

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/aktualnosc/731,UTK-interweniuje-w-sprawie-praw-pasazerow.html>
05.05.2024, 18:33

Strona znajduje się w archiwum.

UTK interweniuje w sprawie praw pasażerów

23.05.2011

Na skrzynkę mailową dla pasażerów kolei: pasazer@utk.gov.pl wpłynęło już kilkadziesiąt wiadomości elektronicznych, z czego większość interwencji dotyczyło praw pasażerów i jakości kolejowych usług przewozowych.

Problemy, z którymi pasażerowie zwracali się do Urzędu Transportu Kolejowego dotyczyły m.in.:

- marcowej zmiany rozkładu jazdy pociągów na odcinku Łódź – Warszawa;
- kursowania pociągów i propozycji zmian w kolejnym rozkładzie jazdy;
- informacji dotyczącej rozkładu umieszczanej w internecie i na stacjach kolejowych;
- trudnych warunków podróżowania pociągiem, nieprofesjonalnej obsługi oraz opóźnień pociągów;
- kwestii taryfowych i sprzedaży biletów (honorowanie biletów wystawionych przez innych przewoźników, problemy z zakupem

biletów w przedsprzedaży, problemy z dokonywaniem rezerwacji, pytania o taryfę stosowaną w danej kategorii pociągu, pytania dotyczące ulg ustawowych oraz zniżek handlowych);

- próśb o pomoc i mediację przy rozpatrzeniu reklamacji przez przewoźnika;

- informacji o zasadach rozpatrywania reklamacji przez przewoźnika i zasad rozpatrywania skarg przez Prezesa UTK;

- problemów osób niepełnosprawnych;

- sytuacji i stanu dworców kolejowych (sposób prowadzenia prac remontowych, stanu infrastruktury peronowej, przestrzegania przepisów porządkowych na stacji).

Większość uwag pasażerów została przekazana do przewoźników pasażerskich. Na podstawie uzyskiwanych wyjaśnień pracownicy Wydziału Praw Pasażera udzielają odpowiedzi autorom interwencji. Na tej zasadzie udzielono odpowiedzi w 24 sprawach. Pozostałe sprawy oczekują na stanowisko.