummissjoni wettqet kampanja ta' sensibilizzazzjoni għat-trasport bl-ajru u għal dak ferrovjarju. Din kienet segwita minn kampanja oħra bejn l-2013 u l-2015 li ġiet estiza biex tkopri l-ivvjagġar bil-baħar u bix-xarabanks. Fl-2016, il-Kummissjoni niedet l-ewwel kampanja ta' informazzjoni online fuq il-midja soċjali. L-oġjettiv prinċipali tagħha kien li iżżid is-sensibilizzazzjoni, iż-żjarat fit-taqsimi dwar id-drittijiet tal-passiġġieri fil-portal "L-Ewropa Tiegħek" u t-tniżżil tal-app relatata mad-drittijiet tal-passiġġieri. Sa issa, ir-riżultati juru li l-portal irċieva kważi 400 000 zjara u matul il-kampanja ntleħqu aktar minn 40 miljun persuna. Sa nofs l-2018, l-app kienet tniżżlet 240 000 darba.

66. La l-app u lanqas is-sit web “L-Ewropa Tiegħek” ma jipprovdu linji gwida prattiċi għall-passiġġieri dwar kif għandhom jaġixxu meta jkollhom interruzzjoni fl-ivvjaġġar, jikkuntattjaw lit-trasportaturi jew jaġmlu talba. L-informazzjoni pprovduta lill-passiġġieri b’dawn il-mezzi hija neċessarja u generalment korretta iżda ma tinkludix id-dettalji li l-passiġġieri jkunu jeħtieġu f’każ li jiġu ffaċċjati b’interruzzjoni fl-ivvjaġġar.

KONKLUŻJONIJIET U RAKKOMANDEZZJONIJIET

67. L-impenn tal-UE favur id-drittijiet tal-passiġġieri huwa indisputabbli, peress li l-mezzi prinċipali ta’ trasport pubbliku huma koperti fir-regolamenti f’livell li ma sibniex fil-pajjiżi li aħna eżaminajna għall-finijiet ta’ tqabbil. Madankollu, il-passiġġieri mhumiex konxji biżżejjed tad-drittijiet tagħhom u ħafna drabi ma jiksbumhomx minħabba problemi relatati mal-infurzar.

L-UE hija impenjata favur id-drittijiet tal-passiġġieri iżda għad baqa’ bosta sfidi fir-rigward tal-implimentazzjoni

68. Id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE jipprovdu qafas komprensiv għall-benefiċċju tal-passiġġieri. Madankollu, aħna osservajna xi prattiki tajbin li jiġu applikati f’pajjiżi oħra barra mit-territorju tal-UE li, jekk jiġu applikati fl-Ewropa, jistgħu jkomplu jtejbu l-kwalità tad-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE (ara l-**paragrafi 15 u 16**).

69. Id-drittijiet tal-passiġġieri mhumiex dejjem ċari u huma limitati minħabba d-derogi fir-regolamenti. Id-drittijiet għal assistenza, kumpens, informazzjoni u rotot alternattivi mhumiex l-istess fir-regolamenti għal kull mezz ta’ trasport (ara l-**paragrafi 17 sa 27**).

Rakkomandazzjoni 1 dwar it-titjib tal-koerenza tal-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE

Sabiex tiżgura l-aħjar protezzjoni possibbli għall-passiġġieri fil-mezzi kollha ta’ trasport, jenħtieġ li l-Kummissjoni, sa tmiem l-2020, twettaq analiżi tad-differenzi bejn ir-regolamenti attwali dwar id-drittijiet tal-passiġġieri, billi tiffoka fuq l-10 drittijiet ewlenin tal-passiġġieri, biex tiddetermina l-aħjar prattiki. Għal dan il-għan, hija għandha tqis ukoll il-prattika internazzjonali attwali.

70. Id-drittijiet tal-passiġġieri huma diffiċli biex jinkisbu billi bosta dispożizzjonijiet tar-regolamenti jistgħu jiġu interpretati b’mod differenti mill-passiġġieri, mit-trasportaturi u mill-Korpi Nazzjonali tal-Infurzar (NEBs), kif ukoll saħansitra mill-qrati nazzjonali. Il-kunċetti ta’

informazzjoni, assistenza, għajnuna u kundizzjonijiet għal rotot alternattivi mhumiex iddefiniti b'mod suffiċjenti fir-regolamenti. Barra minn hekk, bosta limitazzjonijiet fil-ġurisdizzjoni tan-NEBs u d-derogi previsti fir-regolamenti jnaqqsu b'mod sinifikanti l-kopertura tad-drittijiet tal-passiġġieri (ara l-**paragrafi 38 sa 45**).

Rakkomandazzjoni 2 dwar it-titjib taċ-ċarezza fil-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri

Sabiex tiproteġi aħjar lill-passiġġieri matul interruzzjoni fl-ivvjaġġar, jenħtieġ li l-Kummissjoni, sa tmiem l-2020, tohrōg linji gwida ulterjuri jew gwida ekwivalenti li jkunu jiddefinixxu:

- (a) l-istandards minimi dwar l-informazzjoni li għandha tingħata lill-passiġġieri li jkunu qed jesperjenzaw interruzzjoni fl-ivvjaġġar;
- (b) l-obbligi għat-trasportaturi biex jipprovdu rotot alternattivi; inkluż l-użu ta' trasportaturi alternattivi.

71. Biex jibbenefikaw mill-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri f'kazijiet ta' interruzzjoni, jeħtieġ li l-passiġġieri jieħdu azzjoni. Biex jagħmlu dan, huma jridu jkunu konxji tad-drittijiet tagħhom. Minkejja l-isforzi li saru mill-Kummissjoni, il-livell ta' sensibilizzazzjoni għadu relattivament baxx. Il-kampanji ta' sensibilizzazzjoni ffukaw fuq l-eżistenza tad-drittijiet tal-passiġġieri, iżda setgħu pprovdew gwida aktar Prattika dwar kif wieħed għandu jipproċedi f'każ ta' interruzzjoni fl-ivvjaġġar.

72. Fil-livell Ewropew ma hemm ebda reġistru tal-frekwenza jew tar-raġunijiet għall-interruzzjonijiet fl-ivvjaġġar għal kull mezz ta' trasport jew trasportatur. In-NEBs generalment ma jivverifikawx u ma jipubblikawx l-informazzjoni dwar ir-rotot jew dwar it-trasportaturi l-aktar affettwati mill-interruzzjonijiet (ara l-**paragrafi 28 sa 32**).

Rakkomandazzjoni 3 dwar iż-żieda fis-sensibilizzazzjoni tal-passiġġieri

Sabiex iżżid is-sensibilizzazzjoni dwar id-drittijiet tal-passiġġieri, jenħtieġ li l-Kummissjoni, sa tmiem l-2019:

- (a) tiegħu azzjonijiet biex tippromwovi u tikkoordina t-tnedija ta' kampanji ta' sensibilizzazzjoni min-naħa tan-NEBs filwaqt li tippromwovi l-partecipazzjoni tat-trasportaturi u ta' partijiet ikkonċernati oħra sabiex tiżgura kopertura usa' ta' dawn il-kampanji;

- (b) tnejji gwida għall-passiġġieri dwar kif għandhom jinfurzaw id-drittijiet tagħhom fil-prattika. Din tista' tinkludi referenzi għall-ġurisprudenza u mudell tal-formola tat-talbiet li trid tiġi pprezentata lit-trasportaturi u lin-NEBs.
- (c) tipproponi li n-NEBs jirrapportaw dwar il-frekwenza, il-kawżi u r-rotot l-aktar affettwati minn interruzzjonijiet fl-ivvjaġġar fil-qasam ta' kompetenza tagħhom.

73. Is-sistema attwali ta' ġestjoni tal-kumpens tinvolti miljuni ta' talbiet li jiġu pprezentati u ttrattati b'mod individwali. Madankollu, il-proċeduri applikati mit-trasportaturi u min-NEBs b'reazzjoni għat-talbiet individwali, mhumiex trasparenti. Passiġġieri affettwati mill-istess interruzzjoni fl-ivvjaġġar jistgħu jiġu ttrattati b'mod differenti mingħajr ma jkunu jafu, peress li r-raġunijiet għall-interruzzjonijiet ma jkunux disponibbli għall-pubbliku. L-ammont tal-kumpens ma jzommx il-valur tal-akkwist tiegħu (ara l-**paragrafi 33 sa 37**).

