

Ziņojums
par autobusu pasažieru tiesībām
(saskaņā ar 2011. gada 16. februāra Regulas Nr.181/2011
par autobusu pasažieru tiesībām 29.pantu)

Ziņojuma periods (01.01.2015.-31.12.2016.)

Rīgā, 2017

Satura rādītājs

Pārskats par Regulā Nr.181/2011 noteiktām autobusu pasažieru tiesībām	3.lpp.
Regulas Nr.181/2011 piemērošana Latvijā	3.lpp.
Valsts izpildstruktūra	5.lpp.
Soda sankcijas par Regulas Nr.181/2011 nosacījumu neievērošanu	6.lpp.
Autoostu norādīšana	7.lpp.
Pieejamība un informēšanas pasākumi	8.lpp.
Cita informācija (atbildes uz Eiropas Komisijas jautājumiem)	8.lpp.
Informācija par ziņojuma sagatavotāju	10.lpp.

I

Pārskats par Regulā Nr.181/2011 noteiktām autobusu pasažieru tiesībām

Regulas Nr.181/2011 mērķis ir visās dalībvalstīs autobusu pasažieriem nodrošināt līdzvērtīgu aizsardzības un palīdzības līmeni, īpašu uzmanību, pievēršot personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

Pasažieru tiesības:

1. Tiesības uz nediskriminējošiem pārvadājuma nosacījumiem;
2. Tiesības uz informāciju (atbrīvojums iekšzemes pārvadājumiem);
3. Tiesības uz kompensāciju un palīdzība negadījumos (atbrīvojums iekšzemes pārvadājumiem);
4. Tiesības turpināt braucienu, mainīt maršrutu un saņemt atlīdzību brauciena atcelšanas vai būtiskas kavēšanas gadījumā (atbrīvojums iekšzemes pārvadājumiem);
5. Tiesības uz palīdzību atiešanas atcelšanas vai aizkavēšanas gadījumā (atbrīvojums iekšzemes pārvadātājiem);
6. Pasažieru ar invaliditāti un pasažieru ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesības, kas sevī ietver:
 - 6.1. tiesības piekļūt transportam bez papildus maksas (atbrīvojums iekšzemes pārvadātājiem);
 - 6.2. tiesības saņemt īpašu palīdzību (atbrīvojums iekšzemes pārvadājumiem);
 - 6.3. tiesības saņemt kompensāciju par pazaudētiem vai sabojātiem pārvietošanās palīglīdzekļiem.
7. Tiesības iesniegt sūdzības pārvadātājiem un valsts izpildiestādēm.

II

Regulas Nr.181/2011 piemērošana Latvijā

1. Regulas Nr.181/2011 normas piemēro uz pasažieriem, kas izmanto regulāros pasažieru pārvadājumus, kuriem pasažieru iekāpšana un/vai izkāpšana vieta atrodas Eiropas Savienības dalībvalsts robežās un kuru plānotais attālums ir **250 km vai vairāk**.

2. Pamatojoties uz Regulas Nr.181/2011 2.panta 4.punktu, līdz **2021.gada 28.februārim** Latvijā attiecībā uz iekšzemes pasažieru regulāriem autobusu pārvadājumiem

tiek noteikts minētās regulas piemērošanas atbrīvojums, **izņemot** tās 4.panta 2.punktu, 9.pantu, 10.panta 1.punktu, 16.panta 1.punkta "b" apakšpunktu, 16.panta 2.punktu, 17.panta 1. un 2.punktu, 24., 25., 26., 27. un 28.pantu.

3. Regulārajiem starptautiskajiem pārvadājumiem maršrutos uz **trešajām valstīm** Regulu Nr. 181/2011 piemēros no **2021.gada 1.marta**.

4. Regulu Nr.181/2011, izņemot tās 9. līdz 16.pantu. 17.panta 3.punktu, IV, V un VI nodaļu, piemēro pasažieriem, kas **izmanto neregulāros pārvadājumus**, kuros sākotnējā pasažieru iekāpšanas vieta vai galīgā izkāpšanas vieta atrodas dalībvalsts teritorijā.

Šobrīd Latvijā ir apstiprināti sekojošie starptautiskie maršruti, uz kuriem ir attiecināmas Regulas Nr.181/2011 prasības:

Nr.p.k.	Maršruta numurs	Maršruta nosaukums	Izpildītājs
1.	8007	Rīga - Tallina	SIA „Norma-A”
2.	8012	Rīga - Tartu	SIA „Norma-A”
3.	8102	Liepāja - Marijampole	SIA „Norma-A”
4.	8104	Rīga – Paņeveža	SIA „Norma-A”
5.	8105	Rīga - Nemenčine	SIA „Norma-A”
6.	8342	Rīga - Marijampole	SIA „Norma-A”
7.	8345	Liepāja - Klaipēda	SIA „Liepājas tūre”
8.	8460	Rīga - Berlīne	SIA „Norma-A”
9.	8462	Rīga - Bonna	SIA „Norma-A”
10.	8463	Rīga - Bonna	SIA „Norma-A”
11.	8464	Rīga - Bonna	SIA „Norma-A”
12.	8465	Rīga - Štutgarte	SIA „Norma-A”
13.	8466	Rīga - Ulme	SIA „Norma-A”
14.	8469	Rīga - Štutgarte	SIA „Norma-A”

