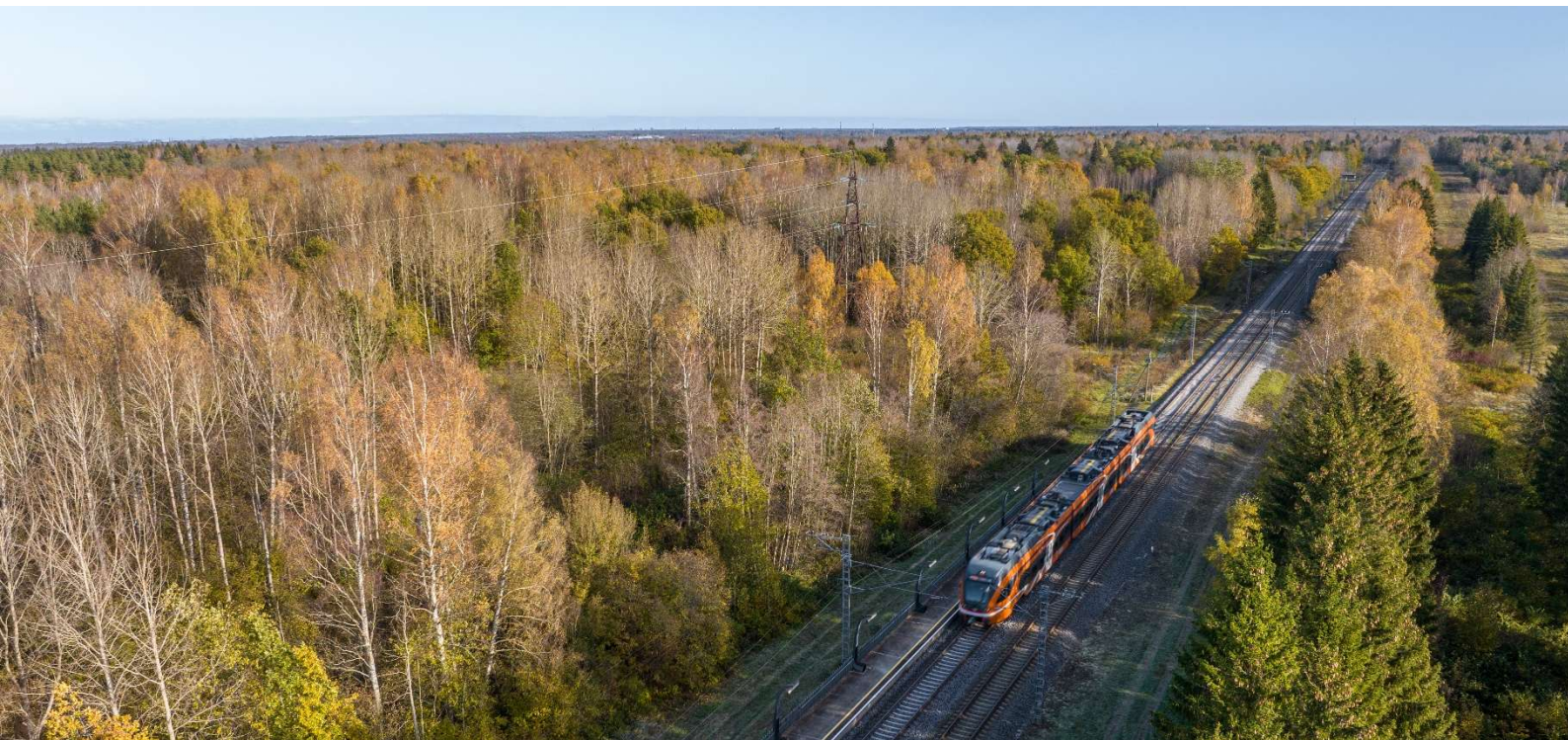


AS EESTI LIINIRONGID

RONGIREISITEENUSE
KVALITEEDIARUANNE

2024 kohta



1. Üldine informatsioon

AS Eesti Liinirongid (edaspidi ELRON) on Eesti riigile (100%) kuuluv ühistranspordiettevõtte, mis korraldab Elroni kaubamärgi alt Eesti reisirongiliiklust. 2024. aastast kuulub ettevõtte Regionaal- ja Põllumajandusministeeriumi haldusalasse. Lisaks õigusaktidele reguleerib Elroni tegevust Eesti Vabariigiga sõlmitud reisijateveo avaliku teenindamise leping, mille alusel toetab riik siseriiklikku reisijatevedu raudteel.

2024. aastal teenindas Elron reisijaid kokku 16 liinil:

elektrirongidega 6 liinil

- Tallinn - Aegviidu
- Tallinn - Riisipere - Turba
- Tallinn - Paldiski
- Tallinn - Kloogaranna
- Tallinn - Keila
- Tallinn - Pääsküla

diiselrongidega 10 liinil

- Tallinn - Viljandi
- Tallinn - Türi
- Tallinn - Rapla
- Tallinn - Tartu
- Tallinn - Narva
- Tallinn - Rakvere
- Tartu - Jõgeva
- Tartu - Koidula - (Piusa)
- Tartu - Valga
- Tallinn – Pääsküla

Elroni rongiliikluseks kasutatavate raudteeliinide kogupikkus on 726,4 km, millest on elektrifitseeritud 138,6 kilomeetrit. Elronile ei kuulu avalikku infrastruktuuri.

Elroni rongiparki kuuluvad 20 diiselrongi (6 neljavagunilist, 8 kolmevagunilist ja 6 kahevagunilist) ja 18 elektrirongi (6 neljavagunilist ja 12 kolmevagunilist). Aastatel 2025-2026 täieneb veeremipark veel 16 kaheüsteemse elektrirongi võrra.

