**Poročilo o izvajanju**

**Uredbe (EU) 1177/2010 o pravicah potnikov pri potovanju po morju in celinskih plovnih poteh**

**Leto 2021 in 2022**

# **Informacije o nacionalnem sistemu**

*Predstavitev nacionalnega sistema*

Slovenski nacionalni organi so pristojnosti za nadzor pridobili z uveljavitvijo Uredbe o izvajanju Uredbe (EU) 1177/2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnih poteh (Uradni list RS, št. 49/13) dne 8. junija 2013.

V Sloveniji si nadzor delita Tržni inšpektorat RS in Uprava RS za pomorstvo. Naloge med njima so razdeljene z Uredbo o izvajanju Uredbe 1177/2010.

Uprava Republike Slovenije za pomorstvo je določena kot pristojni organ za naloge iz prvega in drugega odstavka 9. člena ter 13. in 14. člena Uredbe 1177/2010/EU.

V skladu z navedenim Uprava RS za pomorstvo izvaja inšpekcijski nadzor prevoznikov in upravljavcev terminalov glede:

* nediskriminatornih pogojev dostopa za prevoz invalidov in oseb z omejeno mobilnostjo ter spremljevalcev,
* ustrezne javne objave pogojev dostopa v ustreznih jezikih,
* ustrezne določitve in objave standardov kakovosti za pomoči invalidom in osebam z omejeno mobilnostjo,
* usposobljenosti osebja prevoznikov in upravljavcev terminalov glede invalidnosti,
* in obravnava pritožbe potnikov v zvezi s kršitvami na zgoraj navedenih področjih.

Tržni inšpektorat Republike Slovenije je določen kot pristojni organ za naloge iz 4., 7., 8., 9., 10., 11., 12., 13., 14., 16., 17., 18., 19., 22., 23. in 24. člena Uredbe 1177/2010/EU.

V skladu z navedenim Tržni inšpektorat izvaja inšpekcijski nadzor glede:

* nediskriminacije med potniki s pogoji prevoza, ki jih zagotavljajo prevozniki,
* nediskriminacije ter pomoči invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo,
* pravic potnikov v primeru odpovedi ali zamude potovanja in
* minimalnih informacij, ki jih je treba zagotoviti potnikom.

*Kakšni so viri pristojnih organov (zaposleni in proračun)*

Tržni inšpektorat RS:

* zaposleni: 1 oseba (delno),
* proračun: brez dodatnega proračuna.

Uprava RS za pomorstvo:

* zaposleni: 1 oseba (delno),
* proračun: brez dodatnega proračuna.

*Pomembna posodobitev nacionalne zakonodaje v zvezi s to zadevo (če da, prosimo, podrobneje opišite ter navedite sklic in povezavo na Uradni list)? (28. člen Uredbe)*

Uredba o izvajanju Uredbe 1177/2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnih poteh (Uradni list RS, št. 49/2013) je začela veljati 8. junija 2013 in se do danes ni spremenila.

*Ali je implementacija uredbe v nacionalno zakonodajo ustvarila sodno prakso? (Navedite vprašanja, obravnavana v teh besedilih, ter navedite povezave in sklicevanja nanje).*

Implementacija Uredbe še ni ustvarila sodne prakse s Sloveniji.

# **Pomorski trg**

*Razpoložljivi podatki o trenutnem trgu pomorskega prometa (obseg domačega trajektnega prometa; obseg mednarodnega trajektnega prometa po pristaniščih; nacionalni sektor ladij za križarjenje…)*

|  |
| --- |
| **Tabela 1 – Obseg domačih potniških potovanj po pristaniščih** |
| **Pristanišče** | **Leto** | **vkrcanje potnikov** | **izkrcanje potnikov** |
| **Pristanišče** | **2021** | N/A | N/A |
| **2022** | N/A | N/A |
| **Pritanišče** | **2021** | N/A | N/A |
| **2022** | N/A | N/A |

