

Sprawozdanie z działalności
Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego
realizacja zadań dotyczących rozporządzenia 2021/782/UE
dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym
Rok 2023 i 2024

1. Informacje o systemie krajowym

Prezes Urzędu Transportu Kolejowego („Prezes UTK”) jest organem wyznaczonym zgodnie z art. 31 ust. 1 rozporządzenia 2021/782/UE¹ odpowiedzialnym za egzekwowanie tego rozporządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Prezes UTK jest krajową władzą bezpieczeństwa i krajowym regulatorem transportu kolejowego w rozumieniu przepisów Unii Europejskiej z zakresu bezpieczeństwa, interoperacyjności i regulacji transportu kolejowego, właściwym w sprawach:

- 1) regulacji transportu kolejowego,
- 2) licencjonowania transportu kolejowego,
- 3) nadzoru technicznego nad eksploatacją i utrzymaniem infrastruktury kolejowej oraz pojazdów kolejowych,
- 4) bezpieczeństwa ruchu kolejowego,
- 5) interoperacyjności i spójności technicznej transportu kolejowego,
- 6) licencji i świadectw maszynistów².

Ponadto Prezes UTK jest organem właściwym w sprawach nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym³.

Zgodnie z przepisami krajowymi⁴, do zadań Prezesa UTK w zakresie nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym należy nadzór nad przestrzeganiem przepisów rozporządzenia 2021/782/UE.

Prezesa UTK powołuje Prezes Rady Ministrów spośród osób wyłonionych w drodze otwartego i konkurencyjnego naboru⁵. Kadencja Prezesa UTK trwa 5 lat od dnia powołania⁶.

Obsługę Prezesa UTK zapewnia Urząd Transportu Kolejowego („UTK”)⁷.

¹ rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE. L 2021 Nr 172, str. 1) („rozporządzenie 2021/782/UE”)

² art. 10 ust. 1 pkt 1-6 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym r. (Dz.U. z 2024 r. poz. 697) („ustawa o transporcie kolejowym”)

³ art. 10 ust. 1a ustawy o transporcie kolejowym

⁴ art. 13 ust. 1b pkt 1 ustawy o transporcie kolejowym

⁵ art. 11 ust. 1 ustawy o transporcie kolejowym

⁶ art. 11b ust. 1 ustawy o transporcie kolejowym

⁷ § 1 ust. 1 Statutu Urzędu Transportu Kolejowego stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 159 Prezesa Rady Ministrów z dnia 7 listopada 2017 r. (M.P. z 2023 r. poz. 541)

UTK jest jednostką budżetową sektora finansów publicznych nieposiadającą osobowości prawnej, która pokrywa swoje wydatki bezpośrednio z budżetu, a pobrane dochody odprowadza na rachunek dochodów budżetu państwa⁸.

W strukturze organizacyjnej UTK komórką organizacyjną realizującą zadania z zakresu nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym jest Departament Przewozów Pasażerskich, który odpowiada w szczególności za⁹:

- 1) nadzór nad przestrzeganiem przepisów dotyczących praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym,
- 2) prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawach o naruszenie przepisów o ochronie praw pasażerów oraz w sprawach nakładania kar pieniężnych związanych ze stwierdzonymi naruszeniami,
- 3) nadzór nad systemami gwarantującymi bezpieczeństwo osobiste pasażerów oraz ich bagażu,
- 4) nadzór nad realizacją obowiązków w zakresie informacji dla pasażerów ze strony przewoźników kolejowych, zarządców infrastruktury i zarządzających dworcami oraz działania na rzecz rozwoju zintegrowanych systemów informacyjnych,
- 5) nadzór nad zapewnieniem niedyskryminującego dostępu do usług kolejowych osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz koordynację działań na rzecz pełnego dostępu,
- 6) monitorowanie jakości obsługi podróżnych i przygotowywania oraz funkcjonowania procedur w tym zakresie, w tym nadzór nad systemami zarządzania jakością u przewoźników kolejowych i zarządców dworców,
- 7) działania ukierunkowane na upowszechnianie wiedzy o prawach przysługujących pasażerom, promujące korzystanie z transportu kolejowego, ułatwiające dotarcie do kompleksowych informacji pomocnych w planowaniu i realizacji podróży,
- 8) tworzenie optymalnych warunków dla rozstrzygania sporów między pasażerami a przewoźnikami, zarządcami infrastruktury, sprzedawcami biletów i operatorami turystycznymi,
- 9) przyjmowanie i rozpatrywanie skarg pasażerów,
- 10) współpracę z odpowiednimi organami administracji, podmiotami gospodarczymi i organizacjami pozarządowymi w zakresie inicjowania i podejmowania działań, mających na celu poprawę jakości oraz rozwój pasażerskich przewozów

⁸ ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz.U. z 2024 r. poz. 1530)

⁹ § 29 ust. 1 i 2 Zarządzenia nr P.021.6.2025 Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego z dnia 13 lutego 2025 r. w sprawie regulaminu organizacyjnego Urzędu Transportu Kolejowego

kolejowych, w tym dostępności transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej sprawności ruchowej.

