|  |  |
| --- | --- |
| Departamenti për Rregullimin e TregutFormulari për Ankesa te Udhëtarëve në Transportin Hekurudhor |  |

|  |
| --- |
| *Ky formular përdoret në raste të ndonjë ankese nga udhëtarët të cilët shfrytëzojnë transportin hekurudhor si mjet udhëtimi, dhe të cilëve ju shkelen të drejtat e përcaktuar me Ligjin Nr.04/L-063 për Hekurudhat e Kosovës, si dhe Rregulloren Nr.1371/2007 të Parlamentit dhe Këshillit Evropian mbi të drejtat dhe obligimet e udhëtarëve hekurudhor.*  |

|  |
| --- |
| **Udhëzime:**1. Udhëtaret të cilët mendojnë se iu janë shkelur të drejtat e tyre në cilindo shërbim të transportit hekurudhor mund të bëjnë ankesa tek Autoriteti Rregullativ i Hekurudhave.
2. Ankesa duhet të plotësoj kushtet formale të ankimimit, dhe vetëm pas plotësimit të kushteve ankesa pranohet.
3. Para se të dërgohet ankesa tek Autoriteti Rregullativ i Hekurudhave, duhet të kaloj shkallen e parë të shqyrtimit të ankesës në ndërmarrjen hekurudhore ku është cenuar e drejta e udhëtarit.
4. Parashtruesi i ankesës duhet të dëshmoj së ankesa e tij nuk është trajtuar si duhet nga ndërmarrja hekurudhore.
5. Afati për shqyrtimin e ankesës nga Autoriteti Rregullativ i Hekurudhave është 30 ditë nga pranimi i ankesës.
6. Aneksi 1. Plotësohet nëse ankesa ka të bëjë me vonesën e udhëtimit.
7. Aneksi 2. Plotësohet nëse ankesa ka të bëjë me anulimin e udhëtimit.
8. Aneksi 3. Plotësohet nëse ankesa ka të bëjë me moslejimin e hipjes në tren.
9. Aneksi 4. Plotësohet nëse ankesa ka të bëjë me ngritjen e çmimit të biletës.
 |

*Vërejtje: Pas leximit të udhëzimeve tabela nr.1 plotësohet nga parashtruesi i ankesës, ndërsa tabela nr.2 nga pranuesi i ankesës, ankesa duhet të plotësohet me shkronja të mëdha dhe shkrimi të jetë i lexueshëm*

***Tabela Nr. 1***

|  |
| --- |
| **Të plotësohet nga parashtruesi i ankesës** |
| 1. **Emri (emri i prindit) mbiemri:**
 |
| 1. **Numri personal (ID):**
 | **Tel:** |
| 1. **Adresa:**
 |
|  **Qyteti:**  | **Shtetësia:** |
| 1. **Shërbimi për të cilin bën ankesë:**
 |
| 1. **Emri i ndërmarrjes për të cilën ankohet:**
 |
| 1. **Nënshkrimi i ankuesit:**
 |

***Tabela Nr. 2***

|  |
| --- |
| **Të plotësohet nga Pranuesi i Ankesës** |
| **Emri dhe Mbiemri** | **Pozita:** |
| **Adresa:** |
| **Data:** | **Vendi:** |
| **Nënshkrimi:** |

Ju lutemi lexoni me kujdes këto përkufizime dhe shënoni një [X] te ato që janë të vlefshme për këtë ankesë.

 ‘‘vonesa’ nënkupton diferencën kohore ndërmjet kohës kur udhëtari është paraparë të mbërrijë në përputhje me orarin e publikuar dhe kohën e arritjes aktuale ose të paraparë të tij ose saj.

 ‘Anulim’ nënkupton mos-operim i transportit të planifikuar.

