



Warszawa, dnia 02 maja 2022 r.

RPPK.052.1.2022.2.JM

Pan
Prof. Tomasz Grodzki

Marszałek Senatu Rzeczypospolitej
Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w nawiązaniu do oświadczenia Pana Senatora Ryszarda Majera, które zostało złożone na 38. posiedzeniu Senatu w dniu 17 marca 2022 r., przedstawiam informację na temat działalności Rzecznika Praw Pasażera Kolei oraz Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego w odniesieniu do problemów zgłaszanych przez osoby starsze.

Oświadczenie złożone przez Pana Senatora Ryszarda Majera zawiera m.in. prośbę o przekazanie informacji dotyczących systemowego podejmowania działań w sprawie ochrony praw osób starszych. Ze względu na zakres kompetencji Rzecznik Praw Pasażera Kolei nie ma możliwości samodzielnie przedstawić wyczerpujących danych. Organem, który zajmuje się systemowym nadzorem nad przestrzeganiem praw pasażerów jest Prezes Urzędu Transportu Kolejowego, zwany dalej „Prezesem UTK”. Prezes UTK m.in. rozpatruje skargi pasażerów oraz może przeprowadzać kontrole przedsiębiorstw kolejowych, a w przypadku stwierdzenia naruszeń wszczynać postępowania administracyjne. Dlatego Rzecznik Praw Pasażera Kolei zwrócił się do Prezesa UTK z prośbą o przekazanie informacji dotyczących podejmowanych działań związanych ze skargami osób starszych lub innymi działaniami dotyczącymi tej grupy osób. Poniżej przekazuję informacje odnoszące się zarówno do działalności Rzecznika Praw Pasażera Kolei jak i Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.

Działalność Rzecznika Praw Pasażera Kolei

Rzecznik Praw Pasażera Kolei został powołany w celu pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy pasażerami a przedsiębiorstwami kolejowymi. Postępowanie polubowne może być wszczęte dopiero wtedy, gdy pasażer skieruje wcześniej reklamację zawierającą roszczenie finansowe do przedsiębiorstwa kolejowego, lecz nie otrzyma satysfakcjonującego rozstrzygnięcia. Postępowanie takie jest dobrowolne dla obu stron, ma charakter zbliżony do mediacyjnego, a jego celem jest uzgodnienie kompromisowego rozstrzygnięcia, które zarówno pasażer, jak i przewoźnik mogliby przyjąć. Rzecznik nie jest natomiast uprawniony do podejmowania działań o charakterze interwencyjnym bądź nadzorczym ani do przygotowywania wystąpień ogólnych.

Taki zakres działalności wynika z rozdziału 3a ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1984 z późn. zm.) oraz z rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 25 kwietnia 2017 r. w sprawie organizacji instytucji Rzecznika Praw Pasażera Kolei oraz postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich (Dz. U. poz. 893). Rzecznik jest jednym z podmiotów sektorowych, działających w oparciu o ustawę z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). Podobne podmioty, powołane w celu polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich, istnieją w innych sektorach gospodarki, np. jest to Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, a wśród podmiotów

niepublicznych przykładowo Bankowy Arbitraż Konsumentki przy Związku Banków Polskich.

Mając na uwadze powyższe kompetencje Rzecznik Praw Pasażera Kolei nie zgłasza propozycji legislacyjnych dotyczących możliwości wzmocnienia skuteczności działania w odniesieniu do osób starszych. Zmiana tego rodzaju musiałaby bowiem systemowo wpłynąć na umocowanie Rzecznika jako podmiotu pozasądowego rozwiązywania sporów (podmiotu ADR) i byłaby możliwa jedynie przy zmianie celu funkcjonowania instytucji oraz jej systemowych uprawnień. To wydaje się w obecnym stanie prawnym niemożliwe, gdyż wskazane przepisy zostały uchwalone w celu implementacji Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich).

Rzecznik Praw Pasażera Kolei nie prowadzi odrębnych statystyk dotyczących grup wiekowych osób, które kierują wnioskami o wszczęcie postępowania polubownego. Wynika to także z faktu, że wnioskodawcy nie są zobowiązani do podawania takich informacji, czego też najczęściej nie robią. Wiedza o tym, że stroną postępowania polubownego jest osoba starsza, możliwa jest jedynie wtedy, gdy wnioskodawca samodzielnie taką informację przekaze. W niewielkiej liczbie spraw (zwykle kilkunastu rocznie, tj. poniżej 10% wszystkich wniosków) sytuacja taka ma miejsce i na tej podstawie mam możliwość określenia problemów, które tej grupy podróżnych mogą w większym stopniu dotyczyć. Tego rodzaju uogólnienie wymaga jednak szczególnej ostrożności, a zasygnalizowane kwestie nie ograniczają się wyłącznie do seniorów.

