

Kontrole pociągów w czasie ferii

17.01.2022

W trakcie ferii inspektorzy Urzędu Transportu Kolejowego prowadzą intensywne kontrole pociągów. Od 17 stycznia do 27 lutego pracownicy urzędu przeprowadzą dodatkowo ponad 100 kontroli. Szczególną uwagę zwrócą na warunki sanitarne – by podróżowanie w trakcie pandemii było bezpieczne. Z danych UTK wynika, że ponad połowa pasażerów dobrze ocenia bezpieczeństwo epidemiczne w pociągach.

Ferie rozpoczęły się już w województwach kujawsko-pomorskim, lubuskim, małopolskim, świętokrzyskim i wielkopolskim.

Inspektorzy UTK, w ramach dodatkowych kontroli, w obecności dziennikarzy sprawdzili pociąg Kolei Małopolskich z Krakowa do Skawiny. *„Zwiększamy liczbę kontroli prowadzonych przez inspektorów Urzędu Transportu Kolejowego, by każdy pasażer kolei w trakcie ferii miał pewność, że jego podróż pociągiem będzie bezpieczna i wygodna”* – mówił dr inż. Ignacy Góra, Prezes Urzędu Transportu Kolejowego.

W ubiegłym roku, mimo pandemii koronawirusa, pasażerowie podróżowali koleją chętniej niż w 2020 r. W okresie styczeń – listopad 2021 r. z usług kolei skorzystało 222,5 mln podróżnych, czyli o blisko 27 mln więcej niż w tym samym czasie w 2020 r. Podróżni dobrze oceniają bezpieczeństwo pod względem epidemicznym w pociągach i na dworcach. W grudniu 2021 r. UTK przeprowadził ankietę, którą wypełniło 1,5 tys. podróżujących koleją. Niemal 51% ankietowanych dobrze i bardzo dobrze oceniło bezpieczeństwo sanitarne w pociągach, a

prawie 74% udzieliło takich pozytywnych odpowiedzi w przypadku budynków dworcowych.

„Z najnowszego badania przeprowadzonego przez UTK wynika, że ponad 83% pasażerów lubi podróżować koleją. Ponad 50% pasażerów docenia transport kolejowy za konkurencyjny czas przejazdu i komfort podróżowania. To dobre informacje tuż po zakończonym Europejskim Roku Kolei” – podsumował dr inż. Ignacy Góra, Prezes UTK.

Jak wyglądają kontrole?

Kontrole UTK są niezapowiedziane i prowadzone przed wyruszeniem w trasę lub w trakcie jazdy pociągu. Inspektorzy sprawdzają elementy odpowiedzialne za bezpieczeństwo, m.in. zestawy kołowe i hamulce, stan techniczny drzwi, kwalifikacje maszynistów i drużyny konduktorskiej. Dużą wagę przywiązują do elementów związanych z komfortem podróżowania i przestrzeganiem praw pasażerów. Sprawdzają czystość składu, toalety i ich wyposażenie, działanie ogrzewania oraz oświetlenia, informacji megafonowej i wizualnej oraz odpowiednie oznaczenie relacji pociągu. Zwracają również uwagę na frekwencję.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Prezes UTK nakazuje ich usunięcie i dokładną analizę, by nie powtarzały się w przyszłości. Może również w drodze decyzji stwierdzić naruszenie przepisów w zakresie bezpieczeństwa transportu kolejowego, wyłączyć z eksploatacji pojazd kolejowy lub ograniczyć jego eksploatację. Jeśli naruszenia nie zostaną usunięte we wskazanym terminie, to przewoźnikowi grozi do 5 tys. euro kary za każdy dzień opóźnienia.

W ubiegłym roku w trakcie dodatkowych kontroli inspektorzy UTK sprawdzili 201 pociągów. W wyniku stwierdzonych nieprawidłowości w 57 przypadkach zostały wydane decyzje wyłączające pojazdy z eksploatacji lub ograniczające eksploatację. Najczęściej powtarzające się naruszenia to uszkodzone drzwi, błędy w dokumentacji, nieprawidłowe oznakowanie pojazdów i niedziałające tablice systemu

informacji pasażerskiej.

Prawa pasażerów

Jeśli przewoźnik nie zapewni odpowiedniej jakości podróży, pasażerowie mogą złożyć do niego reklamację i domagać się zwrotu części ceny biletu. Prawo europejskie przewiduje odszkodowania za opóźnienie pociągów dalekobieżnych. W przypadku opóźnień od godziny do dwóch jest to 25% ceny biletu, przy ponaddwugodzinnym opóźnieniu – połowa ceny biletu. Odszkodowanie jest jednak wypłacane tylko wtedy, gdy przekracza równowartość 4 euro.

Na nieprawidłowe funkcjonowanie systemu kolejowego można poskarżyć się do Prezesa UTK. W 2021 r. do UTK wpłynęło 1349 zapytań, skarg i wniosków pasażerskich (o 30% więcej niż w 2020 r.). Liczba przyjętych zgłoszeń jest analogiczna do tej, którą zanotowano w okresie 2018 – 2019, co świadczy o ponownym zainteresowaniu pasażerów transportem kolejowym na poziomie sprzed pandemii koronawirusa SARS-CoV-2.

Gdzie składać skargi

Pasażerowie, którzy chcą złożyć skargę lub reklamację, w pierwszej kolejności powinni skontaktować się z przewoźnikiem. Jeśli odpowiedź nie będzie satysfakcjonująca, można skontaktować się z Urzędem Transportu Kolejowego za pomocą [formularza internetowego](#) lub [wiadomości e-mail](#) na adres pasazer@utk.gov.pl. Infolinia 22 460 40 80 dotycząca praw pasażerów jest czynna od poniedziałku do piątku w godz. 8.15 - 16.15. .

Prezes Urzędu Transportu Kolejowego przyjmuje również zgłoszenia podróżnych w zakresie bezpieczeństwa w ruchu kolejowym. W tych sprawach można skontaktować się przez aplikację „Bezpiecznik”, za pomocą [formularza internetowego](#), [wiadomości e-mail](#) na adres bezpieczenstwo@utk.gov.pl lub pod numerem telefonu 22 749 15 85.