15.	8470	Rīga - Freiburga	SIA „Norma-A”
16.	8471	Rīga - Roterdama	SIA „Norma-A”
17.	8472	Rīga - Štutgarte	SIA „Norma-A”
18.	8474	Rīga - Štutgarte	SIA „Norma-A”
19.	8476	Rīga - Berne	SIA „Norma-A”
20.	8477	Rīga - Freiburga	SIA „Norma-A”
21.	8480	Rīga - Prāga	SIA „Norma-A”
22.	8482	Rīga - Londona	SIA „Norma-A”
23.	8484	Rīga - Parīze	SIA „Norma-A”
24.	8485	Rīga - Roterdama	SIA „Norma-A”
25.	8486	Rīga - Suvalki	SIA „Norma-A”
26.	8487	Rīga - Florence	SIA „Norma-A”
27.	8488	Rīga - Milāna	SIA „Norma-A”
28.	8489	Rīga - Rimini	SIA „Norma-A”
29.	8490	Rīga - Splīta	SIA „Norma-A”
30.	8500	Daugavpils - Viļņa	SIA „DAUTRANS”
31.	8501	Rīga - Viļņa	SIA „Norma-A”
32.	8510	Daugavpils - Viļņa	SIA „Daugavpils autobusu parks”
33.	8534	Daugavpils - Zarasai	SIA „Daugavpils autobusu parks”
34.	8772	Rīga - Sofīja	UAB „Transisnesta”

III

Valsts izpildstrukturā

Saskaņā ar Autopārvadājuma likuma 5.¹ panta pirmās daļas 9. un 10.apakšpunktu un Regulas Nr.181/2011 28. panta nosacījumiem, VSIA „Autotransporta direkcija” ir noteikta kā neatkarīga valsts izpildiestāde, kas:

- 1) atbild par Regulas Nr.181/2011 izpildi attiecībā uz regulārajiem pārvadājumiem;
 - 2) nodrošina pasažieru sūdzību pārskatīšanu, kuras nav atrisinātas ar pārvadātāju.
- VSIA „Autotransporta direkcija” darbojas, kā apelācijas izpildiestāde.

Informācija par izskatītām sūdzībām:

Gads	Saņemto sūdzību skaits	Sūdzības būtība (aizskartās pasažieru tiesības)	Komentāri
2015.gada 1.janvāris- 2015.gada 31.decembris	0		Minētajā laika periodā VSIA „Autotransporta direkcija” nav saņemtas pasažieru sūdzības par Regulā Nr.181/2011 ietvertā regulējumā pārkāpumiem.
2016.gada 1.janvāris- 2016.gada 31.decembris	0		Minētajā laika periodā VSIA „Autotransporta direkcija” nav saņemtas pasažieru sūdzības par Regulā Nr.181/2011 ietvertā regulējumā pārkāpumiem.

IV
Soda sankcijas par
Regulas Nr.181/2011 nosacījumu neievērošanu

1. Maršruta atļaujas anulēšana;

2. Eiropas Kopienas atļaujas un Eiropas Kopienas atļaujas kopijas darbības apturēšana līdz sešiem mēnešiem;
3. Eiropas Kopienas atļaujas un Eiropas Kopienas atļaujas kopijas anulēšana;
4. Licences kartītes un licences darbības apturēšana līdz sešiem mēnešiem;
5. Licences kartītes un licences anulēšana;
6. Līgumos par pasažieru pārvadājumiem paredzētās soda sankcijas (brīdinājums un naudas sodi).

Statistiskā informācija par piemērotām soda sankcijām:

Gads	Piemēroto sankciju skaits	Soda sankciju piemērošanas pamatojums	Komentāri
2015.gada 1.janvāris- 2015.gada 31.decembris	0		Minētajā laika periodā nav saņemtas pasažieru sūdzības par Regulā Nr.181/2011 ietvertā regulējumā pārkāpumiem.
2016.gada 1.janvāris- 2016.gada 31.decembris	0		Minētajā laika periodā nav saņemtas pasažieru sūdzības par Regulā Nr.181/2011 ietvertā regulējumā pārkāpumiem.

V

**Autoostu norādīšana
(Regulas Nr.181/2011 12. pants)**

AS „Rīgas Starptautiskā autoosta” ir vienīgā autoosta Latvijā, kura sniedz atbalstu personām ar funkcionālajiem traucējumiem un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

Šobrīd AS “Rīgas starptautiskā autoosta” ir viens no svarīgākajiem transporta mezgliem valstī. Tā reģistrēta Satiksmes ministrijas Autoostu reģistrā, tās pamatdarbība ir pakalpojumu sniegšana pasažieriem un sauszemes pasažieru pārvadātāju firmām. Autoostas attiecības ar pārvadātājiem regulē savstarpēji noslēgtie līgumi, kuru nosacījumi pamatojas uz

Latvijas Republikas likumiem, Ministru kabineta noteikumiem un citu valsts institūciju normatīvajiem aktiem.