\* Slovenija nima notranjega trajektnega prometa**.**

|  |
| --- |
| **Tabela 2 – Obseg mednarodnih potniških potovanj po pristaniščih\*** |
| **Pristanišče** | **Leto** | **vkrcanje potnikov\*\*** | **izkrcanje potnikov\*\*** |
| **Pristanišče SIPIR** | **2021** | 889 | 896 |
| **2022** | 14601 | 14041 |
| **Pristanišče SIKOP** | **2021** | 0 | 0 |
| **2022** | 0 | 0 |

\* Slovenija nima mednarodnega trajektnega prometa

\*\*velja za potniške ladje, razen za trajektni promet

|  |
| --- |
| **Tabela 3 – Št. potnikov na križarjenju\*** |
| **Pristanišče** | **Leto** | **št. obiskov križark\*** | **št. potnikov na križarkah\*\*** |
| **Pristanišče SIPIR** | **2021** | 6 | 383 |
| **2022** | 10 | 2264 |
| **Pristanišče SIKOP** | **2021** | 11 | 4451 |
| **2022** | 65 | 72627 |
| **\***Slovenija pod svojo zastavo nima registriranih ladij za križarjenje  \*\* velja za potnike v tranzitu.

|  |
| --- |
| **Tabela 4 -** Seznam glavnih prevoznikov, ki trenutno delujejo |
| 1. N/A | 4. |
| 2. | 5. |
| 3. | 6. |

 |

Na trgu morskih plovnih poti obstajajo lokalna pristanišča za izletniške in turistične čolne in plovila, ki ne spadajo na področje uporabe uredbe (glej tabelo 1). Izjema je pristanišče Piran, v katerem so v poletni sezoni 2021 in 2022 pristajala hitra potniška plovila, ki niso registrirana pod slovensko zastavo, in prevažala potnike na relaciji Italija – Slovenija – Hrvaška (glej tabelo 2). Prav tako se je pred pristaniščem Piran zasidralo tudi nekaj ladij za križarjenje (glej tabelo 2 pod “Pristanišče SIPIR”).

Luka Koper kot veliko komercialno pristanišče upravlja potniški terminal, kjer pristajajo ladje za križarjenje, registrirane pod tujimi zastavami, na katerih so vkrcani samo potniki v tranzitu (glej tabelo 3 pod “Pristanišče SIKOP”), občasno pa pristane tudi kakšna jahta za razvedrilo.

Na trgu celinskih plovnih poti obstajajo le objekti za vkrcanje in izkrcanje izletniških in turističnih čolnov in plovil, ki ne spadajo v področje uporabe uredbe (glej tabelo 1).

1. **Postopek obravnavanja pritožb**

*Opis uporabljenega pritožbenega mehanizma*

*Ali nacionalni pristojni organ obravnava posamezne pritožbe?*

Da. Po prejemu informacij od potrošnika.

*Ali lahko potnik vloži pritožbo neposredno pri pristojnem organu?*

Da, če potnik ni zadovoljen s prejetim odgovorom prevoznika ali upravitelja terminala ali če ni prejel dokončnega odgovora v dveh mesecih od vročitve reklamacije, lahko poda pritožbo na pristojna organa.

*Ali je mogoče pritožbe potnikov reševati z alternativnim reševanjem sporov? Navedite, kako deluje (kateri organ) kateri postopek?)*

Potrošnik lahko sproži alternativno, izvensodno reševanje spora pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov le po predhodnem neuspelem poskusu reševanja spora neposredno s ponudnikom blaga in storitev, ki ga lahko izbere iz seznama izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

Reševanje pritožb potnikov z alternativnim reševanjem sporov ni možno za področja iz prvega in drugega odstavka 9. člena ter 13. in 14. člena Uredbe 1177/2010/EU, za katera je kot pristojni organ določena Uprava RS za pomorstvo.