Wśród postępowań pozasądowych, w których pasażerowie wskazywali na swój wiek jako okoliczność mogącą mieć wpływ na powstanie sporu konsumenckiego były następujące kategorie zdarzeń:

1. Sprawy dotyczące wezwań do zapłaty lub biletów wystawionych z opłatą dodatkową z powodu okazania biletu na niewłaściwy termin przejazdu lub z nieprawidłową ulgą

Obowiązujący w transporcie kolejowym w Polsce system ulg jest skomplikowany. Obejmuje on dużą liczbę ulg ustawowych, przewoźnicy samodzielnie wprowadzają także ulgi handlowe dla seniorów. Wpływały do mnie wnioski podróżnych, którzy omyłkowo nabyli bilet o niewłaściwym wymiarze ulgi lub z ulgą, do której nie byli uprawnieni, co skutkowało następnie wystawieniem przez kontrolera wezwania do zapłaty lub pobraniem opłaty dodatkowej.

Duży stopień komplikacji dotyczy także opracowywanych samodzielnie przez przewoźników regulaminów. Znajdują się w nich regulacje, zgodnie z którymi w wybranych pociągach (np. dalekobieżnych obsługiwanych elektrycznymi zespołami trakcyjnymi i objętych całkowitą rezerwacją miejsc) ograniczona jest możliwość nabywania biletów u drużyny konduktorskiej. W przypadku wielu przewoźników regionalnych na podróżnych nieposiadających biletu ciąży obowiązek wejścia do pociągu pierwszymi drzwiami i niezwłocznego zgłoszenia się do kierownika pociągu w celu zakupu biletu. Z tego obowiązku zwolnione są osoby, których sprawność jest ograniczona, również ze względu na wiek. Sytuacje takie bywają jednak niejednoznaczne.

W zakresie ogólnym ta kategoria spraw dotyczy wzrastającej liczby wniosków, w 2021 r. było to 38% wszystkich wniosków. Postępowania polubowne dotyczyły w związku z tym także seniorów, którzy na skutek niewiedzy lub przeoczenia nie dopełnili regulaminowych wymogów, nie byli jednak osobami nieuczciwymi próbującymi uniknąć płatności.

Nakładane na podróżnych opłaty dodatkowe – wynikające z Rozporządzenie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz.U. 2005 nr 14 poz. 117) – mogą być szczególnie dotkliwe dla części osób starszych, których sytuacja ekonomiczna bywa trudna. Opłata dodatkowa w podstawowym wymiarze wynosi bowiem 50-krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego danego przewoźnika. Niezależnie od wymiaru finansowego podróży negatywnie odnoszą się do sytuacji, gdy podważona zostaje ich uczciwość i zostają oni zrównani z pasażerami świadomie unikającymi opłaty za przejazd.

2. Sprawy dotyczące korzystania z nowoczesnych kanałów sprzedaży biletów, szczególnie systemów sprzedaży internetowej oraz aplikacji mobilnych oraz inne przypadki związane z zawieraniem umowy przewozu

Przewoźnicy kolejowi zachęcają pasażerów do nabywania biletów przez Internet i aplikacje mobilne. Taka potrzeba wynika również z faktu, że liczba kas biletowych na stacjach kolejowych była w ostatnich latach ograniczana.

Dla seniorów korzystanie z takich systemów może być niestety mniej intuicyjne niż dla podróżnych z innych grup wiekowych. Może to powodować – jak zostało wskazane we wcześniejszym punkcie – nabycie nieprawidłowego biletu, co skutkuje następnie pobraniem w pociągu opłaty dodatkowej lub wystawieniem wezwania do zapłaty.

Dodatkowy problem pojawia się, gdy osoba starsza staje przed koniecznością wymiany lub zwrotu biletu elektronicznego. Aby działanie takie było przeprowadzone prawidłowo, należy przed terminem wyjazdu wykonać określone czynności wskazane w regulaminie przewozu danej spółki, a wówczas koszt zakupu niewykorzystanego biletu zostanie zwrócony.

Tego rodzaju sprawy w odniesieniu do osób starszych były w ostatnich latach rozpatrywane. Pasażerowie wskazywali, że podjęli próbę samodzielnego zwrotu lub wymiany, lecz omyłkowo nie doprowadzili wymiany do końca, przez co nowy bilet został zakupiony odrębnie.

