ЕВРОПЕЙСКА
КОМИСИЯ

Брюксел, 13.5.2026 г.
COM(2026) 228 final

ДОКЛАД НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТА

относно прилагането и резултатите от Регламент (ЕС) 2021/782 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт

СЪДЪРЖАНИЕ

1. Въведение 2

2. Прилагане и резултати от Регламент (ЕС) 2021/782 4

2.1. Изключения (член 2) 4

2.2. Равно третиране (член 5) 7

2.3. Велосипеди (член 6) 8

2.4. Информация за пътуването в реално време (член 10) 11

2.5. Директни билети (член 12) 13

2.6. Право на самостоятелно пренасочване (член 18, параграф 3) 19

2.7. Обезщетяване — непреодолима сила (член 19, параграф 10) 21

2.8. Общ формуляр за исканията за възстановяване на разходи и обезщетение (член 18, параграф 7 и член 19, параграф 6) 23

2.9. Големи смущения и планове за действие в извънредни ситуации (член 20, параграф 6) 24

2.10. Лица с увреждания или с намалена подвижност (Глава V) 25

2.11. Разглеждане на жалби и контрол по прилагането (член 28 и глава VII) . 30

3. Заключения 35

ANNEX A ОБЩ ПРЕГЛЕД НА ПРИЛАГАНЕТО НА ИЗКЛЮЧЕНИЯТА СЪГЛАСНО РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2021/782() 38

ANNEX B СРАВНЕНИЕ С ИЗКЛЮЧЕНИЯТА НА ДЪРЖАВИТЕ ЧЛЕНКИ СЪГЛАСНО РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 1371/2007() 39

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт([1]) (наричан по-долу за краткост „регламентът“), влезе в сила на 7 юни 2021 г. и се прилага от 7 юни 2023 г. С него беше отменен и заменен Регламент (ЕО) № 1371/2007 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт, който влезе в сила през 2009 г. ([2]). С Регламента бяха изменени и въведени разпоредби относно: изключенията (член 2), равното третиране (член 5), превоза на велосипеди (член 6), информацията за пътуването в реално време (член 10), директните билети (член 12), правото на самостоятелно насочване (член 18, параграф 3), *непреодолимата сила* (член 19, параграф 10), общия формуляр за искания за възстановяване на разходи и обезщетение (член 18, параграф 7 и член 19, параграф 6), големите смущения и плановете за действие в извънредни ситуации (член 20, параграф 6), правата на лицата с увреждания или на лицата с намалена подвижност (глава V) и разглеждането на жалби и контрола по прилагане (член 28 и глава VII).

Съгласно член 39 от регламента до 7 юни 2026 г. Комисията трябва да докладва на Европейския парламент и на Съвета относно прилагането и резултатите от регламента. Целта на настоящия доклад е да се изпълни това задължение. В него се поставя акцент върху новите елементи, въведени с преразглеждането от 2021 г.

Докладът се основава на информация, предоставена в съответствие с регламента, включително доклади на железопътните предприятия относно резултатите им по отношение на качеството на услугите, както и доклади на националните правоприлагащи органи (НПО) на държавите членки относно техните дейности([3]). Докладът се основава също така на уведомленията, подадени от държавите членки до Комисията съгласно член 2, параграф 7, член 11, параграф 4, член 31, параграф 3 и член 35, параграф 1 от регламента.

Освен това в настоящия доклад са включени констатации от проведено по инициатива на Комисията помощно проучване([4]), в рамките на което бяха събрани данни от всички държави членки относно прилагането на регламента. Тъй като проучването беше фокусирано върху практиките на основното железопътно предприятие във всяка държава членка, позоваванията в настоящия доклад на констатациите относно прилагането на правилата в дадена държава членка следва

([1]) Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (преработен текст) (ОВ L 172, 17.5.2021 г., стр. 1).

([2]) Вж. член 41 от регламента. От 7 юни 2025 г. се прилага само член 6, параграф 4, който се отнася до процедурите за възлагане на обществени поръчки за нов или значително модернизиран подвижен състав за превоз на велосипеди.

([3]) Както следва от член 32, параграф 3 от регламента, на всеки две години националните правоприлагащи органи публикуват доклади със статистически данни за дейността си, включително за наложените санкции, до 30 юни на следващата календарна година. Тези доклади се публикуват на уебсайта на Агенцията за железопътен транспорт на Европейския съюз.

([4]) Помощно проучване за доклада относно прилагането и резултатите от Регламент (ЕС) 2021/782 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт, изготвено от Ramboll Management Consulting A/S, Milieu Consulting SRL и Transport & Mobility Leuven.

да се тълкуват като отнасящи се за практиките на основното железопътно предприятие във въпросната държава членка, освен ако не е посочено друго.

Констатациите в настоящия доклад, по-специално относно директните билети, са от значение и в контекста на новото предложение на Комисията (COM(2026) 233) за разширяване на правата на пътниците в случай на пропуснати железопътни връзки, осъществени с единен билет, закупен на една платформа в рамките на една търговска сделка.

2. ПРИЛАГАНЕ И РЕЗУЛТАТИ ОТ РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2021/782

2.1. Изключения (член 2)

В член 2 от регламента се определя неговото приложно поле, като се посочва кои железопътни пътувания и услуги попадат в обхвата му. В него също така се посочва кои услуги за железопътен превоз на пътници държавите членки могат да изключат от прилагането на определени правила съгласно регламента. Причините за изключенията трябва да бъдат посочени в уведомленията до Комисията. Преразглеждането на режима на изключенията през 2021 г. имаше за цел да се ограничи прекомерното възползване от изключения съгласно предишните правила, постепенно да се разшири обхватът на регламента, така че да бъдат включени повече услуги, и да се гарантира, че правата на пътниците се прилагат по-последователно и предвидимо. Държавите членки трябва да уведомяват Европейската комисия за подобни изключения и да представят основанията си за тях([5]).

Общ преглед на изключенията за всяка държава членка съгласно действащия регламент е представен в **приложение А**. В **приложение Б** е представено сравнение на използваните изключения по услуги и по държави членки между Регламент (ЕС) 2021/782 и Регламент (ЕО) № 1371/2007.

От 27-те държави членки две — Кипър и Малта — нямат железопътна мрежа. Шест държави членки([6]), които разполагат с железопътна мрежа, не са се възползвали от нито едно изключение. Останалите 19 държави членки се възползват от изключенията: повечето от тях — в ограничена степен, а по-малка група от тях — в по-голяма степен([7]).

Съгласно член 2, параграф 4 от Регламент (ЕС) 2021/782 възможността за прилагане на изключения, свързани с **вътрешни услуги за железопътен превоз на пътници на далечни разстояния**, е ограничена до държавите членки, които до 2024 г. вече са се възползвали от подобно изключение за този вид услуги съгласно предишния регламент. Освен това с новия регламент се намалява броят на разпоредбите, които могат да бъдат изключени за този вид услуги([8]), а удължаването може да бъде подновено само веднъж до 2029 г. По принцип това би позволило на до десет държави членки да запазят изключенията за тези услуги до 2029 г.([9]). Въпреки това само пет държави членки са съобщили, че ще продължат да прилагат изключенията до 2029 г.([10]).

Това предполага, че на практика прилагането на национални изключения за вътрешни железопътни услуги на далечни разстояния е значително намаляло в рамките на Регламент (ЕС) 2021/782, което от своя страна би могло да допринесе за по-широко и по-последователно прилагане на правата на пътниците във всички

([5]) Вж. член 2 *(Приложно поле)*, параграф 7 от регламента.
(6) BE, EE, EL, ES, IE, SI.
([7]) Вж. приложение А.
([8]) А именно член 15 *(Авансови плащания)*, член 17 *(Отговорност за закъснения, пропуснати връзки и отменяне)*, член 19 *(Обезщетяване)*, член 20 *(Помощ), по-специално* букви а) и б) от параграф 2 от него, и член 30 *(Информиране на пътниците за техните права)*, параграф 2 от регламента.
([9]) BG, EE, HU, IE, LV, LT, PL, PT, RO, SK.
([10]) BG, HU, PT, RO, SK.

държави членки. В същото време действителният обхват на изключенията варира между тези пет държави членки([11]).

Освен това регламентът позволява на държавите членки — също както и предишният регламент — да допускат изключения от приложното поле на регламента (край)градските и регионалните услуги за железопътен превоз на пътници([12]), но с изключение на по-голям брой задължителни основни разпоредби, от които не се допускат изключения и които трябва винаги да се прилагат вследствие на това([13]). За регионалните услуги за железопътен превоз на пътници има сравнително повече задължителни разпоредби, отколкото за (край)градските услуги([14]).

Регионалните услуги за железопътен превоз на пътници подлежат на изключения([15]) в 12 от 25-те държави членки. Същите държави членки са се възползвали и от изключенията за **(край)градски услуги за железопътен превоз на пътници**([16]).

В тази връзка към момента 18 държави членки([17]) са се възползвали от възможността, предвидена в Регламент (ЕО) № 1371/2007, за допускане на изключение за (край)градските и регионалните услуги за железопътен превоз на пътници. Това потвърждава наблюдаваната по-рано тенденция при вътрешните услуги за превоз на далечни разстояния, че все по-малко държави членки се възползват от възможностите за допускане на изключения за услуги съгласно новия регламент.

Четири държави членки са изключили от по-голямата част от разпоредбите на регламента (край)градските услуги, като по този начин гарантират прилагането на основните задължителни разпоредби на регламента([18]). В три други държави членки се прилага подобен подход към изключенията (прилагане на основните задължителни разпоредби), като съществената разлика е, че продължават да се

([11]) Пълен преглед на националните изключения съгласно Регламент (ЕС) 2021/782 е на разположение на уебсайта на Комисията: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/rail-passenger-rights_en.

([12]) Член 2 *(Приложно поле),* параграф 6, буква а) от регламента.

([13]) Вж. член 2 *(Приложно поле),* параграф 8 от регламента. По-конкретно това се отнася до член 5 *(Недискриминационни договорни условия и тарифи)*, член 11 *(Наличие на билети и резервации)*, член 13 (*Отговорност за пътници и багаж)*, член 14 *(Застраховка и покритие на отговорността)*, член 21 *(Право на превоз)*, член 22 *(Информация за лица с увреждания и лица с намалена подвижност)*, член 27 *(Лична сигурност на пътниците)* и член 28 *(Жалби)* от регламента.

([14]) Член 5 *(Недискриминационни договорни условия и тарифи)*, член 6 *(Велосипеди)*, член 11 *(Наличие на билети и резервации)*, член 12 *(Директни билети),* член 13 (*Отговорност за пътници и багаж)*, член 14 *(Застраховка и покритие на отговорността)*, член 18 *(Възстановяване на средства и пренасочване)*, параграф 3, член 21 *(Право на превоз)*, член 22 *(Информация за лица с увреждания и лица с намалена подвижност)*, член 23 *(Оказване на помощ на гарата и във влака),* член 24 *(Условия за предоставяне на помощ)*, член 25 *(Обезщетение във връзка с оборудване за придвижване, помощни средства и кучета водачи)*, член 26 *(Обучение на персонала)*, член 27 *(Лична сигурност на пътниците)* и член 28 *(Жалби)*. Въпреки това, изключението от прилагането на член 12, параграф 1 и член 18, параграф 3 за регионалните услуги за железопътен превоз на пътници може да се прилага до 7 юни 2028 г. (вж. член 2, параграф 8 от регламента).

([15]) AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([16]) AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([17]) AT, BG, DE, EE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SE, SK.

([18]) HU, PT, RO, SK.

прилагат и някои други незадължителни разпоредби([19]). Друга група от пет държави членки е избрала по-целенасочени, отнасящи се до конкретни разпоредби изключения([20]). Тези тенденции се потвърждават в голяма степен и за същите държави членки, когато става въпрос за изключенията за регионалните услуги за железопътен превоз на пътници([21]).

Седем държави членки са изключили **международните услуги за железопътен превоз към трети държави** от обхвата на действащия регламент([22]) — в сравнение с осем държави членки, които са направили това съгласно предишния регламент. Освен това 15 държави членки са се възползвали от изключението **за услуги, извършвани единствено с историческа или туристическа цел**([23]). Във всички тези държави като цяло са допуснати изключения от прилагането на регламента за услугите, предлагани единствено с историческа или туристическа цел, с изключение на членове 13 *(Отговорност за пътници и багаж)* и 14 *(Застраховка и покритие на отговорността)*.

Шест държави членки са направили изключение от приложението на член 10 от регламента, тъй като е технически неосъществимо за управителите на инфраструктура да разпространяват в реално време данни до всички железопътни предприятия, продавачи на билети, туроператори или управители на гари([24]). Във всички случаи изключението се прилага до 7 юни 2030 г. (член 2, параграф 5 от регламента).

Осем държави членки са се възползвали от възможността да прилагат **по-дълъг период за предварително уведомяване от 36 вместо 24 часа за оказване на помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност**([25]). Във всички случаи изключението се прилага до 30 юни 2026 г. в съответствие с максималния срок, разрешен за това изключение съгласно член 24, буква а), трета алинея от регламента. В по-голямата част от държавите членки максималният период за предварително уведомяване от 24 часа вече се прилага след влизането в сила на разпоредбата на 7 юни 2023 г. В Дания обхватът на изключението е по-ограничен, тъй като то се отнася само за трансграничните железопътни услуги до Германия, а не за всички услуги за железопътен превоз на пътници.