*Če nacionalni pristojni organ sprejme odločitev na podlagi pritožbe, ali je ta odločitev zavezujoča za prevoznika, upravljavca terminala ali pristanišče?*

Da, odločitev bo zavezujoča za prevoznika, operaterja terminala ali pristanišče, ko postane odločitev pravnomočna.

*Ali pristojni organ uporablja obrazec za pritožbe*

Ne, obrazca ni, so pa navodila objavljena na spletni strani <https://www.gov.si/zbirke/storitve/prijava-krsitve-pravic-potnikov/>

*Ali so potniki na splošno seznanjeni s svojimi možnostmi pritožb?*

Da, z objavljenimi navodili na spletni strani https://www.gov.si/zbirke/storitve/prijava-krsitve-pravic-potnikov/

*Ali je pristojni organ kakor koli ukrepal, da bi potnike obvestil o njihovi možnostih pritožbe?*

Oba pristojna organa potnike obveščata preko spletne strani: https://www.gov.si/zbirke/storitve/prijava-krsitve-pravic-potnikov/

Dodatno pa Uprava RS za pomorstvo spremlja, da so ustrezne informacije objavljene tudi na spletnih straneh upravljavcev terminalov in prevoznikov.

1. **Statistika pritožb**

*Opis narave prejetih pritožb in analiza morebitnih vzorcev. Vključuje statistične podatke o pritožbah v skladu s 26. členom uredbe in pritožbe, predložene prevoznikom in upravljavcem terminalov.*

Oba pristojna organa za izvajanje Uredbe nista vodila nobenega postopka po navedeni Uredbi (EU) 1177/2010, ker nista prejel nobenega obvestila.

*Ali je prišlo do posebnih dogodkov, ki so povzročili pritožbe, kot npr. stavke, večji vremenski dogodki…?*

Ne.

*Ali ste kakšno pritožbo ponovno posredovali pristojnim organom druge države članice?*

Ne.

|  |
| --- |
| Tabela 5 – Statistični podatki o pritožbah, vloženih pri nacionalnem pristojnem organu |
|  | Št. pritožb | Razlog pritožbe | Opomba |
| Dostopnost in informacije | Pravica do pomoči | Nadomestilo za opremo za gibanje ali drugo specifično opremo | Pomoč v primeru odpovedanih ali zakasnjenih odhodov | Sprememba poti in povračilo stroškov v primeru odpovedanih ali zakasnjenih odhodov | Odškodnina v primeru zamude pri prihodu | Drugo |
| 1.1. – 31.12.2021 | 0 | / | / | / | / | / | / | / | / |
| 1.1. – 31.12.2022 | 0 | / | / | / | / | / | / | / | / |

|  |
| --- |
| Tabela 6 – Statistični podatki vloženih pritožb operaterjem terminalov |
|  | Št. pritožb | Razlog pritožbe | Opomba |
| Dostopnost in informacije | Pravica do pomoči | Nadomestilo za opremo za gibanje ali drugo specifično opremo | Pomoč v primeru odpovedanih ali zakasnjenih odhodov | Sprememba poti in povračilo stroškov v primeru odpovedanih ali zakasnjenih odhodov | Odškodnina v primeru zamude pri prihodu | Drugo |
| 1.1. – 31.12.2021 | 0 | / | / | / | / | / | / | / | / |
| 1.1. – 31.12.2022 | 0 | / | / | / | / | / | / | / | / |

|  |
| --- |
| Tabela 7 – Statistični podatki vloženih pritožb prevoznikom |
|  | Št. pritožb | Razlog pritožbe | Opomba |
| Dostopnost in informacije | Pravica do pomoči | Nadomestilo za opremo za gibanje ali drugo specifično opremo | Pomoč v primeru odpovedanih ali zakasnjenih odhodov | Sprememba poti in povračilo stroškov v primeru odpovedanih ali zakasnjenih odhodov | Odškodnina v primeru zamude pri prihodu | Drugo |
| 1.1. – 31.12.2021 | 0 | / | / | / | / | / | / | / | / |
| 1.1. – 31.12.2022 | 0 | / | / | / | / | / | / | / | / |

