

Urząd Transportu Kolejowego

<https://www.utk.gov.pl/pl/pasazerowie/skargi-i-reklamacje/15572,Skargi-i-reklamacje.html>
2023-03-23, 09:27

JEŚLI NIE PONIOSŁEŚ STRAT FINANSOWYCH, ALE CHCESZ ZGŁOSIĆ UWAGI, SKARGI CZY WNIOSKI:

- dotyczące personelu spółki kolejowej czy np. podróży pociągiem – napisz do danej spółki;
- dotyczące dworców kolejowych – napisz za pośrednictwem [formularza](#) lub wyślij wiadomość na adres kontakt@pkp.pl (Polskie Koleje Państwowe S.A.);
- związane z remontem torów, peronami, komunikatami megafonowymi i informacją pasażerską – napisz za pośrednictwem [formularza](#) (PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.).

Każda spółka ma 1 miesiąc na przygotowanie odpowiedzi. Jeśli odpowiedź nie będzie satysfakcjonująca lub wcale jej nie otrzymasz, napisz do nas – [kontakt do UTK](#).

Zauważyłeś pociąg jadący z otwartymi drzwiami, niedziałającą sygnalizację na przejeździe kolejowym lub inną niepokojącą sytuację? Uważasz, że zostały naruszone prawa pasażerów, w tym osób o ograniczonej możliwości poruszania się? W takich przypadkach napisz bezpośrednio do nas.

PONIOSŁEŚ STRATY FINANSOWE I CHCESZ ZGŁOSIĆ PROBLEM DOTYCZĄCY ZAKUPU BILETU LUB PODRÓŻY POCIĄGIEM?

W pierwszej kolejności zwróć się do spółki kolejowej (przewoźnika). Ma ona 30 dni na przygotowanie odpowiedzi. Gdy odpowiedź nie będzie satysfakcjonująca lub wcale jej nie otrzymasz, możesz skontaktować się z nami. Podmiotem, który może pomóc Ci w rozwiązaniu sporu z przedsiębiorcą w takim przypadku jest także Rzecznik Praw Pasażera Kolei. Pamiętaj, że Rzecznik oraz Prezes UTK podejmują różne działania. Rzecznik prowadzi postępowania polubowne natomiast Prezes UTK czynności interwencyjne. Jeżeli nie jesteś zadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji i skierujesz swoją skargę do Prezesa UTK, organ ten oceni, czy decyzja naruszała przepisy prawa i jeżeli będzie to uzasadnione zwróci się do przedsiębiorcy o zmianę stanowiska. Uwzględnienie takiej prośby będzie zależało od przewoźnika.

Postępowanie polubowne jest natomiast odrębne od działań interwencyjnych i toczy się w oparciu o zasady opisane szczegółowo na stronie internetowej www.pasazer.gov.pl. W tym serwisie znajdziesz również dane kontaktowe do Rzecznika.

W przypadku wątpliwości co do wyboru właściwej ścieżki służymy pomocą. Chętnie odpowiemy

także na inne pytania dotyczące praw pasażerów - tu znajdziesz [dane teleadresowe Urzędu](#).

[ODPOWIEDZI NA NAJCZĘŚCIEJ NURTUJĄCE PYTANIA](#)

TERMINY SKŁADANIA REKLAMACJI

SPRAWDŹ SZCZEGÓŁY U SPÓŁKI, Z KTÓREJ USŁUG PRZEWOZOWYCH SKORZYSTAŁEŚ

do 1 roku od daty zdarzenia, gdy:

niewykorzystany bilet



opóźniony lub odwołany pociąg, brak miejsca lub wagonu



do 3 miesięcy od daty zdarzenia, gdy:

otrzymałeś od kontrolera wezwanie do zapłaty i nie zgadzasz się z nim (odwołanie)



ale tylko do 7 dni, gdy chcesz udokumentować przewoźnikowi prawo do ulgi lub posiadanie biletu imiennego, a nie miałeś podczas przejazdu legitymacji lub takiego biletu



Spółka kolejowa ma **30 dni** na odpowiedź na reklamację



Pasażer może wnieść odwołanie



Spółka ma **14 dni** na odpowiedź

- Roszczeń przewozowych możesz dochodzić do 1 roku od daty przejazdu
- Gdy przewoźnik nie uwzględni reklamacji, możesz wystąpić z wnioskiem o polubowne rozwiązanie sporu przez Rzecznika Praw Pasażera Kolei