От гореизложеното следва, че прилагането на изключенията в съответствие с регламента е сравнително широко разпространено, но обхватът варира значително. Голям брой държави членки прилагат няколко варианта за ползване на изключения, по-специално за тези, свързани с градските, крайградските и регионалните услуги, както и възможността за железопътни услуги, извършвани единствено с историческа или туристическа цел. За разлика от това други възможности за изключения, като например тези, свързани с вътрешните услуги за железопътен превоз на пътници на

([19]) FR, LU, PL.
([20]) AT, BG, DE, FI, SE.
([21]) Австрия е единствената държава членка, която прави разграничение между градските и крайградските услуги за железопътен превоз на пътници. В Австрия режимът на изключенията за крайградските услуги за железопътен превоз на пътници като цяло е съгласуван с изключенията за регионалните услуги за железопътен превоз на пътници.
([22]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO. Обхватът на изключенията и приложимостта им за всички или за конкретни трети държави може да са различни.
([23]) BG, CZ, FI, FR, DE, HU, IT, LV, LT, NL, PL, PT, RO, SK, SE.
([24]) AT, HR, HU, LV, PL, RO.
([25]) BG, CZ, HR, DK, DE, HU, LV, RO.

далечни разстояния и с международните услуги за железопътен превоз към трети държави, се използват от по-малка група държави членки.

Ако държавите членки решат да допуснат изключения от прилагането на някои разпоредби на действащия регламент по отношение на определени железопътни услуги, те трябва да информират Комисията за това. Когато предоставят тази информация, държавите членки трябва да изложат основанията за допускане на тези изключения. В съображение 10 от регламента се уточнява, че когато информират Комисията за допуснатите изключения, държавите членки следва също така да обяснят предприетите или предвидените мерки за спазване на задълженията по регламента при изтичане на срока на съответните изключения. 26 държави членки([26]) са уведомили Комисията за националните мерки за изпълнение, включително за изключенията, които са допуснали в съответствие с регламента.

В сравнение с подхода, заложен в предишния регламент, това предполага преминаване към по-структурирано и диференцирано използване на изключенията. При предишната рамка изключенията се прилагаха широко в държавите членки и в различни категории услуги, като често имаха широк обхват, а някои от тях можеха да се подновяват за дълги периоди. Съгласно действащата рамка изключения продължават да съществуват, особено за градските, крайградските и регионалните услуги, но се наблюдава по-ясно разграничение между ограничена група от по-широко използващи ги ползватели([27]) и нарастващ брой държави членки, които използват малко([28]) или (почти)([29]) не използват([30]) дерогации. Освен това изключенията по-често се определят като целеви, специфични за отделните разпоредби изключения или като ограничени във времето отсрочки, а не като широки изключения с неопределен срок, което предполага постепенно стесняване на ролята на изключенията и съответно разширяване на приложното поле на регламента на практика.

2.2. Равно третиране (член 5)

Съгласно член 5 от регламента железопътните предприятия, продавачите на билети и туроператорите предлагат договорни условия и тарифи без пряка или косвена дискриминация въз основа на гражданството на пътника (на дадена държава членка) или на мястото на установяване на доставчика в рамките на Съюза. Тази разпоредба не засяга социалните тарифи и се прилага и за резервациите по член 11 от регламента. Подобни разпоредби за недискриминация вече съществуваха за други видове транспорт преди влизането в сила на регламента, докато в контекста на пътуването с железопътен транспорт се налагаше да се прибягва до общата разпоредба за недискриминация от Договора (член 18 от Договора за функционирането на ЕС). Поради това въвеждането на член 5 повиши правната сигурност. Освен това този член е една от основните задължителни разпоредби на

([26]) Освен 25-те държави членки, които разполагат с железопътна мрежа, една държава членка без такава мрежа (Малта) уведоми Комисията за мерките си за изпълнение, докато другата (Кипър) все още не го е направила. По-конкретно трябва да бъде определен НПО, отговорен за контрола и спазването на задълженията, предвидени в регламента, по отношение на продавачите на билети и туроператорите, които могат да бъдат установени на територията на държава членка без железопътна мрежа.

([27]) BG, HU, RO.

([28]) AT, CZ, DE, FI, FR, HR, LU, LV, PL, PT, SE, SK.

([29]) По-конкретно няколко държави членки изключиха от приложното поле на регламента само услугите, извършвани единствено с историческа или туристическа цел.

([30]) BE, DK, EE, EL, ES, IE, IT, LT, NL, SI.

регламента, при която не може да бъдат допуснати изключения нито за (край)градските и регионалните услуги за железопътен превоз на пътници, нито за вътрешните услуги за превоз на пътници на далечни разстояния.

Въз основа на наличните данни, събрани в рамките на помощното проучване, изглежда, че в нито една държава членка не се наблюдава пряка дискриминация на основата на гражданството. Железопътните превозвачи, с които бяха проведени консултации, потвърдиха, че макар да се прилагат различни тарифи (например социална тарифа, групова отстъпка, увеличение на цената с наближаване на датата на пътуването, различни цени в зависимост от продавача на билети), не се допуска дискриминация или различно ценообразуване въз основа на гражданството.

В същото време в помощното проучване се съдържат и данни, сочещи, че лицата, които не са граждани на дадена държава членка, на практика могат да бъдат третирани по различен начин поради изискванията за осигуряване на достъп до социални тарифи, например изискването за национални удостоверения. Това би могло евентуално да ограничи достъпа до такива отстъпки за пътници, които не са граждани на съответната държава членка, тъй като макар обикновено те да отговарят на условията за отстъпка (например защото са хора с увреждания, хора с намалена подвижност или студенти), те може да не разполагат с необходимото национално удостоверение за закупуване на билет с отстъпка. В съответствие с практиката на Съда на Европейския съюз([31]) всеки случай, свързан със социални тарифи за местни жители, трябва да се разглежда индивидуално и може да бъде счетен за допустим съгласно правото на ЕС, ако той се основава на обективни съображения от обществен интерес, които не зависят от гражданството на заинтересованите лица, и ако мярката е пропорционална на преследваната цел.

В докладите на НПО по член 32 от регламента три държави членки([32]) споменават член 5 в описанието на своите дейности, свързани с контрола по прилагането. Въпреки това към момента няма жалби, разследвания или санкции, които да са пряко свързани с член 5 от регламента. Само в един доклад на НПО([33]) се посочват 14 жалби за „дискриминация на пътници въз основа на гражданството“ от общо 647 свързани с регламента инциденти през 2024 г., но липсват подробности относно резултатите, разследванията или санкциите, наложени съгласно регламента. В друг доклад на НПО([34]) член 5 от регламента се посочва при санкциите, но в него не са упоменати санкции. Това е в съответствие със събеседванията, проведени в рамките на помощното проучване, които сочат, че случаите на дискриминация, пряко основаващи се на гражданството, са редки или изобщо липсват.

2.3. Велосипеди (член 6)

С регламента се укрепва съществуващото право на превоз на велосипеди съгласно Регламент (ЕО) № 1371/2007, като се постановява, че пътниците имат право да вземат велосипеди във влака (срещу заплащане на разумна такса, ако е необходимо). Това включва правото да се направи резервация за превоз на велосипеди във влакове, за които се изискват резервации, и предоставянето на средства за правна защита при необоснован отказ на резервирани места (пренасочване съгласно член 18, обезщетение съгласно член 19, помощ съгласно член 20, параграф 2 от

([31]) Вж. например решение от 1 октомври 2009 г., Gottwald, C-103/08, EU:C:2009:597, точки 27 и 30.
([32]) BE, CZ, PT.
([33]) PT.
([34]) BE.

регламента). С регламента също така се въвеждат изисквания за съхранение на багажа (използване на определените за целта места, когато има такива; в противен случай — съхранение под надзора на пътниците, което да предотвратява нанасянето на вреда на други лица или възпрепятстването на операциите). Железопътните предприятия са длъжни също така да публикуват ограниченията на капацитета си и условията относно услугите за превоз на пътници на своите уебсайтове и в гарите, като прилагат техническите спецификации за оперативна съвместимост на телематичните приложения. С регламента се въвежда и изискване, съгласно което от 7 юни 2025 г. процедурите за възлагане на обществени поръчки за нов подвижен състав или за значителни модернизации, в резултат на които възниква необходимост от ново разрешение за пускане на пазара на превозно средство (с изключение на вагон-ресторанти, спални вагони и кушет-вагони), трябва да осигуряват достатъчен брой специално обособени места за сглобени велосипеди (а не само за сгънати) във влаковите композиции. Освен това с член 6, параграфи 5 и 6 се позволява на железопътните предприятия или на компетентните органи съгласно Регламент (ЕО) № 1370/2007 да приемат планове за увеличаване и подобряване на превоза на велосипеди след консултация с обществеността. При липсата на такива планове или когато в плановете не е определен брой специално обособени места за сглобени велосипеди, се прилага стандартно изискване за най-малко четири специално обособени места на влакова композиция. Това изискване може да бъде предмет на обективно обосновани изключения (например сезонно търсене на ски маршрути с ниска велосипедна активност), като държавите членки могат да наложат по-високи минимални изисквания за определени видове услуги.

От разпоредбите на член 6 могат да се допускат **изключения** по отношение на градските и крайградските услуги за железопътен превоз на пътници (член 2, параграф 6, буква а), услугите за международен железопътен превоз на пътници, значителна част от които се извършват извън ЕС (член 2, параграф 6, буква б), както и услугите, извършвани изключително с историческа или туристическа цел (член 2, параграф 2). Независимо от това от разпоредбите на член 6 не могат да се допускат изключения и тези разпоредби винаги се прилагат изцяло по отношение на регионални услуги за железопътен превоз на пътници (член 2, параграф 8, втора алинея) и услуги за железопътен превоз на пътници на далечни разстояния, които не са градски, крайградски и регионални (член 3, точка 15). По този начин се гарантира, че изискванията за превоз на велосипеди остават задължителни за тези основни мрежови услуги. Като цяло възможността за допускане на изключения от прилагането на тази разпоредба не се използва широко в държавите членки: седем държави членки([35]) са съобщили изключения за градски или крайградски услуги за железопътен превоз на пътници, докато седем държави членки([36]) са съобщили изключения във връзка с услуги за международен железопътен превоз на пътници, значителна част от които, включително най-малко една предвидена спирка, се извършват извън ЕС.

По отношение на констатациите, според помощното проучване пет държави членки изискват от железопътните предприятия да изготвят **планове за увеличаване и подобряване на превоза на велосипеди**([37]). В две държави членки железопътните

([35]) AT, BG, FR, HU, PT, RO и SK. По отношение на Франция за съобщеното изключение не се прилага член 6, параграфи 3 и 4 от регламента.

([36]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.

([37]) DE (към декември 2025 г.), ES, FR, HU, LU. С член 6, параграф 5 от регламента се дава право на държавите членки да изискват от компетентните органи и железопътните предприятия, извършващи дейност на тяхна територия, да изготвят тези планове.

предприятия са изготвили такива планове, без да има национални изисквания([38]). Броят на местата за велосипеди е посочен в плановете за увеличаване и подобряване на превоза на велосипеди на железопътните предприятия, които извършват дейност в четири държави членки([39]). Помощното проучване, на което се основава докладът, показва, че тези планове са изготвени след консултация с обществеността и съответните представителни организации.

Въз основа на наличната информация също така изглежда, че една държава членка (Франция) е приела **национално законодателство, с което се определя по-висок минимален брой места за велосипеди**: осем места за нови и обновени влакове, предназначени за услуги със свободен достъп, услуги от национален интерес и определени регионални услуги([40]).

В помощното проучване също така се установи, че изискването **за минимален брой от четири места за велосипеди** се спазва от заварените железопътни предприятия в 17 държави членки([41]). При определени обстоятелства обаче при услугите, предоставяни от железопътните предприятия в 14 държави членки**,** може да има по-малко от четири места за велосипеди([42]). Това може да се дължи например на ограничен капацитет на определени влакове, маршрути или услуги, или на ограничения, наложени през определени сезони или при прекомерно струпване на хора. Минималният брой места за велосипеди, предоставян от всяко железопътно предприятие, може да варира също така в зависимост от влака или услугата. Същевременно в някои случаи при услугите, предоставяни от заварените железопътни предприятия в 11 държави членки, може да има повече от четири места за велосипеди([43]). Това може да се случи например при разполагането на по-нов подвижен състав.

След като през юни 2025 г. член 6, параграф 4 от регламента влезе в сила, изглежда, че в почти всички държави членки, в които се предлагат железопътни услуги, железопътните предприятия, които бяха обект на оценка в помощното проучване, вече отчитат минималните изисквания за пространство за велосипеди при **закупуването** на нов подвижен състав.

Помощното проучване показва също, че железопътните предприятия в почти всички държави членки изискват **такса** за превоз на велосипед във влака. Тези фиксирани или променливи такси обикновено варират от 1,50 до 7,95 EUR. Повечето железопътни предприятия също изискват **предварителна резервация**, особено за услуги, при които резервацията на места е задължителна.