Analogicznie jak na klientach w innych sektorach gospodarki na pasażerach kolei ciąży obowiązek sprawdzenia, czy umowa przewozu została zawarta poprawnie, co oznacza zgodność danych na bilecie z oczekiwaniami podróżnego. W przypadku zakupu biletu w kasie także konieczna jest weryfikacja danych. Biorąc pod uwagę panujący na dworcu hałas i dużą liczbę obsługiwanych osób w niektórych sytuacjach może się zdarzyć pomyłka kasjera. Dla seniorów, szczególnie osób o słabym wzroku, sprawdzenie umieszczonych na bilecie bardzo drobnym drukiem parametrów (nieraz w postaci kodów, np. w przypadku ulg) pozostaje utrudnione, a w niektórych przypadkach niemożliwe. Z tego powodu dochodzi incydentalnie do sytuacji spornych, gdy pasażer okaże podczas kontroli bilet na inny termin, z niewłaściwą ulgą itd.

3. Zastrzeżenia do komfortu podróży

Na sieci kolejowej w Polsce realizowane są procesy inwestycyjne, natomiast przewoźnicy systematycznie nabywają nowy tabor lub prowadzą modernizacje. Skutkuje to poprawą komfortu korzystania z kolei, w dalszym ciągu zdarzają się jednak sytuacje, w których występują określone niedogodności, np. związane

z niesprawnością klimatyzacji lub ogrzewania w pojeździe albo rzadziej na dworcu kolejowym.

W przypadku osób starszych, które niejednokrotnie cierpią na choroby przewlekłe, uciążliwość takich niedogodności może być wyższa niż dla ogółu podróżnych. W skrajnym przypadku kilkugodzinna podróż zimą w nieogrzewanym wagonie lub przy niesprawnej klimatyzacji w upalne dni może nawet skutkować pogorszeniem stanu zdrowia. Tego rodzaju argumentacja znajduje się następnie w reklamacji skierowanej do przewoźnika, a w przypadku niezyskania przez podróżnego satysfakcjonującego rozstrzygnięcia – we wniosku do Rzecznika o wszczęcie postępowania polubownego.

Takie sprawy dotyczą czasem osób, które bardzo rzadko korzystają z kolei, np. raz w roku podczas podróży do sanatorium i z powrotem do miejsca zamieszkania. Podróż wiąże się wtedy z dodatkowymi przygotowaniem, a powstały dyskomfort jest odczuwany jako bardziej dotkliwy niż przez pasażerów częściej korzystających z kolei na krótszych odległościach.

Część tego rodzaju sporów ma szczególnie trudny do polubownego rozstrzygnięcia charakter i może być rozwiązana dopiero na drodze sądowej. Dotyczy to przypadków, gdy pasażerowie formułują duże roszczenie finansowe (wielokrotnie przewyższające cenę biletu), a jednocześnie nie posiadają dokumentacji, która potwierdziłaby powstanie szkody majątkowej lub niemajątkowej.

4. Sprawy dotyczące opóźnień pociągów

Wśród ogółu spraw procedowanych przez Rzecznika istotna część (w 2020 roku było to 18%) dotyczyło opóźnień pociągów i konsekwencji takiej sytuacji. Jednakże w tej kategorii spraw najrzadziej podróżni powołują się na czynnik wieku jako okoliczność wpływającą na uciążliwość powstałych niedogodności, chociaż potencjalnie można zgodzić się, że – podobnie jak w przypadku niedostępności np. klimatyzacji – przedłużona podróż może być większą niedogodnością dla osób starszych.

5. Sprawy dotyczące bezpieczeństwa lub zagrożenia zdrowia, dotyczące np. urazów

Rzadko wpływają do mnie sprawy dotyczące urazów powstałych podczas podróży lub wypadków zarówno podczas przejazdów, jak i podczas wsiadania lub wysiadania z pojazdów. Wynika to w pierwszej kolejności z tego, że transport kolejowy jest bezpieczny. Dodatkowo istotna jest jednak także okoliczność, zgodnie z którą nie mogę prowadzić postępowania polubownego, gdy roszczenie pasażera (dotyczące np. potknięcia się podczas wchodzenia do wagonu) zostało przekazane przez przewoźnika kolejowego do ubezpieczyciela.

