



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo
Autoriteti Rregullativ i Hekurudhave
Regulativni Autoritet Železnica
Railway Regulatory Authority



TË DREJTAT E UDHËTARËVE NË TRANSPORTIN HEKURUDHOR



INFORMATAT PARA-UDHËTIMIT:

Cilat kushte të përgjithshme zbatohen në kontratë?

Cili është udhëtimi më i shpejtë dhe më i lirë?

A ka pajisje për personat me aftësi të kufizuar si dhe për udhëtarët me biçikleta, përderisa hyjnë në trenin e udhëtarëve?

A do të anulohet ose vonohet udhëtimi?

Çfarë lloje të shërbimeve janë të ofruara në vagon?

Ku dhe si mund të kërkohen bagazhet e humbura dhe si të paraqitet ankesa?

INFORMATAT GJATË UDHËTIMIT:

Cilat shërbime ofrohen në vagonin e udhëtarëve?

Cili është stacioni i ardhshëm?

A ka vonesa në ardhjen e trenit dhe kur pritet të arrijë?

Cilat shërbime tjera të transportit janë në dispozicion?

Çfarë masash duhet pasur parasysh sa i përket çështjeve të sigurisë?

BILETAT

Ndërmarrjet hekurudhore dhe shitësit e biletave duhet të ofrojnë biletat dhe rezervimet për udhëtarët, sipas nevojave të tyre. Biletat duhet të shiten përmes të paktën një pike shitëse si në vazhdim: stacioneve, sporteleve të biletave apo makinave shitëse, telefonit, internetit apo informacionit tjetër të gjerë në dispozicion të teknologjisë informative, dhe në vagonin e trenit.

AUTORITETI RREGULLATIV I HEKURUDHAVE

ARH-ja është organ i pavarur që rregullon dhe mbikëqyr sektorin hekurudhor në Republikën e Kosovës.

Departamenti për Rregullimin të Tregut në kuadër të ARH-së, ka për detyrë të bëjë mbikëqyr dhe monitorimin e të drejtave të udhëtarëve në transportin hekurudhor në Republikën e Kosovës. ARH-ja është e përkushtuar që në Kosovë të kemi një transport hekurudhor të sigurt për udhëtarët dhe në përputhshmëri dhe në përputhshmëri me të drejtat e udhëtarëve të parapara në Ligjin 04/L-063, si dhe sipas standardeve Evropiane.

Të drejtat e udhëtarëve vlejné për të gjithë shfrytëzuesit e transportit hekurudhor, pa dallime. Udhëtarët janë të mbrojtur nga çdo lloj diskriminimi në baza kombëtare, racore, fetare apo të aftësive të kufizuara, kur ata blejnë një biletë ose gjatë udhëtimit.

DEPARTAMENTI I RREGULLIMIT TË TREGUT

Adresa: Rr. Rrustem Statovci, 29
10000 Prishtinë, Kosovë
Tel: +38138220040
Fax: +38138223340
www.arh-ks.org

VONESAT DHE ANULIMET

Në raste të vonesave apo anulimeve të udhëtimit, udhëtarët kanë të drejtë kompensimi i cili bëhet varësisht nga koha dhe vendi i vonesave dhe anulimeve. Ndërmarrja hekurudhore ka për detyrë të informojë udhëtarët për vonesa sa më shpejt që një informacion i tillë është në dispozicion. Në qoftë se treni është bllokuar në trase, ndërmarrja hekurudhore duhet të organizoj transportin nga treni deri në stacionin hekurudhor. Nëse shërbimi hekurudhor nuk mund të vazhdojë më, ndërmarrja duhet të organizoj sa më shpejt që të jetë e mundur shërbimin e transportit alternativ.

PËRGJEGJËSIA

Nëse udhëtari vdes apo lëndohet gjatë udhëtimit, ndërmarrja hekurudhore duhet që pa vonesa mbi bazën proporcionale të dëmit të shkaktuar t'a bëjë kompensimin. Ndërmarrja hekurudhore është përgjegjëse për humbjen ose dëmtimin që rezulton nga një humbje e tërësishme ose e pjesshme ose dëmtimit të bagazhit të regjistruar. Në rast të dëmtimit të bagazhit të regjistruar, ndërmarrja hekurudhore duhet të paguajë kompensim të njëjtë me vlerën e bagazhit të humbur.

SHËRBIMET PËR PERSONAT ME AFTËSI TË KUFIZUAR

Legjislacioni i të drejtave të udhëtarëve në transportin hekurudhor të Kosovës siguron që udhëtarët me aftësi të kufizuara mund të udhëtojnë në një mënyrë të njëjtë me qytetarët e tjerë. Ndërmarrjet hekurudhore duhet t'u ofrojnë personave me aftësi të kufizuar dhe personave me lëvizshmëri të reduktuar ndihmë brenda trenit, gjatë hyrjes dhe daljes nga treni, pa pagesë. Ndihma ofrohet më kusht që ndërmarrja hekurudhore, menaxheri i stacionit ose shitësi i biletës nga ku është blerë bileta është njoftuar për nevojën e personit për një ndihmë të tillë të paktën 48 orë para frimit të këtij shërbimi.

MASAT PËR SIGURINË E UDHËTARËVE

Në marrëveshje me autoritetet publike, ndërmarrja hekurudhore, menaxherët e infrastrukturës dhe menaxherët e stacioneve duhet të marrin masa adekuate në fushën e tyre të përgjegjësisë, për të ofruar sigurinë personale të udhëtarëve në stacionet e trenave dhe në trena. Ato duhet të bashkëpunojnë dhe shkëmbejnë informata lidhur me parandalimin e veprimeve që mund të rrezikojnë sigurinë.

ANKESAT

Udhëtarët mund të dorëzojnë ankesat e tyre tek secila ndërmarrje hekurudhore. Brenda një(1) muaji parashtruesit të ankesës duhet t'i kthehet një përgjigje e arsyeshme, apo në raste të arsyeshme ai duhet të informohet maksimum brenda tre (3) muajsh për përgjigjen adekuate.

Udhëtarët të cilët nuk janë të kënaqur me trajtimin e ankesave nga ndërmarrja hekurudhore, mund të drejtohen Departamentit për Rregullimin e Tregut pran ARH-së, departament i cili është kompetent për shqyrtimin e këtyre ankesave.