Повечето железопътни предприятия, обхванати от помощното проучване, изглежда налагат някаква форма на **оперативни ограничения** (например по време на пиковите часове, сезонни правила, при заместващи автобусни услуги), включително

([38]) Холандия и Германия (преди да влезе в сила националното законово изискване за наличието на такъв план, в Германия вече съществуваха планове за увеличаване и подобряване на превоза на велосипеди).
([39]) DE, FR, HU, NL.
([40]) *Френски кодекс на транспорта, член D1272-5*, въведен с *Постановление № 2021-41 от 19 януари 2021 г. относно превоза на неразглобени велосипеди на пътнически влакове*.
([41]) BE, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PT, RO, SI, SK.
([42]) BE, BG, DE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, IT, NL, PL, SE, SI.
([43]) BE, DE, EE, EL, FI, FR, HU, LU, LV, PL, PT.

по отношение на теглото и размерите на превозваните велосипеди (например ограничения за товарни велосипеди или масивни велосипеди („фатбайк“).

В обобщение може да се каже, че като цяло прилагането на мерките е на добро ниво, което е създало и положителен тласък за насърчаване на превоза на велосипеди във влакове.

Според докладите на НПО в разгледаните държави членки се наблюдава нисък брой на жалби, свързани с велосипеди. Два НПО([44]) са регистрирали по две жалби, а друг НПО([45]) е регистрирал една жалба; един НПО([46]) е посочил, че 0,7 % от получените от него жалби са били свързани с велосипеди. Друг НПО([47]) следи дали на уебсайтовете на превозвачите е публикувана информация за превоза на велосипеди, и е планирал дейности, свързани с контрола по прилагането в бъдеще. Що се отнася до общото задължение за мониторинг по член 6 от регламента, от страна на НПО е необходимо да се осъществява постоянен мониторинг и, когато е уместно, да се предприемат мерки във връзка с минималния брой велосипеди във влаковете и информирането на пътниците относно условията за превоз на велосипеди.

2.4. Информация за пътуването в реално време (член 10)

С член 10 от регламента се въведе възможността за достъп до информация в реално време относно закъснения, резервации и наличност, с цел пазарът за билетоиздаване в пътническия железопътен транспорт да стане по-динамичен и да се насърчи продажбата на по-иновативни билети. Тази възможност следва да позволи на различни железопътни превозвачи, продавачи на билети и туроператори да предлагат комбинирани билети от различни превозвачи и за различни връзки. Освен това с този член се премахва съществуващата досега дискриминация между пътниците, при която само онези, които са закупили билет директно от железопътното предприятие, получават пълна информация за закъсненията (в реално време, ако превозвачът предоставя такава информация, например чрез приложение) и за възможностите за връзка, необходими за продължаване на пътуването.

В член 10 от регламента, който се основава на член 10 от Регламент (ЕО) № 1371/2007, се съдържат две основания за споделяне на данни между различните участници в железопътния сектор като цяло. На първо място, с него се задължават управителите на инфраструктура да разпространяват данни в реално време за пристигането и заминаването на влаковете до железопътните предприятия, продавачите на билети, туроператорите и управителите на гари. На второ място, железопътните предприятия трябва да предоставят на други железопътни предприятия, продавачи на билети и туроператори, които продават техните услуги, достъп до минимална информация за пътуването (посочена в приложение II, части I и II) и до операции, свързани със системите за резервация (посочени в приложение II, част III). Както бе посочено по-горе, държавите членки могат да допуснат изключение от прилагането на настоящия член до 7 юни 2030 г., когато е технически неосъществимо за управителя на инфраструктура да споделя данни в реално време за движението в съответствие с правилата, определени в член 10.

([44]) BE, PT.
([45]) LT.
([46]) IT.
([47]) CZ.

Ако за управителите на инфраструктура е технически невъзможно да предоставят данни в реално време за движението (т.е. тези данни не може да бъдат предоставени на нито един субект), държавата членка може да приложи освобождаване от това задължение до 2030 г. Въпреки това държавата членка трябва да направи повторна оценка на ситуацията и да докладва на Европейската комисия на всеки две години. Това задължение за докладване беше въведено, за да се осигури прозрачност по отношение на възникващите затруднения и да се ускори търсенето на решения на подобни технически проблеми.

По отношение на разпространението на данни в реално време от управителите на инфраструктура по член 10, параграф 1 от регламента, шест държави членки([48]) са уведомили Комисията за допускане на цялостно **изключение от прилагането на този член до 2030 г**. Някои други държави членки са съобщили за допускане на конкретни изключения от прилагането на този член по отношение на градските и крайградските услуги([49]); регионалните услуги([50]); международните услуги извън ЕС([51]); и услугите, предлагани изключително за исторически или туристически цели([52]).

По отношение на задължението, наложено на **управителите на инфраструктура** съгласно член 10, параграф 1 от регламента, помощното проучване показва, че разпространението на информация за движението в реално време до железопътните предприятия е широко разпространено, но предоставянето на такава информация на другите участници е неравномерно. Според проучването изглежда, че управителите на инфраструктура предоставят информация за движението в реално време на железопътни предприятия в 22 държави членки([53]); до управители на гари в 11 държави членки([54]); до продавачи на билети в 12 държави членки([55]); и до туроператори в 10 държави членки([56]). От проучването също така е видно, че управителите на инфраструктура предоставят безплатно данни в 12 държави членки([57]). В някои държави членки бяха посочени данни за договорни отношения за предоставянето на такива данни([58]). Във Франция управителят на инфраструктура показва данните в два формата. Първият формат е чрез отворени данни, безплатни за всички участници, които желаят да получат достъп до тях. Освен това управителят на инфраструктура предлага и различни видове данни, които могат да бъдат интегрирани директно в системите на всеки участник, като например продавачите на билети и туроператорите. Този вид данни не са задължителни за тези разпространители на билети, въпреки че управителят на инфраструктура насърчава използването и наличието им.

([48]) AT, HR, HU, LV, PL и RO.
([49]) FR, LU, PT, SK.
([50]) FR, LU, PT, SK.
([51]) BG, CZ, FI.
([52]) BG, CZ, DE, FI, FR, IT, LT, NL, PT, SE, SK.
([53]) BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.
([54]) BE, BG, DE, ES, FI, FR, HU, IE, RO, SE, SI.
([55]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, RO, SE, SI.
([56]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HU, IE, SE, SI.
([57]) BE, BG, CZ, DK, ES, FI, IE, LT, PT, SE, SI, SK.
([58]) DE, EE, PT, RO, SK, SI. Що се отнася до Франция, макар че не беше възможно да се получи информация по този въпрос, фактът, че управителят на инфраструктура събира такса за разпространението на определени данни в реално време, предполага, че вероятно съществуват някои договорни споразумения.

По отношение на член 10, параграф 2 от регламента, с който **железопътните предприятия** се задължават да предоставят на други железопътни предприятия, продавачи на билети и туроператори, които продават техните услуги, достъп до минималната информация за пътуването, посочена в регламента, от член 2, параграф 5 от регламента следва, че изключението, което се допуска за дадена държава членка, обхваща всички разпоредби на член 10. Следователно същите държави членки, които допускат изключение от прилагането на член 10, параграф 1 от регламента, допускат изключение и от прилагането на изискванията на член 10, параграф 2 от него.

Наличните данни от помощното проучване сочат, че в осем държави членки железопътните предприятия споделят необходимата информация с други железопътни предприятия([59]); в осем държави членки с продавачи на билети([60]) и в пет държави членки с туроператори([61]). Данните сочат още, че в 11 държави членки е била предоставена информация преди пътуването([62]); свързана с пътуването информация е била предоставена в седем държави членки([63]); а достъп до операциите в системите за резервации — в 10 държави членки([64]). Що се отнася до таксите, в две държави членки железопътните предприятия налагат някакви такси([65]), докато в 12 държави членки достъпът е безплатен([66]). Четири държави членки са съобщили за официални договори или други споразумения с железопътни предприятия относно минималната информация за пътуването([67]).

В докладите на НПО се посочва, че някои НПО([68]) са получили жалби относно информацията, без да се уточнява дали жалбата се отнася до информацията за движението в реално време. Един НПО([69]) е отразил в доклада си дейностите си, свързани с контрола по прилагането в тази област.

2.5. Директни билети (член 12)

2.5.1. Задължение за предлагане на директни билети от едно-единствено железопътно предприятие

С член 12, параграф 1 от регламента се въвежда ново задължение услуги за железопътен превоз на пътници на далечни разстояния или регионални услуги за железопътен превоз на пътници, извършвани от „едно-единствено железопътно предприятие“([70]), да се предлагат като директен билет([71]) от това предприятие.

([59]) CZ, DE, LT, LU, NL, SE, SI, SK.
([60]) CZ, DE, LT, NL, PL, SE, SI, SK.
([61]) CZ, DE, NL, SE, SI.
([62]) BE, CZ, DE, DK, LT, LU, NL, PT, SE, SI, SK.
([63]) BE, DE, NL, PL, PT, SI, SK.
([64]) BE, DE, DK, LU, NL, PL, PT, SE, SI, SK.
([65]) FR, NL.
([66]) CZ, DK, FR, HU, LT, LU, NL, PL, RO, SE, SI, SK.
([67]) LU, PT, SI, SK.
([68]) BE, BG, EL, ES, HR, PL, RO.
([69]) EL.
([70]) Понятието „едно-единствено железопътно предприятие“ включва не само услугите, извършвани от едно и също железопътно предприятие, но също и всички железопътни предприятия, които са изцяло притежавани от същия собственик или които са изцяло притежавани дъщерни дружества на едно от участващите железопътни предприятия.
([71]) Съгласно член 3, точка 35 от Директива 2012/34/ЕС от 21 ноември 2012 г. за създаване на единно европейско железопътно пространство директен билет означава *билет или билети, представляващ(и) договор за транспорт за последователни железопътни услуги,*

Целта на тази мярка е да се осигури по-всеобхватно равнище на защита на пътниците, които се сблъскват с пропуснати връзки по време на пътуването си, както и да се увеличи наличието на директни билети на пазара. По-конкретно пътниците, закупили директен билет, които пропуснат връзка между железопътни услуги, обхванати от този билет, имат право да им бъде предложен избор между възстановяване на стойността на билета или продължаване на пътуването/пренасочване към крайното местоназначение; право на обезщетение (освен когато стойността на билета е била възстановена); и право на помощ (напитки, храна, настаняване)([72]).

Констатациите от помощното проучване показват, че във всички държави членки, в които са налични железопътни услуги, железопътните предприятия, които отговарят на определението за „едно-единствено железопътно предприятие“, обикновено предлагат билети за пътувания по собствените си услуги за железопътен превоз на пътници на далечни разстояния и по регионалните си услуги за железопътен превоз на пътници под формата на директен билет. Това цялостно спазване на изискванията може да се обясни с тесния обхват на задължението, което се ограничава до услугите на „едно-единствено железопътно предприятие“, т.е. на едно и също железопътно предприятие или на няколко предприятия, които са изцяло притежавани от него.

Освен това в някои държави членки бяха установени определени особености. Например в Люксембург пътуването с влак във втора класа по услугите за превоз на пътници, извършвани от основното железопътно предприятие, е безплатно и не се изисква (директен) билет([73]). В Нидерландия функционира национална система за регистрация при влизане и напускане. Пътуването на пътниците започва при регистрацията на гарата на заминаване и приключва при напускане на гарата на крайното местоназначение, независимо от прехвърлянето на пътници, вида на използваните железопътни услуги или смяната на железопътното предприятие. На практика това изглежда функционира като система за продажба на директни билети.

2.5.2. Сътрудничество в областта на другите услуги за железопътен превоз на пътници

По отношение на услугите за железопътен превоз на пътници, различни от услугите за железопътен превоз на пътници на далечни разстояния или регионалните услуги за железопътен превоз на пътници, извършвани от едно-единствено железопътно предприятие, в член 12, параграф 1 от регламента се посочва, че железопътните предприятия полагат всички разумни усилия да предлагат директни билети и за целта си сътрудничат помежду си.

Що се отнася до градските и крайградските услуги за железопътен превоз на пътници, констатациите от помощното проучване показват, че също така се предлагат директни билети за тези услуги, извършвани от железопътни предприятия

предоставян(и) от едно или няколко железопътни предприятия. Вж. също член 3, точка 9 от Регламент (ЕС) 2021/782.

([72]) Член 12 *(Директни билети),* параграф 3 от регламента.

([73]) Люксембург допусна изключение от прилагането на член 12, параграф 1 от регламента до юни 2028 г. за вътрешните си регионални услуги за железопътен превоз на пътници. Вж. помощното проучване, на което се основава Докладът за прилагането и резултатите от Регламент (ЕС) 2021/782 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт, раздел 2.6.4.1 *Наличие на билети за директно пътуване* в окончателния доклад.

в 17 държави членки([74]). Изглежда, че те се предлагат дори от основното железопътно предприятие в две държави членки, които са съобщили, че са допуснали изключение от прилагането на член 12, параграф 1 от регламента по отношение на (край)градските услуги([75]). Тези случаи показват, че на практика директни билети могат да се предлагат по-широко за тези услуги, отколкото би могло да се заключи само въз основа на рамката за изключенията. От друга страна, изглежда, че в три държави членки, които не са съобщили, че са допуснали изключение от прилагането на член 12, параграф 1 от регламента([76]), не се предлагат директни билети за (край)градски услуги.