W takim przypadku jestem zobowiązana do odmowy rozpatrzenia sporu. Wskazywany jest wówczas podmiot właściwy, tj. Rzecznik Finansowy, mogący prowadzić postępowania polubowne, których stroną jest podmiot rynku finansowego. Niemniej takie sytuacje mają miejsce sporadycznie, przypadki takich odmów wystąpiły zaledwie kilkakrotnie od momentu rozpoczęcia działalności 1 lutego 2017 roku.

W 2021 r. postępowania polubowne doprowadziły do rozwiązania sporu, a strony zastosowały się do zaproponowanego rozwiązania w 67% przypadków (liczba ta nie obejmuje przypadków wycofania się strony z postępowania lub odmowy jego prowadzenia). Dotyczy do wszystkich postępowań, także tych z udziałem osób starszych. Z moich obserwacji wynika, że przedsiębiorstwa kolejowe w niektórych sprawach,

uwzględniając wiek podróżnego, zgadzały się na korzystną dla pasażera propozycję rozwiązania sporu.

Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich w art. 11 ust. 1 dotyczącym sprawozdań z działalności podmiotów prowadzących postępowania polubowne wskazuje na potrzebę uwzględnienia w sprawozdaniach wykazu powtarzających się lub istotnych problemów, które prowadzą do sporów konsumenckich. Do wykazu tego mogą być dołączane zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów.

Od momentu rozpoczęcia działalności aktywnie wykorzystuję to narzędzie, by w sposób szerszy sygnalizować problemy o charakterze powtarzalnym oraz pomagać w zapobieganiu takim sytuacjom. W indywidualnych sprawach przekazuję takie zalecenia przedsiębiorcy będącemu stroną postępowania. Oprócz tego zalecenia o charakterze bardziej ogólnym, mogące dotyczyć różnych przedsiębiorców, corocznie dołączane są do sprawozdania publikowanego w serwisie internetowym¹.

Wśród takich zaleceń dotyczących spraw rozpatrywanych w 2019 i 2020 roku uwzględniłam kwestie sposobu procedowania reklamacji składanych przez seniorów oraz napotykanych przez nich problemów.

Treść zalecenia dla przedsiębiorców kolejowych przekazuję poniżej:

Zalecenie z roku 2019:

Coraz więcej firm oraz instytucji stara się dostosowywać poszczególne aspekty swojego funkcjonowania do potrzeb i oczekiwań seniorów. Widoczne jest to już także w transporcie kolejowym. Zasadne jest bowiem zachęcanie tej grupy osób do większej mobilności. Ważny jest jednak również sposób rozpatrywania reklamacji składanych przez osoby starsze.

Mogą bowiem wśród nich częściej występować pomyłki np. związane z korzystaniem z mobilnych kanałów sprzedaży. Formalne podejście przewoźników do stosowania regulaminów przewozów podczas rozpatrywania reklamacji składanych przez seniorów, skutkujące nieuznawaniem roszczeń bez uwzględnienia indywidualnych okoliczności sprawy, może zniechęcać do aktywności. Osoby starsze mogą mieć problemy np. z poruszaniem się, obawy przed wielokrotnymi przesiadkami czy kupowaniem biletów za pomocą Internetu. Ponadto obniżenie komfortu przejazdu, spowodowane przykładowo podstawieniem niewłaściwego typu wagonu, dla osób chorych lub mających ograniczoną mobilność może być niedogodnością o wiele poważniejszą niż dla innych podróżnych.

Istotną kwestią jest także aspekt finansowy, na przykład konieczność uiszczenia opłat dodatkowych dla osób starszych może być bardzo dużym obciążeniem finansowym.

Zalecenie z roku 2020:

Do Rzecznika Praw Pasażera Kolei wpływają zgłoszenia osób starszych, których reklamacje zostały rozpatrzone negatywnie. Niejednokrotnie sprawy takie dotyczą wezwań do zapłaty, które zostały wystawione seniorom z powodu okazania biletu na niewłaściwy termin przejazdu lub z nieprawidłową ulgą.

Zrozumiałe jest, że przedsiębiorcy oczekują od podróżnych zawierania umowy przewozu w sposób poprawny oraz dołożenia staranności podczas weryfikacji danych na zakupionym bilecie. Coraz więcej podmiotów w różnych sektorach gospodarki stara się jednak dostosowywać poszczególne aspekty swojego funkcjonowania

¹ <https://www.pasazer.gov.pl/o-rzeczniku/zalecenia>

do potrzeb i oczekiwań seniorów. Sytuacje, które nie powodują trudności u młodszych podróżnych, w przypadku osób starszych mogą zwiększać prawdopodobieństwo powstawania sporów.

