



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Rzecznik Praw Obywatelskich

Irena LIPOWICZ

RPO-663177-V/10/GM

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

Warszawa, dnia 4 czerwca 2011 r.

Pan
Cezary Grabarczyk
Minister Infrastruktury
ul. Chałubińskiego 4/6
00-928 Warszawa

Szanowny Panie Ministrze,

Z uwagą zapoznałam się ze stanowiskiem Pana Ministra przedstawionym w piśmie z dnia 19 stycznia 2011 r. (nr TK-lw-053-101/10) i przekazanymi w nim informacjami o planowanych w bieżącym roku systematycznych kontrolach jakości usług świadczonych przez kolejowych przewoźników pasażerskich oraz rozpoczętych pracach nad zmianą ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 16, poz. 94 ze zm.), mających na celu wprowadzenie regulacji chroniącej prawo pasażerów do informacji. Planowane zmiany stanowią niewątpliwie krok w kierunku poprawy sytuacji podróżnych i zapewnienia skutecznej ochrony ich praw.

Odnosząc się do kwestii monitorowania jakości usług świadczonych przez przewoźników kolejowych pragnę podkreślić, iż w mojej ocenie, konieczne jest korzystanie, w możliwie najszerszym zakresie, z istniejących już instrumentów kontroli. Szczególne znaczenie ma w tym względzie funkcjonowanie Urzędu Transportu Kolejowego (dalej: UTK) i możliwość wypełnienia przez Prezesa UTK obowiązków nałożonych na niego ustawą o transporcie kolejowym. Należy zwrócić uwagę, iż z dniem 31 grudnia 2009 r., na mocy ustawy z dnia 25 czerwca 2009 r. o zmianie ustawy o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2009 r., Nr 214, poz. 1658) - zwanej dalej ustawą zmieniającą - znacznie poszerzono katalog obowiązków Prezesa UTK, dodając, między innymi, do ustawy o transporcie kolejowym,

przepis art. 14a ust. 1, zgodnie z którym Prezes UTK sprawuje nadzór nad przestrzeganiem przepisów rozporządzenia nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.U.E.L.07.315.14 ze zm.). W ramach sprawowanego nadzoru Prezes UTK ma obowiązek m.in. kontroli tworzenia przez przedsiębiorców kolejowych odpowiednich warunków podróżowania, a w szczególności: funkcjonowania systemu informacji dla podróżnych, dostępności biletów, funkcjonowania systemu rezerwacji, odpowiedzialności przewoźnika (odszkodowania), ułatwień w podróżowaniu dla osób niepełnosprawnych, bezpieczeństwa podróżnych, tworzenia i stosowania przez przewoźników norm jakości obsługi pasażerów, w tym współtworzenia kanonu dobrych praktyk rynkowych, prowadzenia spraw z zakresu ochrony praw pasażerów, w tym rozpatrywania skarg i wniosków, tworzenia warunków do polubownego i pojednawczego rozstrzygnięcia sporów, reprezentowania pasażerów w procesie konsultacji dotyczących rynku transportu kolejowego, wydawania decyzji administracyjnych nakazujących usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości oraz nakładania kar na przedsiębiorców.

Szczególne obowiązki nałożono na Prezesa UTK w art. 14a ust. 3 ustawy o transporcie kolejowym, którym wprowadzono dodatkową ochronę dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Zgodnie z tym przepisem, Prezes UTK kontroluje spełnienie obowiązków dotyczących wprowadzenia niedyskryminujących zasad korzystania z przewozu przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej oraz niedyskryminujących zasad rezerwacji i wystawienia biletu. Kontrola wypełniania przedmiotowych obowiązków pozostaje w moim szczególnym zainteresowaniu, albowiem z dniem 1 stycznia 2011 r., na mocy art. 18 ustawy z dnia 3 grudnia 2010 r. o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania (Dz. U. z 2010 r., Nr 254, poz. 1700) powierzono mi wykonywanie zadań dotyczących realizacji zasady równego traktowania.

