

POROČILO O DEJAVNOSTIH IZVAJANJA PRAVIC POTNIKOV

REPUBLIKA SLOVENIJA

(V skladu s členom 32 Uredbe (EU) 2021/82 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu)

Poročilo za obdobje: 2023-2024

1. Organ za reševanje pritožb potnikov v železniškem prometu

Na podlagi 5. člena Uredbe o izvajanju Uredbe (ES) o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (Uradni list RS, št. 67/11) pritožbe potnikov v zvezi s kršitvami **Uredbe (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu** obravnava regulatorni organ. Regulatorni organ na področju trga železniških storitev v Republiki Sloveniji je **Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije**.

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije je neodvisen organ, ki ureja in nadzira trg elektronskih komunikacij, upravlja in nadzira radiofrekvenčni spekter v Sloveniji, opravlja naloge na področju radijskih in televizijskih dejavnosti, opravlja vlogo koordinatorja digitalnih storitev, opravlja nalogo obravnavanja razširjanja terorističnih spletnih vsebin ter ureja in nadzira trg poštnih storitev in storitev železniškega prometa v Sloveniji.

VLOGA AGENCIJE NA PODROČJU ZAGOTAVLJANJA PRAVIC POTNIKOV

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije ozavešča potnike o njihovih pravicah in obveznostih ter jim zagotavlja potrebne informacije in nasvete v primeru kršenja Uredbe.

Vse potrebne informacije agencija potnikom zagotavlja na svojih spletnih straneh v slovenskem <https://www.akos-rs.si/uporabniki-storitev/raziscite/pravice-potnikov-v-zelezniskem-prometu>

in angleškem jeziku <https://www.akos-rs.si/en/users/explore/passenger-rights-in-rail-transport>

Obe različici vsebujeta informacije:

- **O vlogi agencije v zvezi z zagotavljanjem pravic potnikov v železniškem prometu**
- Povezavo do Uredbe (EU) 2021/782
- Povezavo do https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_en.htm
- Kako potnik vloži pritožbo pri prevozniku
- Povezavo do spletne strani prevoznika
- Kako vložiti pritožbo pri agenciji

Za komunikacijo s potniki z govorno in slušno omejenostjo ima agencija na svoji spletni strani objavljena tudi dva kratka videa z informacijami o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu in o načinu vložitve pritožbe na agencijo.

Težave kljub ozaveščanju potnikov o njihovih pravicah in obveznostih

Kljub rednemu informiranju potnikov o njihovih pravicah in obveznostih agencija prejema več različnih zahtevkov, ki ne sodijo v zagotavljanje pravic skladno z Uredbo (EU) 2021/782. Med te zahteve spadajo predvsem pritožbe na kakovost storitev oziroma motenje miru na vlaku, zahtevek za pojasnila glede nadomestnih avtobusnih prevozov, nelegalno prečkanje tirov, neustreznost voznega reda vlakov ali na način prodaje železniških vozovnic.

Poleg tega agencija ugotavlja, da se potniki pritožujejo na agencijo, še preden so se pritožili prevozniku ali pa, še preden je potekel rok za odgovor prevoznika. V nekaterih primerih potniki celo zahtevajo, da jim odškodnino povrne agencija.

V takšnih primerih agencija potnikom v najkrajšem možnem času posreduje pojasnilo, v primeru nepristojnosti pa zadeve drugim pristojnim organom posreduje v reševanje.

1.1. Obravnava pritožb v letu 2023

Prejete zadeve

V prvem četrtnem letu 2023 je agencija prejela dve pritožbi potnikov s področja železniških storitev; za primerjavo z zadnjim četrtnem letom 2022, ko je agencija prejela eno pritožbo. Obe pritožbi sta se nanašali na zahtevek za plačilo odškodnine zaradi zamude vlaka in (ne)zagotovitve obroka in osvežilnega napitka (šlo je za dva ločena primera).