Rakkomandazzjoni 4 dwar it-titjib tal-effettività tal-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri

Sabiex ittejjeb l-effettività tal-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri u ssolvi l-isfidi li għad fadal fir-rigward tal-infurzar, jenħteġ li sa tmiem l-2021 il-Kummissjoni tindirizza l-kwistjonijiet li ġejjin meta tkun qed tirrifletti dwar il-proposti tagħha biex jiġu emendati r-regolamenti eżistenti. Jenħteġ li l-kwistjonijiet jinkludu:

- (a) l-istabbiliment ta' standards minimi għall-assistenza u l-għajnuna. Is-sollijiet minimi għandhom ikunu jiddependu fuq it-tul tal-interruzzjoni u fuq il-mezz ta' trasport li jkun qed jintuza. Pereżempju, l-allokazzjoni minima għall-għajnuna li tingħata lill-passiġġieri li jivvjaġġaw bl-ajru tista' tkun ta' 10 % tar-rata medja tal-kumpens (attwalment EUR 400). Għal mezz oħra ta' trasport, ir-rata tista' tiġi limitata għal 50 % tal-allokazzjoni għat-trasport bl-ajru;
- (b) it-tnaqqis tal-għadd ta' derogi li jillimitaw l-applikazzjoni tar-regolament;
- (c) l-obbligu li t-trasportaturi jipubblikaw nota lill-passiġġieri fi żmien 48 siegħa mill-okkorrenza tal-interruzzjoni fl-ivvjaġġar fejn jindikaw il-kawżi u, b'mod speċifiku, jekk din l-interruzzjoni kinitx dovuta għal ċirkustanzi straordinarji;
- (d) l-obbligu li t-trasportaturi jwettqu pagamenti awtomatiċi (mingħajr talba speċifika) tal-kumpens lill-passiġġieri li jkunu pprovdew l-informazzjoni neċessarja meta xtraw il-biljett;
- (e) l-introduzzjoni ta' mekkaniżmu biex jinżamm il-valur tal-akkwist tar-rati ta' kumpens.

L-infurzar ivarja u jiddependi fuq il-prattiki ta' kull Stat Membru

74. L-infurzar tar-regolamenti huwa fundamentali sabiex il-qafas kollu kemm hu jkun ta' suċċess. Il-passiġġieri jeħtieġu NEBs li jkunu effettivi. Attwalment, l-approċċ tan-NEBs fir-rigward tal-infurzar tad-drittijiet ta' passiġġieri individwali jvarja skont il-mezz ta' trasport u skont l-Istat Membru.

75. L-attività l-aktar komuni tan-NEBs hija li jirreaġixxu għall-ilmenti li jaslu mingħand il-passiġġieri li ma jkunux sodisfatti. Madankollu, mhux in-NEBs kollha jistgħu jittrattaw talbiet individwali għall-kumpens. Is-setgħat li n-NEBs għandhom biex jissanzjonaw it-trasportaturi jvarjaw mill-applikazzjoni ta' ebda multa sal-applikazzjoni ta' ammonti sinifikanti ta' multi (ara l-**paragrafi 46 sa 55**).

76. Il-Kummissjoni ma għandhiex mandat biex tiżgura l-infurzar sħiħ tar-regolamenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri. Ir-rwol tagħha ta' monitoraġġ tal-implimentazzjoni tal-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri wassal għal kjarifiki tar-regolamenti, iżda ma rriżultax fl-applikazzjoni universali tad-drittijiet tal-passiġġieri fl-Ewropa kollha u fl-erba' mezzi ta' trasport pubbliku (ara l-**paragrafi 62 sa 66**)

Rakkomandazzjoni 5 dwar l-għoti ta' aktar setgħat lin-NEBs u t-tiġħ tal-mandat tal-Kummissjoni

Sabiex tagħti s-setgħat lin-NEBs u tiżviluppa r-rwol ta' appoġġ tagħhom fir-rigward tal-passiġġieri, filwaqt li tiżgura l-infurzar xieraq tad-drittijiet tagħhom, jenħtieġ li, sa tmiem l-2021, il-Kummissjoni tindirizza l-kwistjonijiet li ġejjin meta tkun qed tirrifletti dwar il-proposta tagħha biex jiġu emendati r-regolamenti eżistenti. Jenħtieġ li l-kwistjonijiet jinkludu:

(a) il-forniment ta' aktar għodod lin-NEBs għall-infurzar tad-drittijiet tal-passiġġieri, bħal:

(i) l-applikazzjoni tal-prinċipju ta' infurzar territorjali;

(ii) il-monitoraġġ tal-politiki tat-trasportaturi dwar l-assistenza, l-għajjnuna, l-informazzjoni u r-rotot alternattivi;

(iii) it-trattament tat-talbiet għall-kumpens ipprezentati minn passiġġieri individwali;

(iv) is-sanzjonar tat-trasportaturi għan-nuqqas ta' provvediment ta' assistenza, għajjnuna u informazzjoni.

(b) il-possibbiltà li l-Kummissjoni tikseb l-informazzjoni neċessarja mingħand in-NEBs sabiex ikollha stampa komprensiva tal-istat tal-infurzar u tingħata mandat biex twettaq kontroll tal-kwalità fuq il-prattiki ta' infurzar tan-NEBs.

Dan ir-Rapport ġie adottat mill-Awla II, immexxija mis-Sinjura Iliana IVANOVA, Membru tal-Qorti tal-Awdituri, fil-Lussemburgu fil-laqgħa tagħha tat-3 ta' Ottubru 2018.

Għall-Qorti tal-Awdituri

Klaus-Heiner LEHNE

President

Għaxar suggerimenti li jistgħu jikkontribwixxu għat-titjib tal-esperjenza tal-ivvjaġġar tiegħek

L-awditu pprovdien l-opportunità li nitgħallmu minn bosta trasportaturi, awtoritajiet pubbliċi u passigġieri ordinarji. It-tnejjija ta' dan ir-rapport ħaditna f'10 pajjiżi, u użajna l-erba' mezz kollha ta' trasport. Abbażi ta' din l-esperjenza, aħna qed noffru 10 suggerimenti li jistgħu jikkontribwixxu għat-titjib tal-esperjenza tal-ivvjaġġar tiegħek f'każ li jiġi interrott il-vjaġġ.

1. **Ippersonalizza l-ivvjaġġar tiegħek kemm jista' jkun possibbli** – meta tixtri biljett, identifika lilek innifsek mat-trasportatur, eż. ipprovidi d-dettalji ta' kuntatt tiegħek. Huwa possibbli li tiġi infurmat dwar l-interruzzjonijiet biss meta t-trasportaturi jkollhom id-dettalji ta' kuntatt tiegħek. Barra minn hekk, jekk ikollok bżonn titlob kumpens, biljett personalizzat huwa l-aħjar mod biex turi li fil-fatt 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 meta tagħmel talba u jipprovidi evidenza tal-valur tal-oġġetti mitlufa.
3. **Tasalx tard għaċ-check-in** – huwa importanti li tiftakar li d-drittijiet tal-passigġier 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 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 jipprovidix informazzjoni siewja, hu nota ta' dan u inkludi din l-osservazzjoni fit-talba li tagħmel lit-trasportatur.
5. **Itlob dejjem għall-assistenza** – jekk tesperjenza dewmien twil jew kanċellazzjoni fuq kwalunkwe mezz ta' trasport, int għandek id-dritt li tircievi assistenza. Dan ifisser li jkollok aċċess għall-ilma u ikla ħafifa jew ikla. Jekk ir-rappreżentanti tat-trasportatur ma jipprovdix dawn l-affarijiet fuq inizjattiva proprja tagħhom, jeħtieġ li titlobhom. Jekk ma

jaċċettawx, hu nota ta' dan u inkludi din l-osservazzjoni fit-talba li tagħmel lit-trasportatur.

6. **Žomm 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 l-ikliet ħfief, u jistgħu ma jaċċettawx jekk l-għadd 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, fl-istazzjon jew abbord ikseb prova li turi li int ġejt affettwat mid-dewmien jew mill-kancellazzjoni speċifiċi.
8. **Tagħmilx l-arranġamenti proprji tiegħek qabel ma tisma' l-proposta tat-trasportatur** – f'każ ta' interruzzjoni fl-ivvjagġar, ġeneralment tkun trid tkompli tivvjagġa immedjatament billi tuża trasportatur ieħor jew mezz ieħor ta' trasport. Aħna nirrakkomandaw li ma taġixxix bil-għaġla: jekk tixtri biljett ġdid, mingħajr ma tistenna li tirċievi proposti alternattivi mit-trasportatur, jirriżulta biex il-kuntratt ta' trasport tiegħek jiġi kkanċellat b'mod unilaterali. Dan itemm kwalunkwe obbligu tat-trasportatur oriġinali li joffrilek assistenza jew kumpens.
9. **Itlob kumpens** – jekk tista' turi li ġejt affettwat minn tluq ittardjat jew ikkanċellat, u li d-durata tad-dewmien kien aktar mil-limitu stabbilit fir-regolament, ippreżenta talba għall-kumpens lit-trasportatur. Dejjem irreferi għat-tluq speċifiku u għar-Regolament applikabbli. Jekk ma tirċievi 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 jistgħu 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 tlift 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' tipprezenta talba lit-trasportaturi skont il-konvenzjonijiet internazzjonali. Jeħtieġ li tkun ippreparat biex turi l-ammont eżatt li tlift, u n-nefqa żejda mgarrba minħabba l-interruzzjoni fl-ivvjaġġar.

ANNEX II**Kwestjonarju tal-istharrig statistiku tal-QEA**

L-oqsma mmarkati bi * huma obligatorji.