2. Korzystanie z wyłączeń – rozwój rynku kolejowego

Rzeczpospolita Polska skorzystała z możliwości wyłączenia¹⁰ stosowania części przepisów rozporządzenia 2021/782/UE w odniesieniu do poszczególnych usług.

Zgodnie z przepisami krajowymi¹¹:

1. Przepisów rozporządzenia 2021/782/UE nie stosuje się do kolejowych przewozów osób:

1) które są świadczone wyłącznie na użytek historyczny lub turystyczny, z wyjątkiem przepisów art. 13 i art. 14 tego rozporządzenia;

2) miejskich i podmiejskich, z wyjątkiem przepisów art. 4-8, art. 9 ust. 1, art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1, 2 i 4-7, art. 13, art. 14, art. 16, art. 18 ust. 1, 2, 4, 5 i 7, art. 20 ust. 1 i art. 21-30 tego rozporządzenia, z tym że:

a) art. 6 ust. 4 tego rozporządzenia stosuje się od dnia 7 czerwca 2025 r.,

b) art. 10 tego rozporządzenia stosuje się od dnia 7 czerwca 2030 r.;

3) regionalnych, z wyjątkiem przepisów art. 4-14, art. 16, art. 18, art. 20 ust. 1 i art. 21-30 tego rozporządzenia, z tym że:

a) art. 6 ust. 4 tego rozporządzenia stosuje się od dnia 7 czerwca 2025 r.,

b) art. 9 ust. 2 i 3 tego rozporządzenia stosuje się od dnia 10 grudnia 2028 r.,

c) art. 10 tego rozporządzenia stosuje się od dnia 7 czerwca 2030 r.,

d) art. 18 ust. 3 tego rozporządzenia stosuje się od dnia 7 czerwca 2028 r.;

4) międzynarodowych, których co najmniej jeden planowany przystanek jest wykonywany poza Unią Europejską, z wyjątkiem przepisów art. 4-8, art. 9 ust. 1 i 2, art. 10, art. 11, art. 13, art. 14, art. 16, art. 17, art. 18 ust. 1, 2, 4, 5 i 7 oraz art. 19-30 tego rozporządzenia, z tym że:

a) art. 6 ust. 4 tego rozporządzenia stosuje się od dnia 7 czerwca 2025 r.,

b) art. 10 tego rozporządzenia stosuje się od dnia 7 czerwca 2030 r.

¹⁰ art. 2 ust. 2 i 6 lit. a-b rozporządzenia 2021/782/UE

¹¹ art. 3a ust. 1-3 ustawy o transporcie kolejowym

2. Przepisy art. 6 ust. 4 rozporządzenia 2021/782/UE do dalekobieżnych krajowych przewozów osób i międzynarodowych przewozów osób wykonywanych na obszarze Unii Europejskiej stosuje się od dnia 7 czerwca 2025 r.

3. Przepisy art. 10 rozporządzenia 2021/782/UE do dalekobieżnych krajowych przewozów osób i międzynarodowych przewozów osób wykonywanych na obszarze Unii Europejskiej stosuje się od dnia 7 czerwca 2030 r.

3. Proces rozpatrywania skarg

Prezes UTK rozpatruje skargi dotyczące naruszenia praw pasażerów w transporcie kolejowym¹².

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, do skargi skierowanej do Prezesa UTK pasażer powinien dołączyć następujące dokumenty¹³:

- 1) kopię skargi lub reklamacji skierowanej do przewoźnika kolejowego, operatora stacji pasażerskiej, zarządzającego peronem, sprzedawcy biletów, organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2020 r. poz. 2139 oraz z 2021 r. poz. 1641);
- 2) odpowiedź podmiotu, o którym mowa w pkt 1, na skargę lub reklamację, jeżeli została udzielona;
- 3) bilet na daną trasę, a w przypadku biletu elektronicznego - dane umożliwiające identyfikację warunków zawartej umowy przewozu, w szczególności numer biletu, datę i godziny przewozu oraz rodzaj pociągu, lub potwierdzenie rezerwacji;
- 4) inne istotne dokumenty potwierdzające naruszenie prawa pasażerów w ruchu kolejowym.

Przepisy krajowe nie wprowadzają terminu na złożenie przez pasażera skargi do krajowego organu w sprawie naruszenia praw pasażerów w transporcie kolejowym.

Po wysłaniu skargi do UTK pasażer otrzymuje automatyczne potwierdzenie jej przyjęcia wraz ze wskazaniem zakresu działalności organu.