Kierowane przeze mnie (oraz moich poprzedników) wystąpienia do Prezesa UTK potwierdziły utrzymujący się stan niezadawalającej jakości usług świadczonych przez kolejowych przewoźników pasażerskich. W piśmie z dnia 27 stycznia 2011 r. (nr TRMP-072-1/TJ/11) Prezes UTK wskazał, iż podstawową formą sprawowania nadzoru nad przestrzeganiem przepisów wspomnianego powyżej rozporządzenia nr 1371/2007/WE są okresowe kontrole przewoźników kolejowych, które w bieżącym roku będą wykonywane u wszystkich przewoźników, wykonujących regularne przewozy po liniach normalnotorowych. Jednym z elementów kontroli jest sposób wypełnienia obowiązku wdrożenia i monitorowania norm jakości obsługi pasażerów. Jednocześnie

Prezes UTK wyjaśnił, iż ograniczone zasoby kadrowe Urzędu, który dotychczas nie otrzymał środków niezbędnych do prawidłowego wykonywania zadań związanych z nadzorem nad przestrzeganiem praw pasażerów, powodują, że możliwości kontroli są nieproporcjonalne do potrzeb.

Wciąż liczne skargi obywateli, wpływające do mojego Biura, a dotyczące niskiego poziomu usług świadczonych przez przewoźników kolejowych, potwierdzają także i w mojej ocenie, potrzebę prowadzenia systematycznych kontroli, które są nie tylko skutecznym instrumentem weryfikacji przestrzegania praw pasażerów i przepisów w/w rozporządzenia, ale również - poprzez wykrycie nieprawidłowości i możliwość nakazania ich usunięcia - mogą przyczyniać się do podniesienia i zbliżenia poziomu tych usług do poziomu oczekiwanego przez podróżnych i odpowiadającego ich uzasadnionym potrzebom. Prowadzenie systematycznych kontroli ma też niewątpliwie kluczowe znaczenie dla oceny funkcjonowania całego sektora usług, tak ważnego ze społecznego punktu widzenia. Z tego też względu, wobec informacji o braku niezbędnych środków na realizację tych zadań przez UTK w stopniu uzasadnionym rzeczywistymi potrzebami, uważam za konieczne rozważenie możliwości jak najszybszego dofinansowania tego organu, w celu zintensyfikowania przedmiotowych kontroli.

Jednocześnie, w związku z podniesionym przez Prezesa UTK niedoborem kadrowym, pragnę wskazać, iż w uzasadnieniu ustawy zmieniającej, w ocenach skutków wprowadzonej regulacji, przewidziano, iż realizacja nowych zadań będzie wymagać utworzenia nowych stanowisk pracy w UTK. Oceniono, iż dla realizacji zadań wynikających z samego rozporządzenia nr 1371/2007/WE niezbędne będzie wzmocnienie kadrowe UTK o 27 etatów, w tym 10 dotyczących problematyki przestrzegania praw pasażera, 5 dotyczących problematyki ułatwień dla osób niepełnosprawnych oraz 12 dla obsługi prawno-administracyjnej, rozpatrywania skarg oraz utworzenia stanowiska wspomagającego oddziały terenowe. Proces wzmocnień kadrowych dla realizacji wszystkich nowych obowiązków wynikających z wejścia w życie III pakietu kolejowego, zgodnie z uzasadnieniem ustawy zmieniającej, miał zostać rozłożony w czasie i tak: w 2009 r. przewidziano zatrudnienie 15 osób, do 2010 r. stan zatrudnienia powinien osiągnąć 58 osób, do 2012 r. - 65 osób i do 2014 r. - 75 osób.

Mając powyższe na uwadze, na podstawie art. 16 ust. 1 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (t.j.: Dz. U. z 2001 r., Nr 14, poz. 147 ze zm.) zwracam się do Pana Ministra o ustosunkowanie się do przedstawionych powyżej zagadnień, a w szczególności o przekazanie informacji o możliwości przeznaczenia dodatkowych środków finansowych na wsparcie UTK w realizacji jego ustawowych zadań, jak również informacji o dotychczasowych

wzmocnieniach kadrowych tego organu, zwłaszcza w zakresie odnoszącym się do stworzenia stanowisk pracy dotyczących problematyki przestrzegania praw pasażera i problematyki ułatwień dla osób niepełnosprawnych.

Jednocześnie zwracam się do Pana Ministra z uprzejmą prośbą o przekazanie informacji o aktualnym stanie prac legislacyjnych nad zmianą ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym.

Łeuz Wynny Szumler

Jeremi Jipow