1. * Jekk tkun qed tivvjagga bl-ajru, b'lanča, b'xarabank jew b'ferrovija fuq distanza twila, jew fuq bastiment tal-kruċiera, tħoss li taf biżżejjed dwar dak li tista' tistenna mit-trasportaturi f'każ li l-vjagġ tiegħek jiġi interrott? Jekk jogħġbok ikklassifika l-livell ta' għarfien tiegħek hawn taħt:

Risposti	Rispondenti
1 - Ma naf xejn	855
2	3 310
3	5 178
4 - Naf biżżejjed	1 007
Total	10 350

2. * Indika l-mezzi ta' trasport li vvjagġajt bihom matul dawn l-aħħar sentejn: [Tista' tagħti aktar minn twegiba waħda, ħlief għall-aħħar risposta]

Risposti	Rispondenti
Ajruplan [mur għall-mistoqsija 2.1]	6 314
Lanča [mur għall-mistoqsija 2.1]	2 546
Bastiment tal-kruċiera [mur għall-mistoqsija 2.1]	1 678
Ferrovija (fuq distanza twila) [mur għall-mistoqsija 2.1]	5 652
Kowċ (fuq distanza twila) [mur għall-mistoqsija 2.1]	4 958
Ebda waħda minn dawn ta' hawn fuq [mur għall-mistoqsija 3]	1 389

2.1 * Indika kemm-il darba tivvjagga, billi tinkludi l-mezzi kollha ta' trasport (mhux urban/lokali)

Risposti	Rispondenti
Aktar minn darba fil-ġimgħa	1 167
Bejn 1 u 4 darbiet fix-xahar	1 670
Bejn 6 u 12-il darba fis-sena	1 631
Bejn 2 u 5 darbiet fis-sena	3 047
Darba fis-sena jew anqas	1 446
Total	8 961

2.2 * Aghżel ir-raġuni principali tiegħek għall-ivvjagġar

Risposti	Rispondenti
Xogħol	1 809
Divertiment	6 583
Oħra	569
Total	8 961

2.3 * Matul dawn l-aħħar sentejn, kellek xi vjaġġi li ġew affettwati minn xi waħda jew aktar minn dawn il-problemi li ġejjin?

Jekk jogħġbok wieġeb għal kull mezz ta' trasport li użajt. [Jekk timmarka xi waħda minn dawn li ġejjin, mur għall-mistoqsija 2.2]

	Kancellazzjoni	Dewmien sinifikanti fit-tluq/meta mqabbel mal-ħin tal-wasla previst (aktar minn siegħa)	Imbark miċħud	Telf jew ħsara sinifikanti fil-bagalji	Problema oħra	Ma kien hemm ebda problema
Ajruplan	432	1 937	129	512	158	3 745
Lanċa	86	365	75	40	69	1 980
Bastiment tal-kruċiera	47	115	44	57	69	1 387
Ferrovija (fuq distanza twila)	318	1 908	110	86	232	3 298
Xarabank (fuq distanza twila)	212	813	101	110	229	3 662

2.4 * Fil-każijiet fejn il-vjaġġ tiegħek ġie kkanċellat jew ittardjat, ma tħallejtx titla', il-bagalja tiegħek saritilha xi ħsara, eċċ., ħadt xi waħda mill-azzjonijiet li ġejjin? (Tista' timmarka aktar minn kaxxa waħda)

Risposti	Rispondenti
Għamilt l-arranġamenti proprji tiegħi biex inkompli bil-vjaġġ [mur għall-mistoqsija 3]	1 099
Ikkuntattajt lill-kumpanija u tlabt kumpens (b'suċċess jew le) [mur għall-mistoqsija 3]	1 419
Aghżilt parti terza (eż. avukat jew kumpanija speċjalizzata) sabiex tippreżenta talba f'ismi [mur għall-mistoqsija 3]	197
Ippreżentajt ilment lil korp governattiv (eż. aġenzija nazzjonali tal-avjazzjoni) [mur għall-mistoqsija 3]	238
Aċċettajt l-assistenza/alternattivi pprovduti mit-trasportatur [mur għall-mistoqsija 3]	1 335
Sofrejt inkonvenjent u ma ngħatajt ebda assistenza iżda ma ħadtx azzjoni [mur għall-mistoqsija 2.3]	902
Oħra	237

2.5 * X'zammek milli tieġu azzjoni? (Jekk jogħġbok immarka kaxxa waħda biss)

Risposti	Rispondenti
Ma kontx naf għaliex kont intitolat	158
Ma kontx naf kif kelli nipproċedi	148
Il-proċess ta' rikors kien wisq impenjattiv	131
L-improbabbiltà ta' risposta sodisfaċenti	376
Oħra	89
Total	902

3. * Jekk tasal f'ajruport u tiġi infurmat li t-titjira tiegħek se tittardja b'ħames sigħat minħabba problemi li l-kumpanija tal-ajru għandha fir-rigward tal-persunal, għal liema minn dawn is-servizzi taħseb li int intitolat? Jekk jogħġbok immarka **ħames kaxxi.**

Risposti	Rispondenti
Skont fil-ħwienet eżentati mid-dazju biex tixtri l-ikel	2 713
Titjira ta' ritorn lejn l-ewwel punt tat-tluq	1 622
Trasport b'xejn li jwasslek lura lejn l-akkomodazzjoni tiegħek, ikun xi jkun il-ħin tal-gurnata	4 681
Ikliet, xorb u akkomodazzjoni f'lukanda b'xejn jekk id-dewmien ikun matul il-lejl	8 051
Rotta alternattiva lejn l-ajruport li jkun l-aktar qrib tad-destinazzjoni oriġinali tiegħek	2 764
Kumpens monetarju ta' mill-inqas EUR 250 jekk dan jirriżulta f'dewmien ta' mill-inqas 3 sigħat fil-wasla fid-destinazzjoni finali tiegħek	5 093
Titjib fil-klassi tal-ivvjaġġar	2 215
Titjira ma' kumpanija tal-ajru differenti lejn l-istess destinazzjoni	5 120
Id-dritt li tagħzel kwalunkwe data tat-tluq oħra fix-xahrejn ta' wara	1 937
Rimborż ta' spejjeż oħra ssostanzjati (eż. ferrovija jew konnessjoni mitlufa; spiża tal-lukanda fid-destinazzjoni)	5 613
Trasport lejn id-destinazzjoni tiegħek permezz ta' mezz differenti (ferrovija, xarabank, eċċ.)	3 051
Rimborż tal-prezz sħiħ tal-biljett	4 063
Appoġġ psikoloġiku	404
Telefonata mingħajr ħlas	1 792
Aċċess għas-sala tal-ajruport	2 631

4. * Indika jekk, fil-fehma tiegħek, l-istqarrijiet li ġejjin humiex veri jew foloz (abbazi tas-sensibilizzazzjoni tiegħek dwar ir-regoli attwali):

	VERU	FALZ	Ma nafx
Jekk nixtri biljett ma' kumpanija low-cost, ma niħux kumpens monetarju f'każ li t-titjira tiegħi tiġi kkanċellata	2 499	5 041	2 810
Jien intitolat għal xorb jekk il-ferrovija tiegħi tittardja b'aktar minn siegħa	2 750	4 301	3 299

Meta nibbukkja vjaġġ, il-kumpanija tal-ivvjaġġar trid tinfurmani dwar id-drittijiet tiegħi u tipprovdili d-dettalji ta' kuntatt tal-korp ta' rimedju qabel ma nibda l-vjaġġ	7 040	1 189	2 121
Jekk il-vjaġġ tiegħi bil-kowċ jiġi kkanċellat, il-kumpanija kkonċernata hija obbligata biss li tikkumpensani b'vawċer għal vjaġġ futur	3 601	3 083	3 666
Jekk nibgħat ilment lil kumpanija ferrovjarja għax naħseb li d-drittijiet tiegħi ta' passiġġier ġew miksura, din trid twieġeb fi żmien xahar	6 478	759	3 113

5. * Agħzel mil-lista li ġejja t-tliet drittijiet li inti tqis li huma l-aktar importanti [immarka mhux aktar minn 3 kaxxi]

Risposti	Rispondenti
Id-dritt għal protezzjoni kontra d-diskriminazzjoni bbażata fuq in-nazzjonalità, ir-residenza jew id-dizabbiltà meta tuża t-trasport pubbliku	3 235
Id-dritt għal assistenza b'xejn għall-passiġġieri b'mobbiltà mnaqqsa	2 990
Id-dritt għal aċċess għall-informazzjoni fil-każ ta' interruzzjoni fl-ivvjaġġar	3 096
Id-dritt għal rimborż mingħand it-trasportatur fil-każ ta' interruzzjoni	3 595
Id-dritt għal trasport alternattiv fil-każ ta' dewmien twil, kancellazzjonijiet jew imbark miċħud	4 321
Id-dritt għal għajjnuna (ikel, assistenza) fil-każ ta' dewmien twil	3 732
Id-dritt għal kumpens fil-każ ta' dewmien twil, kancellazzjonijiet jew imbark miċħud	4 095
Id-dritt għal kumpens fil-każ ta' ħsara fil-bagalji tiegħek	3 691
Id-dritt li l-passiġġier jippreżenta lment lit-trasportatur jekk ma tkunx sodisfatt bis-servizz tiegħu	1 001
Id-dritt għal implimentazzjoni xierqa tar-regolamenti mill-awtoritajiet pubbliċi	744

6. * Qatt kont qrajt, smajt jew rajt xi informazzjoni dwar id-drittijiet tal-passiġġieri qabel ma mlejt dan l-istħarriġ?