1. **Sankcije in kazni**

***Informacije o postopku izreka sankcij in kazni***

*28. člen. Uredbe določa, da države članice določijo pravila o kaznih, ki se uporabljajo za kršitve določb te uredbe, in sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotovitev njihovega izvajanja. Predvidene kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne. Države članice uradno obvestijo Komisijo o teh pravilih in ukrepih do 18. 12. 2012 ter jo nemudoma uradno obvestijo o vseh poznejših spremembah, ki nanje vplivajo. Opis nacionalnega ureditve kazni in sankcij ter morebitne spremembe prvotnih pravil o tem.*

Kazni so bile določene z Uredbo za uveljavitev Uredbe 1177/2010/EU o pravicah potnikov pri potovanju po morju in celinskih vodah (Uradni list RS, št. 49/2013), ki je začela veljati 8. junija 2013, in se do danes niso spremenili. Na podlagi 6. člena navedene uredbe lahko pristojna organa izrečeta kazni storilcem v skladu z:

1. Z globo od 2.000 do 30.000 eurov se kaznuje za prekršek prevoznik, turistični agent, organizator potovanja ali upravljavec terminala, ki je pravna oseba, če:

* potniku ne izda vozovnice (prvi odstavek 4. člena Uredbe 1177/2010/EU),
* so pogodbeni pogoji in tarife ponujeni na podlagi neposredne ali posredne diskriminacije (drugi odstavek 4. člena Uredbe 1177/2010/EU),
* potniku zaradi invalidnosti ali zmanjšane mobilnosti zavrne sprejem rezervacije, izdajo vozovnice ali vkrcanje ali če ponudi rezervacijo in vozovnico z dodatnimi stroški ali pod neenakimi pogoji kakor drugim potnikom (7. člen Uredbe 1177/2010/EU),
* potniku zaradi invalidnosti ali zmanjšane mobilnosti ne zagotovi izjem ali posebnih pogojev potovanja (8. člen Uredbe 1177/2010/EU),
* ne vzpostavi nediskriminatornih pogojev dostopa za invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo (prvi odstavek 9. člena Uredbe 1177/2010/EU),
* javno ne objavi pogojev dostopa v fizični obliki ali na internetu ali na zahtevo (drugi, tretji in četrti odstavek 9. člena Uredbe 1177/2010/EU),
* invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo ne zagotovi brezplačne pomoči (10. in 11. člen ter Prilogi II in III Uredbe 1177/2010/EU),
* ne sprejme vseh ukrepov v zvezi z obvestili (12. člen Uredbe 1177/2010/EU),
* ne določi in ne objavi standardov kakovosti za pomoč (13. člen Uredbe 1177/2010/EU),
* ne določi postopkov usposabljanja glede invalidnosti (14. člen Uredbe 1177/2010/EU),
* pri odpovedi ali zamudi pri odhodu potnikov ne obvesti na predpisani način (16. člen Uredbe 1177/2010/EU),
* pri odpovedi ali zamudi ne nudi pomoči (17. člen Uredbe 1177/2010/EU),
* pri odpovedi ali zamudi ne ponudi spremembe poti ali povračila stroškov (18. člen Uredbe 1177/2010/EU),
* ne izplača nadomestila za vozovnico na predpisan način (19. člen Uredbe 1177/2010/EU),
* potnikom ne zagotavlja ustreznih informacij o potovanju in pravicah potnikov (22. in 23. člen Uredbe 1177/2010/EU),
* nima vzpostavljenega mehanizma za obravnavo prijav potnikov (24. člen Uredbe 1177/2010/EU).

2. Z globo od 5.000 do 50.000 eurov se kaznuje za prekršek pravna oseba, ki se po zakonu, ki ureja gospodarske družbe, šteje za srednjo gospodarsko družbo, če stori prekršek iz 1. točke.

