



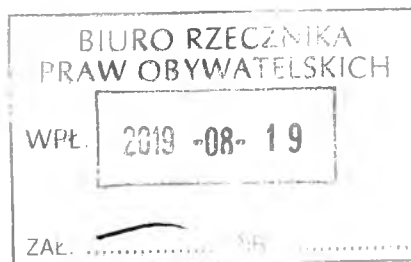
RPW/49787/2019 P
Data: 2019-08-19

Warszawa, dnia 09 sierpnia 2019 r.



Prezes
Urzędu Transportu Kolejowego
Ignacy Góra

DPP-WOPN.610.38.2019.4.AJ



Pan
dr hab. Adam Bodnar
Rzecznik Praw Obywatelskich

al. Solidarności 77
00-090 Warszawa

Szanowny Panie Ministrze,

w nawiązaniu do pisma z 18 czerwca 2019 r. (znak: V.7224.96.2019.BA) dotyczącego śmierci pasażera w pociągu TLK 48107/8 *Gwarek* 15 czerwca 2019 r. oraz bezpieczeństwa pasażerów w transporcie kolejowym, przekazuję uzupełnienie informacji.

Pismem z 19 czerwca 2019 r. wystąpiłem do „PKP Intercity” S.A. (zwanej dalej: „PKP Intercity” lub „Spółką”) o udzielenie szczegółowych wyjaśnień w sprawie zakłóceń w przejeździe pociągu TLK 48107/8 *Gwarek*. W odpowiedzi z 27 czerwca 2019 r. Spółka wyjaśniła, że przyczyną zaistniałych utrudnień był splot wielu nieszczęśliwych, niemożliwych do przewidzenia i zapobieżenia zdarzeń.

Z informacji przekazanych przez PKP Intercity w kontekście śmierci pasażera na pokładzie pociągu wynika, że drużyna konдукtorska podjęła działania niezwłocznie po uzyskaniu informacji o pogarszającym się stanie zdrowia tego podróżnego. Wezwano także pogotowie ratunkowe, które przybyło na najbliższą stację zatrzymania pociągu (Pleszew). Niestety, interwencja służb medycznych okazała się bezskuteczna. Zgodnie z wewnętrznymi procedurami Spółki wagon, w którym miała miejsce reanimacja, został zamknięty dla pozostałych podróżnych. Pasażerowie, którzy odbywali w nim przejazd, zostali przelokowani do pozostałej części pociągu. Zgodnie z obowiązującymi przepisami, w składzie pociągu prowadzone były również czynności dochodzeniowo-śledcze przez Policję i prokuraturę.

Należy jednak zaznaczyć, że zgon pasażera nastąpił około godziny 9.00 rano, a przekazane przez PKP Intercity informacje dotyczące okoliczności pogorszenia stanu zdrowia tej osoby nie wskazują jakoby zdarzenie to miało bezpośredni związek z warunkami pogodowymi występującymi w chwili odbywania podróży przez tego pasażera. Opisywane szeroko przez media omdlenia pasażerów, związane z bardzo wysoką temperaturą panującą we wnętrzu pociągu TLK *Gwarek*, wystąpiły kilka godzin później, podczas kolejnego nieplanowego postoju pociągu (w tym przypadku wywołanego usterką sieci trakcyjnej), jaki miał miejsce w Rogoźnie Wielkopolskim, pomiędzy godzinami 13.30 - 19.15, a zatem w czasie najwyższej dobowej temperatury powietrza.

