Na co skarżą się pasażerowie kolei?

Kategoria: Komunikacja i Transport
Opublikowano: piątek, 15, luty 2019 15:09
Artur Duda
Odsłony: 1055

W 2018 roku do Urzędu Transportu Kolejowego wpłynęły 1384 zgłoszenia od pasażerów. To o ponad 200 więcej niż rok wcześniej. Najczęściej skarżono się na niedogodny rozkład jazdy czy powtarzające się opóźnienia pociągów. W mniejszym stopniu problemy stwarzał brak higieny i komfortu, niewystarczająca jakość obsługi i brak właściwej informacji pasażerskiej.

Pasażerowie chętnie korzystają z usług kolei. W 2018 roku pociągami podróżowało ponad 310 mln osób. W minionym roku podróżni poskarżyli się na działanie systemu kolejowego 1384 razy. – Pasażerowie są coraz bardziej świadomymi konsumentami. Wiedzą czego mogą oczekiwać w ramach usług oferowanych przez kolej. Większą świadomość przysługujących praw pokazuje wzrastająca liczba skarg składanych do Urzędu – podkreśla Ignacy Góra, Prezes Urzędu Transportu Kolejowego. – Informacje od pasażerów są bardzo cenne i pozwalają reagować w sytuacjach kiedy system kolejowy nie funkcjonuje odpowiednio - dodaje.

W 2018 r. blisko 25 % korespondencji od pasażerów do Prezesa UTK stanowiły skargi dotyczące rozkładu jazdy. W tej kategorii mieszczą się m.in. przypadki odwoływania pociągów i uruchamiania komunikacji zastępczej, niskiej punktualności wybranych składów, utraty skomunikowania na stacjach węzłowych czy zbyt długiego czasu przejazdu.

Niewiele mniej zgłoszeń (22 %) dotyczyło problemów z odpowiednimi warunkami podróży. Pasażerowie zgłaszali przede wszystkim awarie klimatyzacji lub ogrzewania w pociągach, awarie toalet, a także niewłaściwe zachowanie drużyn konduktorskich czy pracowników kas biletowych.

18 % pasażerów, którzy skontaktowali się z urzędem skarżyło się na niesatysfakcjonujące decyzje reklamacyjne. Najczęściej dotyczyło to odmowy wypłaty odszkodowania za opóźnienia pociągów czy nieuwzględnienia odwołania od wezwań do zapłaty za brak biletu.

Problemy z zakupem biletów, niewłaściwym działaniem biletomatów czy zbyt długie kolejki do kas biletowych były tematem 12 % skarg pasażerów. Tyle samo skarg dotyczyło nieprawidłowości czy rozbieżności między informacjami podawanymi przez megafony a wyświetlanymi na tablicach. Podróżni zgłaszali również błędy lub nieaktualną treść na tablicach kierunkowych pociągów. Skargi dotyczące innych zagadnień stanowiły ok. 11 % wpływającej korespondencji.

W 2018 roku UTK otrzymał 53 skargi dotyczące nieprawidłowej obsługi osób z niepełnosprawnością. Zgłoszenia dotyczyły braku pomocy lub urządzeń umożliwiających samodzielne przedostanie się na peron, niezapewnienia pasażerom bezpiecznych i higienicznych warunków przejazdu oraz niewłaściwego zachowania obsługi pociągu.

Najczęściej wybieraną formą komunikacji jest poczta elektroniczna. W 2018 r. tą drogą przesłano 1061 zgłoszeń. Popularny był również formularz kontaktowy zamieszczony na stronie internetowej Urzędu – 205 zgłoszeń. Pocztą tradycyjną dotarło do Urzędu 67 skarg, za pośrednictwem e-PUAP – 12, a trzy osoby wniosły skargę osobiście.

W Urzędzie Transportu Kolejowego istnieje też infolinia pod numerem 22 460 40 80. Dyżurujący tam pracownicy informują pasażerów o przysługujących im prawach. W 2018 r. udzielono ponad 900 porad, z czego 32 zakończyły się złożeniem skargi na działalność przedsiębiorstwa kolejowego.

Źródło: utk.gov.pl

Phoca PDF