



RZECZPOSPOLITA POLSKA
PREZES
URZĘDU LOTNICTWA CYWILNEGO
Piotr Samson

Warszawa, 2020.01.13



RPW/2452/2020 P
Data:2020-01-14

RPP.055.3.2019.ULC.1

BIURO RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH	
WPL.	2020 -01- 14
ZAL.	NR

Pan
Adam Bodnar
Rzecznik Praw Obywatelskich
Al. Solidarności 77
00-090 Warszawa

Szanowny Panie Rzeczniku,

w odpowiedzi na pismo z dnia 6 grudnia 2019r., znak: V.7108.163.2019.GH, proszę przyjąć poniższe wyjaśnienia.


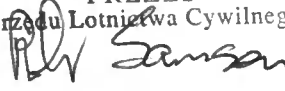
Ustawą z dnia 14 grudnia 2018r. o zmianie ustawy – Prawo lotnicze oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2019r. poz. 235) w miejsce dotychczasowej procedury rozpatrywania skarg pasażerów w trybie postępowania administracyjnego, wprowadzona została procedura rozpatrywania spraw w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich przez Rzecznika Praw Pasażerów. W ślad za powierzeniem ww. ustawą z dniem 1 kwietnia 2019r. nowych obowiązków, nie zostały przyznane Prezesowi Urzędu Lotnictwa Cywilnego żadne dodatkowe środki finansowe na realizację tego celu. Z uwagi na bardzo trudną sytuację kadrowo-finansową Urzędu Lotnictwa Cywilnego w całym jego obszarze, przede wszystkim w departamentach odpowiadających za bezpieczeństwo w lotnictwie, nie było możliwości wygospodarowania takich środków w ramach budżetu Urzędu. Jednocześnie w obszarze rozpatrywania skarg pasażerów w obowiązującym przed nowelizacją trybie postępowania administracyjnego przez Komisję Ochrony Praw Pasażerów (dalej jako: Komisja) sytuacja była i nadal jest równie trudna (wszystkie wnioski złożone do 31.03.2019r. muszą zostać rozpatrzone wg starej procedury). Z uwagi na liczbę złożonych skarg i brak możliwości wzmocnienia kadr, postępowania były i nadal są rozpatrywane z wielomiesięcznym opóźnieniem. Do Komisji w 2018r. wpłynęło 17000 skarg, od 1 stycznia do 31 marca 2019r. – 7200 oraz 3500 skarg po 1 kwietnia 2019r., złożonych wg procedury postępowania administracyjnego. Na chwilę obecną nadal w toku w Komisji jest do rozpatrzenia ok. 14500 postępowań, przy składzie osobowym 12 osób i dużej rotacji pracowników.

W związku z brakiem środków finansowych na realizację nowych zadań, 1 kwietnia 2019r. na Rzecznika Praw Pasażerów wyznaczona została osoba pełniąca jednocześnie funkcję Dyrektora Komisji. Priorytetem w takiej sytuacji było rozpatrywanie w pierwszej kolejności skarg złożonych przed 1 kwietnia 2019r. do Komisji.

Dopiero we wrześniu 2019r., Urząd Lotnictwa Cywilnego dostał wsparcie finansowe, które nie pokrywało jednakże wszystkich jego potrzeb i przede wszystkim zostało skierowane na obszary najbardziej newralgiczne w Urzędzie, tj. departamenty odpowiadające za bezpieczeństwo lotów. Dodatkowo środki pozwoliły także na rozdzielenie funkcji Rzecznika Praw Pasażerów i Dyrektora Komisji oraz przyznanie 2 etatów do utworzenia Zespołu Rzecznika.

Rzecznik zaczął formalnie więc funkcjonować w składzie dwuosobowym od 1 listopada 2019r. Do Rzecznika Praw Pasażerów od 1 kwietnia 2019r. wpłynęło ok. 4600 wniosków (liczba pasażerów, których te wnioski dotyczą jest dużo większa, gdyż zazwyczaj jeden wniosek dotyczy 2-4 pasażerów). Do dnia dzisiejszego zostało wszczętych ok. 350 postępowań, z tego zakończonych zostało ok. 280 postępowań. Wnioski są rozpatrywane w kolejności wpływu (postępowania zostały dotychczas wszczęte z wniosków, które wpłynęły w kwietniu i maju 2019r.). W ramach zakończonych postępowań, Rzecznik doprowadził do zawarcia ugód ze 156 pasażerami na kwotę ok. 53150 EUR + ok. 1500 PLN. Przy czym oprócz merytorycznego rozpatrywania wniosków w Zespole Rzecznika realizowane są zadania współlistniejące, m.in.: odpowiadanie na liczne zapytania pasażerów, kierowane drogą e-mailową (od 1.04.2019 ok. 4500), prowadzenie strony pasazerlotniczy.ulc.gov.pl, rejestrowanie wniosków, wysyłanie pism w sprawach - co praktycznie absorbuje jeden etat, na merytoryczne rozpatrywanie wniosków pozostaje więc jeden etat.

Pokazana powyżej statystyka pokazuje jak ważna i potrzebna jest instytucja Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego. Natomiast żeby mogła realnie spełniać swoją funkcję i terminowo realizować rozpatrywanie wniosków, potrzebne jest wzmocnienie finansowe i kadrowe, o co jako Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego nieustannie zabiegam. Pomimo ostatniego wsparcia finansowego i utworzenia Zespołu, sytuacja kadrowa Zespołu Rzecznika Praw Pasażerów nadal jest bardzo trudna przy tak dużej liczbie składanych wniosków do rozpatrzenia.


PREZES
Urzędu Lotnictwa Cywilnego

Piotr Samson

Do wiadomości:

Pan
Marcin Horala
Sekretarz Stanu
Ministerstwo Infrastruktury
ul. Chałubińskiego 4/6
00-928 Warszawa



URZĄD LOTNICTWA CYWILNEGO
CIVIL AVIATION AUTHORITY
ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa
Tel: 22 520 72 00 Fax: 22 520 73 00

APP.055.3.2019.UK.1

BIURO RZECZNIKA
PRAW OBYWATELSKICH

WPL. 2020-01-14

ZAL. NR