[Tista' tagħti aktar minn twegiba waħda, ħlief għall-ewwel risposta]

Risposti	Rispondenti
Le, qatt ma kont qrajt, smajt jew rajt xi informazzjoni dwar id-drittijiet tal-passiġġieri qabel ma mlejt dan l-istħarriġ	5 497
Iva, fl-informazzjoni pprovduta mit-trasportaturi	1 926
Iva, fl-informazzjoni pprovduta minn korpi pubbliċi (eż. il-gvern, l-UE)	1 123
Iva, b'riżultat ta' esperjenza personali li kellni fejn vjaġġ kien ġie interrott	1 143
Iva, fl-informazzjoni pprovduta minn korpi tal-konsumaturi	1 090
Iva, oħra	965

7. * B' mod ġenerali, kemm ta' hekk li taf dwar id-drittijiet tiegħek b'hal passigġier meta tkun qed tivvjaġġa?

Ma naf xejn dwar id-drittijiet tiegħi b'hal passigġier 1 2 3 4 Naf kollox dwar id-drittijiet tiegħi b'hal passigġier

Risposta	Rispondenti
1 Ma naf xejn dwar id-drittijiet tiegħi b'hal passigġier	1 396
2	4 954
3	3 626
4 - Naf kollox dwar id-drittijiet tiegħi b'hal passigġier	374
Total	10 350

Varjabbli soċjodemografici

8. * Indika s-sess tiegħek

Risposti	Rispondenti
Mara	5 177
Raġel	5 173
Total	10 350

9. * Indika l-età tiegħek

Risposti	Rispondenti
18-24	1 379
25-34	2 117
35-44	2 385
45-54	2 306
55-65	2 163
Total	10 350

10. * X' inhu l-ogħla livell ta' edukazzjoni li temmejt b' suċċess?

Risposti	Rispondenti
Edukazzjoni primarja jew anqas	265
Edukazzjoni sekondarja tal-ewwel livell	1 378
Sekondarja Għolja	4 533
Lawrja ta' Baċċellerat jew edukazzjoni terzjarja ekwivalenti	2 696
Lawrja ta' Master jew oghla	1 478
Total	10 350

11. * Int persuna b' mobbiltà mnaqqsa?

Risposti	Rispondenti
Iva	787
Le	9 563
Total	10 350

12. * Indika l-pajjiż ta' residenza tiegħek

Risposti	Rispondenti
Ir-Repubblika Ċeka	1 030
Franza	1 044
Il-Finlandja	1 000
Il-Ġermanja	1 075
Il-Greċja	1 006
L-Irlanda	1 000
L-Italja	1 060
In-Netherlands	1 060
Il-Polonja	1 065
Spanja	1 010
Total	10 350

TWEĠIBIET TAL-KUMMISSJONI GHAR-RAPPORT SPEĊJALI TAL-QORTI EWROPEA TAL-AWDITURI

“ID-DRITTIJET TAL-PASSIĠĠIERI TAL-UE HUMA KOMPRESIVI IŻDA L-PASSIĠĠIERI GHAD JEHTIEĠ LI JIĠĠIELDU GHALIHOM”

SOMMARJU EŻEKUTTIV

I. Il-leġislazzjoni dwar id-Drittijiet tal-Passiġġieri adottata mill-Unjoni Ewropea ikkontribwiet b'suċċess biex jitnaqqas l-impatt negattiv ta' tfixkil tal-vjaġġ fuq utenti tat-trasport kollettiv u biex tittejjeb il-kwalità tas-servizz għall-passiġġieri. Il-Kummissjoni hija impenjata li tiżgura livell għoli ta' protezzjoni għall-passiġġieri u hija tal-opinjoni li għandu jsehh żvilupp ulterjuri u konsolidazzjoni ta' dawn id-drittijiet.

IV. Il-Kummissjoni tirrikonoxxi li għad hemm bżonn ta' aktar sforzi biex jintlahqu l-passiġġieri kollha bil-għan li jkunu konxji tad-drittijiet tagħhom u kif jistgħu jinforzawhom b'suċċess.

V. Il-Kummissjoni tqis li l-prattiki tajba relatati mad-drittijiet tal-passiġġieri kif esperjenzati f'ċerti pajjiżi terzi jistgħu jkunu eżaminati bir-reqqa bil-għan li jevalwaw ir-rilevanza potenzjali tagħhom fl-UE.

VI. Il-Kummissjoni diġà pproponiet emendi tar-regolamenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri bl-ajru u bil-ferrovija, anki rigward il-Korpi Nazzjonali għall-Infurzar.

Il-Kummissjoni tagħti gwida kontinwa dwar l-interpretazzjoni tar-regolamenti. Hija appoġġjata mill-Korpi Nazzjonali għall-Infurzar, iċ-Ċentru ta' Kuntatt Europe Direct (EDCC), u ċ-ċentri nazzjonali tal-konsumatur.

VII. Huwa d-dmir ewlieni tat-trasportaturi li jinformaw lill-passiġġieri dwar id-drittijiet tagħhom. Il-Kummissjoni hadet azzjoni permezz ta' kampanji ta' informazzjoni regolari sabiex ixxerred informazzjoni Prattika dwar kif il-passiġġieri għandhom jaġixxu f'każ ta' tfixkil tal-vjaġġ tagħhom.

IX. Il-Kummissjoni taqbel li l-infurzar tar-regolamenti għandu jiġi indirizzat bħala prijorità. Il-leġislazzjoni fis-sehh tipprovdi li huwa f'idejn l-Istati Membri biex jistabbilixxu l-NEBs tagħhom u li jiġu stabbiliti sanzjonijiet effettivi, proporzjonati u dissważivi għal ksur tar-regolamenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri.

X. Il-Kummissjoni tqis li r-rwol attwali tagħha huwa li timmonitorja l-proċess ta' implimentazzjoni u biex tiżgura l-implimentazzjoni korretta tal-qafas eżistenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri. Il-Kummissjoni m'għandhiex mandat biex tikkordina l-implimentazzjoni ta' qafas għad-drittijiet tal-passiġġieri fil-livell tal-Istati Membri. Barra minn hekk, hija tibbenefika wkoll minn aktar informazzjoni dwar l-istat tal-implimentazzjoni tal-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri.

XI. Il-Kummissjoni taċċetta r-rakkomandazzjonijiet tal-ECA.

Il-Kummissjoni tapprezza speċjalment l-inkluzjoni ta' 10 pariri għall-passiġġiera fir-rapport u se ttwettaq is-segwitu tagħhom f'azzjonijiet futuri tagħha stess kif xieraq.

INTRODUZZJONI

Tweġiba komuni tal-Kummissjoni għall-paragrafi 3 sa 8:

Il-leġislazzjoni dwar id-Drittijiet tal-Passiġġieri adottata mill-Unjoni Ewropea ikkontribwiet b'suċċess biex jitnaqqas l-impatt negattiv ta' tfixkil tal-vjaġġ fuq utenti tat-trasport kollettiv u biex tittejjeb il-kwalità tas-servizz għall-passiġġieri. Il-Kummissjoni hija impenjata li tiżgura livell għoli ta' protezzjoni għall-passiġġieri u hija tal-opinjoni li għandu jsehh żvilupp ulterjuri u konsolidazzjoni ta' dawn id-drittijiet.

L-AMBITU U L-APPROĊ TAL-VERIFIKA

Il-Kummissjoni tqis l-istharrig statistiku kif ukoll l-għaxar punti fl-anness tar-rapport bħala kontribuzzjonijiet rilevanti ħafna. Hija se twettaq is-segwitu tagħhom fl-azzjonijiet futuri tagħha stess kif xieraq.

OSSERVAZZJONIJIET

Kaxxa 1 - Eżempji ta' drittijiet aktar vantaġġu barra l-UE

It-tieni inċiż: Il-kumpens standardizzat previst fil-legiżlazzjoni tal-UE mhuwiex direttament marbut mal-prezz tal-biljett iżda mal-inkonvenjent għall-passiġġieri li jikkonsisti f'ċertu telf ta' ħin. It-telf ta' ħin huwa identiku għall-passiġġieri kollha, irrispettivament mill-prezz tal-biljett.