Strona 1 z 7

Spółka szczegółowo, minuta po minucie, przedstawiła Prezesowi Urzędu Transportu Kolejowego (zwanego dalej: „Prezesem UTK”) przebieg zdarzeń, które miały miejsce 15 czerwca 2019 r. w trakcie kursu ww. pociągu. Do pasażerów oraz członków drużyny konduktorskiej, których stan zdrowia uległ pogorszeniu, niezwłocznie wezwano pogotowie ratunkowe, natomiast pasażerom będącym w pociągu dostarczano wodę pitną i posiłki. Spółka wyjaśniła również, że pracownicy drużyny konduktorskiej wielokrotnie informowali pasażerów o możliwości składania reklamacji oraz ubiegania się o zwrot poniesionych kosztów zakupu biletów. Również w wypowiedziach prasowych przedstawiciele Spółki, które nawiązywały do ww. zdarzeń, przekazywane były informacje dotyczące podjęcia przez PKP Intercity decyzji odnośnie zrekompensowania podróżnym doznanych niedogodności poprzez zwrot pełnej kwoty zakupionego biletu każdemu podróżnemu.

Przedstawione przez PKP Intercity wyjaśnienia zostały poddane systemowej analizie. Zdarzenia związane z omawianym kursem pociągu TLK *Gwarek* zostaną uwzględnione w dalszych działaniach Prezesa UTK. W szczególności kwestia informacji dostarczanych pasażerom przez obsługę pociągu, będzie oceniana w zakresie spoczywającego na Spółce obowiązku zapewnienia pasażerom odpowiednich warunków podróży. Nieprawidłowości w tym zakresie stwierdzone są w drodze decyzji Prezesa UTK ws. stosowania bezprawnych praktyk naruszających zbiorowe interesy pasażerów w transporcie kolejowym lub naruszenia przepisów rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14).

Ponadto z informacji przedstawionych przez PKP Intercity wynika, że jedną z przyczyn powstania kumulacji opóźnień w przejeździe pociągu TLK *Gwarek* był niewłaściwy przepływ informacji pomiędzy PKP Intercity, a PKP Energetyka S.A., która przekazywała niedoszacowane informacje dotyczące przewidywanego czasu usunięcia awarii sieci trakcyjnej.

Skrócenie drogi komunikacji umożliwiłoby szybsze reagowanie wszystkich podmiotów zaangażowanych w rozwiązywanie sytuacji kryzysowych w transporcie pasażerskim. Mając na uwadze powyższe, Prezes UTK zainicjował działania zmierzające do wypracowania skutecznych metod komunikacji w sytuacjach awaryjnych powstałych na szlakach kolejowych.

Jednym z zasadniczych obszarów, który wpływa na poziom bezpieczeństwa transportu kolejowego, jest proces przygotowania pociągów pasażerskich do przewozu podróżnych, w tym m.in. stan techniczny, proces utrzymania i oznakowania pojazdów kolejowych, oraz zapewnienie odpowiednich warunków podróży, komfortu i należytej obsługi. Zakres ten od kilku lat objęty jest szczególnym nadzorem Prezesa UTK.

W 2018 r. Prezes UTK przeprowadził ponad 350 działań nadzorczych, w ramach których weryfikacji poddano przygotowanie i realizację procesu przewozowego przez przewoźników kolejowych. Działaniami kontrolnymi objęto wówczas ponad 560 pociągów pasażerskich. Natomiast tylko do końca czerwca 2019 roku, pracownicy Urzędu Transportu Kolejowego (zwanego dalej: „UTK”) przeprowadzili ponad 200 kontroli pociągów pasażerskich, w trakcie których sprawdzono ponad 350 składów pociągów. Czas wzmożonej frekwencji podróżnych, związanej m.in. z wakacjami, stanowi również okres zintensyfikowanych działań kontrolnych w tym zakresie. Łącznie w okresie wakacyjnym br. skontrolowanych zostanie dodatkowo ok. 150 pociągów pasażerskich.