Średni czas, w którym krajowy organ rozpatrujący skargi rozpatruje skargi wynosi:

¹² art. 13 ust. 3c pkt 4 ustawy o transporcie kolejowym

¹³ art. 14a ust. 5 ustawy o transporcie kolejowym

- w przypadkach standardowych - niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni,
- w skomplikowanych sprawach - nie później niż w ciągu 1 miesiąca,
- w sprawach, które wiążą się z postępowaniem sądowym - w zależności od rozstrzygnięcia sądu.

Natomiast w celu pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy pasażerami a przedsiębiorstwami kolejowymi został powołany Rzecznik Praw Pasażera Kolei („RPPK”) przy Prezesie UTK¹⁴.

Postępowanie polubowne może być prowadzone wtedy, gdy pasażer skieruje wcześniej do przewoźnika reklamację (zawierającą wniosek o wypłatę określonej kwoty np. z powodu nieprawidłowego wykonania umowy przewozu), lecz nie uzyska satysfakcjonującego rozstrzygnięcia¹⁵. Postępowanie takie jest dobrowolne dla obu stron, ma charakter zbliżony do mediacyjnego, a jego celem jest uzgodnienie kompromisowego rozwiązania, które zarówno pasażer, jak i przewoźnik mogliby uznać.

RPPK jest członkiem Travel-Net - sieci podmiotów prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych w sektorze transportu.

Prezes UTK w toku prowadzonych kontroli podmiotów kolejowych realizowanych także w związku ze skargami pasażerskimi, stwierdza nieprawidłowości oraz w przypadku ich wystąpienia nakazuje usunięcie w określonym terminie. Wydaje także decyzje ograniczające eksploatację pojazdów kolejowych lub wstrzymujące ruch kolejowy oraz prowadzi postępowania w sprawie nakazu usunięcia naruszeń.

UTK rozpatruje skargi, które wpływają za pośrednictwem:

- poczty elektronicznej,
- formularza zamieszczonego na stronie internetowej (dostępny wyłącznie w języku polskim)¹⁶,
- infolinii,
- poczty tradycyjnej,
- systemu ePUAP / eDoręczenia
- osobiście w siedzibie UTK.

¹⁴ art. 16a ustawy o transporcie kolejowym;

¹⁵ art. 16e ust. 2 ustawy o transporcie kolejowym;

¹⁶ <https://utk.gov.pl/pl/urząd/kontakt/formularz-kontaktowy/11290,Formularz-kontaktowy.html>

W przypadku wpływu skargi w języku angielskim, odpowiedź jest udzielana w dwóch językach – polskim (urzędowym) i angielskim.

UTK prowadzi stronę internetową oraz specjalne podstrony dla podróżnych korzystających z transportu kolejowego, na których pasażerowie są informowani o ich prawach oraz możliwości złożenia skargi. Strony są publikowane w językach polskim¹⁷.

Pasażerowie są informowani o możliwości złożenia skargi do Prezesa UTK również za pośrednictwem:

- plakatów informacyjnych dostępnych między innymi na dworcach kolejowych,
- działań edukacyjnych realizowanych cyklicznie na największych stacjach pasażerskich w ramach akcji pod hasłem „Dzień Pasażera”,
- publikacji przewoźników i zarządców stacji pasażerskich na stronach internetowych.

UTK prowadzi również kontrole podmiotów kolejowych, podczas których weryfikuje obowiązek publikacji informacji o prawach pasażerów oraz danych kontaktowych do organu sprawującego nadzór nad przestrzeganiem rozporządzenia 2021/782/UE.

¹⁷ <https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie>) i angielskim (<https://utk.gov.pl/en/passenger-rights/passenger-rights-in-rail-trans/20197,Passenger-rights-in-rail-transport.html>)