It-tielet inċiż: Fil-proposta tagħha biex temenda d-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru (COM(2013)130 final), il-Kummissjoni diġà pproponiet li tinkludi tali drittijiet u anki tmur lil hinn milli fl-Istati Uniti: Il-proposta tistabbilixxi b'mod ċar id-drittijiet tal-passiġġieri meta l-ajruplan tagħhom jittardja fuq it-tarmak, b'mod partikolari dritt għal kura wara siegħa u għal żbark wara hames sigħat (b'konformità mad-dritt għal rimborż).

17. Fir-rigward tal-ajru, il-Kummissjoni diġà pproponiet terminu ta' 30 minuta, ara (2013)130 finali.

Fir-rigward tat-trasport ferrovjarju, il-proposta COM (COM(2017)548 finali) ma għamlitx proposta bħal din, minħabba li skont ir-regoli fis-seħh: il-passiġġier għandu jiġi infurmat “hekk kif tali informazzjoni tkun disponibbli”.

Kaxxa 2 - Esperjenza tal-passiġġieri: informazzjoni nieqsa

Il-Kummissjoni tqis li f'tali każ it-trasportatur jew l-amministratur tal-istazzjon huwa meħtieġ li jipprovdi informazzjoni dwar it-tluq u l-wasla tard tard tal-ferrovija fl-istazzjon tat-tluq, u l-ħin stmat tat-tluq u tal-wasla, skont id-dejta disponibbli. Din l-informazzjoni trid tiġi aġġornata mill-aktar fis possibbli, jekk meħtieġ, sabiex il-passiġġieri jkunu jistgħu juzaw il-ħin ta' stennija u ma jkollhomx dejjem jinżammu jistennew fuq il-pjattaforma.

18. Skont ir-regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri għall-mezzi kollha, l-Istati Membri huma obbligati li jintroduċu pieni effettivi, proporzjonati u dissważivi għal ksur tad-drittijiet tal-passiġġieri. Il-limiti massimi marbuta mar-Regolamenti tal-akkomodazzjoni fuq l-ilma u bix-xarabank għandhom jiġu spjegati wara l-eruzzjonijiet tal-vulkan Eyjafjallajökull fl-Islanda fl-2010 li inzertaw fl-istess żmien tal-adozzjoni tar-Regolamenti dwar it-trasport fuq l-ilma u bix-xarabank.

Kaxxa 3 - Esperjenza tal-passiġġieri: Għajnuna dipendenti fuq li l-passiġġieri li jieħdu inizjattiva

Il-passiġġieri jkollhom biss drittijiet għal akkomodazzjoni f'każ ta' dewmien fit-tluq, mhux jekk id-dewmien iseħh mal-wasla biss. F'dan l-aħħar każ il-passiġġieri għandhom biss dritt għal kumpens, iżda għandhom mnejn ikunu jistgħu jitolbu danni ulterjuri skont il-liġi nazzjonali. Jidher li l-passiġġier ipprenota żewġ biljetti separati, wieħed għal fuq il-vapur, u wieħed għall-ferrovija. Jekk ma kienx hemm ftehim bejn iż-żewġ trasportaturi, il-passiġġier ma jkunx protett għall-konnessjonijiet mitlufa. Il-Kummissjoni diġà kkummissjonat studju dwar is-sugġett tad-drittijiet tal-passiġġieri għall-każ speċifiku ta' vjaġġi multimodali.

Kaxxa 4 - Esperjenza tal-passiġġieri: minsija fil-gate tal-imbarkazzjoni

Il-Kummissjoni tqis li dan il-każ jikkostitwixxi ksur tar-Regolament (KE) Nru 1107/2006, jekk it-trasportatur tal-ajru jew l-aġent tiegħu jew l-operatur turistiku kienu ġew notifikati mill-inqas 48 siegħa qabel il-ħin tat-tluq ippubblikat tat-titjira.

21. Il-Kummissjoni tikkunsidra li din is-sitwazzjoni hija marbuta ma' firxa wiesgħa ta' varjazzjonijiet fattwali involuti f'każijiet individwali.

Il-ħtieġa li l-qrati nazzjonali jinterpretaw il-legiżlazzjoni tal-UE hija karatteristika normali tal-ordni legali tal-UE peress li hija l-possibbiltà li tirreferi l-każijiet lill-QtĠ għal interpretazzjonijiet legalment vinkolanti.

Il-Kummissjoni tassisti wkoll l-utenti permezz tal-gwida tagħha, bħal Linji Gwida Interpretattivi, Avvizi ta' Informazzjoni, laqgħat u skambji mal-NEBs u permezz ta' proposti biex tikkjarifika r-regoli (ara COM (2013)130 final għall-ajru u COM (2017) 548 final) għat-trasport ferrovjarju.

22. Il-Kummissjoni żzomm kaxxi postali speċifiċi li huma riveduti fuq bażi ta' kuljum biex twieġeb kull mistoqsija li jista' jkollhom l-NEBs u tghinjom fl-interpretazzjoni tar-regolamenti. Qed jitwaqqfu Wikis biex isaħħu din il-komunikazzjoni ulterjorment bejn COM u NEBs, u bejn l-NEBs.

23. Skont ir-regolamenti attwali, it-trasportaturi għandhom jipprovdu rotta differenti fi żmien raġonevoli: din għandha tkun ipprovduta “kemm jista' jkun malajr”¹, Il-Kummissjoni tqis li jkun aktar utli li l-passiġġieri jingħataw rotta ġdida malajr milli li jingħataw perjodu ta' żmien speċifiku li ma jistax jiġi adattat għaċ-ċirkostanzi speċifiċi.

Ara wkoll it-twegiba tal-Kummissjoni għall-paragrafu 18.

Kaxxa 5 -Esperjenza tal-passiġġieri: stennija għalxejn għal sighat shah

Sabiex jiġu rimedjati sitwazzjonijiet bħal dawn, il-Kummissjoni tqis li t-trasportatur bl-ajru għandu dejjem jinfurma lill-passiġġieri mill-aktar fis possibbli. Tabilhaqq, il-Kummissjoni pproponiet (ara COM(2013)130 finali), li “l-passiġġieri għandhom ikunu mgħarrfa mit-trasportatur operattiv tal-ajru dwar is-sitwazzjoni malajr kemm jista' jkun u f'kull każ mhux aktar tard minn 30 minuta wara l-hin tat-tluq skedat, u dwar il-hin ta' tluq stmat malli din l-informazzjoni tkun disponibbli, diment li t-trasportatur tal-ajru jkun irċieva d-dettalji ta' kuntatt tal-passiġġier skont il-paragrafi 6 u 7 fil-każ li l-biljett ikun ġie akkwistat permezz ta' intermedjarju.”

Twegiba Komuni tal-Kummissjoni għall-paragrafi 24, 25 u l-Kaxxa 6:

Il-Kummissjoni hija konxja ta' dawn il-problemi u proponiet li l-passiġġieri għandhom id-dritt li jingħataw rotta ġdida ma' trasportatur ieħor “meta t-trasportatur li jopera s-servizz tal-ajru ma jkunx jista' jittrasporta lill-passiġġier bis-servizzi tiegħu u fil-hin biex jasal fid-destinazzjoni finali fi żmien 8 sghat mill-hin tal-wasla skedat.” Il-Kummissjoni proponiet ukoll “Jekk trasportatur operattiv bl-ajru joffri lil passiġġier titjira lejn jew minn ajruport alternattiv għal dak li għalih saret ir-reżervazzjoni, it-trasportatur operattiv bl-ajru għandu jhallas l-ispejjeż ta' trasferiment tal-passiġġier minn dak l-ajruport alternattiv għal dak li għalih saret ir-reżervazzjoni, jew, fir-rigward tal-ajruport ta' destinazzjoni, għal destinazzjoni oħra viċin bi qbil mal-passiġġier.

Il-Linji Gwida Interpretattivi dwar id-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru u dwar id-drittijiet tal-passiġġieri bil-ferrovija jipprovdu gwida dwar x'jikkostitwixxu kundizzjonijiet komparabbli. Għat-trasport marittimu, il-kwistjoni giet diskussa f'laqgħa mal-NEBs.

26. Dawn l-eżenzjonijiet huma fil-legiżlazzjoni attwali; vjaġġi domestiċi mingħajr dimensjoni transfruntiera xorta jistgħu jiġu rregolati fuq livell ta' Stat Membru, kif ukoll vjaġġi internazzjonali li jitwettqu prinċipalment fit-territorju ta' pajjiżi terzi.

Il-Kummissjoni pproponiet li tnaqqas l-eżenzjonijiet fil-proposta mfassla mill-ġdid (ara COM (2017) 548 final), iżda d-dibattitu fil-Kunsill juri li l-biċċa l-kbira tal-Istati Membri mhumiex favur li jiġu limitati l-eżenzjonijiet (ara r-Rapport ta' Progress tal-Presidenza Bulgara, [dokument tal-Kunsill 8721/18](#)).

¹ l-Art. 16(b) tar-Regolament (KE) Nru 1371/2007 għall-ferroviji; l-Art 19(1)(a) tar-Regolament (KE) Nru 181/2011 għal karożzi tal-linja u l-Art 18(1)(a) tar-Regolament (KE) Nru 1177/2010 għall-baħar u passaġġ fuq l-ilma intern

Għandu jiġi nnutat li l-passiġġieri jistgħu wkoll jibbenefikaw minn drittijiet addizzjonali ggarantiti fil-livell nazzjonali.