W trakcie kontroli sprawdzane są elementy odpowiedzialne za bezpieczeństwo, takie jak: zestawy kołowe i hamulce, stan techniczny drzwi, kwalifikacje maszynistów i drużyny konduktorskiej. Inspektorzy UTK dużą wagę przywiązują do elementów związanych

z komfortem podróżowania i prawami pasażera. Kontrolują czystość składu, toalety i ich wyposażenie, stan okien, działanie klimatyzacji (jeśli pociąg jest w nią wyposażony), oświetlenie, informację megafonową i wizualną, oraz odpowiednie oznaczenie relacji pociągu. Podczas kontroli wykonywanych w trakcie jazdy pociągu weryfikacji poddaje się również frekwencję, oraz punktualność kursowania pociągów. W przypadku wskazania nieprawidłowości nakazywane jest ich usunięcie i dokładna analiza, by podobne przypadki nie występowały w przyszłości. Dodatkowo wskazać należy, że zgodnie z przepisami ustawy o transporcie kolejowym, Prezes UTK posiada uprawnienia do stwierdzenia w drodze decyzji naruszenia przepisów w zakresie bezpieczeństwa transportu kolejowego, oraz nakazania usunięcia nieprawidłowości w określonym terminie (art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym – Dz. U. z 2019 r. poz. 710, z późn. zm.), a także wyłączenia z eksploatacji pojazdu kolejowego lub ograniczenia jego eksploatacji w określonych przypadkach (art. 14 ust. 2 pkt 2 ww. ustawy). Na tej podstawie w 2018 r. wydano 285 decyzji administracyjnych. Ponadto zostało przeprowadzonych 12 postępowań w przedmiocie stwierdzenia naruszenia przepisów dot. utrzymania pojazdów. W I połowie 2019 r. Prezes UTK wydał w tym obszarze ponad 100 decyzji administracyjnych.

Warto także podkreślić, że Prezes UTK oprócz działań o charakterze nadzorczym w sposób ciągły monitoruje bezpieczeństwo w transporcie kolejowym i reaguje na wszelkie sygnały i sytuacje stanowiące potencjalne zagrożenie w systemie kolejowym. Przykładem takiego proaktywnego działania jest spotkanie z przedstawicielami PKP Intercity w ramach funkcjonującego przy Prezesie UTK zespołu zadaniowego do spraw monitorowania poziomu bezpieczeństwa sektora kolejowego w Polsce. Spotkanie to związane było z wynikami przeprowadzonych w okresie ferii zimowych kontroli w zakresie przygotowania i realizacji procesu przewozowego w ww. Spółce. Mając na względzie, że czynności te ujawniły niepokojący trend w zakresie eksploatacji pojazdów kolejowych pomimo występujących usterek drzwi, Prezes UTK wezwał Spółkę do złożenia wyjaśnień, oraz zobowiązał do przygotowania i zaprezentowania programu naprawczego, którego głównym celem jest zwiększenie bezpieczeństwa realizowanych przewozów pasażerskich.

Ponadto od 1 lutego 2017 r. przy Prezesie UTK działa Rzecznik Praw Pasażera Kolei, który zajmuje się polubownym rozwiązywaniem sporów pasażerów z przedsiębiorcami świadczącymi usługi na kolei i pomaga w dochodzeniu roszczeń pieniężnych. W latach 2017-2018 Rzecznik Praw Pasażera Kolei wszczął 403 postępowania polubowne. 61% z nich zakończyło się rozwiązaniem sporu.

Odnosząc się do poruszonej przez Pana Rzecznika kwestii powołania na kolei centrum kryzysowego dedykowanego do podejmowania na rzecz pasażerów działań w sytuacjach nadzwyczajnych pragnę wyjaśnić, że z inicjatywy PKP Intercity, Polskich Kolei Państwowych S.A i PKP Polskich Linii Kolejowych S.A (zwanej dalej: „PKP PLK”) powstało przed kilkoma laty Centrum Wsparcia Klienta (CWK), którego zadaniem jest zapewnienie pasażerom całodobowej pomocy na każdym etapie podróży. Zgodnie z informacjami przekazanymi przez ww. spółki, CWK posiada aktualną informację o wszystkich pociągach, a zespół CWK interweniuje w sytuacjach nagłych, gdy występują utrudnienia w planowym przebiegu kursu pociągu, spowodowane na przykład niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi. Jednocześnie, w przypadku gdy skład został unieruchomiony na trasie, CWK zapoznaje się z sytuacją pasażerów na pokładzie pociągu i w pierwszej kolejności zapewnia pomoc najbardziej potrzebującym (np. podróżującym z małymi dziećmi, osobom starszym, czy pasażerom z niepełnosprawnościami).