 ‘Moslejim i hipjes në tren’ do të thotë refuzim nga ndërmarrja operuese me trena për të bartur udhëtarin në një destinim në të cilin ai/ajo mbanë rezervim të konfirmuar dhe për të cilin janë paraqitur në kohën e hipjes në tren jo më vonë se koha e këshilluar nga personi kontaktues Kjo nuk përfshinë situata kur ndërmarrja operuese me trena ka baza të arsyeshme për të mos lejuar hipjen e udhëtarit, të tilla si ato të shëndetit, sigurimit, dhe/ose sigurisë, ose në rast të pamjaftueshëmëris së dokumenteve të udhëtimit.

 “biletë për tërë udhëtimin’ nënkupton një biletë ose bileta që përfaqësojnë një kontratë transporti për shërbimet e njëpasnjëshme të operuara nga një ose më shumë ndërmarrje hekurudhore;

 A ka pas udhëtari/udhëtarët një rezervim të konfirmuar të udhëtimin në fjalë?

 PO

 JO

A është paraqitur udhëtari në stacionin e trenit më vonë se koha e dhënë nga operatori(në qoftë se nuk ka pas kohë të dhënë: jo më vonë se 45 minuta para kohës së publikuar të udhëtimit)?

 PO

 JO

A është paraqitur udhëtari në stacionin e hipjes ne tren siç është treguar në orar apo ne biletën e rezervuar?

 PO

 JO

A i ka ofruar ndërmarrja e operimit me trena udhëtarit informacion mbi të drejtat e tyre?

 PO

 JO

**Aneksi 1.**

**NË RAST SE UDHETIMI I JUAJ ËSHTË VONUAR:**

A keni marrë ndihmë nga ndërmarrja operuese me trena ose personat përgjegjës gjatë vonesës tuaj të gjatë?

PO

 Çfarë lloj ndihme keni marrë?

Ushqim ...

Pije freskuese

Akomodim (hotel ose tjetër) (në rast se vonesa ka shpënë në qëndrim gjatë natës)

Transferim në mes të stacionit dhe vendit të akomodimit (në rast se vonesa ka shpënë në qëndrim gjatë natës)

Mundësi komunikimi (thirrje telefonike, faks ose e-mail)

Shërbime të tjera (ju lutemi specifikoni):

JO

Nëse vonesa e udhëtimit tuaj ishte 1 orë apo më shumë pas kohës së planifikuar të arritjes, a keni marrë ndonjë kompensim financiar?

PO

Vlera: € ………..

JO

Nëse vonesa e udhëtimit tuaj ishte më e gjatë se 3 orë:

* A i ka shërbyer qëllimit udhëtimi i juaj?

 PO

 JO

- Në rast se përgjigja në pyetjen e mëparshme është 'jo' dhe në rast se udhëtimi juaj tashmë kishte filluar: a u është ofruar mundësia për t’u kthyer në pikën fillestare të nisjes?

  PO

  JO

- Në rast se keni vendosur të vazhdoni udhëtimin tuaj, a u është ofruar kthimi i parave?

  PO

 Çmimi i plotë i biletës

 Vetëm për 50% e biletës

  JO

**Aneksi 2.**

**NË RAST SE UDHETIMI I JUAJ ËSHTË ANULUAR NGA NDERMARRJA OPERUESE ME TRENA:**

A keni qenë të informuar për faktin që udhëtimi i juaj ishte anuluar:

 Pas mbërritjes tuaj në stacion?
 Para mbërritjes tuaj në stacion?

A u është ofruar një udhëtim alternativ?

  PO
  JO

A keni qenë të informuar për arsyen e anulimit të udhëtimit tuaj?

  PO

Cila është arsyeja që u është dhënë?

……………………………………………………..

  JO

A keni marrë ndihmë nga ndërmarrja operuese me trena apo përgjegjësit e saj në stacion te trenit?

 PO

 Çfarë lloj ndihme u është ofruar?

  Ushqim

  Pije freskuese

  Akomodim (hotel ose tjetër) (në rast se vonesa ka shpjerë në qëndrim gjatë natës)

 Transferim nga stacioni te vendi i akomodimit (në rast se vonesa ka shpjerë në qëndrim gjatë natës)

 Mundësi komunikimi (thirrje telefonike, faks, ose e-mail)

 Shërbime të tjera (ju lutemi specifikoni): …………………….