27. Il-Kummissjoni tat gwida dwar il-metodu ta' kejl ta' servizzi regolari kif jirreferi għalihom ir-Regolament għax-xarabanks u l-kowċis. Fil-fehma tagħha, it-tul sħiħ tar-rotta għandu jittiehed bħala bażi għall-kejl. Passiġġieri li jivvjaġġaw bejn żewġ punti tul ir-rotta huma b'hekk koperti anke jekk il-vjaġġ individwali tagħhom huwa iqsar minn 250 km.

32. Il-Kummissjoni tqis li l-għazliet "Rimborz tal-ispejjeż issostanzjati oħra" u "Titjira ma' linja tal-ajru differenti lejn l-istess destinazzjoni" jistgħu jkunu koperti mir-Regolament: L-Artikolu 8(1)(b) tar-Regolament (UE) Nru 261/2001 jirreferi għal rotta alternattiva "taħt kundizzjonijiet kumparabbli", li jistgħu jinkludu titjira ma' trasportatur ieħor, u d-dritt ta' kura fl-Art 9 ta' dan ir-regolament jista' jagħti d-dritt tar-rimborz tal-ispejjeż li l-passiġġier kellu jhallas jekk it-trasportatur ikun naqas milli jissodisfa l-obbligi tiegħu fl-ewwel każ. Ara wkoll it-tweġiba tal-Kummissjoni għall-paragrafu 24.

It-tweġiba komuni tal-Kummissjoni għall-paragrafi 33 u 34:

L-erba' mezzi ta' trasport huma differenti fin-natura u dan huwa rifless fid-dettall tad-drittijiet individwali garantiti.

Il-Kummissjoni tqis li ma kienx hemm bżonn li jiġu riveduti l-ammonti ta' kumpens bħala somma f'daqqa billi s-suq inbidel b'mod konsiderevoli (aktar linji tal-ajru, iktar biljetti, prezzijiet aktar baxxi).

35. Il-Kummissjoni tixtieq tirreferi għar-regolament dwar id-drittijiet tal-passiġġieri tal-ferroviji imfassal mill-ġdid (COM (2017) 548 finali), fejn hija pproponiet l-introduzzjoni tal-klawzola tal-forza maġġuri anke għad-drittijiet tal-passiġġieri bil-ferrovija.

It-tweġiba komuni tal-Kummissjoni għall-paragrafi 35 u 36:

Il-Kummissjoni qed tivvaluta l-possibilitajiet biex issir disponibbli aktar informazzjoni fil-kuntest tad-Direttiva 2010/40/UE dwar il-qafas għall-varar ta' Sistemi Intelligenti tat-Trasport, speċjalment Servizzi tal-Infurmazzjoni tal-Ivvjaġġar Multi Modali, ara r-Regolament Delegat COM, (UE) 2017/1926 tal-31 ta' Mejju 2017 (Ara l-Anness punt 2.1.).

Kaxxa 8 — Esperjenza tal-passiġġieri: trattament mhux ugwali

Ara t-tweġiba tal-Kummissjoni għall-paragrafu 35.

Skont l-Artikolu 5(3) tar-Regolament Nru 261/2004, trasportatur tal-ajru huwa eżentat milli jhallas il-kumpens jekk id-dewmien twil huwa dovut għal ċirkustanzi straordinarji. Waħda minn dawn iċ-ċirkustanzi, kif indikat fil-Premessa 14, tista' tkun kundizzjonijiet meteoroloġiċi. Wiehed għandu jżomm f'moħħu wkoll li passiġġieri individwali jista' jkollhom, pereżempju konnessjonijiet ta' titjiriet differenti u jistgħu jkunu eliġibbli għal kumpens fuq il-bażi ta' raġunijiet differenti.

36. Il-Kummissjoni tista' tikkonferma li ffit trasportaturi biss ikkondividew id-data għall-valutazzjoni tal-ispiza. Il-Kummissjoni enfasizzat fil-Valutazzjoni tal-Impatt tagħha (SWD (2013) 62) għall-proposta COM(2013)130 għad-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru li "Id-disponibbiltà limitata tad-data għamlet neċessarju r-rikors għal għadd ta' suppożizzjonijiet sabiex isiru l-kalkoli li r-riżultati tagħhom huma preżentati f'dan ir-rapport."

37. Fil-Valutazzjoni tal-Impatt tagħha dwar il-proposta dwar id-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru (SWD(2013)62), il-Kummissjoni nnutat li: "Kieku r-Regolament kien rispettat bis-sħiħ matul il-kriżi, dan kien iżid l-ispejjeż kombinati tal-linji tal-ajru b'madwar EUR 960 miljun (li huwa bejn wiehed u ieħor 1.5 darbiet l-ispejjeż għall-kura u l-assistenza f'sena "regolari", u dan fi żmien perjodu ta' inqas minn gimgħa)."

Kaxxa 10 - Esperjenza tal-passiġġieri: Vjaġġ bil-ferrovja li ahjar ninsewh

Il-Kummissjoni tikkunsidra li każ bħal dan ikun ksur tal-obbligu tat-trasportatur li jinforma lill-passiġġieri kif stabbilit fir-Regolament (KE) Nru 1371/2007.

43. Ara t-tweġiba tal-Kummissjoni għall-paragrafu 36.

45. L-obbligu li jittiehdu l-mizuri meħtieġa biex jiġi żgurat li d-drittijiet tal-passiġġieri huma rispettati tinsab mal-NEBs skont l-erba' regolamenti.

Il-Kummissjoni tappoġġja l-isforzi tagħhom fuq il-websajt L-Ewropa Tiegħek, mill-EDCC, ECC-Net ma' ċentri f'kull Stat Membru, mill-app tad-drittijiet tal-passiġġieri li tippermetti wkoll informazzjoni offline, u permezz tal-iskambju regolari tagħha mal-NEBs.

47. Il-Kummissjoni tappoġġja lill-NEBs biex jikkooperaw f'każijiet transfruntieri kif previst fir-regolamenti dwar id-dritt tal-passiġġieri tax-xarabank u bil-kowċ u dawk marittimi. Skont ir-Regolament CPC 2006/2004, il-korpi tal-infurzar kompetenti nazzjonali jistgħu jitolbu assistenza reċiproka mill-kontropartijiet tagħhom.

Fir-rigward tat-trasport ferrovjarju, il-Kummissjoni tat gwida ulterjuri dwar din il-kwistjoni fil-Linji Gwida Interpretattivi tagħha għal d-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bil-ferrovja.

Għad-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru jeżisti ftehim bejn l-NEBs dwar il-kooperazzjoni transfruntiera.

48. L-istruttura tal-NEBs hija r-responsabilità unika tal-Istati Membri skont ir-Regolamenti.

Il-Kummissjoni tippubblika fuq is-sit web tagħha l-NEBs responsabbli, skont l-informazzjoni provduta mill-Istati Membri.

It-tweġiba komuni tal-Kummissjoni għall-paragrafi 49 u 50:

Fir-rigward tat-trasport bix-xarabank u bil-kowċ jew bil-baħar u bil-passaġġi fuq l-ilma interni, il-passiġġieri jistgħu jressqu lment lit-trasportatur jew lill-NEB. Ir-Regolament ma jistipulax ordni kronoloġika li fih l-ilmenti għandhom jiġu pprezentati, iżda jippermetti lill-Istati Membri li jirrikjedu li l-passiġġieri jressqu l-ilment tagħhom l-ewwel lit-trasportatur, filwaqt li l-NEB ta' għaxxi biss bħala korp ta' appell. B'kollox, 20 (għal karozzi tal-linja u kowċijiet) u 21 (għat-trasport bil-baħar u fuq l-ilmijiet interni) Stati Membri għażlu din l-opzjoni. Din għandha l-vantaġġ li l-NEBs jistgħu jipproċessaw l-ilmenti b'mod aktar effiċjenti u rapidu, peress li dawn ikollhom ħarsa ġenerali aktar komprensiva tal-każ minn punti di vista taż-żewġ partijiet².

Il-Kummissjoni rrakkomandat li jiġi adottat approċċ simili f' 2 moduli oħra tat-trasport: ara l-Linji Gwida Interpretattivi għal drittijiet tal-passiġġieri tal-ferrovja³ u Linji Gwida Interpretattivi għad-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru⁴.

50. Ara t-tweġibiet tal-Kummissjoni għall-paragrafi minn 47 sa 49.

52. L-NEBs bħalissa huma meħtieġa li jippubblikaw rapport ta' attività kull sentejn, inkluż statistika dwar l-ilmenti u s-sanzjonijiet applikati (bix-xarabank u bil-kowċ, bil-baħar u minn passaġġi fuq l-ilma interni).