Zespół zapewnia także podróżnym dojazd do miejsca docelowego – zazwyczaj pociągiem PKP Intercity lub innego przewoźnika. Zdarzają się też przypadki, w których pracownicy CWK decydują o uruchomieniu zastępczej komunikacji autobusowej, przewozu

pojedynczych pasażerów taksówkami czy zapewnieniu noclegu. W odniesieniu do ww. kursu pociągu TLK *Gwarek* CWK zorganizowało dostarczenie podróżnym wody mineralnej, kaw/herbat i wafelków. Dla pasażerów, którzy w związku z dużym opóźnieniem tego kursu utracili skomunikowania z innymi połączeniami zorganizowano przejazd do miejscowości docelowych taksówkami.

Oprócz CWK w Grupie PKP funkcjonuje także Centrum Zarządzania Ruchem Kolejowym, obsługiwane przez PKP PLK. Zadaniem tego podmiotu jest konstruowanie rozkładów jazdy, nadzorowanie ruchu pociągów oraz kierowanie nimi, dokumentowanie pracy eksploatacyjnej realizowanej na liniach kolejowych, a także organizowanie, nadzorowanie i koordynowanie działań w sytuacjach kryzysowych, w tym pełnienie funkcji Centrum Zarządzania Kryzysowego.

Nadmienić także należy, że zarówno certyfikowany przewoźnik kolejowy (PKP Intercity) jak i autoryzowany zarządca infrastruktury (PKP PLK) musi, w ramach posiadanego systemu zarządzania bezpieczeństwem, ustanowić procedury zarządzania sytuacjami kryzysowymi, w tym ustanowić plan kryzysowy identyfikujący i określający różne rodzaje i poziomy (krytyczne i niekrytyczne) możliwych sytuacji kryzysowych. Każdy plan powinien być okresowo weryfikowany i powinien szczegółowo określać podejmowane działania, alerty i informacje przekazywane w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowej. Kwestia zakwalifikowania danego zdarzenia do sytuacji kryzysowej należy do konkretnego przewoźnika lub zarządcy. W odniesieniu do każdej zidentyfikowanej sytuacji kryzysowej zarówno przewoźnik jak i zarządca infrastruktury powinni identyfikować i określać:

- zainteresowane / zaangażowane strony oraz zaangażowanych w działania członków swojego personelu;
- interfejsy pomiędzy przedsiębiorstwami (przewoźnikami / zarządcami);
- działania i czynności związane z daną sytuacją.

Opracowane plany powinny być okresowo testowane w ramach wspólnych ćwiczeń z zainteresowanymi stronami w celu monitorowania ich skuteczności i aktualizowania.

W tym miejscu wskazać należy, że zarówno zarządca PKP PLK jak i przewoźnik PKP Intercity uwzględnili w swoich systemach zarządzania bezpieczeństwem kwestie związane z zarządzaniem kryzysowym. W przypadku zarządcy kwestie te zostały opisane w procedurze *Zarządzanie kryzysowe*, której celem jest tworzenie struktury zespołów zarządzania kryzysowego i podjęcie działań mających na celu opanowanie zaistniałej sytuacji w drodze zaplanowanych działań.

Zdefiniowane w niej zostały zasady odpowiedzialności, oraz tryb postępowania zespołów zarządzania kryzysowego do obowiązków których m.in. należy:

- wprowadzenie dyżurów;
- całodobowe monitorowanie sytuacji;
- składanie meldunków;
- organizowanie współdziałania służb;
- planowanie działań z wyprzedzeniem, gdy są informacje o możliwości wystąpienia zagrożenia;
- sprawdzanie i uruchamianie zapasowych systemów łączności.

