

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 wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Dyrektor Urzędu Morskiego w Szczecinie podaje do wiadomości sprawozdanie za okres od 01.01.2017 do 31.12.2018:

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 niepełnosprawnością		
01.01.2017 - 31.12.2017	0	-	-	-	-	0	-
01.01.2018 - 31.12.2018	1	1*	1*	-	-	0	-

\* skarga dotyczyła jednocześnie braku informacji o przyczynach opóźnienia i dyskryminacji

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	Uwagi
			Odwołanie opóźnienie	Dyskryminacja	Brak pomocy	Związek z niepełnosprawnością		
01.01.2017 - 31.12.2017	834,322	65	4	0	0	0	3	-
01.01.2018 - 31.12.2018	847,376	764	718*	1	0	0	10	-

\* Reklamacje dotyczyły zwrotów za zakupione bilety i poniesione koszty w związku z anulowaniem zaplanowanych rejsów ze względu na przedłużający się remont nowo wycarterowanego promu.

- III. Wzorem lat ubiegłych działania opierały się na monitorowaniu przewoźników ze szczególnym uwzględnieniem popularyzowania informacji o prawach pasażerów na ich stronach internetowych:
1. Dyrektor Urzędu Morskiego w Szczecinie aktywnie wspiera działania na rzecz kampanii informacyjnej o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową prowadzonej przez Komisję UE poprzez zamieszczenie dodatkowych informacji na stronie internetowej [www.ums.gov.pl](http://www.ums.gov.pl). Informacje dla podróżnych są dostępne również w językach: [EN](#), [DE](#), [DA](#), [FI](#), [SV](#). Wszystkie materiały zwiększające świadomość podróżujących na temat przysługujących im praw zostały przesłane lokalnym przewoźnikom, zachęcając do współdziałania w tej kampanii.
  2. UMS publikuje treść rozporządzenia UE 1177/2010 oraz ułatwia dostęp do pełnego zakresu praw pasażerów gwarantowanych przez Unię Europejską poprzez interaktywną stronę [www.europa.eu](http://www.europa.eu).
  3. Urząd Morski rekomenduje również popularną stronę internetową [twoja europa](#) zawierającą praktyczne informacje do wykorzystania przez pasażerów w Unii Europejskiej.
  4. Zwiększenie świadomości na temat praw pasażerów następuje również przez portale społecznościowe jak Facebook czy Twitter np. możliwość publikacji tweetów [@Transport EU](#) z własnymi komentarzami, lub [#PassengerRights](#) gotowych do publikacji postów dla mediów społecznościowych dostępnych w języku polskim dla różnych sektorów transportu, w tym [morskiego](#).
  5. Rozpowszechnianie informacji i nieodpłatne udostępnianie wskazówek dotyczących korzystania z prawa do wniesienia skargi do przewoźnika lub operatora terminalu jest powszechnie stosowana przez podmioty, wobec których Urząd Morski w Szczecinie działa jako instytucja odwoławcza.
  6. W razie jakichkolwiek pytań dotyczących praw pasażerów w UE polecamy [kontakt z Komisją Europejską](#).
  7. Przewoźnicy udostępniają szczegółowe procedury wniesienia skargi dotyczące domniemyanych naruszeń przepisów dostępne w językach: polskim, angielskim, niemieckim, szwedzkim, duńskim i finlandzkim. Ustanowili mechanizmy rozpatrywania reklamacji zgodnie z procedurami i instrukcjami będącymi częścią systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwie. Wszyscy przewoźnicy podali możliwości odwołania się od sposobu rozpatrzenia skargi.
  8. Podjęte działania zmierzają do zapewnienia niezbędnych praw pasażerom wynikających z rozporządzenia UE 1177/2010. Podróżni mają prawo do aktualnych informacji przed podróżą i w jej trakcie, są informowani regularnie o opóźnieniach lub o odwołaniu rejsu. Żaden pasażer nie był bezpośrednio lub pośrednio dyskryminowany ze względu na przynależność państwową przy zakupie biletu na usługi podróży morskiej lub rejsu wycieczkowego. Przewoźnicy dysponują odpowiednimi warunkami dla przyjęcia na pokład każdego pasażera niepełnosprawnego i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.
  9. Większość otrzymanych przez przewoźników skarg indywidualnych dotyczyło bezpośrednio warunków podróży, które wykraczają poza zakres zastosowania rozporządzenia o prawach pasażerów i były rozpatrzone podczas podróży morskiej.
- IV. Podjęte przez Dyrektora Urzędu Morskiego w Szczecinie działania ułatwiające uzyskanie potrzebnych informacji i działania sprawdzające wykazały, że podróżujący w Unii Europejskiej drogą morską i drogą wodną śródlądową są świadomi swoich praw a rozporządzenie UE nr 1177/2010 o prawach pasażerów oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 są wdrożone i funkcjonują prawidłowo. Otrzymana w okresie od 01.01.2017 r. do 31.12.2018 r. tylko 1 skarga jest dowodem skutecznej informacji i wysokiej jakości świadczonych usług przez naszych przewoźników.