



## **Metodický pokyn k Normám kvality služeb a ke zprávě o kvalitě poskytovaných služeb dle článku 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě**

### **I. Úvod**

1. Evropská Komise vydala stanovisko JS/290311 pod názvem Normy kvality služeb, obsah zprávy o kvalitě služeb a způsob jejího zveřejňování jako návod pro dopravce. Drážní úřad tento pokyn zapracoval do Metodického pokynu k Normám kvality služeb dle článku 28 Nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční přepravě.

### **II. Právní rámec**

1. Dne 3. prosince 2009 nabylo účinnosti Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen „Nařízení“). Dle Článku 28 Nařízení všechny licencované železniční podniky (dále jen „železniční podniky“) definují normy kvality služeb pro dopravní spoje a zavedou systém řízení jakosti, aby kvalitu služeb udržely. Normy kvality služeb se vztahují minimálně na položky uvedené v příloze III Nařízení.
2. Železniční podniky sledují svoje výsledky v porovnání s příslušnými normami kvality služeb. Železniční podniky zveřejňují každý rok **zprávu o kvalitě poskytovaných služeb** spolu s výroční zprávou. Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb musí být zveřejněna v českém jazyce. Pokud je to možné, Komise doporučuje zveřejnění také v ostatních evropských jazycích včetně anglického shrnutí. Zprávu o kvalitě poskytovaných služeb je nutno zveřejnit na internetové stránce železničních podniků. Kromě toho se zprávy o kvalitě poskytovaných služeb zpřístupní na internetové stránce Evropské železniční agentury (dále jen „ERA“).
3. Dne 3. prosince 2009 rovněž vstoupil v platnost zákon č. 377/2009 Sb., kterým se novelizoval zákon č. 266/1994 Sb., o drahách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o drahách“). Podle § 35 odst. 3 zákona o drahách „*doprovce, který provozuje veřejnou drážní osobní dopravu na dráze celostátní nebo na dráze regionální, je dále povinen zveřejnit do 30. června kalendářního roku zprávu o kvalitě poskytovaných služeb za uplynulý kalendářní rok a tuto zprávu poskytnout Evropské železniční agentuře*“.
4. Dle Článku 30, Nařízení „*Každý členský stát určí subjekt nebo subjekty příslušné pro prosazování dodržování tohoto nařízení*“ (dále jen „NEB“<sup>1</sup>). Každý NEB přijme opatření nezbytná k tomu, aby se zajistilo dodržování práv cestujících. NEB je povinen zajistit při stanovení norem kvality služeb jejich shodu s evropskou legislativou, stejně jako jejich implementaci a zveřejňování zpráv o kvalitě poskytovaných služeb železničními podniky v zemi působnosti příslušné NEB.
5. Podle § 55 odst. 3 zákona o drahách „*Drážní úřad dohlíží nad plněním povinností týkajících se dodržování práv cestujících v železniční přepravě podle přímo použitelného předpisu Evropské unie a vyřizuje stížnosti na porušování těchto povinností*“. Drážní úřad tedy plní povinnost NEB v České republice.
6. Existuje zde ne úplný soulad mezi definicemi - pojmy stanovenými pro „doprovce, který provozuje veřejnou drážní osobní dopravu“ zákonem o drahách a „železničními podniky“

---

<sup>1</sup> NEB national enforcement body – národní subjekt příslušný pro prosazování dodržování Nařízení

stanovenými nařízením. V tomto případě však Drážní úřad upozorňuje na sankce stanovené v § 52 odst. 6 zákona o drahách.

### **III. Postup poskytování zprávy ERA**

1. Komise navrhuje následující postup pro koordinaci s NEB ohledně zveřejnění zprávy o kvalitě poskytovaných služeb na internetových stránkách ERA:
  - 1.1 Obsah zprávy o kvalitě poskytovaných služeb uvedené v příloze I tohoto pokynu je sdělován železničním podnikům prostřednictvím NEB případně prostřednictvím příslušných orgánů. V České republice tuto agendu zajišťuje Drážní úřad tímto pokynem.
  - 1.2 Drážní úřad zasílá ERA a v kopii na Komisi kontaktní údaje dopravců, na které se vztahují povinnosti podle Nařízení. Kontaktní údaje mají obsahovat informace uvedené v příloze II tohoto pokynu. Pokud kontaktní údaje nebudou k dispozici, Drážní úřad si je od železničního podniku vyžádá. Pokud ani na vyžádání nebudou k dispozici, Drážní úřad použije údaje z obchodního rejstříku nebo z registru vedeného na základě zákona 111/2009 Sb. o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů.
  - 1.3 ERA doručí železničním podnikům technické informace o nahrávání zpráv o kvalitě poskytovaných služeb na internetové stránky ERA.
  - 1.4 Železniční podniky mají povinnost posílat každý rok do 30. června své zprávy o kvalitě poskytovaných služeb za předešlý účetní rok. Zprávy o kvalitě poskytovaných služeb budou na stránkách ERA publikovány po dobu tří následujících let. V případě, že železniční podniky nedodají zprávu o kvalitě poskytovaných služeb, obdrží po dvou měsících upomínku od ERA. Pokud ani po uplynutí dalšího měsíce neobdrží ERA zprávu o kvalitě poskytovaných služeb, uvedomí Drážní úřad a v kopii i Komisi za účelem podniknutí příslušných opatření ze strany Drážního úřadu.
  - 1.5 Železniční podniky mají povinnost zveřejňovat zprávy o kvalitě poskytovaných služeb od účetního roku 2010 nebo od doby naplnění povinností daných právními předpisy.
2. Výše uvedený postup poskytování zprávy ERA je nejjednodušší a nejvhodnější, není však právně závazný. Železniční podniky jsou pouze povinny poskytnout zprávu ERA, zákon o drahách ani Nařízení způsob poskytnutí přesně neupravují. Poskytnutí zprávy o kvalitě poskytovaných služeb je možno tedy možno učinit písemně nebo elektronicky, ale vždy prokazatelně. Zprávu o kvalitě poskytovaných služeb je možné zaslat rovněž Drážnímu úřadu, který zajistí její poskytnutí ERA.

### **IV. Závěrečná ustanovení**

1. Dopravci zpracují podle tohoto pokynu normy kvality služeb a zprávu o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2012 (poprvé) a letech následujících a zajistí její poskytnutí Evropské železniční agentuře. Tím není dotčena povinnost zpracovat zprávu o kvalitě poskytovaných služeb za roky předcházející. Tento pokyn vychází z návodu Evropské komise a není právně závazný.
2. Tento metodický pokyn nabývá účinnosti dnem 13. srpna 2012.

V Praze dne 6. srpna 2012

**Ing. Pavel Kodym**  
ředitel Drážního úřadu

#### **Přílohy:**

Příloha I: Definování norem kvality služeb – Minimální obsah zprávy o kvalitě poskytovaných služeb

Příloha II: Kontaktní údaje na zástupce železničního podniku