3. Z globo od 10.000 do 80.000 eurov se kaznuje za prekršek pravna oseba, ki se po zakonu, ki ureja gospodarske družbe, šteje za veliko gospodarsko družbo, če stori prekršek iz 1. točke.

4. Z globo od 1.500 do 15.000 eurov se kaznuje za prekršek samostojni podjetnik posameznik ali posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost, če stori prekršek iz 1. točke.

5. Z globo od 1.000 do 5.000 eurov se za prekršek kaznuje tudi odgovorna oseba subjektov iz 1., 2., 3. in 4. točke, ki stori prekršek iz 1. točke.

***Informacije in statistika o sankcijah in kaznih***

*Informacije o sankcijah im kaznih, izrečenih v poročevalnem obdobju, ter morebitnih popravkih s strani prevoznika, upravljavca pristanišča ali terminala. Analiza izrečenih sankcij v primerjavi z drugimi leti.*

|  |
| --- |
| **Tabela 8 –Statistični podatki o naloženih nacionalnih sankcijah in kaznih** |
|  | **Št. izrečenih sankcij** | **Vrsta izrečene sankcije** | **Kazen ali globa** |
| **1.1. – 31.12.2021** | 0 | / | / |
| * 1. **– 31.12.2022**
 | 0 | / | / |

1. **Ukrepi, sprejeti za izvajanje in spremljanje uredbe**

***Izvajanje in spremljanje 9. In 10. člena v zvezi z dostopnostjo in informacijami ter pravica do pomoči***

*Pojasnite, kako pristojni organ spremlja pogoj nediskriminatornega dostopa in dostopnih informacij. Opišite tudi, kako se izvaja pravica do pomoči. Npr. z letnimi srečanji, strokovnimi skupinami ali spremljanjem na kraju samem? Ali pristojni organ daje smernice?*

*Ali pristojni organ vodi evidenco spletnih strani terminalov in prevoznikov o zahtevah za dostop? Ali pregleduje terminale in plovila, da zagotovi, da so te zahteve glede dostopa fizično objavljene in odstopne vsem?*

*Na kaj ste še posebej pozorni pri ocenjevanju dostopnosti pristanišč in plovil ter informacij?*

*Ali so vsi prevozniki in upravljavci terminalov zadovoljivo upoštevali zahteve iz 9. člena?*

Tržni inšpektorat RS ne vodi evidence spletnih strani terminalov in prevoznikov o zahtevah glede dostopa ter nima informacij ali pripomb, da prevozniki in upravljavci terminalov ne upoštevajo pravil o dostopu in ne zagotavljajo brezplačne pomoči invalidom in osebam z omejeno mobilnostjo v pristaniščih. Določbe 9. člena Uredbe 1177/2010/EU spremlja in izvaja Uprava Republike Slovenije za pomorstvo, in sicer:

Uprava RS za pomorstvo ni določena kot pristojni organ za naloge iz 10. člena, je pa določena za pristojni organ za naloge iz prvega in drugega odstavka 9. člena Uredbe 1177/2010/EU. Zato navedene določbe izvaja in spremlja. V skladu s tem Uprava RS za pomorstvo izvaja inšpekcijske preglede prevoznikov in upravljavcev terminalov ter obravnava pritožbe potnikov v zvezi s kršitvami glede nediskriminatornih pogojev dostopa, ki se uporabljajo za prevoz invalidov in oseb z omejeno mobilnostjo ter spremljevalcev. To velja tudi za objavo pogojev dostopa, ki morajo biti javno dostopni v vseh ustreznih jezikih.

Luka Koper je veliko trgovsko pristanišče, ki upravlja potniški terminal s pristanki ladij za križarjenje, za katere velja Uredba 1177/2010/EU. Tukaj pristajajo samo tuje ladje za križarjenje, na krovu katerih, so samo potniki v tranzitu. Da bi zagotovili nediskriminatorne pogoje dostopa, so se predstavniki Uprave RS za pomorstvo sestali s predstavniki Potniškega terminala Luka Koper.