По отношение на вътрешните пътувания с железопътен транспорт (т.е. в рамките на една държава членка) бяха открити данни за схеми за продажба на директни билети, обхващащи няколко железопътни предприятия в ограничен брой държави членки:

- в Чехия, съгласно системата *Oneticket*, независимо от броя на железопътните предприятия, цялото пътуване се смята за един договор за превоз, когато то се осъществява в рамките на железопътната мрежа на страната. Прилагат се правата на пътниците в случай на смущение при пътуването([77]);

- в Германия железопътните предприятия участват в обща тарифна система в рамките на *Deutschlandtarif*. Билетите, издадени за пътуване, което се състои от разположени непосредствено железопътни услуги на предприятия, участващи в *Deutschlandtarif*, включително временни карти като месечния Deutschlandticket, се считат за директен билет съгласно регламента. Deutschlandtarif се отнася главно за услуги за регионален и (край)градски железопътен превоз на пътници, предоставяни от около 50 държавни и частни железопътни предприятия, и не включва услугите за железопътен превоз на пътници на далечни разстояния, предлагани например от DB Fernverkehr AG, Flixtrain или Eurostar([78]);

- в Унгария всички билети за вътрешни пътувания се считат за директни билети, включително билетите за пътувания, които обхващат няколко различни железопътни предприятия. Повечето вътрешни услуги за железопътен превоз на пътници обаче се извършват от MÁV и GYSEV. Последното предприятие извършва само някои железопътни услуги в северозападната част на страната. GYSEV също така е отчасти държавна собственост на Унгария, подобно на MÁV([79]);

- в Полша PKP Intercity си сътрудничи с девет регионални железопътни предприятия, за да предлага комбинирани билети, които обединяват тарифите (*Wspolny Bilet* или WB). Билетът на WB не обхваща пътувания с влакове TLK([80]) или Intercity (IC) в спални или кушет-вагони, както и железопътни услуги, извършвани от железопътни предприятия, които са

([74]) BE, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, HU, IE, LV, NL, RO, SE, SI, SK.
([75]) HU, SK.
([76]) IT, LT, PL.
([77]) https://oneticket.cz.
([78]) Вж. https://www.deutschlandtarifverbund.de/ueber-uns/, както и части A и B от тарифните условия (*Tarifbedingungen*; версия от 14 декември 2025 г.).
([79]) https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_25.10.01.pdf.
([80]) TLK (*Twoje Linie Kolejowe*) са влакове за далечни разстояния с повече спирки, движещи се с по-ниска скорост в сравнение с влаковете Intercity.

решили да не участват в това сътрудничество([81]). В случай на закъснения или други пречки, довели до пропуснати връзки, пътниците могат да получат удостоверение за закъснение, което им дава право на условно продължаване на пътуването със следващия наличен влак на участващото железопътно предприятие, при наличие на свободни места, с право на възстановяване или обезщетение от издаващото железопътно предприятие за цялата интегрирана тарифа([82]). Програмата обаче не обхваща някои независими железопътни предприятия, извършващи дейност на полския пазар, като например RegioJet и Leo Express([83]);

- в Швеция *Resplus* дава възможност на пътниците да комбинират пътувания, предлагани от различни превозвачи (с влак, автобус, ферибот и др.) в един билет Resplus благодарение на сътрудничеството между операторите на обществен транспорт в страната. Resplus обхваща всички влакове, които тръгват от Швеция или пристигат в страната. В случай на пропусната връзка по време на пътуване с Resplus се прилага *Kom-Fram-Garanti* (гаранция за пристигане). Това означава, че превозвачът, по чиято вина пътникът е пропуснал връзката си, е отговорен: да гарантира, че пътникът може да продължи пътуването си; да предостави алтернативи за промяна на резервацията; да предложи настаняване, храна и напитки; и да предостави частично или пълно възстановяване на разходите или обезщетение за закъснението (за комбинирани пътувания с общо разстояние над 150 км), като използва същите прагове и стойности, както в регламента([84]).

Изглежда, че в другите държави членки не се осъществява вътрешно сътрудничество между железопътните предприятия за предлагане на директни билети. В някои случаи това може да се обясни с факта, че към момента само едно железопътно предприятие осигурява вътрешни услуги за железопътен превоз на пътници на своята територия.

Сътрудничеството в областта на трансграничните услуги за железопътен превоз на пътници се осъществява на доброволен принцип с цел предлагане на директни билети за някои пътувания с една или повече връзки, но изглежда, че това сътрудничество не се осъществява систематично в рамките на ЕС([85]).

2.5.3. Информиране на пътниците за директни билети

От член 12, параграф 2 от регламента следва, че при пътувания, включващи една или повече връзки, преди пътникът да закупи билет или билети, му се предоставя информация дали този билет или тези билети представляват директен билет([86]). От гледна точка на пътника това изискване е от ключово значение за разбирането и предвиждането на равнището на защита, свързано с билета (билетите), в случай на

([81]) https://kolejedolnoslaskie.pl/wp-content/uploads/2024/06/Zalacznik-nr-2-do-ZW-WB_dane-przewoznikow.pdf.
([82]) https://www.intercity.pl/pl/dokumenty/wspolny-bilet/tekst_ujednolicony_ZW-WB_zm_1-20_2507_2025.pdf.
([83]) Wspólny Bilet - Ministerstwo Infrastruktury - Portal Gov.pl.
([84]) https://samtrafiken.se/tjanster/resplus.
([85]) Вж. SWD(2026) 233.
([86]) От съображения 24 и 25 от регламента следва, че тази информация трябва да бъде предоставена „ясно“.

смущение при пътуването, което засяга връзката на пътника между различни услуги за железопътен превоз на пътници.

В помощното проучване, на което се основава настоящият доклад, се установи, че заинтересованите страни (предимно заварени железопътни предприятия) ползват разнообразни средства, чрез които изглежда спазват това изискване за предоставяне на информация преди покупката. Примерите, посочени от заинтересованите страни, включват етикет или уведомление на различни етапи от процеса на онлайн резервиране([87]), устна информация от персонала на билетните гишета, гишетата за обслужване или по време на продажби по телефона, както и информация в общите условия на железопътното предприятие. Същевременно в проучването също така се посочва, че в някои държави членки пътниците не се информират преди закупуването дали билетът или билетите представляват директен билет. За няколко държави членки това може да се обясни с факта, че всички билети за вътрешни пътувания, закупени в рамките на една търговска сделка, се считат за директни билети, което намалява необходимостта от изрично информиране на пътниците преди закупуването им([88]). От помощното проучване също така следва, че в поне една държава членка основното железопътно предприятие и организацията, представляваща пътниците, са имали различия в мненията относно това дали информацията е била предоставена преди закупуването([89]).

Поради това изглежда, че пътниците невинаги се информират системно по ясен начин преди покупката дали билетът или билетите, които закупуват за пътуване с железопътен превоз, представляват директен билет. Разнообразието от възможни начини за комуникация между държавите членки за предоставяне на тази информация на пътниците на различни етапи от процеса на резервиране — ако изобщо се предоставя такава информация — затруднява пътниците при ориентирането им в процеса на получаването на информацията и разбирането на техните права. Това е още по-проблематично, когато пътникът предприема пътуване с няколко железопътни предприятия (при липсата на задължение за предоставяне на директни билети), което може да преминава през няколко държави членки.

В един доклад на НПО се споменава жалба, свързана с информацията за директните билети, без да се посочват допълнителни подробности([90]).

2.5.4. Отговорност за директните билети

В съответствие с член 12, параграф 3 от регламента и както вече беше споменато по-горе, когато пътуване, включващо една или повече връзки, се продава като директен билет, железопътното предприятие е длъжно да възстанови разходите или да осигури пренасочване([91]), да изплати обезщетение([92]) и да окаже помощ([93]) на пътника, ако той пропусне една или повече връзки.

([87]) Например само след като пътникът е избрал пътуването, а понякога дори само непосредствено преди плащането.

([88]) FI, SE.

([89]) По-конкретно ситуацията е спорна в Нидерландия: железопътното предприятие съобщава, че пътниците се информират преди финализирането на покупката, докато организацията на пътниците счита, че те не се информират системно.

([90]) HU.

([91]) Член 18 *(Възстановяване на средства и пренасочване)* от регламента.

([92]) Член 19 *(Обезщетяване)* от регламента.

([93]) Член 20 *(Помощ)* от регламента.

Макар че повечето заинтересовани страни, с които бяха проведени консултации в разгледаните държави членки, не можаха да предоставят информация по въпроса, наличните данни в помощното проучване, получени предимно от заварените железопътни предприятия, сочат, че по-голямата част от пътниците избират пренасочване, когато пропуснат връзка при пътувания, за които са закупени директни билети([94]).

В регламента се взема под внимание и ситуация, при която железопътно предприятие по своя инициатива продава комбинация от билети за пътуване, в което участват железопътни предприятия, които не са част от същото железопътно предприятие, и извършва това в рамките на една търговска сделка. В такъв случай е общоприето схващането, че това представлява директен билет, освен ако предприятието не уведоми преди закупуването пътника, че билетите представляват отделни договори за превоз([95]).

Точната информация за железопътните услуги е от съществено значение и когато пътниците закупуват билети от продавач на билети или туроператор. Когато продавачите на билети или туроператорите продават отделни билети като пакет в рамките на една търговска сделка, те следва ясно да информират пътника преди закупуването, че тези билети не предлагат същото равнище на защита като директните билети, както и че билетите не са били издадени като директни билети от железопътното предприятие или железопътните предприятия, предоставящи услугата. В противен случай продавачът на билети или туроператорът дължи възстановяване на цялата сума, заплатена по тази сделка за билета или билетите, както и обезщетение в размер на 75 % от тази сума, ако пътникът изпусне една или повече връзки([96]).

Резултатите от помощното проучване привидно подсказват, че в съответствие със заключенията, направени в раздел 2.5.3 по-горе, когато на пътниците се предоставя информация за отделния договорен характер на билетите, това става по различни начини — или преди закупуването им (например на уебсайт или по време на процеса на онлайн резервиране), или след закупуването им чрез съобщение, отбелязано върху билета. В някои държави членки не бяха открити данни, че тази информация е била предоставена, което в някои случаи може да се обясни с факта, че всички вътрешни услуги за железопътен превоз на пътници в съответната държава членка се считат за директни билети.

Освен това в регламента се предвижда режим на допускане на изключения, съгласно който държавите членки могат при определени условия да освободят някои железопътни услуги([97]) от задълженията, посочени в членове 18—20 от регламента (а именно възстановяване на разходите или пренасочване, изплащане на обезщетение и оказване на помощ). Тези изключения се прилагат независимо от това дали пътникът притежава директен билет. В резултат на това могат да възникнат ситуации, при които железопътните предприятия са длъжни да предлагат директни билети за даден вид услуга съгласно член 12, параграф 1, докато за същия вид услуга

([94]) В проучването също така се установи, че някои пътници не желаят нито възстановяване на разходите, нито пренасочване, а просто се отказват от пътуването си, без да поискат възстановяване на разходите, въпреки че имат право на това. Например според оценките на Германия: 60—70 % от пътниците избират пренасочване, 10—15 % — възстановяване на разходите, 20—30 % — обезщетение, а около 5 % искат помощ.

([95]) Вж. член 12 *(Директни билети),* параграф 4 и съображение 24 от регламента.

([96]) Вж. член 12 *(Директни билети)*, параграфи 4 и 5, както и съображение 25 от регламента.

([97]) Вж. член 2 *(Приложно поле)* от регламента, както и раздел 2.1 по-горе.

е допуснато до известна степен изключение от прилагането на съответните правила за отговорност при пропуснати връзки съгласно членове 18—20[98].

Някои железопътни превозвачи са сключили многостранни секторни споразумения за оказване на помощ на пътниците, ако те пропуснат връзка между железопътни услуги на различни предприятия, която не е обхваната от директен билет (напр. Споразумение за продължаване на пътуването (AJC)[99] или за качване на следващия наличен влак (HOTNAT)[100]. Общата правна уредба относно отговорността и предоставянето на информация на пътниците изглежда допринася за създаването на ситуация, при която пътниците срещат затруднения да се запознаят с правата си в случай на пропусната връзка по време на пътуването си с железопътен превоз([101]).

В един доклад на НПО([102]) се споменават две жалби, свързани с отговорността при непрекъснати пътувания и с въпроса дали отговорността се прилага за директни билети. В единия случай беше счетено, че отговорността се прилага, докато в другия случай не беше.

2.6. Право на самостоятелно пренасочване (член 18, параграф 3)

С член 18, параграф 3 от регламента се въвежда правото на пътниците на „самостоятелно пренасочване“, което означава, че пътниците могат не само да поемат инициативата да намерят алтернативен план за пътуване, когато железопътното предприятие не предложи (незабавно) надеждна алтернатива. Това означава също така, и което е по-важно, че пътниците могат да получат възстановяване на разходите от железопътното предприятие за изготвянето на собствен план за пътуване. При липсата на такова право пътниците, които се пренасочват самостоятелно, биха имали право най-много на възстановяване на цената на билета и биха срещнали затруднения при възстановяването на разходите за резервации в последния момент, направени по действащите дневни тарифи (които могат да бъдат значително по-високи от цената на първоначалния билет при резервацията).

С тази разпоредба от регламента се предвижда двуетапен подход за пътниците.

