



МИНИСТЕРСТВО НА ТРАНСПОРТА И СЪОБЩЕНИЯТА
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „АВТОМОБИЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ“

Ниво на класификация [TLP-WHITE]

Рег. № 11-01-4123 / 29.05 2023 г.

ДОКЛАД

(в изпълнение на член 29 от Регламент (ЕС) № 181/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ, L 55/1 от 28 февруари 2011 г.) (Регламент № 181/2011))

Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“, като национален орган по прилагането на Регламент № 181/2011 за Република България и във връзка със задължението си по чл. 29 от същия регламент, информира с настоящия доклад за дейността си през изминалите две календарни години, както следва:

1. Разпределение на задачите между различните национални органи по прилагането (НОП).

Национален орган по прилагането на Регламент № 181/2011 за Република България е Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“. Това е определено с чл. 91а, ал. 12 от Закона за автомобилните превози. С този закон са възложени функциите по контрола на изпълнението на задълженията на превозвачите и водачите, собствениците и управители на автогари, произтичащи от Регламента.

Контролни функции по отношение на задълженията на туристическите агенти и туроператорите във връзка с прилагането на Регламент № 181/2011 са възложени на Комисията за защита на потребителите. Същите са определени с чл. 177, ал. 5, т. 2 от Закона за туризма.

2. Информация и статистически данни за разглеждане на жалби:

Година	Брой жалби	Причина за оплакването (напр. отмяна, закъснение, дискриминация, липса на помощ):	Коментари (ако има такива):
От 1 януари 2021 г. до 31 декември 2021 г.	-	-	-
От 1 януари 2022 г. до 31 декември 2022 г.	-	-	-

За периодите от:

- 1 януари 2021 г. до 31 декември 2021 г. не са постъпвали жалби от пътници за нарушения, свързани с правата на пътниците съгласно Регламент № 181/2011;

- 1 януари 2022 г. до 31 декември 2022 г. не са постъпвали жалби от пътници за нарушения, свързани с правата на пътниците съгласно Регламент № 181/2011.

В Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ не е получена информация от Комисията за защита на потребителите за постъпили жалби за посочените по-горе периоди относно неизпълнение на задълженията на туристически агенти и туроператори, произтичащи от Регламент № 181/2011.

На поставените по-долу въпроси са подчертани верните отговори:

В Република България:

о Пътниците винаги могат да подадат жалба директно до НОП, или

о Пътниците са задължени да представят техните жалби първо пред превозвача/управителя на автогара и др., и те могат да изпратят жалба до НОП, само ако не са доволни от предлаганото решение от страна на превозвача/управителя на автогарата и т.н.

Използвате ли формуляр за жалби на национално ниво?:

о Да (ако да, моля да предостави копие от тази форма на Комисията)

о Не

Кои от следните методи за комуникация могат да бъдат използвани, за да се подават жалби?:

о на хартиен носител

о електронен път (например, чрез имейл или чрез уебсайт)

о по телефона

о лично в офиса на НОП

В обобщение на предходните въпроси: В Република България относно нарушения, свързани с Регламент № 181/2011, на засегнатите лица е предоставена възможност по своя преценка да подадат жалба до компетентните органи – Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ и Комисия за защита на потребителите и/или превозвача/управителя на автогара/туристическия агент/туроператора. Жалбите до НОП – Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“, могат да бъдат подавани директно в агенцията, регионалните ѝ звена, по пощата, електронна поща и телефон. За улеснение на гражданите е открит и телефонен номер със секретар, на който пътниците биха могли да запишат своето оплакване. Към момента няма формуляр за жалби на национално ниво и всеки жалбоподател може да подаде оплакването си в свободен вид.

Препращани ли са жалби до НОП на друга държава-членка? Ако да, колко оплаквания?

До момента не са препращани жалби, получени в Република България до НОП на друга държава-членка.

Възможно ли е да се решат жалби на пътници чрез алтернативно разрешаване на спорове?

о Да (ако да, моля посочете как работи)

Със заповед на министъра на икономиката от 2016 г. е създадена Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на автомобилния транспорт на пътници.