Upravljavec potniškega terminala v Luki Koper ima vzpostavljene nediskriminatorne pogoje dostopa za prevoz invalidov in oseb z omejeno mobilnostjo ter njihovih spremljevalcev. Vzpostavljene ima tudi postopke za obveščanje ladijskih agentov in prevoznikov glede ureditev, ki ~~je~~ so na potniškem terminalu, vzpostavljene v ta namen. Na zahtevo prevoznika zagotovijo dodatno osebje na kopnem za pomoč potnikom s posebnimi potrebami. Poleg tega so potnikom na obalnih izletih na voljo avtobusi primerni za prevoz invalidov in oseb z omejeno mobilnostjo. Prav tako so ustrezne informacije o pogojih dostopa objavljene tudi na spletnih straneh upravljavca potniškega terminala.

Po potrebi se izvaja tudi inšpekcijski nadzor v drugih manjših pristaniščih v primeru predsezonskih najav ladijskih potniških prevozov. V letih 2021 in 2022 je med poletno sezono le nekaj hitrih potniških plovil, ki niso bila registrirana pod slovensko zastavo, opravljalo prevoze potnikov na relaciji Italija, Slovenija in Hrvaška, s postankom v pristanišču Piran. Uprava RS za pomorstvo je opravila inšpekcijski nadzor tako na teh plovilih kot tudi nad upravljavcem pristanišča.

Ugotovljeno je bilo, da so dostopi do navedenih plovil in prehodi v ladijske prostore ustrezni in da plovila v okviru svojih tehničnih zmožnosti izpolnjujejo kriterije za prevoz gibalno oviranih oseb. Plovila so izpolnjevala zahteve glede nediskriminatornih pogojev dostopa. Na plovilih je bila vzpostavljena ureditev, ki zagotavlja brezplačno pomoč invalidom od trenutka njihove najave prihoda v pristanišču do sedeža na plovilu in enako ob izkrcanju. Brezplačna pomoč je bila zagotovljena tudi za dostop do sanitarij in v drugih primerih, ko invalidne osebe potrebujejo pomoč. V primeru poškodbe ali izgube je prevoznik nudil tudi začasno zamenjavo opreme za gibanje, predvsem invalidskega vozička.

Pristanišče Piran ima urejen ustrezen čakalni prostor z ustreznimi oznakami za invalide, namenjen osebam na invalidskih vozičkih. Na voljo je tudi klop, ki je namenjena gibalno oviranim osebam brez vozičkov. Urejene imajo tudi toaletne prostore primerne za uporabo invalidov. Na informativni tabli so objavljeni urniki voženj hitrih potniških plovil. Ustrezne informacije o tem, kako so zagotovljeni pogoji dostopa za invalide, so objavljene na spletni strani upravljalca pristanišča. V sezonskem času, ko se izvajajo prevozi, so ustrezne informacije o pogojih dostopa objavljene tudi na spletnih straneh pomorskih agentov in ladijskih prevoznikov.

Na splošno so prevozniki in upravljavci terminalov zadovoljivo izpolnjevali zahteve iz členov 9(1) in 9(2) Uredbe 1177/2010/EU.

***Izvajanje in spremljanje 13. člena o standardu kakovosti pomoči***

*Pojasnite, kako pristojni organ spremlja, ali so upravljavci terminalov in prevozniki, ki upravljajo terminale ali potniške storitve s skupno več kot 100 000 premiki komercialnih potnikov, določili standarde kakovosti in določili sredstva za izpolnjevanje teh standardov.*

*Npr. z letnimi srečanji z operaterji, s pisarniškimi raziskavami ali spremljanjem na kraju samem.*

*Na kaj je še posebej pozoren pristojni organ pri ocenjevanju standardov kakovosti?*

*Ali so vsi prevozniki in operaterji terminalov zadovoljivo sledili členu?*

V preteklih letih upravljavci terminalov in prevozniki, ki upravljajo terminale ali potniški promet, niso imeli skupaj več kot 100.000 premikov komercialnih potnikov. Zato na tem področju ni bilo aktivnosti.

