

Sprawozdanie wg. rozporządzenia (UE) Nr 1177/2010

Na podstawie art. 26 Rozporządzenia PE i RADY (UE) NR 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Dyrektor Urzędu Morskiego podaje do wiadomości sprawozdanie za okres od 01.01.2015 r. do 31.12.2016 r.:

I. Liczba skarg złożonych do Urzędu Morskiego w Szczecinie jako organu odwoławczego:

	Liczba skarg otrzymanych	Powód reklamacji				Liczba skarg oddalonych	Komentarze /Uwagi
		Odwołanie opóźnienie	Dyskryminacja	Brak pomocy	Związek z niepełnością		
01.01.2015 - 31.12.2015	0	-	-	-	-	0	-
01.01.2016 - 31.12.2016	0	-	-	-	-	0	-

II. Liczba skarg złożonych do przewoźników z terytorialnego zakresu działania Dyrektora Urzędu Morskiego w Szczecinie i Dyrektora Urzędu Morskiego w Słupsku:

	Liczba pasażerów w tys.	Liczba skarg otrzymanych	Powód reklamacji				Liczba skarg oddalonych	Komentarze /Uwagi
			Odwołanie opóźnienie	Dyskryminacja	Brak pomocy	Związek z niepełnością		
01.01.2015 - 31.12.2015	672,817	76	4	0	11	1 *	12	* dotyczy braku informacji
01.01.2016 - 31.12.2016	709,059	100	3	0	5	0	11	-

III. Podsumowanie przeprowadzonych działań opiera się na ilościowych i jakościowych sprawozdaniach przewoźników i operatora terminalu promowego, monitorowania ich stron internetowych i na dokonanych inspekcjach statków losowo wybranych przewoźników :

1. Na stronach internetowych Urzędu Morskiego w Szczecinie zamieszczono informacje o prawach pasażerów podróżujących drogą morską wraz z treścią rozporządzenia UE 1177/2010 oraz dostępem do interaktywnej strony europa.eu. w pięciu językach obcych: EN, DE, DA, FI, SV, a w Słupsku – w dwóch językach obcych.
2. Wszystkie podjęte działania zmierzały do zapewnienia niezbędnych praw pasażerom wynikających z rozporządzenia UE 1177/2010. Niezbędne informacje oraz streszczenia praw pasażerów są powszechnie dostępne na stronach internetowych przewoźników i operatorów a także są wywieszane przy kasach, na promach przy recepcjach a na życzenie pasażera mogą być dostarczane w wersji papierowej oraz wysyłane drogą pocztową.
3. Pasażerowie mają prawo do aktualnych informacji przed podróżą i w jej trakcie (w szczególności w przypadku zakłócenia podróży), w tym na temat ich praw oraz danych kontaktowych właściwego terytorialnie dyrektora Urzędu Morskiego.
4. Pasażerowie są informowani regularnie o opóźnieniach lub o odwołaniu rejsu, o możliwości wyboru pomiędzy proponowaną alternatywną trasą do miejsca docelowego lub bezpłatnej rezygnacji i zwrotu ceny biletu.
5. Przewoźnicy opracowali instrukcje postępowania w sytuacjach awaryjnych i oferują pasażerom przekąski, posiłki i napoje, i odpowiednią pomoc proporcjonalnie do długości opóźnienia. Przewoźnicy posiadają procedury zapewniające zakwaterowanie pasażerów na pokładzie bądź na lądzie w razie zaistnienia takiej konieczności.
6. Pasażerowie mają także prawo do obiektywnego odszkodowania w przypadku gdyby opóźnienie wystąpiło z winy przewoźnika, w kwocie zależnej od wielkości opóźnienia oraz czasu podróży i proporcjonalnie do ceny biletu.
7. Żaden pasażer nie był bezpośrednio lub pośrednio dyskryminowany ze względu na przynależność państwową przy zakupie biletu na usługi podróży morskiej lub rejsu wycieczkowego.
8. Przewoźnicy stosują niedyskryminacyjne warunki dostępu do statków pasażerskich, promów morskich typu ro-ro oraz zapewniają pomoc osobom niepełnosprawnym, osobom o ograniczonej sprawności ruchowej i dla osób im towarzyszących a także zakwaterowanie dla psa asystującego, bez opłat jeżeli osoba niepełnosprawna korzysta z pomocy takiej osoby lub psa.
9. Wszyscy przewoźnicy dysponują odpowiednimi warunkami dla przyjęcia każdego pasażera niepełnosprawnego na pokład i nie zachodzi obawa braku możliwości wykonania usługi ze względów bezpieczeństwa.
10. Przewoźnicy rozpowszechniają informacje o możliwościach udzielania szczególnej pomocy i udogodnieniach dla pasażerów niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, także ustnie przez załogi promów.
11. Każdej osobie potrzebującej, nie tylko osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, udziela się bezpłatnej pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu i na całej trasie przewozu.
12. Załogi badanych przewoźników zostały przeszkolone w zakresie pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas wchodzenia na pokład, schodzenia na ląd, w portach i na pokładzie statków.
13. W przypadku uszkodzenia lub zagubienia sprzętu ułatwiającego osobie niepełnosprawnej poruszanie się przewoźnicy udostępniają alternatywny sprzęt do poruszania się podczas rejsu. Ustanowione zostały procedury reklamacyjne zapewniające wypłatę odszkodowania w przypadkach utraty bądź uszkodzenia takiego sprzętu.

14. Pasażerowie mogą składać skargi dotyczące domniemanych naruszeń przepisów rozporządzenia do przewoźnika, operatora terminalu portowego lub bezpośrednio do Dyrektora UMS. Skargi można składać pisemnie, mailowo oraz na specjalnie przygotowanych drukach dostępnych na terminalu promowym.
15. Wszyscy przewoźnicy ustanowili mechanizmy rozpatrywania reklamacji zgodnie z procedurami i instrukcjami będącymi częścią systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwie i podali możliwości odwołania się od sposobu rozpatrzenia skargi.
16. Większość otrzymanych przez przewoźników skarg indywidualnych dotyczyło bezpośrednio warunków podróży np. brak ręcznika w kabinie, przepalanej żarówki, które wykraczają poza zakres zastosowania rozporządzenia o prawach pasażerów.

IV. Podjęte przez Dyrektora Urzędu Morskiego w Szczecinie działania wykazały, że pasażerowie są świadomi swoich praw a rozporządzenie UE nr 1177/2010 o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 jest wdrożone i funkcjonuje prawidłowo. Brak otrzymanych skarg jest dowodem wysokiej jakości świadczonych usług przez naszych przewoźników w okresie od 01.01.2015 r. do 31.12.2016 r.