Zarządca opracował *Plan zapewnienia ciągłości funkcjonowania procesu eksploatacyjno-przewozowego w przypadku zaistnienia zagrożeń lub sytuacji kryzysowych*

na liniach kolejowych zarządzanych przez PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. oraz w budynkach i budowlach przeznaczonych do obsługi osób i rzeczy.

Zostały w nim opisane m.in.:

- procedury reagowania kryzysowego;
- katalog zagrożeń;
- zasady obiegu informacji i komunikacji kryzysowych;
- zasady prowadzenia ćwiczeń i testowania procedur.

Również w PKP Intercity tworzone są plany postępowania w sytuacjach kryzysowych, jak również podejmowane są przedsięwzięcia w celu ich testowania, sprawdzania procedur alarmowych, rozpoznania słabych punktów, oraz weryfikacji sposobów postępowania w sytuacjach zagrożenia.

Zgodnie z obowiązującym u przewoźnika systemem zarządzania bezpieczeństwem wszystkie zagrożenia ujawnione podczas opracowywania lub testowania planów postępowania na wypadek wystąpienia zagrożenia i zdarzenia kolejowego powinny być punktem wyjścia dla podjęcia ewentualnych działań korygujących i/lub zapobiegawczych, oraz stanowić jedną z podstaw do opracowania Programu Poprawy Bezpieczeństwa, jak również zostać odnotowywane w rejestrze zagrożeń.

W przypadku wystąpienia zagrożenia lub zdarzenia kolejowego, PKP Intercity stosuje procedury postępowania wynikające z „Regulaminu przydzielania tras pociągów i korzystania z przydzielonych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników” PKP PLK oraz z Instrukcji Ir-8 „O postępowaniu w sprawach poważnych wypadków, wypadków, incydentów oraz trudności eksploatacyjnych na liniach kolejowych”, jak również procedury zarządzania kryzysowego zarządcy infrastruktury, w zakresie dotyczącym obowiązków przewoźnika.

Te aspekty są weryfikowane przez Prezesa UTK w ramach kontroli realizowanych zgodnie z rocznym planem nadzoru Prezesa UTK, oraz pozaplanowych kontroli w zakresie funkcjonowania systemów zarządzania bezpieczeństwem, w celu efektywnego ograniczenia negatywnego wpływu przebiegu tych zdarzeń na bezpieczeństwo ruchu kolejowego.

Podkreślić należy, że nadzór nad podmiotami działającymi w oparciu o systemy zarządzania bezpieczeństwem jest jednym z priorytetów Prezesa UTK. W 2018 r. w zakresie funkcjonowania systemu zarządzania bezpieczeństwem, w kontekście przewoźników pasażerskich, przeprowadzono 32 kontrole. Ponadto wobec narodowego zarządcy infrastruktury, PKP PLK, działania w tym obszarze podejmowane były w toku 24 kontroli (działania kontrolne realizowane były w poszczególnych Zakładach Linii Kolejowych, oraz Centrali Spółki). W I poł. 2019 r. było to łącznie 15 działań kontrolnych.

Prawidłowo funkcjonujący system zarządzania bezpieczeństwem powinien obejmować swoimi procedurami wszystkie procesy mające wpływ na bezpieczeństwo, tak więc kontrola całego systemu lub wybranych procesów pozwala na kompleksowy nadzór nad przestrzeganiem przez podmiot wymogów związanych z bezpieczeństwem ruchu kolejowego, w tym również wymogów, które nie są sprawdzane w czasie dedykowanych kontroli tematycznych. Analiza wyników działań kontrolnych podejmowanych w opisanym powyżej obszarze wskazała, że występujące w tym zakresie nieprawidłowości dotyczyły kwestii związanych z testowaniem opracowanych planów kryzysowych. Na podstawie przeprowadzonych działań opracowana została dokumentacja pokontrolna, w której, wskazano naruszone przepisy, oraz wydano właściwe zalecenia pokontrolne. Zalecenia te skupiają się przede wszystkim na zobligowaniu kontrolowanego

podmiotu do usunięcia wskazanych nieprawidłowości, analizy innych obszarów działalności pod kątem możliwości wystąpienia tego rodzaju naruszeń, oraz wdrożeniu działań naprawczych i profilaktycznych.