Z tego powodu ważne jest, by przewoźnicy z wyrozumiałością podchodzili do trudności związanych z korzystaniem przez takie osoby z nowoczesnych kanałów sprzedaży. Bardziej korzystne rozpatrzenie reklamacji niż wynikałoby to bezpośrednio z regulaminu przewozu, może zachęcić tę grupę osób do większej mobilności oraz pozytywnie wpłynąć na ich ocenę transportu kolejowego. Istotna pozostaje także kwestia finansowa, gdyż przykładowo konieczność uiszczenia opłat dodatkowych dla osób starszych może być bardzo dużym obciążeniem.

Publikowane zalecenia nie mają jednak charakteru wiążącego. Są one rekomendacją, której realizacja zależy od indywidualnej decyzji każdego przedsiębiorstwa kolejowego.

Oprócz przytoczonych powyżej zaleceń dotyczącego bezpośrednio seniorów, w każdym roku publikuję szereg zaleceń dotyczących poszczególnych kategorii spraw, które dotyczą różnych grup podróżnych, także osób starszych. Wiąże się one w szczególności z wezwaniami do zapłaty z tytułu zakupu nieprawidłowego biletu, gdyż liczba sporów w tej kategorii systematycznie się zwiększa, następnie zwrotów niewykorzystanych biletów, opóźnień pociągów oraz zastrzeżeń do komfortu podróży.

W sprawach indywidualnych, gdy zawiadamiam przedsiębiorcę o wszczęciu postępowania lub przedstawiam mu i uzasadniam propozycję rozwiązania sporu, również zwracam uwagę na okoliczności dotyczące sytuacji danego podróżnego, w tym także jego wieku oraz stanu zdrowia, o ile we wniosku okoliczności takie zostały przywołane. Ogólnym celem jest przekonanie przedsiębiorców do potrzeby traktowania spraw w sposób możliwie najbardziej zindywidualizowany. Nie jest bowiem możliwe zawarcie w regulaminach przewozu wszystkich sytuacji, z jakimi podróżni mogą się zetknąć. Nie byłoby również sprawiedliwe opieranie się wyłącznie na ogólnych regulacjach, gdy indywidualna sytuacja danego klienta może poza te regulacje wykraczać.

Oprócz podstawowej działalności polegającej na prowadzeniu postępowań polubownych, podejmuję działania – w porozumieniu i współpracy z Prezesem Urzędu Transportu Kolejowego – na rzecz promowania wiedzy o prawach pasażerów kolei.

Przykładem takich działań było zawarcie w kwietniu 2018 roku porozumienia z Ogólnopolską Federacją Stowarzyszeń Uniwersytetów Trzeciego Wieku. Podczas spotkania wspólnie z Dyrektorem Departamentu Przewozów Pasażerskich Urzędu Transportu Kolejowego przedstawiłam informacje ważne dla seniorów korzystających z transportu kolejowego, opowiedziałam również o procedurze reklamacyjnej oraz postępowaniach polubownych. Poruszane były także tematy związane z polityką senioralną i bezpieczeństwem osób starszych.

Porozumienie umożliwiło podejmowanie w szerszym zakresie działań na rzecz seniorów, w tym uczestnictwo w wydarzeniach promujących wiedzę o bezpiecznym i bezproblemowym korzystaniu z kolei. We wrześniu 2018 roku uczestniczyłam w debacie o bezpieczeństwie seniorów, która została zorganizowana w nowosądeckim Miasteczku Galicyjskim. Debata była jednym z punktów dziesiątego, jubileuszowego Forum III Wieku, którego wydarzenia gromadziły wielu uczestników w Nowym Sączu oraz w Krynicy-Zdroju od 5 do 8 września 2018 r. Mowa była m.in. o szansach, wyzwaniach i barierach wpływających na aktywność obywatelską osób starszych a także o przydatnych dla seniorów innowacjach.

Wraz z Urzędem Transportu Kolejowego przygotowałam także materiały promocyjne, które pomagają pasażerom uzyskać informacje o przysługujących im prawach, zasadach składania

skarg i reklamacji, a także możliwych sposobach postępowania w przypadku nieuwzględnienia roszczenia. Materiały takie były dystrybuowane na wydarzeniach organizowanych przez Urząd Transportu Kolejowego oraz tych, w których podmiot ten uczestniczy. Ulotki oraz broszury przekazywali podróżnym również przewoźnicy kolejowi.