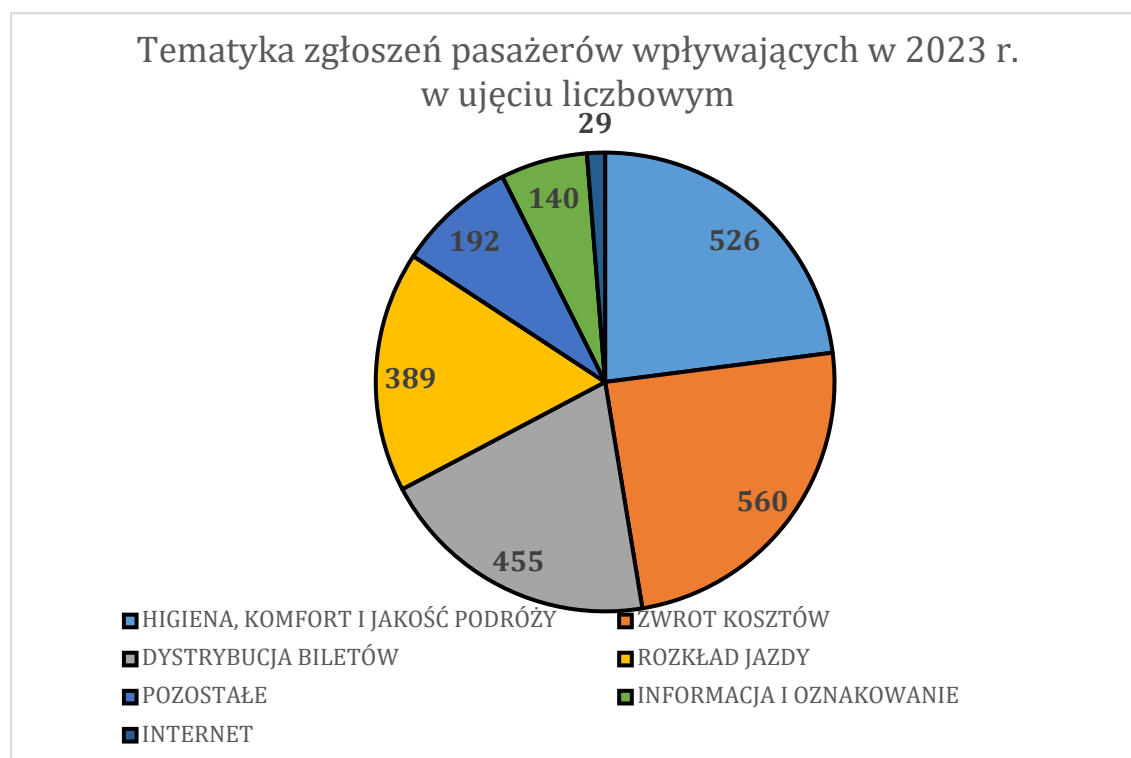
4. Statystyki skarg

Tabela 4.1 - Dane statystyczne dotyczące skarg złożonych do Krajowego Organu Egzekwującego Prawo								
Rok	Liczba skarg ¹⁸	Przyczyna skargi						Uwagi
		* Jeśli to możliwe, proszę o wskazanie artykułu z odpowiedniego rozdziału						
		Umowa przewozu, informacje i bilety (Rozdział II)	Odpowiedzialność przedsiębiorstw kolejowych wobec pasażerów oraz za ich bagaż (Rozdział III)	Opóźnienia, utrata połączeń i odwołania (Rozdział IV)	Osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się (Rozdział V)	Bezpieczeństwo, skargi oraz jakość usług (Rozdział VI)	Inne	
Od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r.	1811	476	10	597	47	140	474	
Od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 r.	2180	471	8	761	56	252	662	

¹⁸ Z uwagi na możliwość zakwalifikowania jednego wpływu do kilku kategorii, suma zgłoszeń podzielonych ze względu na kategorie jest wyższa niż ogólna liczba otrzymanych przez UTK wpływów od pasażerów.

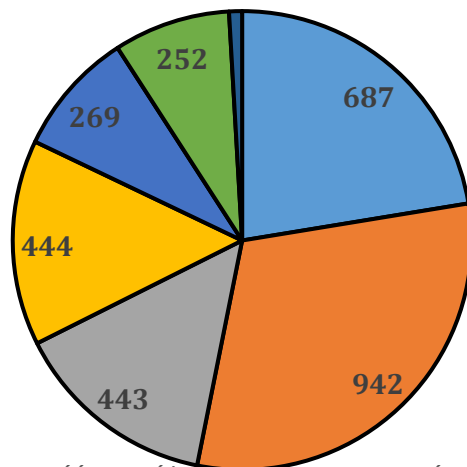
W 2024 r. wpłynęło 2180 zapytań, skarg i wniosków pasażerskich. Jest to najwyższa liczba zarejestrowanych spraw rocznie w historii UTK. W stosunku do roku 2023 zanotowano ponad 20% wzrost liczby wpływów skargowych, tj. 369 więcej.

Należy uznać, że wzrost liczby prowadzonych spraw jest związany ze znaczącym wzrostem zainteresowania transportem kolejowym oraz rekordami przewozowymi odnotowanymi przez przewoźników pasażerskich w Polsce w 2024 r. (z 374,4 mln w 2023 r. do 407,5 mln w 2024 r.).¹⁹



¹⁹ <https://utk.gov.pl/pl/dokumenty-i-formularze/opracowania-urzedu-tran/22058,Podsumowanie-2024-r-w-przewozach-pasazerskich-i-towarowych.html>

Tematyka zgłoszeń pasażerów wpływających w 2024 r.
w ujęciu liczbowym



- HIGIENA, KOMFORT I JAKOŚĆ PODRÓŻY
- ZWROT KOSZTÓW
- DYSTRYBUCJA BILETÓW
- ROZKŁAD JAZDY
- POZOSTAŁE
- INFORMACJA I OZNAKOWANIE
- INTERNET

Tematyka zgłoszeń pasażerskich wpływających do UTK

Zwrot kosztów	Higiena, komfort i jakość podróży	Rozkład jazdy
Wpływy stanowiące reklamacje z tytułu opóźnienia pociągu, dodatkowych kosztów podróży oraz wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety na przejazd.	Skargi dotyczące bezpieczeństwa podróży, wysokiej frekwencji w pociągach, niewłaściwej temperatury, nieuprzejmej obsługi, niesprawnych pojazdów kolejowych.	Korespondencja o tematyce punktualności, realizacji skomunikowań oraz niedogodnego rozkładu jazdy.