Механизмът на работа на Секторната помирителна комисия е следният. Пътникът подава първоначално жалбата си до превозвача. В случай, че не е удовлетворен от резултата, пътникът има право да се обърне към Секторната помирителна комисия, която образува помирително производство, като изисква от двете страни становище по жалбата. След разглеждане на постъпилата допълнителна информация, Секторната помирителна комисия изготвя помирително предложение, което може да бъде прието или отхвърлено от една от двете страни по спора. Помирителното предложение има препоръчителен характер.

о Не

Ако НОП вземе решение въз основа на жалба, това решение задължително ли е по отношение на жалбоподателя и на превозвача, управителя на автогара и т.н., срещу които е подадена жалбата?

Решенията, взети от НОП въз основа на жалба са задължителни по отношение на жалбоподателя и на превозвача, управителя на автогара и т.н., срещу които е подадена жалбата.

Имате ли някаква информация за броя на жалбите, които пътниците са изпратили до превозвачите, управителите на автогари, продавачите на билети и т.н., работещи на територията на вашата държава-членка от 1 януари 2021 г. (Ако отговорът е да, моля посочете броя на тези жалби.)

За обхванатия в настоящия доклад период в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ не е постъпвала информация за броя на жалбите, които пътниците са изпратили до превозвачите, управителите на автогари, продавачите на билети и т.н., работещи на територията на Република България.

3. Информация и статистика за санкциите:

Година	Брой на наложените санкции:	Вид на наложените санкции (в случай на глоби, каква е наложената сума):	Причина за налагане на санкцията (коя разпоредба на регламента е нарушена):

От 1 януари 2021 г. до 31 декември 2021 г.	-	-	-
От 1 януари 2022 г. до 31 декември 2022 г.	-	-	-

За периодите – от 1 януари 2021 г. до 31 декември 2021 г. и от 1 януари 2022 г. до 31 декември 2022 г. няма налагани санкции, свързани с извършени нарушения на Регламент № 181/2011.

Налагани ли са санкции при процедури, започнали въз основа на жалби или по собствена инициатива на НОП?

За посочените периоди не са налагани санкции при процедури, започнали въз основа на жалби за нарушени права или при извършени проверки по Регламент № 181/2011.

Санкциите от НОП ли са наложени или от друг орган (ако са наложени от друг орган, моля посочете неговото име)?

4. Други действия, с цел да се гарантира правилното прилагане на Регламент № 181/2011:

Във връзка с настоящата ситуация, породена от пандемията от COVID-19, Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ е публикувала на интернет страницата си в рубриката Информация за COVID-19:

- Тълкувателни насоки от Европейската Комисия относно прилагането на някои разпоредби от Регламент (ЕС) № 181/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 в контекста на развиващата се ситуация с COVID-19 – на 20.03.2020 г.;

- Препоръка (ЕС) 2020/648 на комисията от 13 май 2020 година за предлагането на ваучери на пътниците и туристите като алтернатива на възстановяването на сумите, заплатени за отменени пакетни туристически и транспортни услуги в контекста на пандемията от COVID-19 – на 20.05.2020 г.

Чрез публикуваната информация превозвачите са запознати, че следва да предлагат ефикасно и ефективно на пътниците възможност да съобщят своя избор възстановяване на платените суми и получаване на ваучери, а в случай че такава възможност не им е предоставена, пътниците могат да подадат жалба.

Как се наблюдава, че превозвачите, управителите на автогари, продавачите на билети и т.н. спазват регламента? Организиране ли инспекции?

Контролните органи на Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ извършват тематични проверки по изпълнението от собствениците/управителите на автогари, превозвачите и водачите на задълженията им съгласно Регламент № 181/2011,

както и проверки след подаване на жалби от пътници за нарушени права по същия регламент.

Сътрудничите ли си с организации, представляващи хората с увреждания или потребителите, потребителските органи или други национални органи? (Ако отговорът е да, моля уточнете)

Да, при осъществяване на дейността си във връзка със създаване на условия за пътуване на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност по автобусния транспорт Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ търси сътрудничество от Агенцията за хората с увреждания.