Dodatkowym sposobem popularyzacji wiedzy na temat przysługujących podróżnym praw jest blog prowadzony pod adresem <https://www.pasazer.gov.pl/blog/>. W ciekawej formie i przystępnym językiem są na nim omawiane przepisy prawne, sposoby postępowania w różnych sytuacjach oraz zagrożenia, o których podróżni (w tym seniorzy) powinni pamiętać. Ważne pozostaje także, by podróżni nie kojarzyli transportu kolejowego z możliwymi, choć występującymi sporadycznie, niedogodnościami. Dlatego staram się także wskazywać zalety kolei jako bezpiecznego i ekologicznego środka transportu oraz zachęcać do jej wyboru podczas podróży.

Działalność Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego

Jednym z priorytetów Prezesa UTK jest poprawa komfortu podróży wszystkich pasażerów. Szczególną uwagę objęte są osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Do grona tych ostatnich – z racji wieku i wynikających z niego ograniczeń – często można zaliczyć także osoby starsze.

Urząd Transportu Kolejowego wnikliwie analizuje wszelkie sygnały na temat nieprawidłowości w sposobie udzielania informacji i pomocy w trakcie podróży osobom ze szczególnymi potrzebami. W tego typu przypadkach Prezes UTK podejmuje działania interwencyjne, w toku których ustalany jest dokładny przebieg zdarzenia i przyczyna jego wystąpienia. Takie inicjatywy prowadzą nie tylko do wyjaśnienia jednostkowej sytuacji, ale także – w ujęciu systemowym – przyczyniają się do zapobiegania analogicznym nieprawidłowościom w przyszłości.

Urząd Transportu Kolejowego udziela pasażerom także porad dotyczących ich praw, w tym zakresu obowiązujących ulg ustawowych dla osób w podeszłym wieku. Po otrzymaniu bezpośredniego zapytania od osoby starszej pracownicy Urzędu niezwłocznie udzielają jej rozbudowanej odpowiedzi, tak aby mogła wybrać odpowiednią ulgę na przejazd i skorzystać z ewentualnej pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu do/z pociągu. Porady są udzielane m.in. poprzez prowadzoną przez Urząd infolinię dotyczącą praw pasażerów w transporcie kolejowym i za pośrednictwem poczty e-mail.

Istotną częścią podejmowanych przez Urząd Transportu Kolejowego działań są także czynności kontrolno-nadzorcze, w trakcie których monitorowane są obiekty kolejowe – perony pasażerskie i dworce kolejowe – m.in. pod kątem zgodności z rozporządzeniem Komisji Europejskiej (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się². Czynności kontrolne w tym zakresie obejmują również sposób wypełniania przez operatorów stacji pasażerskich wymogów wynikających z przepisów krajowych dotyczących praw pasażerów w transporcie kolejowym.

Podczas czynności kontrolno-nadzorczych w terenie pracownicy Urzędu Transportu Kolejowego sprawdzają dostępność ciągów pieszych, wind czy podnośników przyschodowych. Weryfikowana jest także dostępność przestrzeni do obsługi podróżnych (poczekalni, kas biletowych, toalet). Ocenie pracowników Urzędu Transportu Kolejowego podlega także oznakowanie budynków kolejowych właściwymi tablicami i piktogramami, ułatwiającymi poruszanie się po tych obiektach. W trakcie prowadzonych kontroli

² Dz. U. UE. L. z 2014 r. Nr 356 poz. 110

sprawdzana jest również jakość głosowej i wizualnej informacji pasażerskiej (tj. stan techniczny tablic elektronicznych, poziom głośności nadawanych komunikatów, poprawność przekazywanych podróznym informacji). W przypadku dostrzeżenia nieprawidłowości są one przekazywane interwencyjnie do właściwych podmiotów kolejowych celem podjęcia działań naprawczych. Sposób realizacji tych działań jest następnie weryfikowany przez Urząd Transportu Kolejowego.

Prezes UTK promuje także tzw. dobre praktyki dotyczące obsługi osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się. Przykładem jest przygotowana w 2017 r. i udostępniona uczestnikom rynku *Ekspertyza w zakresie dostępności kolejowych obiektów obsługi podróznym z niepełnosprawnościami oraz ograniczoną możliwością poruszania*³. W dokumencie zawarto wskazania dotyczące projektowania dostępnych przestrzeni dla osób korzystających z transportu kolejowego, ze szczególnym uwzględnieniem elementów ułatwiających funkcjonowanie osobom o ograniczonej mobilności i percepcji. Takie działania mają na celu także poprawę sytuacji osób starszych, które, choć niekoniecznie są osobami z niepełnosprawnościami, to nie poruszają się tak sprawnie jak młodszy pasażerowie lub słabiej widzą i słyszą. Dlatego podejmowane działania związane z dostępnością infrastruktury kolejowej wpisują się również w politykę wobec starzejącego się społeczeństwa.