V drugem četrtnem letu 2023 agencija ni obravnavala pritožb potnikov s področja železniških storitev.

V tretjem četrtnem letu 2023 je agencija prejela dve pritožbi potnikov s področja železniških storitev. Prva pritožba, ki jo je agencija prejela odstopljeno s strani Ministrstva za okolje, podnebje in energijo, se je nanašala na izbris vozovnice po nakupu v aplikaciji Grem z vlakom. Druga pritožba se je nanašala na zamudo vlaka, zaradi katere je potnica kupljeno vozovnico izkoristila le za del poti, saj namen potovanja ni bil dosežen, ker potnica namembnega kraja v željenem času ne bi dosegla.

Poleg dveh pritožb je agencija prejela tudi prošnjo potnice za pomoč pri reševanju pritožbe zaradi neupravičeno zaračunane povratne vozovnice s strani tujega prevoznika.

V četrtem četrtnem letu 2023 je agencija prejela sedem pritožb potnikov s področja železniških storitev, od katerih so se štiri pritožbe nanašale na kršenje pravic potnikov skladno z Uredbo. Za ostale tri pritožbe je agencija ugotovila, da se ne nanašajo na kršenje pravic potnikov skladno z Uredbo, zato jih je odstopila v reševanje pristojnim organom.

Rešene zadeve

V prvem četrtnem letu 2023 je agencija rešila tri pritožbe. V postopku reševanja prve pritožbe je agencija izdala sklep o ustavitvi postopka, saj sta pritožnik in prevoznik dosegla dogovor, da prevoznik prizna plačilo polovičnega zneska zahtevane odškodnine zaradi poškodovane prtljage, kljub temu, da je prevoznik zatrjeval, da odgovornost za nastalo poškodbo ni bila na njegovi strani.

Drugi dve pritožbi sta bili vloženi kot nepopolni. Obe pritožbi sta bili poslani z elektronskega naslova, brez lastnoročnega podpisa oz. varnega elektronskega podpisa s kvalificiranim potrdilom ter brez naslova za vročanje. Zahtevka prav tako nista bila konkretizirana. Ker se pritožnik in pritožnica nista odzivala na poziv agencije o dopolnitvi pritožb, sta bili obe pritožbi zaključeni s sklepom o zavrženju.

V drugem četrtnem letu 2023 agencija ni obravnavala pritožb potnikov s področja železniških storitev.

V tretjem četrtnem letu 2023 sta bili obe pritožbi rešeni še pred uvedbo uradnega postopka, saj je prevoznik v času med prejemom pritožb in uvedbo postopka v obeh primerih odločil v korist potnic, ki sta agencijo obvestili, da do prevoznika nimata nadaljnjih zahtevkov.

V primeru potnice, ki je agencijo prosila za pomoč v zvezi s pritožbo zoper tujega prevoznika, je agencija prošnjo posredovala tujemu organu, pristojnemu za izvajanje Uredbe in ga zaprosila, da potnici poda ustrezen odgovor.

V četrtem četrtnem letu 2023 je agencija zaključila pet pritožbenih postopkov. V dveh postopkih je izdala sklep o zavrženju, saj sta bili vlozi poslani z elektronskega naslova, brez lastnoročnega podpisa oz. varnega elektronskega podpisa s kvalificiranim potrdilom ter brez naslova za vročanje, pritožnika pa se nista odzivala na poziv agencije o dopolnitvi pritožb. Zahtevka prav tako nista bila konkretizirana. Eno izmed teh dveh pritožb je agencija (delno) odstopila v nadaljnje reševanje Ministrstvu za okolje, podnebje in energijo, kot naročniku OGJS prevoza potnikov v notranjemu in čezmejnemu regijskemu železniškemu prometu.

Ostale tri pritožbe, za katere je agencija ugotovila, da se ne nanašajo na kršenje pravic potnikov skladno z Uredbo, je odstopila pristojnim organom, od tega dve Ministrstvu za okolje, podnebje in energijo in eno Tržnemu inšpektoratu.