Всички получени в Комисията за защита на потребителите жалби, които касаят правата на пътниците в автобусния транспорт се изпращат за становище на Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“.

Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ е в тясно сътрудничество и с Европейския потребителски център България.

Сътрудничите ли си с НОП от други държави-членки (общо разглеждане на жалби, общи проверки и т.н.)? (Ако отговорът е да, моля уточнете)

До този момент не е извършвано сътрудничество с НОП от други държави-членки, изразяващо се в общо разглеждане на жалби, извършване на общи проверки и т.н.

Въпреки горното и факта, че към момента не се е налагало сътрудничество с други национални органи по прилагане на Регламент № 181/2011, както е посочено по-горе, Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ работи в тясно сътрудничество с Европейския потребителски център България. Провеждат се периодични срещи с техни представители и се обменя информация по отношение на въпроси, свързани с правата на пътниците в автомобилния транспорт съгласно Регламент № 181/2011.

Предприемани ли са действия за разпространяване на информация за правата на пътниците в автобусния транспорт? (Ако отговорът е да, моля уточнете)

Да, в сътрудничество с Европейския потребителски център България се провеждат кампании, насочени към запознаване на пътниците в автобусния транспорт с техните права, както и със задълженията на превозвачи, собственици на автогари и туроператори. Информацията за правата на гражданите, пътуващи с автобус и задълженията на превозвачи, водачи, собственици/управители на автогари и туроператори е публикувана на интернет страницата на Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“.

Член 11 от Регламент № 181/2011 предвижда, че „В сътрудничество с представителните организации на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност, превозвачите и управителите на автогари установяват или поддържат, когато е целесъобразно чрез своите организации, недискриминационни условия на достъп до превоз на лица с увреждания и лица с намалена подвижност. Условиата на достъп, предвидени в параграф 1, включително текста на разпоредбите на международното право, правото на Съюза и националното право, установяващи

изисквания за безопасност, върху които се основават тези недискриминационни условия за достъп, се оповестяват от превозвачите или управителите на автогари на материален носител или в интернет, в достъпен формат при поискване, на същите езици, на които по правило се предоставя информация на всички пътници.“ Как тази разпоредба е въведена във Вашата държава?

Автобусните превозвачи и управителите на автогари спазват разпоредбите на Регламент № 181/2011 и в частност на член 11 от същия регламент. Предвид тежката икономическа обстановка, свързана с кризата, вследствие на пандемията от COVID-19, продължава да е невъзможно пълно обновяване на автомобилния парк с автобуси, произведени фабрично за превоз на лица с увреждания и лица с намалена подвижност. При извършване на превози по междуселищни автобусни линии една част от превозвачите не използват автобуси, пригодени за превоз на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, поради което се прилага разпоредбата на член 10, параграф 1, буква „б“ от Регламент № 181/2011.

Към настоящия момент 12 автогари на територията на Република България са категоризирани в първа категория, съгласно разписаните критерии в Наредба № 33 от 03.11.1999 г. за обществен превоз на пътници и товари на територията на Република България (Наредба № 33), отговарят на изискванията на член 11 от Регламент № 181/2011 и в тях е осигурена помощ за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, в съответствие с член 12 от същия регламент.

Във връзка с разпоредбите на член 25 от Регламент № 181/2011, на превозвачите са направени препоръки да предоставят информация за правата на пътниците съгласно същия регламент в интернет. За тези, които нямат свои интернет страници, необходимата информация следва да бъде публикувана на сайтовете на браншовите сдружения, в които членуват – например Българска асоциация на сдруженията в автомобилния транспорт, Национално сдружение на автобусните превозвачи в България, Национална транспортна камара, Корпорация на автобусните превозвачи и др. Що се отнася до собствениците на автогари в съответствие с разпоредбите на Наредба № 33, същите са задължени да поддържат интернет страница на автогарата, на която следва да се предоставя и информация на пътниците, свързана с тяхното пътуване.

Бойко Рановски
Изпълнителен директор