Ponadto na zlecenie Prezesa UTK eksperci organizacji społecznych zajmujących się na co dzień tematem osób z niepełnosprawnościami przygotowali przewodnik *Dobre Praktyki Obsługi Osób z Niepełnosprawnościami na Kolei*⁴. Publikacja zawiera m.in. opis potrzeb oraz trudności, na jakie napotyka ta grupa podróznym. Czytelnicy znajdą w niej również porady, jak należy zachować się w kontakcie z osobami z niepełnosprawnością wzroku, słuchu, narządu ruchu czy intelektualną, opiekunów z małymi dziećmi, a także seniorów. Przewodnik został przekazany pracownikom kolei, którzy na co dzień zajmują się obsługą podróznym. Prezes Urzędu Transportu Kolejowego zaangażowany jest również w krajowe zmiany prawne, mające na celu poprawę sytuacji osób z niepełnosprawnością. Przykładem tego typu działań jest ustanowiony 17 lipca 2018 r. przez Radę Ministrów program *Dostępność Plus (2018-2025)*, który został oparty o wymagania Konwencji ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych.

Od września 2019 r. Urząd realizuje działania w projekcie *Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami*⁵. Projekt realizowany jest w partnerstwie z Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, jako partnerem wiodącym, oraz Instytutem Transportu Samochodowego. Przyjętym w projekcie celem jest profesjonalizacja obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami, w zakresie świadczenia usług transportowych.

W czerwcu 2019 r. Urząd Transportu Kolejowego zainaugurował funkcjonowanie *Forum UTK na rzecz dostępnej kolei*. W ramach Forum do współpracy zaproszono reprezentatywne instytucje i organizacje społeczne (np. Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Polski Związek Niewidomych, Polski Związek Głuchych, fundacje czy stowarzyszenia).

³ dostępna na stronie: <https://utk.gov.pl/pl/dokumenty-i-formularze/opracowania-urzedu-tran/13136,Ekspertyza-w-zakresie-dostepnosci-kolejowych-obiektow-obslugi-podroznych-z-niepe.html>

⁴ <https://utk.gov.pl/pl/dokumenty-i-formularze/opracowania-urzedu-tran/16159,Dobre-praktyki-obslugi-osob-z-niepelnosprawnościami.html>

⁵ nr POWR.02.06.00-00-0063/19 w ramach Osi Priorytetowej II Efektywne polityki publicznej 0065 dla rynku pracy, gospodarki i edukacji Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014 - 2020.

Celem spotkań organizowanych przy współudziale przedstawicieli instytucji publicznych i organizacji społecznych jest identyfikowanie różnorodnych barier utrudniających korzystanie przez część grup społecznych z usług kolei, otwarta dyskusja, konsultowanie rozwiązań mogących poprawić ten stan rzeczy i doradzanie Prezesowi UTK w przedmiocie pożądaných działań w tym obszarze.

W ramach Forum omawiane są problemy dotyczące m.in. ewakuacji pasażerów z niepełnosprawnościami oraz o ograniczonej możliwości poruszania się w sytuacjach mogących mieć bezpośredni wpływ na zagrożenie ich bezpieczeństwa, dostosowania informacji pasażerskiej do potrzeb osób niesłyszących i niedowidzących, zapewniania asysty czy obsługi podróżnych z zaburzeniami psychofizycznymi.

4 listopada 2021 r. z inicjatywy Prezesa UTK, w ramach obchodów Europejskiego Roku Kolei, odbyło się Ogólnopolskie Forum Kolejowe „Kolej dostępna dla wszystkich”, poświęcone tematyce dostępności transportu kolejowego dla wszystkich jego użytkowników. Do udziału w konferencji zaproszeni zostali m.in. przedstawiciele Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej oraz Centrum Unijnych Projektów Transportowych, którzy omówili zagadnienia związane z rolą programu „Dostępność Plus” oraz wpływem funduszy europejskich na dostępność transportu kolejowego. Ponadto podczas wydarzenia przedstawione zostały zagadnienia dotyczące dostępności z perspektywy wszystkich kluczowych uczestników rynku: regulatora, przewoźników, zarządców infrastruktury, producenta i projektanta oraz podróżnych, w tym środowiska osób z niepełnosprawnością. Zaproszeni prelegenci opowiedzieli również o tematyce związanej z dostępnością peronów, dworców kolejowych oraz informacji pasażerskiej, a także o planach inwestycyjnych w tym zakresie. Istotnym punktem programu tej konferencji była debata, podczas której uczestnicy starali się odpowiedzieć na pytanie, czy transport kolejowy w Polsce jest dostępny dla wszystkich jego użytkowników. Była to także przestrzeń na wskazanie oczekiwanych działań w tym zakresie.