Dystrybucja biletów	Informacja i oznakowanie	Internet	Pozostałe
Zapytania dotyczące przysługujących ulg ustawowych oraz skargi na brak dostępności biletów lub sprzedaż w niewłaściwej cenie.	Skargi na nieprawidłową informację pasażerską na stacjach kolejowych i w pociągach oraz niewłaściwe zestawienie pociągów.	Korespondencja dotycząca nieprawidłowego funkcjonowania elektronicznych systemów sprzedaży biletów oraz wyszukiwarek połączeń.	Sygnały pasażerskie o braku udzielenia odpowiedzi w terminie przez podmioty kolejowe oraz inne wpływy i sugestie pasażerów.

5. Kary

Stosownie do wymogów rozporządzenia 2021/782/UE²⁰, Rzeczpospolita Polska przyjęła przepisy dotyczące sankcji mających zastosowanie w przypadkach naruszenia niniejszego rozporządzenia oraz podjęła niezbędne działania, aby zapewnić ich wykonanie.

Zgodnie z przepisami krajowymi²¹, karze pieniężnej podlega zarządca, przewoźnik kolejowy, operator stacji pasażerskiej, zarządzający peronem, sprzedawca biletów, organizator turystyki, przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, który nie przestrzega lub narusza obowiązujące go przepisy art. 4, art. 6 i art. 8-30 rozporządzenia 2021/782/UE.

W celu zapewnienia, aby stosowane sankcje były skuteczne, proporcjonalne i odstraszające, przepisy krajowe przewidują obligatoryjność kary pieniężnej za każde stwierdzone w drodze decyzji administracyjnej naruszenie przepisów.

Za naruszenie przez przedsiębiorcę każdego z wymienionych powyżej przepisów rozporządzenia 2021/782/UE Prezes UTK nakłada, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości do 2% rocznego przychodu przedsiębiorcy, osiągniętego w poprzednim roku obrotowym²².

Ustalając wysokość kary pieniężnej, Prezes UTK uwzględnia zakres naruszenia przepisu, dotychczasową działalność podmiotu oraz jego możliwości finansowe²³.

Prezes UTK może nałożyć, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości stanowiącej równowartość do 5000 euro za każdy dzień zwłoki w wykonaniu określonych w ustawie o transporcie kolejowym decyzji albo wyroków sądowych w określonych w ustawie o transporcie kolejowym sprawach²⁴.

Nie nakłada się kary pieniężnej, jeżeli przewoźnik kolejowy, zarządca, operator stacji pasażerskiej, zarządzający peronem, sprzedawca biletów, organizator turystyki, przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, przed dniem wydania decyzji stwierdzającej naruszenie przepisów,

²⁰ art. 35 ust. 1 rozporządzenia 2021/782/UE

²¹ art. 66 ust. 1 pkt 6 ustawy o transporcie kolejowym

²² art. 66 ust. 2 ustawy o transporcie kolejowym

²³ art. 66 ust. 2b ustawy o transporcie kolejowym

²⁴ art. 66 ust. 2aa pkt 1-2 ustawy o transporcie kolejowym

dobrowolnie usunął naruszenie lub wypełnił obowiązki wynikające z rozporządzenia 2021/782/UE²⁵.

Niezależnie od kary pieniężnej określonej w ustawie o transporcie kolejowym, Prezes UTK może nałożyć karę pieniężną na kierownika zarządcy i przewoźnika kolejowego, z tym że kara ta może być wymierzona w kwocie nie większej niż 300% jego wynagrodzenia miesięcznego²⁶.

W okresie sprawozdawczym Prezes UTK nie stwierdził naruszenia przepisów rozporządzenia 2021/782/UE oraz nie nałożył z tego tytułu kary pieniężnej.

6. Działania podjęte w celu wdrożenia i monitorowania rozporządzenia

Prezes UTK przeprowadził szereg szkoleń i spotkań dla podmiotów rynku kolejowego (pasażerskich przewoźników kolejowych, zarządców infrastruktury, zarządców dworców, sprzedawców biletów, operatorów turystycznych, organizatorów transportu) w zakresie nowelizacji przepisów rozporządzenia 1371/2007/WE²⁷.