***Izvajanje in spremljanje 14. člena o usposabljanju in navodilih***

*Pojasnite, kako pristojni organ spremlja, da so postopki usposabljanja v zvezi z invalidnostjo, vključno z navodili, zagotovljeni osebju ali kateri koli tretji osebi prevoznikov in upravljavcev terminalov? Ali ima pristojni organ posebne podatke o izvedenih usposabljanjih?*

*Na kaj je še posebej pozoren pristojni organ pri ocenjevanju postopkov usposabljanja?*

*Ali so vsi prevozniki in operaterji terminalov zadovoljivo sledili členu?*

Trenutno je v fazi zaključevanja postopek priprave programa usposabljanje za pomoč gibalno oviranim osebam. Program pripravlja Slovenska pomorska fakulteta v sodelovanju z invalidskimi organizacijami. Certificirala in potrdila ga bo Uprava RS za pomorstvo. Ta program usposabljanja bo osnova za usposabljanje vseh oseb v stiku z osebami z omejeno mobilnostjo.

***Izvajanje in spremljanje 16. In 17. člena o obveščanju in pomoči odpovedanih ali zapoznelih odhodov***

*Pojasnite, kako pristojni organ spremlja, ali potnik prejme informacije, določene v skladu s 16. členom.*

*Kako pristojni organ zagotovi zadostno pomoč v takih okoliščinah?*

*Ali je pristojni organ seznanjen s težavami, s katerimi se soočajo prevozniki pri zagotavljanju informacij ali pomoči?*

V obdobju poročanja ni bilo nobenih prijav glede obveščanja v primeru odpovedi odhoda ali zamude pri odhodu in pomoči v primeru odpovedi ali zamud pri odhodih. Zato neposrednega spremljanja na tem področju ni bilo. Nadzor bi se pričel v primeru prijave oz. prejetju informacije o nespoštovanju te določbe.

***Izvajanje in spremljanje 23. člena o informacijah o pravicah potnikov***

*Pojasnite, kako pristojni organ spremlja, da potnik prejme informacije o svojih pravicah potnika. Ali je pristojni organ zagotovil smernice glede tega? Na kakšen način obvešča prevoznik, upravljavec pristanišča ali terminala? Kako je zagotovljena dostopnost informacij? Ali pristojni organ izvaja inšpekcije v zvezi s tem?*

Pristojni organi niso neposredno spremljali, temveč so sledili dostopnim javnim informacijam. Pravice in navodila potnikov so objavljena na spletni strani https://www.gov.si/zbirke/storitve/prijava-krsitve-pravic-potnikov/

***Izvajanje in spremljanje 24. člena. o pritožbah***

*Pojasnite, kako pristojni organ spremlja, ali so prevozniki in operaterji terminalov vzpostavili dostopen mehanizem za obravnavo pritožb.*

*Npr. z metodami skrivnostnega nakupovanja ali s pisarniškimi raziskavami ali s spremljanjem spletnih mest prevoznikov ali operaterjev terminalov.*

V obdobju poročanja ni bilo nobenih prijav glede tega ali imajo prevozniki in upravljavci terminalov vzpostavljen dostopen mehanizem za obravnavo pritožb. Zato neposrednega spremljanja na tem področju ni bilo. Nadzor bi se pričel v primeru prijave oz. prejetju informacije o nespoštovanju te določbe.

1. **Sklepne ugotovitve in napredek od prejšnjega poročanja**

*V primerjavi s prejšnjimi polletnimi poročili, ki jih je predložil vaš pristojni organ, ugotovite kakršen koli pozitiven/negativen razvoj v zvezi z uveljavljanjem Uredbe (EU) 1177/2010.*

V primerjavi s prejšnjimi polletnimi poročili ugotavljamo, da se sodelovanje med pristojnima organoma in operaterji terminalov ter agenti ladjarjev izboljšuje, zato je tudi izvajanje uredbe boljše.