Член 18, параграф 3, първа алинея от регламента гласи, че железопътното предприятие може да позволи на пътника, по негово искане, да сключи договори за превоз с други доставчици на транспортни услуги, които да му позволят да достигне до крайното местоназначение при съпоставими условия, като в този случай

([98]) За по-подробен анализ на изключенията, приложими в държавите членки по отношение на директните билети, вижте помощното проучване към Доклада за прилагането и резултатите от Регламент (ЕС) 2021/782 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт, раздел 2.6.4.3 от окончателния доклад относно правилата за отговорност в контекста на директните билети.

([99]) Вж. най-новата информационна брошура относно AJC на уебсайта на Международния комитет за железопътен транспорт, публикувана през декември 2025 г.: https://www.cit-rail.org/media/files/civ-products-april-2025/ajc_leaflet_2025-12-14_en.pdf?cid=437997 (Забележка: пълният текст на споразумението не е публично достъпен).

([100]) Вж. уебсайта на Railteam: https://www.railteam.eu/en/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/. Услугата HOTNAT се предлага само от ограничен брой оператори на високоскоростен железопътен транспорт, членуващи в Railteam (Deutsche Bahn, Eurostar, ÖBB, SNCF, SBB, SNCB/NMBS и NS). Тя обхваща само тяхната мрежа за високоскоростни влакове.

([101]) Целенасочено преразглеждане на Регламент (ЕС) 2021/782 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт — Покана за предоставяне на данни.

([102]) DK.

железопътното предприятие възстановява на пътника направените от него разходи. Това предполага, че железопътното предприятие е съгласно с искането на пътника.

С втората алинея на член 18, параграф 3 от регламента се въвежда ново право, съгласно което, ако железопътното предприятие не предложи на пътника навременно решение в рамките на 100 минути в случай на смущение при пътуването, пътникът може да организира алтернативен обществен железопътен или автобусен транспорт и да получи възстановяване от предприятието за направените от него „необходими, целесъобразни и разумни“ разходи за допълнителния билет. След като изминат 100 минути пътникът вече не се нуждае от съгласието на превозвача, за да организира алтернативен транспорт.

В седем държави членки **регионалните услуги за железопътен превоз** понастоящем са изрично изключени от обхвата на член 18, параграф 3([103]). Предвижда се това изключение да изтече на 7 юни 2028 г.([104]). По отношение на **градските и крайградските услуги** член 18, параграф 3 не се прилага в десет държави членки([105]). В шест държави членки([106]) **международните услуги за железопътен превоз** към трети държави са изключени от обхвата на член 18.

В помощното проучване се вижда фрагментирана картина на практическото прилагане на член 18, параграф 3, първа алинея (а именно в случаите, когато е необходимо съгласието на железопътното предприятие за искането на пътника за самостоятелно пренасочване). Макар че по-голямата част от железопътните предприятия, разгледани при проучването, изглежда позволяват на пътниците да организират сами алтернативен транспорт в случай на смущение, упражняването на това право и съответното възстановяване на разходите може да бъде обвързано с определени условия от страна на някои от тези предприятия. Сред тях са последният наличен влак за деня, големи закъснения или липсата на информация, невъзможността на железопътното предприятие да предложи подходящ вариант, както и възможността правото на възстановяване на разходите да бъде ограничено до определени видове транспорт (железопътен или автобусен) или до евтини алтернативи. В няколко държави членки също така се съобщава, че железопътните предприятия изглежда разчитат на собствените си възможности за организиране на алтернативни варианти и като цяло не възстановяват разходите за самостоятелно организиран транспорт([107]). В няколко държави членки са отчетени разминаващи се гледни точки по отношение на прилагането на това ново право между железопътните предприятия, от една страна, и организациите на пътниците или НПО, от друга страна([108]).

По отношение на член 18, параграф 3, втора алинея от регламента (а именно когато съгласието на железопътното предприятие вече не е необходимо, след като са изминали 100 минути), по-голямата част от железопътните предприятия твърдят, че възстановяват разходите на пътниците, които упражняват правото си на самостоятелно пренасочване. Въпреки това констатациите от помощното проучване

([103]) BG, LU, PL, PT, RO, SK, SE (за вътрешни услуги за железопътен превоз по линии под 150 км). Изключение от прилагането на член 18, параграф 3 от регламента е допустимо само до 7 юни 2028 г., в съответствие с последната алинея на член 2, параграф 8 от регламента.

([104]) Вж. член 2 *(Приложно поле)*, параграф 8, последна алинея от регламента.

([105]) BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SK, SE за вътрешни услуги за железопътен превоз по линии под 150 км и AT за градски услуги.

([106]) BG, CZ, FI, LV, PL, RO.

([107]) FI, RO.

([108]) BG, NL, SI.

сами по себе си не доказват дали това право се зачита действително и редовно на практика.

Тези констатации потвърждават наблюденията на мрежата на европейските потребителски центрове (ECC-Net), в които се посочват предизвикателства, свързани с прилагането на член 18, параграф 3 от регламента. Например пътниците често не са запознати с ограничението от 100 минути и го считат за непрактично в случаи, когато се налага да хванат последния влак, при смущения, свързани с нощните влакове, и при сложни трансгранични пътувания. ECC-Net посочи също така липсата на въздушен транспорт като валиден алтернативен вид транспорт за предложения за пренасочване по член 18, параграф 3 от регламента([109]).

В своя двугодишен доклад НПО([110]) отбеляза, че съществува по-голяма необходимост от разяснения относно контрола по прилагането, по-специално по отношение на член 18. С разпоредбите на член 18 на пътника се предоставят само ограничени възможности да организира самостоятелно пътуването си. Друг НПО([111]) отбеляза, че по време на едно събитие, при което е имало няколко отменени пътувания с влак на далечни разстояния поради стачка или повреда на коловоза, на пътниците не е било позволено да изберат безплатно пренасочване, което да замести отмененото пътуване. След намесата на НПО железопътното предприятие е предприело мерки за привеждане в съответствие с правилата.

Предвид изложеното по-горе, правото на самостоятелно пренасочване, въведено с регламента, изглежда не се прилага последователно в целия ЕС. Изглежда, че правилата водят до различни практики при възстановяването на разходи, ако изобщо се прилагат, което засилва възприеманата липса на яснота сред пътниците по отношение на това право.

2.7. Обезщетяване — непреодолима сила (член 19, параграф 10)

В член 19, параграф 1 от регламента е заложен принципът, че пътникът има право на обезщетение за закъснения от железопътното предприятие, ако му предстои закъснение между мястото на тръгване и крайното местоназначение, посочени в билета или директния билет, за което стойността не е възстановена съгласно член 18 от регламента. С регламента се определя и минималният размер на обезщетението за закъснения, който се изчислява като процент от цената на билета([112]). С член 19, параграф 10 от регламента железопътните предприятия се освобождават от задължението да изплащат обезщетение за закъснение в три случая: 1) ако докажат, че закъснението, пропуснатата връзка или отмяната са причинени пряко от извънредни обстоятелства, които не са свързани с железопътната експлоатация. Тези извънредни обстоятелства могат да включват екстремни метеорологични условия, големи природни бедствия или сериозни кризи в областта на общественото здраве като пандемии, които железопътното предприятие въпреки всички предприети мерки не е могло да избегне и последиците от които не е могло да смекчи; 2) грешка на пътника; или 3) конкретни действия на трети лица (например саботаж, кражба на

([109]) Укрепване на правата на пътниците, използващи железопътен транспорт, в ЕС |Мрежа на европейските потребителски центрове.

([110]) DE.

([111]) FI, вж. https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/rautatieyrityksen-uudelleenreitityskaytannot-kaukojunamatkojen-peruuntuessa-lakon-tai-ratavian-takia/.

([112]) По-конкретно минималното обезщетение възлиза на 25 % от цената на билета за закъснение от 60 до 119 минути и на 50 % от цената на билета за закъснение, равно на или превишаващо 120 минути.

кабели), с изключение на стачки на персонала на железопътното предприятие, както и действия, или бездействия на други железопътни предприятия, управители на инфраструктура или управители на гари. Тези разпоредби се различават от разпоредбите на член 17 от Регламент (ЕО) № 1371/2007, с който беше въведена строга отговорност без подобни изключения (както е потвърдено от практика на Съда([113]). Важно е също така да се отбележи, че тази клауза за „непреодолима сила“ се отнася само за обезщетението и не засяга прилагането на други права на пътниците, като например правото на пренасочване и оказване на помощ.

Нито една държава членка не е допуснала изрично изключение от прилагането на член 19, параграф 10 от регламента. Въпреки това някои държави членки са допуснали изцяло изключение от прилагането член 19 по отношение на услугите за железопътен превоз на пътници на далечни разстояния([114]); регионалните услуги за железопътен превоз([115]); градските и крайградските услуги за железопътен превоз([116]); железопътните услуги, предлагани изключително за исторически или туристически цели ([117]), както и международните услуги за железопътен превоз към трети държави ([118]).

В помощното проучване се посочва, че прилагането на това изключение варира в различните държави членки. Установено е, че според докладите в 13 държави членки([119]) железопътните предприятия, анализирани в проучването, не прилагат на практика изключението и изплащат обезщетение дори в случаите, когато закъсненията, отменянето или пропуснатите връзки могат да бъдат свързани с извънредни обстоятелства. В 10 държави членки([120]) железопътните предприятия, разгледани при проучването, са съобщили, че са се позовали на изключението, като не са изплащали обезщетение в случаите, когато закъсненията, отменянето или пропуснатите връзки са били причинени от събития, които са били очевидно извън техния контрол (като лоши метеорологични условия, произшествия или заплахи за сигурността).

При проучването също така се установи, че в 19 държави членки пътниците изглежда получават обезщетение от разгледаните железопътни предприятия, когато закъсненията, отменянето и пропуснатите връзки са причинени от стачки на персонала на железопътното предприятие, действия на други предприятия, ползващи същата инфраструктура, или от управителите на инфраструктура и управителите на гари([121]). В Гърция само притежателите на карти за многократни пътувания са изрично посочени като отговарящи на условията за обезщетение в случай на стачка. При проучването също така се установи, че разгледаните железопътни предприятия в четири държави членки([122]) изглежда допускат изцяло изключването на подобни закъснения, отменяне и пропуснати връзки от обезщетението. Разгледаното железопътно предприятие в Румъния предлага

([113]) Решение от 26 септември 2013 г., *ÖBB Personenverkehr*, C-509/11, EU:C:2013:613.
([114]) BG, HU, PT, RO, SK.
([115]) AT, BG, FI, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([116]) AT, BG, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([117]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK.
([118]) BG, CZ, FI, LV, RO.
([119]) AT, BE, CZ, DK, EL, ES, FI, HR, IT, LU, NL, SE, SK.
([120]) BG, DE, EE, FR, HU, LT, PL, PT, RO, SI.
([121]) AT, BE, DE, DK, EE, ES, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PT, SE, SI, SK.
([122]) BG, CZ, HR, PL.

обезщетения само в случай на стачки, но не и при други действия на трети страни по мрежата.

Като цяло наличните данни, събрани в рамките на помощното проучване, показват, че клаузата за „непреодолима сила“ в член 19, параграф 10 от регламента не се прилага последователно в целия ЕС. По-конкретно изглежда, че основните железопътни предприятия в около половината от държавите членки се отказват от основанията за освобождаване от задължението за изплащане на обезщетение, въведени с преразглеждането на регламента през 2021 г., и продължават да изплащат обезщетение за събитията, посочени в член 19, параграф 10 от него. Освен това изглежда, че в ограничен брой случаи правото на пътниците да продължат да получават обезщетение в случай на закъснения, отменяне и пропуснати връзки, причинени от стачки на персонала на железопътното предприятие, действия на други предприятия, ползващи същата инфраструктура, или от управителите на инфраструктура и управителите на гари, на практика не се прилага.

В доклада си един НПО([123]) посочи, че основанията за допускане на изключения, предвидени в член 19, параграф 10 от регламента, са довели до по-често подаване на жалби от пътниците след отхвърляне на исканията им за обезщетение.

2.8. Общ формуляр за исканията за възстановяване на разходи и обезщетение (член 18, параграф 7 и член 19, параграф 6)

В съответствие с член 18, параграф 7 и член 19, параграф 6 от регламента пътниците имат право да подават исканията си за възстановяване на разходи и обезщетение, като използват общ формуляр. За тази цел Комисията прие Регламент за изпълнение (ЕС) 2024/949 на Комисията([124]). Въз основа на приложението към този регламент за изпълнение Комисията изготви общ формуляр на всички официални езици на ЕС, който е адаптиран към нуждите на лицата със зрителни увреждания. Той е достъпен на уебсайта на Комисията([125]). Общият формуляр може да бъде подаден на хартиен (физически) носител или по електронен път([126]). Формулярът е създаден така, че пътниците да могат да посочат естеството на заявката си и да предоставят необходимата информация на железопътните предприятия.

В тази връзка Комисията отбелязва редица специфични характеристики, свързани с обхвата на оправомощаването, предвидено в членове 18 и 19 от Регламент (ЕС) 2021/782, за приемане на правила за прилагане по този въпрос.

Първо, общият формуляр може да се използва само по отношение на железопътни предприятия, а не по отношение на продавачи на билети и туроператори, които също могат да носят отговорност за възстановяване на разходи и изплащане на обезщетение на пътниците при много специфичните условия, описани в член 12 от Регламент (ЕС) 2021/782. Това се дължи на факта, че тази разпоредба не предоставя

([123]) DE.