W szkoleniach brali udział także rzecznicy praw konsumentów. Podczas szkoleń Prezes UTK przedstawił zmiany prawne wynikające ze stosowanego od 7 czerwca 2023 r. rozporządzenia 2021/782/UE, które zastąpiło dotychczasowe rozporządzenie 1371/2007/WE w tym obszarze. Ponadto omówiona została ogólna tematyka dotycząca ochrony praw pasażerów w transporcie kolejowym, praktyczne problemy w stosowaniu przepisów dotychczasowego rozporządzenia 1371/2007/WE, orzecznictwo oraz przyczyny nowelizacji tego aktu prawnego.

Ponadto zasygnalizowane zostały najważniejsze zmiany wynikające ze znowelizowanej wersji ww. rozporządzenia. Szczególna uwaga uczestników została zwrócona na nowe obowiązki podmiotów kolejowych w zakresie obsługi pasażerów oraz ochrony ich praw, w szczególności obowiązkowe szkolenia dla pracowników transportu kolejowego z obsługi osób z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Udzielono również odpowiedzi na pytania uczestników szkolenia.

²⁵ art. 66 ust. 2c ustawy o transporcie kolejowym

²⁶ art. 66 ust. 3 ustawy o transporcie kolejowym

²⁷ rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE. L 2007 Nr 315, str. 14) („rozporządzenie 1371/2007/UE”)

Cykl szkoleń i spotkań był inicjowany ze strony organu regulacyjnego i wzięty w nich udział łącznie 362 osoby. w 2022 r. – 128 uczestników, w 2023 r. – 123 uczestników, a w 2024 r. – 111 uczestników.

Wdrażanie i monitorowanie rozdziału V dotyczącego dostępności i informacji, a także artykułów 23 i 24 dotyczących pomocy i warunków, na jakich jest ona udzielana

Prezes UTK sprawuje stały nadzór nad działalnością podmiotów świadczących usługi na rynku pasażerskich przewozów kolejowych m.in. w zakresie zapewnienia niedyskryminującego dostępu do usług kolejowych osobom z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

Do UTK w 2023 i 2024 roku wpływały zgłoszenia pasażerskie dotyczące nieprawidłowości w zapewnieniu asysty podczas podróży transportem kolejowym osób z niepełnosprawnością oraz możliwości naruszenia przepisów rozporządzenia 2021/782/UE w odniesieniu do obowiązków poszczególnych podmiotów kolejowych w tym zakresie. Prezes UTK otrzymywał sygnały bezpośrednio od pasażerów, jak również były one przekazywane przez Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych.

W związku z powyższym, UTK wystosował wystąpienia interwencyjne, w których skupiono się na indywidualnych nieprawidłowościach związanych z zapewnieniem asysty osobom o szczególnych potrzebach.

Prezes UTK zwracał także uwagę na konieczność usuwania barier ograniczających mobilność pasażerów o szczególnych potrzebach oraz podejmował działania w przypadku awarii urządzeń wspomagających poruszanie się na stacjach i dworcach kolejowych.

Jednocześnie, do Prezesa UTK wpłynęły zgłoszenia pasażerskie dotyczące utrudnień w podróży osób z niepełnosprawnością, które wystąpiły w pociągach międzynarodowych uruchamianych w kooperacji kilku przewoźników kolejowych. W ramach współpracy sygnalizowano poszczególne przypadki nieprawidłowości organom odpowiedzialnym za egzekwowanie praw pasażerów i nadzór nad przestrzeganiem przepisów rozporządzenia 2021/782/UE – zgodnie z ich właściwością terytorialną.

Ponadto, w związku z rozpoczęciem stosowania od 7 czerwca 2023 r. nowego aktu prawa europejskiego – rozporządzenia 2021/782/UE Prezes UTK przeprowadził w 2023 i 2024 roku działania weryfikacyjne obejmujące swoim zakresem sprawdzenie poprawności informowania pasażerów z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się przez podmioty kolejowe o przysługującej im możliwości

wsparcia w podróży. Czynności sprawdzające polegały na weryfikacji informacji na stronach internetowych przewoźników kolejowych i zarządców infrastruktury oraz materiałów informacyjnych dostępnych na dworcach, peronach oraz w pociągach. W przypadku nieaktualnych informacji, Prezes UTK występował do podmiotów kolejowych o ich aktualizację.

W okresie sprawozdawczym UTK realizował działania kontrolne w zakresie kontroli dworców kolejowych oraz stacji pasażerskich. Najczęstszymi nieprawidłowościami stwierdzonymi w toku kontroli były brak publikacji rozkładów jazdy oraz informacji o prawach pasażerów kolei, a także brak udostępnienia podróźnym regulaminów korzystania z tych obiektów. Natomiast w zakresie dostępności obiektów i dostosowania do potrzeb osób z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się nieprawidłowości dotyczyły braku kontrastów linii prowadzących dla osób niewidomych, braku oznaczenia przeszkód przezroczystych oraz nieprawidłowego oznaczenia usług w obiekcie na zainstalowanych planach tyflograficznych.

