Strona znajduje się w archiwum.

Naruszenie praw pasażerów przez Koleje Mazowieckie

22.02.2019

Prezes Urzędu Transportu Kolejowego potwierdził w swojej decyzji, że pasażerowie autobusowej komunikacji zastępczej powinni mieć możliwość zakupu biletu. Przewoźnik działający w ramach tzw. służby publicznej musi zapewnić pasażerom zakup biletu przynajmniej w jednym z tradycyjnych kanałów dystrybucji: w kasie biletowej, automacie lub u obsługi w pociągu. Obowiązek ten obejmuje także autobusy kursujące zastępczo zamiast pociągu.

Decyzją z 15 lutego 2019 r. Prezes Urzędu Transportu Kolejowego stwierdził naruszenie przez „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o. o. przepisu nakładającego na przewoźników obowiązek zapewnienia pasażerom korzystającym z połączeń uruchamianych w ramach tzw. *służby publicznej* (umów o świadczenie usług publicznych) możliwości zakupu biletu w przynajmniej w jednym z tradycyjnych kanałów dystrybucji.

Powodem decyzji były docierające do Urzędu Transportu

Kolejowego skargi pasażerów. Wynikało z nich, że w autobusach komunikacji zastępczej Kolei Mazowieckich podróżnym wsiadającym na przystankach pozbawionych kasy lub automatów biletowych wystawiane były wezwania do zapłaty za brak ważnego biletu wraz z opłatą dodatkową. Sprawa dotyczyła autobusów kursujących podczas trwającego ponad rok remontu linii kolejowej Warszawa - Grodzisk Mazowiecki.

Między 3 września 2017 r. a 15 lutego 2018 r. przewoźnik wystawił ponad 1600 wezwań do zapłaty za brak ważnego biletu. W części przypadków wezwania te były wystawiane także pasażerom wsiadającym na przystankach autobusowych, przy których sprzedaż biletów nie była prowadzona. Dotyczyło to przystanków zastępczej komunikacji autobusowej: Brwinów Pedagogiczna, Brwinów Stalowa, Grodzisk Mazowiecki Sienkiewicza, Grodzisk Mazowiecki Teligi, Milanówek Turczynek, Popularna, Pruszków Al. Wojska Polskiego, Pruszków Jasna, Pruszków os. Staszica/pętla, Pruszków Powstańców. Przystanki te były pozbawione automatu biletowego, mimo że są znacznie oddalone od stacji z kasami biletowymi. W przypadkach ujawnionych przez Prezesa UTK, wartość poszczególnych wezwań do zapłaty wahała się od 187,33 zł do 193,10 zł. Przewoźnik nie wprowadził sprzedaży biletów przez kierowców oraz nie zapewniał obecności pracowników drużyny konduktorskiej, którzy prowadziliby sprzedaż biletów.

– *Bezproblemowy zakup biletu stanowi jedno z podstawowych praw pasażerów. Uprawnienie to dotyczy także przypadków, gdy połączenia wykonywane są przy wykorzystaniu komunikacji zastępczej. Nie może być przyzwolenia na praktyki uniemożliwiające realizację przez pasażerów ich fundamentalnych praw, do których zalicza się uprawnienie do bezproblemowego zakupu biletu. Co więcej, uruchomienie dodatkowych lub zastępczych form sprzedaży biletów nie zwalnia przewoźników z obowiązku prowadzenia sprzedaży biletów w kanałach dystrybucji określonych przez przepisy* – zaznacza Ignacy Góra, Prezes Urzędu Transportu Kolejowego.

Prezes Urzędu Transportu Kolejowego jako niedopuszczaną ocenia sytuację, w której podróżni ponoszą negatywne

konsekwencje ograniczonej dostępności biletów, wynikające z przyczyn leżących jedynie po stronie przewoźnika.

Przewoźnikowi przysługuje prawo złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy lub skargi do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, przewoźnik kolejowy, który nie przestrzega lub narusza obowiązujące go przepisy rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 podlega karze pieniężnej. Za stwierdzone naruszenia Prezes Urzędu Transportu Kolejowego może nałożyć karę pieniężną do 2% ubiegłorocznego przychodu przedsiębiorcy. Kwestię kary i jej wysokości rozstrzygnie odrębne postępowanie administracyjne.

Odwołania prawne:

art. 9 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.