



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Zastępca
Rzecznika Praw Obywatelskich
Stanisław TROCIUK

Warszawa, *15 stycznia 2010 r.*

RPO-637721-VI/10/JB

00-090 Warszawa Tel. centr. 0-22 551 77 00
Al. Solidarności 77 Fax 0-22 827 64 53

Pan
ARTUR RADWAN
Prezes Zarządu
Koleje Mazowieckie - KM Sp. z o.o.
ul. Lubelska 1
03 - 802 WARSZAWA

Wzajemny Dzień Prezesa

Do Rzecznika Praw Obywatelskich zwracają się osoby, które korzystają z usług przewozowych Spółki Koleje Mazowieckie. Skarżący twierdzą, że w usługach tej Spółki nic się nie zmieniło na korzyść od czasu zdarzeń mających miejsce na przełomie czerwca i lipca 2009 r., kiedy to podróżni - pozbawieni informacji o przyczynach postoju i o przewidywanym czasie jego trwania - godzinami przebywali w pociągach, które zatrzymały się pomiędzy stacjami, w miejscach gdzie nie było możliwości skorzystania z innych środków komunikacji. Podróżni byli wtedy zmuszeni udać się pieszo nawet wiele kilometrów do najbliższych miejsc, w których mogli skorzystać z innych środków lokomocji.

Skarżący informują, że pociągi Kolei Mazowieckich często są odwoływane, a te przyjeżdżające spóźniają się. Pociągi z niewiadomych przyczyn wydłużają czas jazdy pomiędzy stacjami, a trasę, którą zgodnie z rozkładem jazdy pociąg powinien przejechać w ciągu np. 50 minut, przejeżdża w 90 minut lub dłużej. Często zdarza się, iż na trasę, na której pociągi - z uwagi na ilość podróżnych - powinny składać się z trzech składów (a nie z dwóch, jak to ma miejsce na co dzień), wyjeżdża tylko jeden skład pociągu. Wtedy, już na pierwszej stacji nie ma wolnych miejsc siedzących, a gdy są odwołane wcześniejsze pociągi, trudno jest nawet znaleźć miejsce stojące. Nieprzewidywalność czasu jazdy pociągu powoduje, że wiele ludzi spóźnia się do pracy, do szkoły lub do sądów, urzędów gdzie mają wyznaczone godziny stawiennictwa.

Aktualnie (jak co roku zimą) powstaje również problem ogrzewania pociągów. W okresie, gdy temperatura powietrza była dodatnia w pociągach było gorąco. Gdy temperatura spada poniżej zera grzejniki często nie grzeją. W wagonach jest taka zimno, że szyby od środka zamarzają. Często zdarza się też, że nie można zamknąć okna i w całym przedziale wieje przez niedomknięte okno mroźne powietrze. Tak samo dzieje się, gdy nie

zamykają się zepsute drzwi. Takie sytuacje mają miejsce nie tylko w starych wagonach, ale także w nowych.

Skarżący zwracają również uwagę na brak informacji o opóźnieniach pociągów. Na stacjach kolejowych nikt nie informuje przez „megafon” o opóźnieniach pociągów przed czasem jego przyjazdu. Podróżni nie mogą dowiedzieć się o przyczynach spóźnienia lub odwołania pociągu, gdy, po kilkunastu minutach oczekiwania na peronie, udadzą się do kasy. W kasach pracownicy odmawiają udzielenia jakichkolwiek informacji twierdząc, że sami nic nie wiedzą, pracownicy kas proponują dzwonić podróżnym na własny koszt do dyspozytora. Dopiero, gdy podróżni stanowczo żądają informacji, to pracownicy kas - z niechęcią - podejmują jakieś działania w celu poinformowania podróżnych o czasie przyjazdu pociągu.

Ta sama sytuacja występuje w pociągach, które stają na stacjach lub pomiędzy stacjami. Przez długi czas nikt z obsługi pociągu nie podejmuje działań, aby dowiedzieć się o przyczynach postoju i przewidywanym jego czasie. Nie ma też w Spółce służb, które monitorowałyby trasy pociągów i automatycznie informowały załogi pociągów o przyczynach i przewidywalnym czasie postoju. W pociągach KM nie ma nagłośnienia, więc aby poinformować podróżnych o przewidywanym czasie postoju kierownik pociągu powinien przejść po wagonach - czego nie czyni. Kierownik pociągu podejmuje działania dopiero na wyraźne żądanie pasażerów. Przez takie działanie pracowników Spółki, podróżni są pozbawieni możliwości odpowiednio wczesnego wyboru środka lokomocji, którym będą kontynuować jazdę do pracy, szkoły lub do domu.

Dodatkowo Skarżący zwracają uwagę, że kontrolerzy (pracownicy: KM i Renomy) poza sprawdzeniem biletu nie reagują na spotkane osoby palące papierosy, spożywające alkohol lub niewłaściwie zachowujące się w pociągach.

Mając na uwadze, że zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601, ze zm.) przewoźnik jest obowiązany do zapewnienia podróżnym odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi, uprzejmie proszę Pana Prezesa o zbadanie przedstawionej sprawy i o poinformowanie stosownie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15.07.1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (t.j. Dz.U. z 2001 r. Nr 14, poz. 147 ze zm.) o przyczynach takich nieprawidłowości oraz o podjęcie działań mających na celu ich wyeliminowanie.