Do zadań Prezesa UTK należy ponadto opiniowanie projektów umów o świadczenie usług publicznych w zakresie kolejowych przewozów pasażerskich, które są zawierane przez organizatorów publicznego transportu zbiorowego z operatorami publicznego transportu zbiorowego (przewoźnikami), oraz opiniowanie projektów planów zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego (planów transportowych).

Prezes UTK, opiniując ww. dokumenty, zwraca organizatorom transportu szczególną uwagę na konieczność dostosowania taboru kolejowego oraz autobusów komunikacji zastępczej do potrzeb osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Co więcej, Prezes UTK sugeruje zawieranie w umowach o świadczenie przewozów odpowiednich klauzul, na podstawie których organizator publicznego transportu zbiorowego będzie miał możliwość nakładania kar umownych na operatora przewozów w przypadku niezapewnienia sprawności technicznej urządzeń ułatwiających wsiadanie i wysiadanie do/z pojazdów.

Prezes UTK jest świadomy tego, że nie wszystkie osoby w podeszłym wieku posiadają odpowiednie umiejętności pozwalające na bezproblemowe nabywanie biletów kolejowych na stronach internetowych przewoźników oraz w aplikacjach mobilnych i automatach biletowych. Z tego względu, podczas opiniowania ww. dokumentów, Prezes UTK zwraca uwagę na potrzebę zapewnienia odpowiedniej liczby kas biletowych, zwłaszcza w kilkudziesięciotysięcznych miastach powiatowych, węzłach komunikacyjnych lub miejscowościach uzdrowiskowych. Kasy biletowe umożliwiają seniorom ponadto osobiste uzyskanie informacji o aktualnym rozkładzie jazdy, bieżącym ruchu pociągów czy składanie skarg i reklamacji.

Opiniując projekty ww. umów, Prezes UTK rekomenduje także, aby organizatorzy publicznego transportu zbiorowego zobowiązywali operatorów do dokładania wszelkich starań celem zapewnienia dostępności informacji zamieszczanych na ich stronach internetowych dla osób o szczególnych potrzebach. Jest to wymóg związany z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) oraz ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848).

Ponadto Prezes UTK prowadzi działania edukacyjno-informacyjne skierowane do pasażerów w każdym wieku, w tym do osób starszych. Obejmują one zarówno tematykę związaną z szeroko rozumianym bezpieczeństwem na terenach kolejowych, jak i kwestię praw przysługujących osobom podróżującym koleją.

Dodatkowo na stronie internetowej UTK publikowane są liczne artykuły poradnikowe⁶ dotyczące podróży koleją. Porady dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się tłumaczone są na Polski Język Migowy⁷ (PJM). Z przygotowywanych przez Urząd komunikatów pasażerowie mogą również pozyskać informacje na temat kolejowych ofert dla seniorów⁸ bądź zmian rozkładu jazdy⁹.

Wyrażam nadzieję, że przedstawione informacje pozwolą na zapoznanie się z działalnością Rzecznika Praw Pasażera Kolei oraz Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.

Z poważaniem

J. Marcinkowska

JOANNA MARCINKOWSKA
RZECZNIK PRAW PASAŻERA KOLEI
*/Dokument podpisano kwalifikowanym podpisem
elektronicznym./*

Informacje w tej sprawie można uzyskać pod numerem tel.: 22 749 13 90

Prezes Urzędu Transportu Kolejowego przetwarza przekazane dane osobowe zgodnie z przepisami. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie www.pasazer.gov.pl/przetwarzanie-danych-osobowych

⁶ <https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/kolejowe-faq>

⁷ Podróż osób o ograniczonej możliwości poruszania się

⁸ <https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/18363,Kolejowe-oferty-dla-seniorow.html>

⁹ <https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/18567,Marcowa-korekta-rozkladu-jazdy-20212022.html>