

*Туроператоры высказали монополисту наболевшее*



Разговор с представителями РЖД состоялся 15 марта на выставке «Интурмаркет», в рамках организованной АТОР конференции по защите законных прав детей при организации туристических поездок. «Железнодорожную» тему подняла г-жа Наталья Шкрабало, первый заместитель начальника Московского железнодорожного агентства. Ее выступление, на первый взгляд достаточно формальное – речь шла об условиях бронирования групповых билетов и скидках, вызвало целый ряд вопросов из зала. «Заявку на перевозку групп школьников мы должны подавать за 45 дней, причем с нас требуют фамилии всех детей, но как мы можем заранее их знать? Продажи еще идут, и мы заведомо идем на обман, ведь потом нам все равно приходится эти фамилии изменять, потому что кто-то отказывается ехать, кто-то заболевает...» – возмущались представители региональных туркомпаний. В ответ на многочисленные реплики представитель РЖД рекомендовала все делать заранее и сослалась на внутренние правила организации.

Представитель одной из саратовских компаний также посетовала: при организации детских туров 85% времени отнимает именно работа с РЖД. «Мы до сих пор не можем понять, почему мы обязаны покупать билеты для групп школьников в групповых кассах, где с нас берут групповой сбор? Родители недовольны – им проще самим приобрести билеты в обычной кассе, – продолжила она череду вопросов к РЖД. – Второй момент: питание в поезде. Нам запрещают кормить детей в вагоне, требуя посещения ресторана, а это трудно в пути, да и дорого, да к тому же переговоры с комбинатами питания, обслуживающими вагоны-рестораны, крайне сложные». Алексей Зенин, начальник дирекции по работе с туристическими компаниями РЖД, прокомментировал услышанное так: кассы группового оформления созданы специально, и сбор берется как раз потому, что это более продолжительная и кропотливая работа. Правда, отметил он, размер группового сбора «можно обсуждать». Не удалось турфирмам услышать ожидаемого ими ответа по поводу питания в поезде: представитель РЖД всего лишь рекомендовал плотнее работать с компаниями, которые обслуживают вагоны-рестораны.

Наконец, третий острый вопрос касался обязательного сопровождения группы школьников медработником. «Доходит до абсурда – на каждую группу по медику, и всего на поезд их – больше 60», – звучали из зала возмущенные реплики. В ответ на этот «крик души» Олег Прусаков, начальник Управления по защите прав потребителей Роспотребнадзора, признал, что проблему нужно обсуждать и, возможно, ставить вопрос об изменении санитарных норм и правил. А присутствующий на конференции Дмитрий Горин, заместитель генерального директора по коммерции «VIP-Сервис», предложил направить все критические замечания ТО в адрес Федеральной пассажирской компании, которую РЖД создает к 1 апреля.