([124]) Регламент за изпълнение (ЕС) 2024/949 на Комисията от 27 март 2024 г. за установяване на общ формуляр за исканията на пътниците, използващи железопътен транспорт, за възстановяване на разходи и обезщетение за закъснения, пропуснати връзки и отменяне на железопътни услуги по Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L, 2024/949, 2.4.2024 г., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2024/949/oj).

([125]) https://transport.ec.europa.eu/reimbursement-and-compensation-requests-form_en.

([126]) Член 1 от Регламент за изпълнение (ЕС) 2024/949 на Комисията.

правомощия на Комисията да приема правила за прилагане по този въпрос съгласно посочения регламент.

Второ, за обработването на исканията за възстановяване на разходи или обезщетение някои железопътни предприятия могат да ползват собствен формуляр в интернет или подобна система на своя уебсайт, или да го направят чрез мобилно приложение. Тези интегрирани формуляри или системи следва да позволяват по-ефективно и навременно обработване на исканията. В същото време правомощието за приемане на правила за прилагане, предвидено в членове 18 и 19 от регламента, позволява единствено създаването на отделен формуляр от Комисията([127]) и не предоставя основа за регулиране на съдържанието и представянето на формулярите, изготвяни от железопътните предприятия.

В доклада си един НПО([128]) спомена общия формуляр в рамките на дейностите, свързани с контрола по прилагането.

2.9. Големи смущения и планове за действие в извънредни ситуации (член 20, параграф 6)

Съгласно член 20, параграф 6 от регламента, когато се изготвят планове за действие в извънредни ситуации в съответствие с член 13а, параграф 3 от Директива 2012/34/ЕС([129]), железопътните предприятия координират действията си с управителите на гари и управителите на инфраструктура, за да ги подготвят за възможността за голямо смущение и дълги закъснения, водещи до блокиране на значителен брой пътници на гарата. Тези планове за действие в извънредни ситуации включват изисквания за достъпност на системите за предупреждение и информация.

Що се отнася до изключенията, макар че услугите за железопътен превоз на пътници на далечни разстояния не могат да бъдат освободени от задължението по член 20, параграф 6 от регламента, за регионалните услуги за железопътен превоз на пътници са били допуснати изключения в осем държави членки([130]); за градските и крайградските услуги за железопътен превоз на пътници са били допуснати изключения в десет държави членки([131]); за услугите, извършвани изключително с историческа или туристическа цел, са били допуснати изключения в 15 държави членки([132]); за международните услуги за железопътен превоз към трети държави са били допуснати изключения в седем държави членки([133]).

Наличните данни, събрани в рамките на помощното проучване, сочат, че железопътните предприятия в 18 държави членки([134]) изглежда координират действията си с управителите на гари и управителите на инфраструктура по

([127]) В периода от 1 юли 2024 г. до 30 март 2026 г. тези доклади са били изтеглени 1 718 пъти от уебсайта на Комисията, като по-голямата част от изтеглянията е била осъществена през последните дванадесет месеца от този период.

([128]) EL.

([129]) Съгласно тази разпоредба държавите членки изискват от железопътните предприятия, предоставящи пътнически услуги, да въведат планове за действие в извънредни ситуации и гарантират, че тези планове са координирани по подходящ начин с цел оказване на помощ на пътниците по смисъла на член 18 от Регламент (ЕО) № 1371/2007 при сериозни нарушения в движението.

([130]) BG, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([131]) AT, BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([132]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK.

([133]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.

([134]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, ES, FR, HU, LI, LT, LU, LV, NL, PL, PT, SI, SK.

отношение на плановете за действие в извънредни ситуации, свързани с големи смущения, като официално отчитат и достъпността за лица с увреждания и лица с намалена подвижност в системите за предупреждение и информация. В четири държави членки железопътните предприятия изглежда координират действията си с управителите на гари и управителите на инфраструктура, но или не разполагат с официални планове за действие в извънредни ситуации, или не разглеждат въпроса за достъпността в тях([135]). В четири други държави членки([136]) няма изготвени планове за действие в извънредни ситуации или не е била получена ясна информация по този въпрос.

Тези планове за действие в извънредни ситуации са от съществено значение за осигуряването на бърза, координирана и ориентирана към пътниците реакция при възникване на смущение, включително навременна информация, помощ и алтернативни условия за превоз, ако е необходимо. Въпросът беше повдигнат и на заседанието на Експертната група по правата на пътниците (подгрупа на НПО за правата на пътниците, използващи железопътен транспорт) през декември 2025 г., на което НПО предложиха споделяне на най-добри практики за това как се разработват планове за действие в извънредни ситуации в съответните им държави членки([137]). Обменът на добри практики е важен за подобряване на качеството и съгласуваността на планирането на действия при извънредни ситуации в държавите членки, както и за повишаване на цялостната устойчивост на железопътната система. Планирането на действия при извънредни ситуации е по-скоро непрекъснат процес, отколкото еднократна дейност, а няколко произшествия, настъпили неотдавна в железопътния сектор, подчертаха колко е важно да се разполага с надеждни и изпитани планове за действие в извънредни ситуации, както за защита на пътниците, така и за осигуряване на непрекъснатост на услугите при сериозни големи смущения.

Няколко НПО споменават в докладите си планирането на действия при извънредни ситуации, като се позовават на задълженията за мониторинг на тези планове([138]), както и на планираните дейности, свързани с контрола по прилагането за предстоящия отчетен период([139]). Един НПО([140]) предостави информация за своята дейност с цел сравнение и анализ на връзката между регламента и други европейски и национални законодателни актове, с които се определят изисквания за планове за действие в извънредни ситуации.

2.10. Лица с увреждания или с намалена подвижност (глава V)

Един от основните принципи на законодателството на ЕС в областта на правата на пътниците, включително правата на пътниците, използващи железопътен транспорт, е да се предоставят на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност възможности за пътуване, сравними с тези на останалите лица, чрез установяване на правила за недискриминация и за оказване на помощ по време на пътуването им([141]).

([135]) EE, HR, IT, SE.
([136]) EL, FI, IE, RO.
([137]) Вж. Регистъра на експертните групи към Комисията и други подобни органи, Експертна група по правата на пътниците (E02861/5).
([138]) DE, EL.
([139]) CZ.
([140]) FI.
([141]) Вж. съображение 27 от регламента. Вж. също Съобщение на Комисията до Европейския парламент и Съвета – „Европейска перспектива за пътниците: Съобщение относно правата на пътниците за всички видове транспорт“ (COM(2011) 898 final).

Няколко нови разпоредби в регламента допълват съществуващите разпоредби относно оказването на помощ на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, пътуващи с влак, съгласно Регламент (ЕО) № 1371/2007. Тази помощ — предоставяна от железопътните предприятия и управителите на гари — е абсолютно необходима, като се има предвид, че много гари и влакове в целия ЕС все още са недостъпни за тази група хора. Докато не бъде постигната пълна достъпност в европейските железопътни мрежи, тези пътници ще продължат да разчитат на специална помощ, за да пътуват.

За да се гарантира предоставянето на подходяща помощ, железопътните предприятия и управителите на гари често се нуждаят от време, за да мобилизират обучен персонал и подходящо оборудване. Поради това те могат да изискват от лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност да подадат предварително уведомление за нуждите си от помощ. Железопътният превозвач или управителят на гара носи отговорност единствено за осигуряването на възможност на лице с увреждане или лице с намалена подвижност да се качи на влака, да се прехвърли на свързваща железопътна услуга, за която има билет, или да слезе от влака, само ако това лице е подало предварително уведомление за нуждите си от помощ. Едно от основните постижения при преразглеждането на регламента през 2021 г. беше съкращаването **наполовина на срока за предварително уведомяване от 48 на 24 часа**([142]). За да се даде възможност на железопътните предприятия и управителите на гари да се подготвят за тази промяна, в регламента се предвижда преходен период: до 30 юни 2026 г. държавите членки могат да решат да прилагат по-дълъг срок за предварително уведомяване — до 36 часа. За тази цел те трябваше да уведомят Комисията за това изключение, предоставяйки същевременно информация относно предприетите или планираните мерки за съкращаване на срока за предварително уведомяване до 24 часа([143]). Осем държави членки([144]) уведомиха Комисията, че се възползват от това изключение. От друга страна, при помощното проучване се установи, че няколко железопътни предприятия изискват срок за предварително уведомяване, по-кратък от 24 часа([145]). Въпреки това организациите,

([142]) Вж. член 24, буква а), първа алинея от регламента.

([143]) Вж. член 24, буква а), последна алинея от регламента.

([144]) BG, CZ, HR, DE, HU, LV и RO се възползваха изцяло от това изключение, докато Дания се възползва от него само по отношение на трансграничните услуги за железопътни превози към Германия. По отношение на Германия изключението по принцип се отнася до международни пътувания, за които е възможно да са определени различни срокове за уведомяване в различните държави членки. На практика това изключение се прилага в сложни конкретни случаи.

Въпреки това заверените железопътни предприятия в България и Чехия изискват от лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност да уведомяват предварително за нуждите си от помощ дори 48 часа или (в случая с някои влакове в България) повече часове преди пътуването си.

Естония не се е възползвала от това изключение, но завареното железопътно предприятие все още изисква от лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност да уведомят за нуждата си от помощ 36 часа предварително.

([145]) Например завареното белгийско железопътно дружество изисква тричасово предварително уведомяване за услуги при заминаващи от или пристигащи на 41-те най-важни железопътни гари влакове; завареното австрийско железопътно дружество изисква 12-часово предварително уведомяване за всички вътрешни услуги, докато завареното люксембургско железопътно дружество изисква едночасово предварително уведомяване за вътрешни услуги (а за вечерни и нощни услуги се изисква предварително уведомяване не по-късно от 20:30 часа за заминавания в същия ден). В Нидерландия завареното железопътно дружество изисква едночасово предварително уведомяване за вътрешни превози, поне 24-часово предварително уведомяване за международни превози и 36-часово предварително уведомяване за услуги до Германия. В Испания е необходимо предварително уведомяване за нуждата от помощ от 30 минути до 12 часа преди отпътуването, в зависимост от вида на гарата.

представляващи лицата с увреждания, които отговориха на поканата за консултация със заинтересованите страни, проведена в рамките на помощното проучване, посочиха, че процедурите за предварително уведомяване често са тромави и неефективни за много железопътни предприятия.

С регламента се въвежда също така изискването, че **когато железопътно предприятие изисква лице с увреждане или лице с намалена подвижност да пътува във влака с придружител**, което е допустимо само когато това е строго необходимо за спазване на недискриминационните правила за достъп на железопътното предприятие, например по съображения за безопасност, **придружаващото лице има право да пътува безплатно** и да ползва по възможност седящо място до лицето, което придружава (член 23, параграф 1, буква б), следва да се чете във връзка с член 21, параграф 2 от регламента). Лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност могат да превозват своите **кучета водачи** безплатно съгласно съответното национално право (член 23, параграф 1, буква в) от регламента). Заинтересованите страни, които отговориха на поканата за консултация, до голяма степен бяха единодушни, че тези две разпоредби са били напълно изпълнени.

В регламента също така се предвижда, че ако на гарата на заминаване няма билетно гише или достъпен автомат за продажба на билети и ако липсва друг достъпен начин за предварителна продажба на билети, на лицата с увреждания се позволява **да закупят билети във влака без надценка** (член 11, параграф 4, първа алинея от регламента). Въпреки че железопътните предприятия могат да ограничат или да лишат посочените лица от това право на базата на основателни съображения, свързани със сигурността или с изискване за резервация, повечето от железопътните предприятия, разгледани при помощното проучване, са изпълнили това задължение без никакви ограничения([146]). Само в държавите членки, в които всички железопътни гари са оборудвани с достъпни автомати за продажба на билети([147]) или в които железопътните предприятия предлагат няколко други алтернативи (покупка на билети онлайн, по телефона или в магазини за стоки от първа необходимост, на или в близост до железопътните гари)([148]), железопътните предприятия не позволяват на никого (дори на лица с увреждания) да купува билети във влака.

С регламента се изисква железопътните предприятия и управителите на гари да изплащат **обезщетение за изгубено или повредено оборудване за придвижване([149])** въз основа на разходите за замяна или ремонт на оборудването (член 25, параграф 1 от регламента) и бързо да полагат всички разумни усилия да предоставят за временно ползване непосредствено необходимо заместващо оборудване за придвижване (член 25, параграф 2 от регламента). Макар че всички железопътни предприятия и управители на гари, разгледани при помощното проучване, спазваха задължението за изплащане на обезщетение, повечето заварени

([146]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SI, SK.
([147]) Завареното железопътно дружество в Нидерландия.
([148]) SE.
([149]) Те са длъжни също така да изплащат обезщетение за замяна или за лечение на нараняването на използвани от лица с увреждания и лица с намалена подвижност кучета водачи, които са били загубени или наранени (вж. също член 25 *(Обезщетение във връзка с оборудване за придвижване, помощни средства и кучета водачи*), параграф 1 от регламента).

железопътни предприятия признаха, че не могат да предложат заместващо оборудване за придвижване.

