

Strona znajduje się w archiwum.

## Mniej skarg pasażerów, tylko część dotyczyło epidemii

09.02.2021

Pierwszy raz od wielu lat liczba skarg pasażerów nie przekroczyła tysiąca. W 2020 r. do Urzędu Transportu Kolejowego wpłynęły łącznie 944 skargi pasażerów, w tym 103 zgłoszenia dotyczyło bezpośrednio sytuacji związanej z epidemią COVID-19. Ponadto konsultanci UTK udzielili pasażerom łącznie 1340 porad za pośrednictwem infolinii.

W 2019 r. do UTK wpłynęło łącznie 1341 skarg. W 2020 r. skarg było 397 mniej. Główne tematy, których dotyczyły skargi i zapytania pasażerów w zakresie COVID-19 to:

- zwroty niewykorzystanych biletów,
- przypadki przekroczenia limitu przewożonych pasażerów,
- stan sanitarny pojazdów (brak bieżącej wody, mydła, środków do dezynfekcji),
- brak maseczek u współpasażerów,
- temperatura w pociągach (np. uwagi dot. stosowania

klimatyzacji z uwagi na ryzyko rozprzestrzeniania się wirusa).

Pozostałe zgłoszenia w 2020 r. dotyczyły m.in. niedogodnego rozkładu jazdy (szczególnie w okresie zawieszenia dużej liczby połączeń), postawy drużyn konduktorskich, wezwań do zapłaty czy niedostatecznego komfortu podróży bądź problemów z zakupem biletów.

Nowoczesne kanały komunikacji oferowane przez Urząd cieszą się największym zainteresowaniem pasażerów. Najczęstszą formą kontaktu pasażerów z UTK jest poczta elektroniczna oraz interaktywny formularz kontaktowy na stronie internetowej Urzędu.

Sygnały przekazywane do UTK przez pasażerów są bardzo ważnym źródłem informacji o problemach występujących na styku systemu kolejowego i jego klientów. Poza pomocą w indywidualnych przypadkach rozwiązujemy także systemowe problemy, wskazując podmiotom kolejowym obszary, które wymagają poprawy.

W przypadku niezapewnienia odpowiedniej jakości podróży pasażerowie mogą złożyć reklamację do przewoźnika i domagać się zwrotu części ceny biletu. Jeśli odpowiedź nie będzie satysfakcjonująca, można skontaktować się z Urzędem Transportu Kolejowego za pomocą [formularza internetowego](#) lub [wiadomości e-mail](mailto:pasazer@utk.gov.pl) na adres [pasazer@utk.gov.pl](mailto:pasazer@utk.gov.pl). Infolinia 22 460 40 80 dotycząca praw pasażerów jest czynna od poniedziałku do piątku w godz. 8.15 - 16.15.