

Document de poziție comună CER-EIM-UNIFE-EUTT – Informații în timp real pentru servicii mai bune pentru clienți

12 iunie 2021



La 4 iunie a fost dat publicității documentul de poziție comună „Mijloacele tehnice adecvate pentru a asigura accesul la informații în timp real trebuie să garanteze cel mai înalt standard posibil de servicii pentru clienți”

În contextul pachetului în curs de revizuire a STI TAP 2022, Comunitatea companiilor feroviare și de infrastructură europene (CER), Administratorii europeni de infrastructură feroviară (EIM), Industria feroviară europeană (UNIFE) și Organizația European Travel Tech (EUTT), sunt de părere că:

- Cea mai recentă propunere a Agenției Uniunii Europene pentru Căi Ferate (ERA) pentru revizuirea Regulamentului STI TAP pentru punerea în aplicare a articolului 10 din Regulamentul (UE) 2021/782 nu este adecvată scopului, deoarece este împotriva unui acces lin și flexibil la informații promovat de Regulament în detrimentul pasagerului.
- Trebuie să fie efectuată o evaluare completă a impactului pentru a demonstra accesibilitatea unei astfel de propuneri.

Fără a aduce atingere implementării comunicațiilor operaționale între administratorii de infrastructură și întreprinderile feroviare care operează, care sunt necesare să opereze servicii de transport, mijloace tehnice adecvate pentru a asigura accesul la informații în timp real înainte de călătorie și informații în timpul călătoriei în conformitate cu articolul 10 din Regulamentul (UE) 2021/782 trebuie să ia în considerare următoarele pentru a garanta cel mai înalt standard posibil de serviciu client bazat pe un consens al industriei pe soluții:

- administratorilor de infrastructură flexibilitatea necesară pentru a oferi cele mai adecvate mijloace tehnice în funcție de nevoile și așteptările solicitantului,

- vânzătorii de bilete, operatorii de turism și alte întreprinderi feroviare pentru a accesa cele mai complete, exacte și fiabile informații în timp real pentru călători.

CER / EIM / UNIFE și EUTT recomandă continuarea dialogului privind informațiile în timp real, cu obiectivul de a defini cea mai bună soluție tehnică. Prin intermediul acestor informații, distribuitorii vor primi doar informație în timp real care:

- este relevantă pentru a lua acțiuni de decizie comercială, cum ar fi anularea sau recomandarea unei călătorii.
- poate fi ușor legată de informațiile comerciale partajate de distribuitori cu întreprinderea feroviară de exploatare și cu utilizatorul final (de exemplu, identificarea trenului, locații).

În plus, CER / EIM / UNIFE recomandă specificarea în continuare a mijloacelor tehnice adecvate pentru a asigura accesul la informații și informații în timp real înainte de călătorie în timpul călătoriei prin încheierea unui contract sau alte aranjamente între părțile interesate, dar nu prin specificații suplimentare regulamentul TAP STI.

Angajamentul membrilor CER / EIM / UNIFE și EUTT este de a implementa în mod cuprinzător cadrul aplicațiilor telematice pentru călători atunci când este dezvoltat într-o manieră solidă și consecventă, luând în considerare revenirea experienței părților interesate din sector în domeniul comunicării telematice legate de planificare, operare și ticketing inovator și intermodalitate.

Deși, având în vedere evoluțiile aduse de rezultatele recente ale revizuirii STI TAP privind mesajele de date în timp real TAP, CER / EIM / UNIFE și EUTT, solicită instituțiilor europene și statelor membre să se asigure că STI TAP 2022 este modelată în continuare pentru beneficiile călătorilor, luând în considerare revenirea experienței de la părțile interesate din sector, orientată spre afaceri și, astfel, orientată spre client.

Întregul document de poziție poate fi consultat, în limba engleză, [aici](#)

Prelucrare după [CER](#)