С регламента се изисква железопътните предприятия и управителите на гари да организират **обучения за повишаване на осведомеността относно хората с увреждания** за целия персонал, който работи с клиенти. Лицата, оказващи редовно пряка помощ на пътници с увреждания или с намалена подвижност, трябва да преминат допълнително целево обучение, което да им предостави уменията, необходими за удовлетворяване на специфичните нужди на тези пътници (член 26, параграф 1 от регламента). Макар че железопътните предприятия и управителите на гари, разгледани от помощното проучване, действително са провеждали такова обучение, организациите, представляващи лицата с увреждания, често изразяват загриженост относно качеството на обучението. Те също така отбелязват, че с регламента не се изисква железопътните предприятия или управителите на гари да включват хората с увреждания в изготвянето или провеждането на тези програми за обучение. Въпреки че не съществува такова задължение, повечето заварени железопътни дружества съобщиха, че си сътрудничат с организации на лицата с увреждания за тази цел или че включват свои служители с увреждания в подобни обучения.

С регламента се изисква железопътните предприятия и управителите на гари да **полагат „разумни усилия“ за осигуряването на достъп до железопътно пътуване на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност на гари, където няма персонал, обучен** да им оказва помощ, и където влаковете, в които те желаят да се качат или от които желаят да слязат, също не се обслужват от такъв персонал (член 23, параграф 1, буква ж) от регламента). Според организациите, представляващи лицата с увреждания, това на практика не е довело до значими подобрения. Тези групи също критикуват регламента за това, че с него не се изисква постоянна помощ на гарите, на които има персонал, обучен да помага на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, когато влаковете са в движение. Вместо това помощ се изисква само когато е налице дежурен обучен персонал. Организациите твърдят, че това сериозно ограничава правата на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност на равноправен и независим достъп до железопътен транспорт, както и свободата им да избират всеки влак([150]).

Редица национални правоприлагащи органи посочиха, че **някои разпоредби** относно оказването на помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност **са неясни**, което от своя страна затруднява тяхното ефективно правоприлагане. Сред посочените неясноти са определението за „управител на гара“, критериите за определяне кога дадена гара или влак могат да се считат за обслужвани от персонал (член 23, параграф 1, букви г) — ж) ([151]) и точното значение на разпоредбата, с която се гарантира безплатен превоз за личен асистент, придружаващ лице с увреждания (член 21, параграф 1, буква а).

След приемането на предишния регламент относно правата на пътниците, използващи железопътен транспорт, изпълнението на задълженията за оказване на помощ от страна на железопътните предприятия и управителите на гари се определя в значителна степен от техните **недискриминационни правила за достъп** (член 23,

([150]) https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/06/EDF-analysis-of-the-adopted-Rail-Passengers-Righs-Regulation-2021.pdf.

([151])Вж. Регистъра на експертните групи към Комисията и други подобни органи, Експертна група по правата на пътниците (E02861/5).

параграф 2), които трябва да бъдат разработени с активното участие на представители на лицата с увреждания (член 21, параграф 1). Публикуването на такива недискриминационни правила за достъп би могло да гарантира, че лицата с увреждания могат лесно да се запознаят с условията за достъп и да упражнят правата си. При помощното проучване се отбеляза, че въз основа на проучване на документи, проведено от организация, представляваща лицата с увреждания, само малцина железопътни предприятия и управители на гари са публикували недискриминационни правила за достъп на своите уебсайтове.

Железопътните предприятия, управителите на гари, продавачите на билети или туроператорите са длъжни да предоставят при поискване **информация** (включително в достъпни формати) относно достъпността на гарите и свързаните с тях съоръжения, като паркоместа и магазини, както и относно достъпността на влаковете. Освен това на гарите без обслужващ персонал трябва да бъде показана достъпна информация, така че пътникът да знае как да получи помощ и къде се намира следващата достъпна гара (член 22 от регламента). В проучването на документи, проведено в рамките на помощното проучване на уебсайтовете и приложенията на няколко железопътни предприятия, се посочи, че те предоставят информация за достъпността в различна степен, въпреки че организациите, представляващи лицата с увреждания, бяха много критични по време на консултацията със заинтересованите страни относно прилагането на член 22. В целевата консултация, организирана в рамките на проучването, участваха само няколко (предимно национални или регионални) организации, представляващи лицата с увреждания, като тя беше съсредоточена предимно върху практиките на заварените железопътни предприятия в съответната държава членка. Те изтъкнаха множество проблеми: непълно покритие (например наличие на подробни данни за достъпността на гарите, но не и за влаковете), началните страници на железопътните предприятия са недостъпни за потребители със зрителни увреждания, информацията е трудна за намиране на началната страница на железопътното предприятие, а съдържанието на официалния(ите) език(ци) на държавата членка е значително по-обширно, отколкото на други езици. Тъй като участието на организациите на лицата с увреждания в консултацията беше ограничено, за да се оцени изцяло ефективността на прилагането на правилата на регламента в тази област, ще бъде необходимо по-широко участие.

Основен принцип на приобщаването на лицата с увреждания е участието им в решенията, засягащи техния живот, и използването на техния опит. Съответно съгласно изменените стандарти за качество на услугите железопътните предприятия са длъжни да се консултират с организациите, представляващи лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, относно начините за предоставяне на помощ([152]). Според последните доклади на железопътните предприятия относно прилагането на стандартите за качество на услугите само девет заварени железопътни предприятия и един нов участник са изпълнили това задължение. Повечето от тях са създали постоянни платформи за сътрудничество([153]), а други ограничават сътрудничеството до съвместно проучване на достъпността на гарите и влаковете([154]) или включват организациите в обучението за оказване на помощ на лица с увреждания, предлагано на железопътния персонал([155]).

([152]) Вж. последната точка от приложение III към регламента.
([153]) Заварените железопътни дружества в AT, BE, DE, DK, FR, LU, NL и SK.
([154]) Завареното железопътно дружество в Латвия.
([155]) Новонавлизащо железопътно дружество в Испания — Ouigo Spain.

Държавите членки могат да поставят изискване управителите на гари и железопътните предприятия на тяхна територия да си сътрудничат при създаването и привеждането в действие на **единни звена за контакт за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност**. Тези единни звена за контакт ще отговарят за приемането на исканията за помощ, препращането им към съответните управители на гари и железопътни предприятия, както и за предоставянето на информация за достъпността. Това правило ще гарантира, че пътниците с увреждания или с намалена подвижност няма да бъдат задължени да подават множество искания за помощ, дори когато пътуването им включва няколко железопътни предприятия (член 24, буква е) от регламента). Досега само една държава членка([156]) е уведомила Комисията за националното си законодателство, с което се изисква управителите на гари и железопътните предприятия, извършващи дейност на нейната територия, да създадат единни звена за контакт([157]).

В докладите си за дейността почти половината от НПО([158]) посочват, че са извършвали дейности по мониторинг или дейности, свързани с контрола по прилагането (например проверка на информацията за достъпността на гарите, оказване на помощ на железопътните гари, проверка на информацията на уебсайтовете на железопътните предприятия, обучение за оказване на помощ на лица с увреждания), докато девет НПО([159]) са съобщили, че са получили жалби за предполагаеми нарушения на правата на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.

2.11. Разглеждане на жалби и контрол по прилагането (член 28 и глава VII)

2.11.1. Разглеждане на жалби от железопътни предприятия, управители на гари и продавачи на билети/туроператори (член 28)

С регламента се въведе подобрена рамка за контрола по прилагането, която включва нови правила за **разглеждане на жалби**, като например ясни срокове (член 28, параграф 2) и задължение за юридически лица, различни от железопътните предприятия, да разполагат с процедура за разглеждане на жалби, включително за управителите на гари, обслужващи средно повече от 10 000 пътници дневно за година (член 28, параграф 1). Съгласно член 28, параграф 1 от регламента пътниците могат да подадат жалба до всяко железопътно предприятие или управител на гара във връзка с правата и задълженията, обхванати от настоящия регламент, съобразно съответните им области на отговорност. Такава жалба се подава в срок от три месеца от инцидента, за който се отнася. В срок от един месец от получаването на жалбата адресатът дава мотивиран отговор или, в обосновани случаи, информира пътника, че последният ще получи отговор в рамките на период до три месеца от датата на получаване на жалбата. Железопътните предприятия и управителите на гари съхраняват данните, необходими за оценка на жалбата, за цялата продължителност на процедурата по разглеждане на жалбата, включително процедурите по разглеждане на жалби, посочени в членове 33 и 34, и предоставят посочените данни на националните правоприлагащи органи при поискване. До

([156]) DE.
([157]) Член 10, буква а) от Закона за железопътния транспорт на Германия — *Allgemeines Eisenbahngesetz.*
([158]) BE, BG, DE, DK, EL, FR, HR, HU, IT, PT, RO, SK.
([159]) AT, DE, EL, ES, HR, IT, PL, PT, SE.

информацията за процедурата по разглеждане на жалби се осигурява публичен достъп, включително за лицата с увреждания и за лицата с намалена подвижност.

В помощното проучване се установи, че в 15 държави членки([160]) жалбите трябва да се подават в срок от три месеца от инцидента, за който се отнасят. В три държави членки([161]) заварените железопътни предприятия са определили едногодишен срок за получаване на жалби. В три държави членки([162]) железопътните предприятия не са определили краен срок за подаване на жалби. В националното право на една държава членка([163]) се установява шестмесечен срок за подаване на искове във връзка с вътрешния транспорт, но една потребителска организация, с която беше проведена консултация в рамките на проучването, отбеляза, че на практика се прилага тримесечен срок. В една държава членка([164]) срокът за подаване на искане за възстановяване на разходи и обезщетение в случай на закъснение съгласно общите условия за превоз на завареното железопътно предприятие е 30 дни.

Четири държави членки([165]) никога не са се възползвали от удължаването на срока за отговор на жалба с до три месеца, 15 държави членки([166]) са използвали тази възможност само в редки случаи, три държави членки([167]) са се възползвали понякога от удължаването, а една държава членка([168]) го използва редовно.

2.11.2. Определяне на националните правоприлагащи органи (член 31)

С член 31, параграф 1 от регламента от всяка държава членка се изисква да определи **орган или органи, отговорни за контрола по прилагането на регламента**. Всеки орган предприема необходимите мерки за осигуряване зачитането на правата на пътниците. Всички държави членки с изключение на една([169]) са определили един или няколко НПО за осигуряване на контрола по прилагането на правата на пътниците, използващи железопътен транспорт. Що се отнася до организацията, решенията за финансиране, правната си структура и вземането на решения, всеки орган е независим от управителите на инфраструктури, таксуващите органи, разпределящите органи или железопътните предприятия([170]). Списъкът на НПО, отговарящи за прилагането на Регламент (ЕС) 2021/782, е достъпен на уебсайта на Комисията([171]).

([160]) BE, CZ, DE, EL, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LV, PL, RO, SE, SI. В Белгия обаче тримесечният срок по отношение на завареното железопътно предприятие в страната се отнася за международните услуги и обезщетенията за закъснения. За другите жалби, свързани с националните услуги, няма определен срок. В Италия обаче, според асоциация на пътниците, срокът може да варира в зависимост от съответното железопътно предприятие.

([161]) AT, LU, SK.

([162]) FI, IE, NL.

([163]) BG.

([164]) PT.

([165]) AT, HR, LT, LU.

([166]) BG, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, IE, LV, NL, PL, RO, SE, SI, SK.

([167]) ES, HU, IT.

([168]) PT.

([169]) CY. Въпреки че на територията ѝ няма железопътна мрежа (подобно на Малта), тя все пак трябва да следи за спазването и да прилага правилата на регламента по отношение на продавачите на билети и туроператорите. Вж. член 31, параграф 4 от регламента.

([170]) Вж. член 31, параграф 2 от регламента.

([171]) Национални правоприлагащи органи (НПО) — Мобилност и транспорт.

2.11.3. Контрол на прилагането от националните правоприлагащи органи (член 32)

Съгласно член 32, параграф 2 от регламента **националните правоприлагащи органи** внимателно следят за съответствието с настоящия регламент. Железопътните предприятия, управителите на гари, управителите на инфраструктура, продавачите на билети и туроператорите предоставят на националните правоприлагащи органи съответните документи и информация по тяхно искане без неоправдано забавяне и във всеки случай в срок от един месец, считано от датата на получаване на искането. Железопътните предприятия предоставят своите данни за контакт на националния правоприлагащ орган или органи в държавите членки, в които извършват дейност. (член 32, параграф 4 от регламента). Комисията не е получила информация от НПО за неспазване на тези изисквания.

2.11.3.1. Докладване

В член 32, параграф 3 от регламента се предвижда изискване на всеки две години националните правоприлагащи органи да публикуват доклади със статистически данни за дейността си, включително за наложените санкции. Тези доклади се публикуват на уебсайта на Агенцията за железопътен транспорт на Европейския съюз([172]). На същия уебсайт се публикуват и докладите за качеството на услугите([173]) на железопътните предприятия, както вече се изисква съгласно Регламент (ЕО) № 1371/2007. НПО трябва също така да следят дали железопътните предприятия определят стандарти за качество на услугите и въвеждат система за управление на качеството с оглед поддържане на качеството на услугите. В помощното проучване се установи, че повечето от стандартите за качество на услугите, изброени в приложение III, са широко отразени в докладите за качеството на услугите на анализираните железопътни предприятия. Констатациите от проучването също така показват, че железопътните предприятия, извършващи дейност в 23 държави членки на ЕС([174]), са въвели система за управление на качеството с цел поддържане на качеството на услугите.