1.2. Obravnava pritožb v letu 2024

Prejete zadeve

V prvem četrtnem letu 2024 je agencija prejela eno pritožbo potnice zaradi zamude vlakov v obe smeri, povzročene na omrežju sosednje Republike Avstrije. V primerjavi s z zadnjim četrtnim letom 2023, ko je agencija prejela 7 pritožb, izmed katerih so se 4 nanašale na zagotavljanje pravic potnikov skladno z Uredbo, se je število pritožb zmanjšalo.

V drugem četrtnem letu 2024 je agencija prejela eno pritožbo potnice zaradi večkratnega nakupa vozovnice za prevoz z vlakom na kartomatu. Po preučitvi pritožbe je agencija ugotovila, da se pritožba ne nanaša na kršitev pravic potnikov skladno z Uredbo, zato jo je odstopila v reševanje pristojnemu organu. V primerjavi s prvim četrtnim letom 2024, ko je agencija prejela eno pritožbo, ki se je nanašala na zagotavljanje pravic potnikov skladno z Uredbo, se je število pritožb zmanjšalo.

V tretjem četrtnem letu 2024 je agencija prejela eno pritožbo.

V četrtem četrtnem letu 2024 je agencija prejela eno pritožbo potnikov s področja železniških storitev (pritožb šestih pritožnic, ki so se obravnavale v enem postopku).

Rešene zadeve

V prvem četrtnem letu 2024 je agencija rešila eno pritožbo, v kateri je delno ugodila pritožniku.

V drugem četrtnem letu 2024 je agencija rešila eno pritožbo zaradi zamude vlakov v obe smeri, povzročene na omrežju sosednje Republike Avstrije. V postopku reševanja pritožbe je agencija izdala sklep o

ustavitvi postopka, saj sta pritožnika s prevoznikom dosegla dogovor, da prevoznik poleg nadomestila za zamudo v višini 50% vrednosti vozovnic na relaciji Kranj-Dunaj, povrne tudi celotno vrednost vozovnic obeh potnikov na relaciji potovanja Dunaj-Kranj.

Prejeta pritožba v drugem četrtnem letu, za katero je agencija ugotovila, da se ne nanaša na kršenje pravic potnikov skladno z Uredbo, je bila odstopljena pristojnemu organu, v tem primeru Tržnemu inšpektoratu.

V tretjem četrtnem letu 2024 je agencija pritožbo, ki jo je prejela v tem obdobju, zaradi nepristojnosti odstopila v reševanje pristojnemu organu.

V četrtem četrtnem letu 2024 je agencija rešila eno pritožbo in izdala odločbo, s katero je bilo ugodeno zahtevkom vseh 6 pritožnic (povrnitev stroškov nadomestnega avtobusnega prevoza).

2. Obravnava pritožb prevoznika, ki izvaja prevoz potnikov v železniškem prometu za leto 2023 in 2024

V Republiki Sloveniji izvaja prevoz potnikov v železniškem prometu gospodarska družba, ki opravlja tudi obvezno gospodarsko javno službo prevoza potnikov v železniškem prometu. V zvezi z izvajanjem dejavnosti in s tem povezanimi pritožbami, je v letu 2023 in 2024 prejela naslednje število pritožb:

Leto	Št. pritožb	Obravnava na AKOS
2023	518	5 primerov (2 x ugodeno, 3 x delno ugodeno)
2024	347	2 primera (1 x ugodeno, 1 x delno ugodeno)

3. Obravnava izvajanje pravic potnikov v železniškem prometu v okviru inšpekcije

Inšpekcija za javni potniški promet, ki opravlja naloge nadzora v okviru zagotavljanja obvezne gospodarske javne službe prevoza potnikov v notranjem in čezmejnem regijskem železniškem prometu, v letu 2023 in 2024 ni izdala nobene kazni v okviru izvajanja predmetne Uredbe.