UTK otrzymał także sygnały pasażerskie dotyczące niewłaściwego zachowania pracowników podmiotów kolejowych względem podróźnych. Zgłoszenia dotyczyły między innymi drużyn konduktorskich i ochrony dworców kolejowych.

W uzasadnionych przypadkach, Prezes UTK występował do pracodawców ww. osób o przeprowadzenie postępowań wyjaśniających na okoliczności opisane przez podróźnych.

UTK realizował także zadanie udzielania informacji podróźnym z niepełnosprawnością i ich opiekunom z zakresu obowiązujących ulg ustawowych w transporcie kolejowym oraz przysługujących im uprawnień w podróży pociągami. Zapytania pasażerskie były kierowane do UTK zarówno w korespondencji tradycyjnej, elektronicznej, jak również za pośrednictwem infolinii pasażerskiej.

W 2023 r. 47 zgłoszeń, natomiast w 2024 r. 56 zgłoszeń dotyczyło zagadnień związanych z podróżami osób z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się, na które UTK każdorazowo udzielał kompleksowej odpowiedzi.

Wdrażanie i monitorowanie artykułu 26 dotyczącego szkoleń związanych z obsługą osób z niepełnosprawnością

UTK w ramach czynności weryfikacyjnych po otrzymanych skargach pasażerskich każdorazowo zwraca się do podmiotów kolejowych o udzielenie informacji czy pracownicy, których dotyczą skargi podróźnych z niepełnosprawnościami uczestniczyli w szkoleniach z obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami.

Prezes UTK kieruje także pracami Zespołu zadaniowego ds. osób z niepełnosprawnościami, który zrzesza podmioty rynku kolejowego i w ramach cyklicznych spotkań omawia zagadnienia związane z realizacją wsparcia osób ze szczególnymi potrzebami.

Ponadto, Prezes UTK realizuje projekt dofinansowany ze środków Unii Europejskiej pn. „Zapewnienie jednolitych standardów oraz systemu szkolenia pracowników sektora kolejowego w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie przemieszczania i komunikowania się”, na podstawie Porozumienia nr FERS.03.03-IZ.00-0001/24 o dofinansowaniu projektu ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Głównym celem projektu jest zapewnienie w sektorze pasażerskich przewozów kolejowych jednolitych standardów obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami. Zgodnie z założeniami projektu w celu zapewnienia przez przedsiębiorstwa kolejowe prawidłowej realizacji asysty dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami, przeszkoleni zostaną pracownicy, którzy następnie zostaną opiekunami dostępności, a jednocześnie trenerami wewnętrznymi w swoich organizacjach.

Do najważniejszych wskaźników do osiągnięcia w projekcie należy zaliczyć:
6000 - liczba przeszkolonych w formie online osób wykonujących określone zadania związane z bezpośrednią obsługą osób z niepełnosprawnościami lub osób ze szczególnymi potrzebami;
230 - liczba przeszkolonych w formie stacjonarnej osób w celu przygotowania do pełnienia roli opiekuna dostępności w organizacji;
75 - liczba przeszkolonych w formie stacjonarnej przedstawicieli kadry zarządzającej;
12 - liczba podmiotów, których przedstawiciele wezmą udział w szkoleniach.
Projekt zakłada także stworzenie, na bazie wypracowanych rozwiązań platformy e-learningowej.

Zadanie dofinansowane jest ze środków Unii Europejskiej (program Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027). Wartość dofinansowania UE (EFRR) w PLN: 8 252 000, 00.

Wdrażanie i monitorowanie artykułów 18, 19 i 20 dotyczących zwrotu kosztów i zmiany trasy, rekompensaty i pomocy w przypadku odwołania lub opóźnienia odjazdu pociągu

W ramach działalności organu prowadzone są weryfikacje stron internetowych podmiotów kolejowych, regulaminy przewozu osób oraz inne informacje handlowe, w których przewoźnicy pasażerscy informują podróżnych o przysługujących

im prawach do zwrotu kosztów i zmiany trasy, rekompensaty i pomocy w przypadku odwołania lub opóźnienia odjazdu pociągu.

Podróżni zwracają się do Prezesa UTK z wnioskami o weryfikację prawidłowości rozpatrzenia reklamacji skierowanych do podmiotów kolejowych. UTK w ramach monitorowania zgłoszeń pasażerów występuje do podmiotów kolejowych o przekazanie dokumentacji sprawy oraz analizuje prawidłowość decyzji reklamacyjnych.