Докладите за стандартите за качество на услугите са важен инструмент за осигуряване на контрола по прилагането. Няколко НПО([175]) съобщиха, че се позовават на докладите за качеството на услугите, когато извършват мониторинг на прилагането на регламента и при разглеждането на жалби на пътници. Другите НПО не са засегнали този аспект в своите доклади. В по-общ план НПО се насърчават да наблюдават тези доклади и следва да гарантират, че предприятията ги публикуват редовно и своевременно.

2.11.3.2. Подаване и публикуване в срок

Първият набор от доклади трябваше да бъде представен на 7 юни 2025 г. Един НПО от една държава членка изпрати доклада в срок([176]), НПО от 25 други държави

([172]) Доклади на националните правоприлагащи органи (НПО) | Агенция за железопътен транспорт на Европейския съюз.

([173]) Доклади за качеството на услугите на железопътните предприятия | Агенция за железопътен транспорт на Европейския съюз.

([174]) AT, BE, BG, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SI и SK – т.е. с изключение на DK, EL, CY и MT.

([175]) HR, PL, BG, IE, HU, RO.

([176]) BE.

членки изпратиха своите доклади преди края на 2025 г.([177]), а от една държава членка не беше получен доклад([178]).

2.11.3.3. Съдържание на доклада

Редовното подаване на докладите играе важна роля, за да се гарантира последователна и прозрачна система за осигуряване на контрола по прилагането. Докладите позволяват както Комисията, така и НПО да поддържат междусекторна перспектива за целия ЕС за това как се прилагат, наблюдават и спазват на практика правата на пътниците, използващи железопътен транспорт. Този по-широк поглед е от съществено значение за определянето на тенденции, подобряването на координацията и укрепването на цялостната ефективност на регулаторната рамка. Докладите допълват ежегодните срещи на експертни групи по въпросите, свързани с правата на пътниците, използващи железопътен транспорт, организирани от Комисията, на които НПО обменят опит относно практиките на контрола по прилагането, възникващите проблеми и възможните решения.

В първия набор от доклади, получени през 2025 г., са посочени няколко тенденции. НПО все по-често преминават от изцяло реактивен подход за разглеждане на жалби към в по-голяма степен проактивен модел на контрол по прилагането, основан на инспекции, одити и тематични проверки (например относно закъсненията и отменянето, задълженията за предоставяне на информация и оказването на помощ на лицата с увреждания и с намалена подвижност). Данните от жалбите се използват по-систематично за установяване на повтарящи се проблеми, като закъсненията, пропуснатите връзки, отменянето и обезщетенията се очертават като най-честите причини за спорове, наред с трайните недостатъци в предоставянето на информация и в по-малка степен — достъпността. Някои НПО използват структурирани онлайн формуляри и горещи линии, за да категоризират жалбите, да разграничават въпросите, попадащи и непопадащи в приложното поле на регламента, и да насочват разследванията към области, в които се наблюдават модели на несъответствие.

Комисията е предоставила **образец на доклада**, който НПО могат да използват на доброволна основа. Няколко НПО са използвали образеца при изготвянето на доклада си за 2025 г., но малко от тях са обобщили информацията по раздели, както е предложено в образеца. Предложенията относно съдържанието на доклада бяха съгласувани, доколкото това беше възможно, с препоръчителните образци за докладване за автобусния транспорт и правата на пътниците във водния транспорт. Комисията подчертава, че наличието на общи изисквания за докладване спомага за осигуряването на качествена и съпоставима информация за контрола по прилагането на правата на пътниците, използващи железопътен транспорт. Освен това редовните цикли на докладване през следващите години ще спомогнат за по-точното проследяване на възникващите тенденции в контрола по прилагането, за наблюдение на това дали режимите на санкциониране са ефективни, пропорционални и възпиращи на практика, както и за по-добра видимост на проблемите по места, включително когато може да има нужда от допълнително насочване, координация или адаптиране на законодателството.

([177]) AT, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI.
([178]) CY.

2.11.4. Разглеждане на жалби от националните правоприлагащи органи и други органи (член 33)

В помощното проучване се посочва, че повечето НПО получават документи по електронен път (чрез електронна поща, онлайн платформи или официална кореспонденция) и че отговорът от НПО на жалбата на пътника се предоставя в срок от десет работни дни до един месец, с възможност за удължаване до три месеца при сложни случаи([179]). Една по-малка група по принцип работи с много кратки срокове, например от десет до петнадесет дни([180]), докато други определят срокове за всеки отделен случай или по взаимно съгласие([181]). Практиката е по-неясна само в няколко системи, поради това че досега не са регистрирани такива случаи([182]).

Въз основа на подкрепящото проучване — алтернативен орган за уреждане на спорове изглежда също е на разположение на пътниците в 21 държави членки([183]).

2.11.5. Обмен на информация и трансгранично сътрудничество между НПО (член 34)

С член 33, параграфи 4, 5 и 6, и член 34 от регламента се засилва **задължението за сътрудничество между националните правоприлагащи органи:** когато съгласно членове 31 и 33 са определени различни органи, трябва да се осигури обменът на информация между тях. В държавите членки трансграничното сътрудничество между НПО на практика изглежда остава ограничено. Това може да се дължи на факта, че пазарът на трансграничните железопътни превози съставлява около 7 % от цялото железопътното движение в ЕС([184]), което е малко над равнището от 6 % през 2013 г.([185]) . При помощното проучване се установи, че само три НПО([186]) са съобщили за конкретни затруднения при определянето на това кой НПО на държавата членка следва да разглежда трансгранични жалби, докато 19 НПО са посочили, че не са имали такива проблеми([187]). Докладвано е само едно отнасяне на жалба към НПО на друга държава членка([188]).

([179]) AT, BG, CZ, FR, HR, IT, PT.
([180]) EE, HU, LT, PT, RO.
([181]) AT, EL, FI, LV, NL.
([182]) Според проучването случаят е такъв в седем държави членки (IE, LU, LT, LV, NL, SI, SK).
([183]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, FI, FR, HU, IE, IT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK. Следва обаче да се отбележи, че заинтересованите страни, с които беше проведена консултация, дадоха различни становища по въпроса дали при алтернативното уреждане на спорове в Ирландия се разглеждат жалби, свързани с транспорта.
([184]) Девети мониторингов доклад за развитието на железопътния пазар съгласно член 15, параграф 4 от Директива 2012/34/ЕС на Европейския парламент и на Съвета (COM(2025) 439 final, стр. 4).
([185]) Доклад относно прилагането на Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (COM(2013) 587 final, стр. 3).
([186]) AT, BE, DE.
([187]) BG, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.
([188]) CZ.

3. Заключения

Регламентът се прилага сравнително отскоро, тъй като той влезе в сила едва на 7 юни 2023 г., а за да се реализират на практика много от първоначално предвидените въздействия от него, ще е необходимо известно време. Поради това досегашните констатации следва да се разглеждат единствено като предварителни.

Въпреки това изглежда, че моделът на изключенията е вече по-структуриран и по-ограничен в сравнение с този в предишния регламент. Въпреки че все още съществуват дерогации, особено за градските, крайградските и регионалните услуги, днес те са по-често целенасочени, ограничени във времето и се отнасят конкретно до определени разпоредби. Това показва постепенно стесняване на обхвата на изключенията и съответно разширяване на ефективното приложно поле на регламента на практика.

Изглежда, че въздействието на регламента е допринесло и за подобряване на условията за пътниците, използващи железопътен транспорт, в ЕС. Прилагането на разширените правила за превоз на велосипеди във влаковете показва, че минималните изисквания за местата за велосипеди във влаковете са постижими в повечето държави членки. Повишеният обмен на информация за пътуването и движението между различните участници носи ползи и за пътниците, особено когато те се нуждаят от информация в реално време за пътуването си. Наскоро приетият Регламент за изпълнение на Комисията относно техническа спецификация, свързана с телематичната подсистема на железопътната система в Европейския съюз за оперативна съвместимост при обмена на данни в железопътния транспорт, в който се определят различни етапни цели до 2029 г., също ще подпомогне участниците в постигането на тази цел([189]). Освен това благодарение на общия формуляр, чието използване трябва все повече да се насърчава, пътниците вече разполагат и с допълнителен инструмент за отстояване на техните права. Констатациите показват, че в повечето държави членки също се работи по изготвянето на планове за действие в извънредни ситуации в случай на големи смущения.

Въпреки това в някои области, където с основание би могло да се очаква по-бърз напредък, все още не се наблюдава достатъчно подобрение. По-конкретно проблемите, свързани с билетоиздаването и с директните билети, продължават да съществуват и налагат предприемането на мерки в краткосрочен план. Поради това към настоящия доклад е приложено предложение за целенасочено преразглеждане на регламента, за да се гарантира, че пътниците, които закупуват единен билет за пътуване с една или повече връзки, извършвани от няколко железопътни предприятия, получават равнище на защита, сходно с това на пътниците, закупили директен билет[190]. Прилагането на правилата относно недискриминационните договорни условия и тарифи, правото на самостоятелно пренасочване, както и изключенията от правото на обезщетение (*непреодолима сила*) също изискват по-задълбочено разглеждане. Ще е необходимо и постоянно внимание, за да се

([189]) Регламент за изпълнение (ЕС) 2026/253 на Комисията от 6 февруари 2026 г. относно техническа спецификация за оперативна съвместимост на споделянето на данни в железопътния транспорт по отношение на подсистемата Телематични приложения на железопътната система в Европейския съюз (ТСОС Телематични приложения) и за отмяна на регламенти (ЕС) № 454/2011 (ТСОС ТППУ) и (ЕС) № 1305/2014 (ТСОС ТПТП) (ОВ L, 2023/253, 10.2.2026 г., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2026/253/oj). Вж. по-специално основните етапни цели, посочени в приложение Г към него.

([190]) COM(2026) 233.

гарантира, че лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност ще могат да пътуват при условия, сравними с тези на останалите пътници.

В по-общ план в настоящия доклад е посочена и необходимостта от по-добро наблюдение на спазването на правилата на равнището на държавите членки. Ефективният и последователен контрол по прилагането също ще бъде от съществено значение, за да се гарантира, че различните участници — железопътни предприятия, управители на гари, продавачи на билети и туроператори — прилагат правилно правилата, така че целите на регламента да бъдат действително постигнати на практика. Комисията ще продължи да следи за прилагането на регламента и ще предприема мерки, когато това е необходимо.

Annex A Общ преглед на прилагането на изключенията съгласно Регламент (ЕС) 2021/782([191])

Категория на изключението	Австрия	Белгия	България	Чехия	Германия	Дания	Естония	Гърция	Испания	Финландия	Франция	Хърватия	Унгария	Ирландия	Италия	Литва
На далечни разстояния			√										√			
Градски/крайградски	√		√		√					√	√		√			
Регионални	√		√		√					√	√		√			
С историческа или туристическа цел			√	√	√					√	√		√		√	√
Международни към трети държави			√	√						√			√			
Достъп до информация за движението и пътуването	√											√	√			
Период за предварително уведомяване за лица с увреждания и с намалена подвижност			√	√	√	√						√	√			
Общо	**3**	**0**	**6**	**3**	**4**	**1**	**0**	**0**	**0**	**4**	**3**	**2**	**7**	**0**	**1**	**1**

([191]) Легенда: √ — Използвано е изключение.

Annex B Сравнение с изключенията на държавите членки съгласно Регламент (ЕО) № 1371/2007([192])

Регламент (ЕС) 2021/782 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт *(изключения, приложими към момента на публикуване на доклада)*

Категория на изключението по услуги	Австрия	Белгия	България	Чехия	Германия	Дания	Естония	Гърция	Испания	Финландия	Франция	Хърватия	Унгария	Ирландия	Италия	Литва	Люксембург	Латвия	Нидерландия	Полша	Португалия	Румъния	Словения	Словакия	Швеция	**Общо**
Градски/крайградски	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Регионални	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Международни към трети държави			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Вътрешни на далечни разстояния			√										√								√	√		√		**5**
Общо	**2**	**0**	**4**	**1**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**2**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**3**	**3**	**4**	**0**	**3**	**2**	

Регламент (ЕО) № 1371/2007 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт *(изключения, приложими към момента на отмяната му на 7 юни 2023 г.)*

Категория на изключението по услуги	Австрия	Белгия	България	Чехия	Германия	Дания	Естония	Гърция	Испания	Финла	Франция	Хърватия	Унгария	Ирландия	Италия	Литва	Люксе	Латвия	Нидер	Полша	Порту	Румъния	Словения	Словакия	Швеция	**Общо**

([192]) Сравнението беше извършено въз основа на информацията, с която разполагаше Комисията. Показани са само изключенията, които са общи и за двата регламента. Легенда: √ — Използвано е изключение от държава членка.

										ндия							мбург		ландия		галия					
Градски/крайградски	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Регионални	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Международни към трети държави							√			√			√			√		√		√		√				**8**
На далечни разстояния/вътрешни			√				√						√	√		√		√		√	√	√		√		**11**
Общо	**2**	**0**	**3**	**0**	**2**	**0**	**4**	**0**	**2**	**3**	**2**	**0**	**4**	**3**	**0**	**4**	**2**	**4**	**0**	**4**	**3**	**4**	**0**	**3**	**2**	