  JO

A është ofruar zgjedhje në mes të kthimit të parave ose udhëtimin nëpërmes ndonjë alternative tjetër?

  PO

 Zgjodha mundësinë e kthimit të parave:

  Më është ofruar kthimi i shumës së plotë të biletës

  Më është ofruar kthimi i parave për 50% të biletës

  Zgjodha mundësinë e ndërrimit të rrugës:

 JO

  Më është ofruar vetëm kthimi i parave

  Më është ofruar vetëm ndërrimi i rrugës deri në destinacionin përfundimtar (ju lutemi specifikoni)

**Aneksi 3.**

**NË RAST SE NUK U ËSHTË LEJUAR HIPJA NË TREN:**

A ka bërë ndërmarrja operuese me trena thirrje për vullnetarë?

 PO
 JO
 Nuk e di

A keni pranuar vullnetarisht të mos hipni në tren?

  PO nëse po, mos iu përgjigjuni pyetjeve të mëposhtme

  JO në këtë rast, ju lutemi përgjigjuni pyetjeve të mëposhtme

A ka refuzuar ndërmarrja operuese me tren hipjen tuaj në bord për arsye të sigurisë, sigurimit, shëndetit apo të dokumenteve të papërshtatshme të udhëtimit?

 PO
 JO
 Nuk e di

A keni qenë të pranishëm te porta e hipjes në tren jo më vonë se koha e përcaktuar në orarin tuaj të hipjes në tren?

 PO
 JO

A keni marrë ndihmë nga ndërmarrja operuese me tren apo përgjegjësit e saj pasi nuk u është lejuar hipja ne tren?

 PO

Çfarë lloj ndihme u është ofruar?

 Ushqim

 Pije freskuese

 Akomodim (hotel ose tjetër) (në rast se vonesa ka shpjerë në qëndrim gjatë natës)

 Transferim nga stacioni te vendi i akomodimit (në rast se vonesa ka shpjerë në qëndrim gjatë natës)

 Mundësi komunikimi (thirrje telefonike, faks, ose e-mail)

 Shërbime të tjera (ju lutemi specifikoni): …………………….

  JO

A keni marrë ndonjë kompensim financiar, pasi nuk u është lejuar hipja në tren kundër vullnetit tuaj?

 PO

Shuma: € ... ... ... ..

 JO

A u është ofruar zgjedhje në mes të kthimit të parave apo ndërrimit të mënyrës së udhëtimit me alternativa tjera(autobus, taxi) për në destinacionin përfundimtar?

 PO

Unë zgjodha kthimin e parave

Më është ofruar kthim i parave për çmimin e plotë të biletës

Më është ofruar kthim i parave për 50% të biletës
Unë zgjodha opsionin e ndërrimit të mënyrës së udhëtimit me alternativa tjera:

 JO
   Vetëm rikthimi i parave më është ofruar

 Vetëm ndërrimi i rrugës për në destinacionin tim përfundimtar më është ofruar (ju lutemi specifikoni)

**Aneksi 4.**

**NË RAST TE NGRITJES SE CMIMIMIT TE BILETAVE:**

A jeni informuar paraprakisht për çmimin e biletës në relacionin që keni udhëtuar?

PO

JO

A keni qenë në dijeni për kontratën e ofrimit të shërbimeve publike të transportin hekurudhor të udhëtarëve?

PO

JO

Në cilin relacion të linjës hekurudhore keni rezervuar biletën e udhëtimit?

Relacioni: ………..

* Sa keni paguar një biletë për këtë relacion?

 Shuma: € ... ... ... ..

- A keni vendosur të ndërpreni udhëtimin tuaj pas çmimit të lartë të biletës?

  PO

  JO

- Në rast se keni vendosur të vazhdoni udhëtimin tuaj, a keni paguar biletën me çmimin e caktuar?

  PO

 Çmimi i plotë i biletës

 Vetëm për 50% e biletës

 Tjetër....

  JO