Informācija par palīdzības sniegšanas iespējām un kārtību ir atrodamā:

<http://www.autoosta.lv/pakalpojumi/pakalpojums-personam-ar-ipasam-vajadzibas/>

VI

Pieejamība un informēšanas pasākumi

Informācija par pasažieru tiesībām un kontaktinformācija ir ievietota neatkarīgās valsts izpildiestādes VSIA „Autotransporta direkcija” mājaslapā:

<http://www.atd.lv/lat/autobusu%20pasazieru%20tiesibas/>

VII

Cita informācija

(atbildes uz Eiropas Komisijas jautājumiem)

Šajā nodālā ir iekļauti Eiropas Komisijas sagatavotie anketas jautājumi un atbildes uz tiem.

Kāds komunikācijas veids tiek izmantots, iesniedzot sūdzību par pārkāptām pasažieru tiesībām?

Saskaņā ar Iesniegumu likuma 3. panta trešajā daļā noteikto - *Iesniegumu var iesniegt rakstveidā, elektroniskā veidā vai izteikt mutvārdos. Mutvārdos izteiktu iesniegumu, ja nepieciešams, privātpersonas klātbūtnē noformē rakstveidā un izsniedz tā kopiju iesniedzējam.*

Ņemot vērā minētā Iesniegumu likuma prasības, sūdzības par iespējamiem Regulā Nr.181/2011 ietvertām tiesību pārkāpumiem VSIA „Autotransporta direkcija” var iesniegt:

1. pa pastu uz pasta adresi - Vaļņu iela 30, Rīga, LV-1050;
2. elektroniski uz e-pasta adresi – atd@atd.lv;
3. pa faksu uz faksa numuru – (+371) 67686481;
4. zvanot pa tālruni uz tālruņa numuru - (+371) 67280485.

1. Vai iesniegumiem tiek lietota apstiprinātā viena parauga iesniegumu forma?

Nē, jo saskaņā ar Iesniegumu likuma 3. panta trešajā daļā noteikto - *Iesniegumu var iesniegt rakstveidā, elektroniskā veidā vai izteikt mutvārdos. Mutvārdos izteiktu iesniegumu, ja nepieciešams, privātpersonas klātbūtnē noformē rakstveidā un izsniedz tā kopiju iesniedzējam.*

Ņemot vērā likumā paredzēto regulējumu un, lai atvieglotu pasažieriem iespēju iesniegt sūdzību par viņu aizskartām pasažieru tiesībām, vienotas formas izstrāde nav paredzēta.

Vai apskatāmajā laika periodā (01.01.2015.-31.12.2016. iesniegumi tika pārsūtīti citu dalībvalstu kompetentām iestādēm?

Nē.

Kā tiek veikts pārvadātājiem iesniegto sūdzību monitorings?

Reizi gadā pārvadātājiem tiek nosūtīta aptaujas lapa ar lūgumu sniegt informāciju par saņemto sūdzību skaitu un sūdzību būtību.

Vai ir pieejama statistiskā informācija par pārvadātājiem iesniegtām sūdzībām saistībā ar iespējamām Regulā Nr.181/2011 paredzēto normu pārkāpumiem (laika periods (01.01.2015.-31.12.2016.)?)

Saskaņā ar VSIA „Autotransporta direkcija” pieejamo informāciju pārvadātājiem izskatāmajā laika periodā pārvadātājiem tika sniegtas vairākas sūdzības. Sūdzības ir izskatītas pārvadātāja līmenī, apelācijas sūdzība VSIA „Autotransporta direkcija” nav iesniegta.

Vai informācija par pasažieru tiesībām tiek publicēta plašākai sabiedrība?

Jā.

Autobusu tiesību kopsavilkums ir publicēts VSIA „Autotransporta direkcija” mājaslapā:

<http://www.atd.lv/lv/autobusu-pasa%C5%BEieru-ties%C4%ABbas>

un

http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/summary_lv.pdf

Informācija par jautājumu un iesniegumu sūtīšana iespējām ir publicēta VSIA „Autotransporta direkcija” mājaslapā:

<http://www.atd.lv/lv/autobusu-pasa%C5%BEieru-ties%C4%ABbas>

Informācija par AS „Rīgas Starptautiskā autoosta” sniegto palīdzību un kārtību ir atrodama:

<http://www.autoosta.lv/pakalpojumi/pakalpojums-personam-ar-ipasam-vajadzibam/>

VIII

Informācija par ziņojuma sagatavotāju

Vizma Ļeonova
Juridiskās daļas vadītāja
VSIA „Autotransporta direkcija”

Kontaktinformācija:

Vizma.Leonova@atd.lv

Tālrunis: (+371) 67686488

Fakss: (+371) 67686481

Mājaslapa: www.atd.lv