Prezes UTK w 2023 i 2024 r. otrzymał korespondencję od pasażerów, którzy ponieśli dodatkowe koszty z tytułu odwołania pociągów, natomiast ich roszczenia kierowane do przewoźnika nie zostały uznane. UTK analizował merytorycznie każdy przypadek uchylecia się od odpowiedzialności przez podmioty kolejowe i w wielu przypadkach podejmował interwencje, które skutkowały zmianą decyzji reklamacyjnej przez przewoźników kolejowych na korzyść pasażera.

Ponadto, Prezes UTK monitoruje rynek pasażerskich przewozów kolejowych oraz informacje prasowe dotyczące utrudnień w podróży koleją. Na podstawie zgromadzonego materiału zwraca się do podmiotów kolejowych o przedstawienie wyjaśnień, a w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości wzywa podmioty do ich usunięcia i podjęcia działań naprawczych.

W przypadku uzasadnionych wątpliwości nieprawidłowego rozpatrywania reklamacji przez przewoźnika kolejowego, Prezes UTK każdorazowo wzywa podmiot do przekazania pełnej dokumentacji sprawy w celu przeprowadzenia analizy.

Wdrażanie i monitorowanie artykułu 30 dotyczącego informacji o prawach pasażerów

W związku z wejściem w życie przepisów rozporządzenia 2021/782/UE, Prezes UTK w 2023 r. monitorował stopień przygotowania oraz wdrożenia przepisów przez przedsiębiorstwa kolejowe.

Na stronie internetowej UTK poinformował o zmianach w zakresie praw i obowiązków pasażerów m.in. o skróceniu czasu wymaganego do zgłoszenia potrzeby uzyskania pomocy/asysty w podróży przez osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się z 48 godzin do 24, zasadach sprzedaży tzw. wspólnego biletu oraz przypadkach umożliwiających zwolnienie się przewoźnika z odpowiedzialności odszkodowawczej za opóźnienie.

W ramach czynności kontrolnych na dworcach kolejowych, Prezes UTK w 2023 i 2024 r. weryfikował publikacje dla podróżnych o ich prawach i obowiązkach wynikających z rozporządzenia unijnego dotyczącego praw pasażerów.

Oprócz obowiązku publikacji informacji o prawach pasażerów kolei, zarządca obiektu ma także obowiązek udostępniać dane kontaktowe do Prezesa UTK – jako organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów wspomnianego rozporządzenia.

Weryfikacji poddane zostały także strony internetowe podmiotów kolejowych.

Wdrażanie i monitorowanie artykułu 33 dotyczącego rozpatrywania skarg

Prezes UTK na bieżąco weryfikował strony internetowe przewoźników kolejowych oraz dokumenty wewnętrzne podmiotów, które regulują proces rozpatrywania skarg pasażerów.

UTK w ramach monitorowania prawidłowości procesu obsługi zgłoszeń, zwracał się do podmiotów kolejowych o przekazanie kopii dokumentacji sprawy.

7. Wnioski i zmiany zaobserwowane od czasu poprzedniego sprawozdania

Nowe przepisy dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym zostały przyjęte przez podmioty kolejowe bez istotnych problemów. Prezes UTK miał wpływ na odpowiednie przygotowanie rynku na wejście w życie nowelizacji rozporządzenia 1371/2007/WE, organizując zarówno szkolenia, jak i poprzez działania informacyjne. Rzeczpospolita Polska wywiązała się z obowiązku wyznaczenia organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów rozporządzenia 2021/782/UE oraz określiła w przepisach krajowych sankcje za naruszenie przepisów tego rozporządzenia. Rzeczpospolita Polska skorzystała z możliwości wyłączenia stosowania części przepisów rozporządzenia 2021/782/UE w odniesieniu do poszczególnych usług.

W związku z rosnącą liczbą pasażerów na kolei rośnie także liczba spraw zgłaszanych do UTK. Obserwowany na przestrzeni ostatnich lat wzrost popularności kolei i rozwój tego sektora skłaniają do twierdzenia, że liczba zgłoszeń do UTK będzie wzrastać. Zarówno w 2023 r. i jak w 2024 r. pasażerowie najczęściej skarżyli się na higienę, komfort i jakości podróży oraz dystrybucję biletów. Wyniki te mają niewątpliwie związek z wysoką frekwencją pasażerów, którzy – na skutek występującego w składach zatłoczenia oraz punktualności pociągów – wielokrotnie składali reklamacje dotyczące czasu oraz jakości przejazdu. Wskazane obszary wymagają poprawy, a Prezes UTK będzie nadal sprawował nadzór we wszystkich obszarach objętych rozporządzeniem 2021/782/UE.

W związku z tym, że obowiązek sprawozdawczy realizowany jest po raz pierwszy, nie wskazuje się obserwacji zmian, z uwagi na brak możliwości porównania okresów sprawozdawczych.