² (għal xarabank u kowċ ara Art. 27 u 28(3) tar-Regolament (KE) 181/2011) u r-rapport [COM\(2016\)619 finali](#)), u għall-baħar u passaġġi tal-ilma interni Art. 25 u 25(3) tar-Regolament (UE) Nru 1177/2010 u r-rapport [COM\(2016\)274 finali](#))

³ ĠU J C 220 tal-4.7.2015, p.1, il-punt 8.1)

⁴ (ĠU C 214 tal-15.6.2015, p. 5), ara l-punt 7.1, u, skont il-QtĠ (każijiet C-145 u 146/15 Ruijsenaars e.a.), ir-Regolament ma jżommx lill-Istati Membri milli jadottaw leġiżlazzjoni li tobbliga lill-NEBs li jadottaw miżuri bi tweġiba għall-ilmenti individwali.

Fis-settur ferrovjarju, l-imprizi ferrovjarji għandhom jinkludu informazzjoni dwar l-ilmenti fir-rapporti annwali tagħhom.

Fis-settur tal-ajru, il-Kummissjoni pproponiet emendi f'dan ir-rigward.

54. Fir-rigward tas-servizzi tax-xarabanks u tal-kowċis, is-sitwazzjoni tvarja b'mod sinifikanti bejn l-Istati Membri. Pereżempju, ir-rapport dwar l-NEB Ġermaniża għall-2015–2016 juri li fl-2015, waslu total ta' 836 sottomissjoni orali u 387 bil-miktub fir-rigward tad-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bix-xarabank u bil-kowċ, u fl-2016, total ta' 1269 sottomissjoni bil-miktub u 458 orali.

55. Il-Kummissjoni taqbel mal-fehma li l-għadd reali tal-ilmenti dwar trasportaturi minn passiġġieri bil-ferrovija, bix-xarabank u fuq l-ilma huwa ferm ogħla mill-għadd ta' kawżi li jaslu għand l-NEBs u li dan juri li l-parti l-kbira tal-ilmenti jiġu riżolti fil-livell tat-trasportatur.

57. Għandu jiġi nnutat li l-Istati Membri mhumiex obbligati jistabbilixxu entità tal-ADR li tittratta biss tilwmin dwar it-trasport tal-passiġġieri. Huma jistgħu wkoll jistabbilixxu entitajiet tal-ADR li jkopru iktar minn settur wieħed tal-bejgħ bl-imnut. F'xi Stati Membri it-tilwim tat-trasport tal-passiġġieri għalhekk huwa trattat minn korpi tal-ADR tal-konsumatur generali.

Skont id-Direttiva 2013/11/UE tal-ADR, l-Istati Membri jistgħu jagħzlu mudell(i) ADR li fuqu jixtiequ jistrieħu biex tinkiseb kopertura tal-ADR sħiħa fit-territorji tagħhom. Hemm mudelli tal-ADR li taħthom l-eżitu tal-proċedura tal-ADR tkun vinkolanti fuq il-partijiet u oħrajn fejn l-eżitu ma jkunx vinkolanti.

58. Filwaqt li d-Direttiva tal-ADR tippreskrivi li jehtieg li l-proċeduri tal-ADR jkunu bla hlas jew disponibbli bi spiza nominali għall-konsumaturi, din ma tirregolax il-kwistjoni ta' tariffi għall-kummerċjanti. Huwa f'idejn l-Istati Membri li jagħzlu l-mudell tal-ADR xieraq (bi struttura adatta tal-ispejjeż għal negozjanti). Fost il-korpi tal-ADR li jimponu tariffa għall-kummerċjanti, l-ammont tat-tariffa jista' jvarja skont il-korp tal-ADR. Ir-raġuni ewlenija għaliex ma jintużax l-ADR tista' tkun li t-talbiet għad-danni bbażati fuq drittijiet statutorji f'hafna każijiet huma ċari u ma jehtigux proċedura tal-ADR.

59. Filwaqt li l-Kummissjoni tqis li huwa mixtieq li l-eżiti tal-ADR ma għandhom ikunu xejn anqas minn kumpens li għalih għandu dritt passiġġier taht id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE, hija tirrikoxxi wkoll il-fatt li s-saldu jista' jkun mod effettiv u effiċjenti biex jinkiseb kumpens.

60. Fil-futur, il-proposta tal-Kummissjoni dwar azzjonijiet Rappreżentattivi (COM(2018)184) tista' tkun alternattiva għall-konsumaturi biex ifittxu rimedju f'każijiet ta' ċaħda tad-drittijiet tal-passiġġieri, soġġetti għall-Artikolu 18(2) ta' dik il-proposta.

61. Il-Kummissjoni pprovdiet ukoll informazzjoni fuq il-websajt tagħha dwar ir-riskji li l-passiġġieri jistgħu jiltaqgħu magħhom meta jċedu d-drittijiet tagħhom lill-hekk imsejha aġenziji tal-ilmenti, ara https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies_en.pdf

63. Ara t-tweġiba tal-Kummissjoni għall-paragrafu 52.

64. L-informazzjoni dwar id-drittijiet tal-passiġġieri għandha tkun vizibbli u pprezentata b'mod li jinqara f'kull terminal. Il-Kummissjoni se tiddiskuti din il-kwistjoni mal-NEBs għal dawn il-modi ta' trasport.

Il-Kummissjoni hija impenjata li torganizza kampanji ta' sensibilizzazzjoni kongunti wkoll permezz ECC-Net.

66. Il-Kummissjoni qed tfittex kontinwament li ttejjeb il-gwida Prattika mogħtija lill-passiġġieri. Eżempji jinkludu s-sit web ta' L-Ewropa Tiegħek, l-ECC-Nets u l-EDCC kif ukoll l-App dwar id-Drittijiet tal-Passiġġieri.

KONKLUŻJONIJIET U RAKKOMANDAZZJONIJIET

67. Id-drittijiet tal-passiġġieri gradwalment adottati mill-Unjoni Ewropea kkontribwew b'suċċess biex jimminimizzaw l-impatt negattiv tat-tħarbit tal-vjaġġi fuq l-utenti tal-mezzi tat-trasport kollettiv u biex itejbu l-kwalità tas-servizz għall-passiġġieri. Il-Kummissjoni hija impenjata li tiżgura livell għoli ta' protezzjoni għall-passiġġieri u hija tal-opinjoni li l-iżvilupp ulterjuri u l-konsolidazzjoni ta' dawn id-drittijiet għandhom isehħu.

68. Il-Kummissjoni tqis li l-prattiki tajba relatati mad-drittijiet tal-passiġġieri kif esperjenzata f'ċerti pajjiżi terzi jistgħu jkunu eżaminati bir-reqqa bil-għan li tigi evalwata r-rilevanza potenzjali tagħhom għall-UE.

69. Il-mezzi tat-trasport għandhom karatteristiċi differenti, li l-leġislatur tal-UE ha inkunsiderazzjoni. Il-Kummissjoni tfakkar li d-derogi huma r-rizultati tal-proċess leġislattiv istituzzjonali u li ma hemm l-ebda possibbiltà ta' derogi għad-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru. Barra minn hekk miżuri li jiżguraw id-drittijiet tal-passiġġieri jeżistu wkoll fil-livell nazzjonali.

Rakkomandazzjoni 1 dwar it-titjib fil-koerenza ta' qafas dwar id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE

Il-Kummissjoni taċċetta din ir-rakkomandazzjoni.

Hija taċċetta li titwettaq analiżi tad-drittijiet tal-passiġġieri fil-mezzi kollha tat-trasport sabiex jiġu ddeterminati l-aħjar Prattiki.

70. Il-Kummissjoni tqis li d-drittijiet tal-passiġġieri jkunu protetti f'ambjent ta' governanza f'diversi livelli. Hemm diversi mekkaniżmi biex tissaħħal l-uniformità tal-interpretazzjoni: gwida mill-Kummissjoni, il-kooperazzjoni bejn l-NEBs u l-ECC-Net, u s-sentenzi tal-QtĠ.

Rakkomandazzjoni 2 dwar it-titjib taċ-ċarezza fil-qafas dwar id-drittijiet tal-passiġġieri

Il-Kummissjoni taċċetta din ir-rakkomandazzjoni.

Il-Kummissjoni diġà harget tali gwida għat-trasport bil-ferrovija u bl-ajru. Xi gwida mogħtija giet inkluża fl-emendi proposti/tfassil mill-ġdid ta' regolamenti tal-passiġġieri tal-ajru u tal-ferrovija biex jittejjeb l-infurzar tagħhom. Il-Kummissjoni hi lesta li tikkunsidra aktar linji gwida għat-trasport bix-xarabank u bil-kowċ kif ukoll għat-trasport marittimu u tal-passaġġi fuq l-ilma interni.

