

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/592,Urzad-dyscyplinuje-przewoznikow-kolejowych.html>
23.04.2024, 17:43

Strona znajduje się w archiwum.

Urząd dyscyplinuje przewoźników kolejowych

16.12.2010

W związku ze zbliżającym się okresem świąteczno-noworocznym, a co za tym idzie wzrostem liczby osób korzystających z usług kolei, Urząd Transportu Kolejowego zalecił przewoźnikom pasażerskim zwrócić szczególną uwagę na jakość wykonywanych usług przewozowych w tym czasie.

Zaobserwowany podczas pierwszych 9 miesięcy br. poważny spadek liczby osób przewożonych transportem kolejowym w Polsce potwierdza brak akceptacji dla poziomu jakości świadczonych usług. Ostatnio, w okresie trudnych warunków atmosferycznych i zmiany rozkładu jazdy jakość ta uległa dalszemu obniżeniu- powiedział Krzysztof Jaroszyński, Prezes UTK. - Niezbędna jest pilna poprawa jakości usług świadczonych pasażerom przez przewoźników, właścicieli dworców i zarządzających dworcami oraz zarządców infrastruktury kolejowej - dodał Prezes.

W szczególności, Prezes UTK zalecił:

- zapewnienie dostępnej, wiarygodnej i aktualnej

informacji o rozkładzie jazdy i wprowadzanych w nim zmianach z wykorzystaniem mediów elektronicznych, ale także w tradycyjnej formie rozkładów planszowych i ogłoszeń w punktach odprawy osób;

- niezwłoczne informowanie pasażerów na stacjach, przystankach i w pociągach o zakłóceniach w wykonywaniu przewozów z podaniem ich przyczyny, przewidywanej wielkości opóźnienia i możliwościach kontynuacji podróży bądź powrotu do stacji wyjazdu, z wykorzystaniem urządzeń audiowizualnych, a przy ich braku – bezpośrednio przez pracowników;
- zapewnienie sprawności taboru, w tym ogrzewania, oświetlenia, drzwi wejściowych oraz jego właściwego stanu sanitarnego;
- zapewnienie rezerwy sprawnego taboru, uruchamianej w przypadkach zakłóceń eksploatacyjnych;
- umożliwienie pasażerom – w uzasadnionych przypadkach – odbywania podróży pociągiem innego przewoźnika bez konieczności zawierania nowej umowy przewozu i wydatkowania przez pasażera dodatkowych środków finansowych;
- zapewnienie ogrzewania i oświetlenia pomieszczeń dworcowych;
- zapewnienie dostępności pociągów poprzez niezwłoczne usuwanie śniegu i gołoledzi z peronów (zwłaszcza w pobliżu krawędzi), schodów i dróg komunikacyjnych;
- maksymalne uproszczenie procedur związanych ze składaniem i rozpatrywaniem reklamacji.

Równocześnie Prezes przypomniał o obowiązku przestrzegania przepisów rozporządzenia nr 1371/2007/WE dotyczącego praw i obowiązków pasażerów. Zgodnie z tym rozporządzeniem przewoźnik kolejowy ma obowiązek udzielania pasażerom przed rozpoczęciem podróży żądanych przez nich informacji, dotyczących między innymi:

- warunków umowy przewozu,
- rozkładu jazdy i warunków odbycia najszybszej lub najtańszej podróży,
- czynników, mogących zakłócić lub przerwać połączenie,
- przysługujących pasażerom praw oraz procedurach wnoszenia skarg,

W przypadku, kiedy przewidywane jest opóźnienie przyjazdu pasażera do miejsca przeznaczenia o ponad 60 minut, przewoźnik ma obowiązek zapewnić pasażerowi możliwość wyboru pomiędzy:

- zwrotem pełnego kosztu biletu na warunkach, na jakich został opłacony, za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowanej, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży, wraz z zapewnieniem w odpowiednich przypadkach połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie; albo
- kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w najbliższym dostępnym terminie; albo w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera.

Oznacza, to, że pasażer może:

- przed rozpoczęciem podróży:
 - zrezygnować z podróży i otrzymać zwrot pełnego kosztu biletu,
 - zmienić termin lub trasę podróży.
- po rozpoczęciu podróży:
 - zrezygnować z kontynuowania podróży i otrzymać zwrot kosztu biletu
 - za część podróży, która nie została zrealizowana,

- zmienić termin lub trasę kontynuowania podróży,
- zrezygnować z kontynuowania podróży, jeżeli stała się ona bezcelowa; w tej sytuacji pasażer powinien otrzymać zwrot kosztów zakupionego biletu (zarówno za niezrealizowaną, jak i zrealizowaną część podróży) oraz prawo do bezpłatnego powrotu najbliższym pociągiem do miejsca rozpoczęcia podróży (stacji wyjazdu wskazanej na bilecie);

Pasażer ma również prawo do składania na adres przewoźnika skarg w sprawie naruszenia przepisów rozporządzenia 1371/2007/WE i reklamacji dotyczących umowy przewozu. Przewoźnik ma obowiązek w ciągu miesiąca udzielić odpowiedzi na skargę lub – w wyjątkowych przypadkach – poinformować pasażera o terminie udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym niż 3 miesiące.

[Przestrzeganie ww. przepisów jest przedmiotem nadzoru sprawowanego przez Prezesa UTK.](#)

[Pasażerowie mają prawo składania na adres urzędu skarg.](#)

Złożenie skargi traktowane jest jako wniosek o wszczęcie postępowania administracyjnego, w wyniku którego podjęta zostaje decyzja stwierdzająca naruszenie prawa, określająca zakres nieprawidłowości i termin ich usunięcia, bądź brak takiego naruszenia.

Na podmiot naruszający prawa pasażerów oraz kierującą nim osobę może zostać nałożona kara pieniężna.

Dodatkowe Informacje :

[Biuro Prezesa UTK](#)

[Wydział Praw Pasażerów](#)