

Strona znajduje się w archiwum.

Prezes UTK powołał Rzecznika Praw Pasażera Kolei

01.02.2017

Zaczyna działać nowa instytucja ułatwiająca pasażerom dochodzenie swoich praw – Rzecznik Praw Pasażera Kolei. Rzecznik będzie działał przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego i zajmie się polubownym rozwiązywaniem sporów pasażerów z przedsiębiorcami świadczącymi usługi na kolei.

Ignacy Góra, Prezes Urzędu Transportu Kolejowego, powołał dziś Joannę Marcinkowską na Rzecznika Praw Pasażera Kolei. Joanna Marcinkowska to doświadczony prawnik. Do tej pory zajmowała się ustawowymi zadaniami Prezesa UTK w zakresie funkcjonowania transportu kolejowego oraz praw pasażerów.

Rzecznik Praw Pasażera Kolei to pierwsza instytucja, która ułatwi pasażerom pozasądowe dochodzenie swoich praw. W przypadku, gdy reklamacja pasażera nie zostanie uwzględniona np. przez przewoźnika kolejowego, podróżny będzie mógł złożyć wniosek o wszczęcie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem. Nie będzie konieczności kierowania sporu do sądu.

- Pasażerowie zyskują szybki sposób rozwiązywania konfliktu z przedsiębiorcami kolejowymi. Będę się starała by sprawy kończyły się szybciej niż przewidziane w ustawie 90 dni.

Wizerunkowo na pewno zyskają też na przykład przewoźnicy – pokazując otwartość na klientów – mówi Joanna Marcinkowska, Rzecznik Praw Pasażera Kolei.

Postępowanie przed Rzecznikiem będzie bezpłatne. Niedługo podróżny będzie mógł złożyć wniosek również przez internet. Więcej szczegółów jest dostępne na stronie pasazer.gov.pl.

JOANNA MARCINKOWSKA – RZECZNIK PRAW PASAŻERA KOLEI

Joanna Marcinkowska z wykształcenia jest radcą prawnym. Studiowała prawo na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu, a następnie odbyła aplikację w Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Warszawie. Od kilku lat związana jest z rynkiem kolejowym. Pracowała w Urzędzie Transportu Kolejowego na stanowisku radcy prawnego. Wcześniej była zatrudniona w kancelarii radcowskiej. Posiada duże doświadczenie w rozwiązywaniu sporów z udziałem zarówno podmiotów indywidualnych, jak i przedsiębiorców.

Jej zawodowe zainteresowania koncentrują się wokół transportu kolejowego. Do tej pory zajmowała się pomocą prawną w sprawach związanych z bezpieczeństwem transportu kolejowego, prawami pasażerów, interoperacyjnością systemu kolei oraz regulacją rynku kolejowego.

POSTĘPOWANIE PRZED RZECZNIKIEM

Aby sprawa została rozpatrzona przez Rzecznika, pasażer powinien spełnić kilka warunków. Przede wszystkim sam powinien podjąć próbę rozwiązania sporu, na przykład w drodze reklamacji. Jeśli podróżny nie podejmie próby kontaktu z drugą stroną, to Rzecznik odmówi wszczęcia postępowania. Prawo do złożenia wniosku przysługuje, gdy pasażer domaga się rekompensaty od przewoźnika kolejowego, zarządcy infrastruktury kolejowej, właściciela bądź zarządcy dworca, sprzedawcy biletów lub operatora turystycznego.

Podstawowym ułatwieniem przy składaniu skargi będzie możliwość przesłania jej przez internet. Możliwe będzie także

wysłanie skargi w formie tradycyjnego listu. We wniosku pasażer powinien opisać okoliczności sprawy i dotychczasowy przebieg sporu oraz dołączyć dokumenty potwierdzające przedstawioną sytuację. Istotny jest między innymi bilet.

Pasażerowie będą mogli w dalszym ciągu składać również skargi do Prezesa UTK. Powołanie Rzecznika nie wyklucza możliwości podejmowania działań ustawowych przez Prezesa UTK, takich jak interwencja w sprawach indywidualnych oraz zbiorowych, wszczynanie postępowań administracyjnych dotyczących naruszeń praw pasażerów oraz nakładania kar pieniężnych, przeprowadzania kontroli czy obligowania podmiotów kolejowych do konkretnych działań. – *Powołanie Rzecznika Praw Pasażera Kolei to dobra wiadomość dla wszystkich pasażerów. Podróżni zyskali ułatwienie w dochodzeniu swoich praw. Znacznie skróci się też czas rozwiązywania sporów pasażerów z przewoźnikami czy zarządcami infrastruktury* – zapewnia Prezes UTK, Ignacy Góra.

Pokrzywdzony pasażer ma rok od próby podjęcia kontaktu z drugą stroną sporu na złożenie skargi do Rzecznika. Szczegółowy wzór wniosku i przebieg postępowania określone będą w rozporządzeniu ministra infrastruktury i budownictwa. Rzecznik Praw Pasażera Kolei zaproponuje stronom sporu sposób rozwiązania konfliktu. Strony będą miały siedem dni na decyzję, czy akceptują przedstawioną propozycję polubownego rozwiązania. Całe postępowanie jest zwolnione od opłat.

NA CO SKARŻĄ SIĘ PODRÓŻUJĄCY KOLEJĄ

W 2016 roku do Prezesa UTK wpłynęło 1215 skarg. Najczęściej problemem była higiena, komfort i jakość obsługi – 478 spraw. Zwrotu kosztów dotyczyło 390 skarg. Na rozkład jazdy poskarżyło się 384 podróżnych, na dystrybucję biletów 342, złą informację i oznakowanie – 330. Inne tematy to 236 spraw. Osiem osób poskarżyło się na brak dostępu do Internetu. Jedno zgłoszenie mogło dotyczyć kilku tematów, dlatego liczba tematów skarg jest wyższa niż suma samych skarg.

Pasażerowie najczęściej korzystają z komunikacji elektronicznej.

Najpopularniejszą formą przesyłania skarg jest e-mail (ponad 876). Popularny był również formularz kontaktowy na www Urzędu. Infolinia UTK udzieliła 1692 porad pasażerom, z czego 95 zakończyło się złożeniem skargi. Pocztą tradycyjną dotarło 57 skarg, a jedna osoba zgłosiła się osobiście.



Prezes UTK
powołał
Joannę
Marcinkows
ką na
Rzecznika
Praw
Pasażera
Kolei