71. Il-Kummissjoni pprovdiet informazzjoni Prattika dwar kif taġixxi f'każ ta' tfixkil fl-ivvjaġġar, fejn enfasizzat li hemm drittijiet tal-passiġġieri u d-drittijiet speċifiċi li l-passiġġieri għandhom f'sitwazzjonijiet partikulari (pereżempju s-sit web L-Ewropa Tiegħek, l-EDCC, l-ECC-Net, l-App dwar id-Drittijiet tal-Passiġġieri). Madankollu hija konxja li l-livell ta' għarfien pubbliku tal-pubbliku għandha titjeb aktar. Il-Kummissjoni b'mod partikolari ser tippovdi aktar informazzjoni dwar kif il-passiġġieri jistgħu jressqu lmenti b'suċċess.

Madankollu, id-dmir prinċipali ta' informazzjoni f'każ ta' tfixkil jaqa' fuq it-trasportaturi nfushom. F'dan il-kuntest il-Kummissjoni tissottolinja li l-Korpi ta' Infurzar Nazzjonali (NEBs) għandhom jissorveljaw b'mod regolari l-implimentazzjoni mit-trasportaturi.

72. Il-Kummissjoni qed tivvaluta l-possibilitajiet biex issir disponibbli informazzjoni dwar it-tfixkil fil-kuntest tad-Direttiva 2010/40/UE dwar il-qafas għall-varar ta' Sistemi Intelligenti tat-Trasport, speċjalment Servizzi tal-Infurmazzjoni tal-Ivvjaġġar Multi Modali⁵.

Rakkomandazzjoni 3 dwar zieda fis-sensibilizzazzjoni tal-passiġġieri

⁵ Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2017/1926 tal-31 ta' Mejju 2017

(a) Il-Kummissjoni taċċetta din ir-rakkomandazzjoni.

Hija tqis li għandha rwol importanti biex iżżid is-sensibilizzazzjoni tal-passiġġieri u se tkompli tiegħu azzjoni f'dan il-qasam. Hija tappoġġja n-netwerking tal-korpi tal-ADR, li huwa speċjalment rilevanti għad-drittijiet tal-passiġġieri (eż. netwerk transfruntier ta' korpi tal-ADR tnediet fl-2017). Aktar kooperazzjoni dwar il-kampanji ta' sensibilizzazzjoni dwar l-NEBs jistgħu jiġu investigati.

(b) Il-Kummissjoni taċċetta din ir-rakkomandazzjoni, peress li se tkompli ssahha il-gwida eżistenti. Hija tqis madankollu li tali gwida teħtieġ ukoll li tkun aċċessibbli għall-pubbliku ġenerali u għalhekk se tikkunsidra jekk ċerti elementi kumplessi bħall-kazistika għandhomx jiġu inklużi. Mudell tal-formola tat-talba diġà jeżisti għad-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru u verżjoni aġġornata qed jithejja.

(c) Il-Kummissjoni taċċetta din ir-rakkomandazzjoni.

Hija tqis li b'mod ġenerali r-rappurtar tal-NEBs għandu jiġi mtejjeb u armonizzat. Hija diġà għamlet suġġerimenti f'dan ir-rigward fir-riforma li għaddejjja bhalissa dwar il-proċeduri għad-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru u tal-ferrovija.

73. Il-Kummissjoni tqis li differenzi fit-trattament jistgħu jeżistu minhabba l-firxa wiesgħa ta' varjabbli f'kazijiet individwali. Dan jagħmel il-kompiti tal-NEBs saħansitra aktar kumplessi u jiġġustifika li aktar attenzjoni għandha tingħata lill-effettività tal-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri.

Rakkomandazzjoni 4 dwar it-titjib tal-effettività tal-qafas dwar id-drittijiet tal-passiġġieri

Twegiba komuni tal-Kummissjoni għal (a) - (e):

Il-Kummissjoni taċċetta din ir-rakkomandazzjoni.

Il-Kummissjoni se tuża d-dritt tagħha ta' inizjattiva biex tirrifletti dwar u tipproponi soluzzjonijiet lejn l-isfidi li fadal għall-infurzar.

Il-Kummissjoni se tikkunsidra li tuża s-suġġerimenti tal-Qorti fir-riflessjonijiet tagħha stess u għal konsultazzjonijiet mal-partijiet interessati fil-ħidma futura tagħha.

74. Il-Kummissjoni taqbel li l-infurzar tar-regolamenti għandu jiġi indirizzat bħala prijorità. Il-leġislazzjoni fis-seħh tipprovdi li huwa f'idejn l-Istati Membri biex jistabbilixxu l-NEBs tagħhom u biex jistabbilixxu sanzjonijiet effettivi, proporzjonati u dissważivi għall-ksur tar-regolamenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri.

75. Il-Kummissjoni tqis li l-prestazzjoni ġenerali tal-NEBs tvarja skont l-azzjonijiet imwettqa fil-kuntest tal-monitoraġġ tagħhom tal-prattiki tat-trasportatur u t-trattament tal-ilmenti individwali tagħhom kif ukoll l-abbiltà tagħhom li jissanzjonaw lit-trasportaturi.

76. Il-Kummissjoni tqis li r-rwol attwali tagħha huwa li tissorvelja l-applikazzjoni effettiva tal-qafas eżistenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri.

Il-Kummissjoni m'għandhiex mandat biex tjikkoordina l-implimentazzjoni tal-qafas għad-drittijiet tal-passiġġieri fil-livell tal-Istati Membri.

Rakkomandazzjoni 5 dwar l-ghoti ta' iżjed setgħa lill-NEBs u titjib fil-mandat tal-Kummissjoni

(a) Il-Kummissjoni taċċetta din ir-rakkomandazzjoni.

Il-Kummissjoni se tuża d-dritt tagħha ta' inizjattiva biex tirrifletti dwar u tipproponi soluzzjonijiet għall-isfidi li fadal għall-infurzar.

Twegiba komuni tal-Kummissjoni għal (a) (i)-(iv):

Il-Kummissjoni taqbel li dawn il-kwistjonijiet iridu jiġu indirizzati.

(b) Il-Kummissjoni taççetta din ir-rakkomandazzjoni.

Il-Kummissjoni tqis li titjib sinifikanti għandu jsehh fir-rappurtar tal-NEBs bhala pass lejn infurzar aħjar tad-drittijiet tal-passiġġieri madwar l-Ewropa. Il-proposti eżistenti għall-emendar tal-oqfsa dwar id-drittijiet tal-passiġġieri bil-ferrovija u bl-ajru jmorru f'din id-direzzjoni.

Il-Kummissjoni se tibbenefika minn aktar informazzjoni dwar l-istat tal-implimentazzjoni tal-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri.

Avveniment	Data
Adozzjoni tal-APM / Bidu tal-awditu	13.9.2017
L-abbozz tar-rapport jintbagħat uffiċjalment lill-Kummissjoni (jew lil parti awditjata oħra)	19.7.2018
Adozzjoni tar-rapport finali wara l-proċedura kontradittorja	3.10.2018
Ir-risposti uffiċjali tal-Kummissjoni (jew ta' parti awditjata oħra) riċevuti bil-lingwi kollha	31.10.2018

PDF ISBN 978-92-847-1278-6

HTML ISBN 978-92-847-1239-7

doi:10.2865/772483

doi:10.2865/77575

QJ-AB-18-028-MT-N

QJ-AB-18-028-MT-Q

L-Unjoni Ewropea ddefiniet gabra ta' drittijiet tal-passiġġieri tal-UE komuni għall-mezzi kollha ta' trasport pubbliku – ix-xarabanks, il-ferroviji, id-dgħajjes u l-ajruplani. Aħna eżaminajna l-kamp ta' applikazzjoni u l-kopertura tar-regolamenti biex naraw jekk id-drittijiet tal-passiġġieri humiex qed jiġu protetti b'mod effettiv u jekk dawn humiex qegħdin fil-fatt jinkisbu. Aħna żorna 10 Stati Membri tal-UE u wettaqna żewġ sħarriġiet dwar l-esperjenzi proprji tal-passiġġieri. Sibna li bosta passiġġieri mhumiex konxji biżżejjed tad-drittijiet tagħhom u spiss ma jiksuhomx minħabba problemi relatati mal-infurzar. Aħna nagħmlu għadd ta' rakkomandazzjonijiet biex isir titjib fil-qafas tad-drittijiet tal-passiġġieri u biex tiżdied is-sensibilizzazzjoni. Qed nagħmlu wkoll 10 suggerimenti li jistgħu jikkontribwixxu għat-titjib tal-esperjenza tal-ivvjaġġar ta' kulhadd.



IL-QORTI
EWROPEA
TAL-AWDITURI



L-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet

IL-QORTI EWROPEA TAL-AWDITURI
12, rue Alcide De Gasperi
1615 Luxembourg
LUXEMBOURG

Tel. +352 4398-1

Mistoqsijiet: eca.europa.eu/mt/Pages/ContactForm.aspx
Sit web: eca.europa.eu
Twitter: @EUAuditors

©Unjoni Ewropea, 2018.

Għal kull użu jew riproduzzjoni ta' ritratti jew materjal ieħor li ma jaqax taħt id-drittijiet tal-awtur tal-Unjoni Ewropea, irid jintalab il-permess direttament mingħand id-detenturi tad-drittijiet tal-awtur.