Nadmienić także należy, że w III kwartale tego roku zostaną przeprowadzone kolejne kompleksowe kontrole zarządcy PKP PLK i PKP Intercity w zakresie zarządzania sytuacjami kryzysowymi.

Jednocześnie informuję, że w związku z utrzymującymi się na terenie całej Polski wysokimi temperaturami, oraz skargami podróżnych dotyczącymi warunków podróży jeszcze przed rozpoczęciem okresu wakacyjnego zwróciłem się do przewoźników kolejowych z prośbą o zabezpieczenie odpowiednich rezerw wody pitnej w uruchamianych pociągach. Wraz z tym apelem przekazałem, że pożądanym jest zapewnienie odpowiednich zapasów wody także na stacjach węzłowych, z których – w sytuacjach awaryjnych – możliwe będzie jej dostarczenie do pociągów zatrzymanych na szlaku. Przewoźnicy zostali również poproszeni o wzmożoną weryfikację stanu technicznego klimatyzacji w składach pasażerskich, oraz niezwłoczne wdrażanie działań naprawczych po stwierdzeniu nieprawidłowości w jej funkcjonowaniu. Podkreśliłem, że niedopuszczalne jest świadome wyprawianie w trasę taboru, w którym stwierdzono awarię urządzeń chłodzących wnętrza.

Kwestią wielokrotnie podejmowaną przez podróżnych oraz opisywaną w mediach jest brak komunikatów ze strony obsługi pociągów na temat przyczyn opóźnienia, jego wartości bądź udzielanie informacji błędnych czy niepełnych. W sposób szczególny dotyczy to sytuacji, kiedy w wyniku różnorodnych utrudnień na szlaku dochodzi do nieplanowanego zatrzymania pociągu. W związku z powyższym zwróciłem wszystkim przewoźnikom kolejowym uwagę, iż w wielu krajach informacje o przyczynach i prognozowanym czasie trwania nieplanowego postoju podawane są już po kilkudziesięciu sekundach od zatrzymania składu. Tym samym nieakceptowalna jest sytuacja, w której pasażer polskiego pociągu nie otrzymuje na bieżąco informacji o występujących utrudnieniach w planowym przebiegu podróży. Podmiotom kolejowym przypomniane zostały obowiązujące przepisy dotyczące zapewnienia należytej informacji pasażerskiej. Wierzę, że powyższe kwestie zostaną przez przewoźników kolejowych uwzględnione w bieżącej działalności, a standard obsługi podróżnych w poruszonych aspektach zostanie dostosowany do potrzeb i panujących warunków atmosferycznych.

Podkreślam, że bezpieczeństwo transportu kolejowego, w tym bezpieczeństwo osobiste pasażerów, jest jednym z priorytetów Prezesa UTK. Okres wakacyjny to czas wzmożonych podróży, ale też licznych kontroli prowadzonych u pasażerskich przewoźników kolejowych, oraz zarządców infrastruktury. Tym samym zapewniam, że każda stwierdzona na gruncie nieprawidłowość spotyka się z moją odpowiednią reakcją.

Wyrażam nadzieję, że przekazane informacje będą dla Pana Rzecznika wystarczające.

*Z poważaniem
z up. Prezesa
Urzędu Transportu Kolejowego*



**/RADOSŁAW PACEWICZ
WICEPREZES URZĘDU
TRANSPORTU KOLEJOWEGO DS.
REGULACJI**

*/Dokument podpisano kwalifikowanym podpisem
elektronicznym./*