Reisijateveol kehtivad Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EÜ) nr 2021/782 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta kehtestatud nõuded.

Elron osaleb Eurail and Interrail Global Pass projektides.

2. Informatsiooni kättesaadavus ja piletid

Teavet Elroni teenuse kohta saab Elroni kodulehelt www.elron.ee, ajavahemikus 06.00-24.00 klienditoe infotelefonilt ja tavapärasel tööajal kontori üldtelefonilt. Valikuliselt avaldatakse infot platvormidel ja jaamades.

Sõidu ajal annavad elektroonilised tablood teavet liini lõpp-peatuse, järgmiste peatuste, rongi hetkekiiruse ja välisõhu temperatuuri kohta. Rongis saab Elroni teenuse tingimuste kohta reisiinfot küsida ka klienditeenindajalt.

Pileteid saab kõikidel reisidel osta rongis või eelnevalt internetis, samuti Tallinna ja Tartu jaama kassas jaamahoone lahtiolekuaegadel. Rongis on võimalik klienditeenindaja juures tasuta rongipileti eest sularahas, pangakaardiga või Elroni kaardile laetud rahaga. Rongi piletimasinast saab tavaklassi pileti osta pangakaardiga või Elroni kaardile laetud rahaga. Lisaks saab Elroni rongipileteid osta www.pilet.ee kaudu. Grupipiletite ettetellimusi käsitletakse individuaalselt.

Sõidupiletite hinnad avaldatakse Elroni kodulehel, rongides ning platvormidel. Infot pileti hindade kohta saab küsida klienditeenindajatelt ning klienditoe infotelefonilt.

Rongide sõiduplaanid avaldatakse Elroni kodulehel ja platvormidel. Suurematesse peatustesse on paigaldatud rongide sõiduplaani kuvavad elektroonilised tablood. Reaalajas saab rongi asukohta jälgida Elroni kodulehelt.

Tallinna, Tartu, Aegviidu, Tapa, Keila ja Paldiski jaamas avaldatakse teavet, milliselt platvormilt rong väljub, Tallinna ja Tartu jaamas lisaks ka millisele platvormile rong saabub. Teavet Tallinna ja Tartu jaamade platvormide kohta kuvatakse ka Elroni kodulehel, kuid seda koos klausliga, et need võivad muutuda vastavalt jaama haldaja vajadustele.

Puudega ja piiratud liikumisvõimega inimeste vedamise reeglid on lahutamatu osa Elroni veoeskirjast ja need on igal ajal kättesaadavad Elroni kodulehel veoeskirja lisas. Ülalnimetatud teabekanaleid saavad puudega ja piiratud liikumisvõimega isikud kasutada olenevalt puude iseloomust ja ulatusest.

Peatused ja platvormid kuuluvad infrastruktuuri ettevõtetele, kes vastutavad nende korrashoiu eest.

3. Sõidugraafikus püsimine ja häiringute lahendamise põhimõtted

Hilinemiseks loetakse rongide üle 4-minutilist hilinemist lõppjaama. Hilinemised liigitatakse hilinemisteks üle 15 minuti ja üle 30 minuti hilinemisteks.

Sõidugraafikus püsimise protsent kõikidest reisidest 2024 aastal – 96,45%.

Häiringute lahendamine on reguleeritud vedaja kehtestatud sisemise dokumentatsiooniga, optimaalsed lahendused teenuse jätkamiseks töötatakse igakordselt välja koostöös infrastruktuuri omanikuga. Vastavalt vedaja poolt bussitranspordi ettevõtetega sõlmitud koostöölepingutele pakutakse reisi katkemisel või hilinemisel reisijatele sihtkohta jõudmiseks asendustransporti.

4. Tühistatud reisid

Tühistatud reisid 2024, sh täielikult ja osaliselt tühistatud reisid – 0,08% kõikidest rongidest (teenusel ei ole erinevaid kategooriaid).

5. Rongide puhtus

Rongide koristamiseks lõppjaamades on sõlmitud hankelepingud puhastusteenust osutavate ettevõtetega. Hankelepinguga määratakse puhastamise sagedus ja kvaliteedinõuded. Depoos puhastavad ronge Elroni puhastusteenindajad. 2024 rahuloluküsitluse järgi nõustus 92% reisijatest, et Elroni rongid on puhtad (hinnang pigem jah ja väga õige).

Õhukvaliteet tagatakse rongide regulaarse juhendipõhise hoolduse käigus.

Kõikides rongides on universaaltualett, mis on avatud reisi kestel.

6. Reisijate rahuoluküsitlus

Üle aasta viib Elron läbi reisijate rahuoluküsitluse. Küsitlus on elektrooniline, info läbiviimise kohta avaldatakse Elroni kodulehel ja on avatud vastamiseks kõigile soovijatele.

Rahuoluküsitluse küsimused tuginevad EL vastavasisulises juhendis toodud soovituslikule nimekirjale. Reisijate hinnangut küsitakse piletite, rongide puhtuse, turvalisuse, klienditeeninduse, rongide täituvuse, informatsiooni kättesaadavuse ja muu vedajale olulise info kohta. Juhendist tulenevalt on kaasatud küsimused ka peatuste kohta. Elron analüüsib reisijate antud tagasisidet ja teeb pingutusi, et parendada teenuse kvaliteeti ja reisijate rahulolu.

2024.a reisijate rahuoluküsitluse läbiviimisel muudeti hinnangute andmise skaalat, varasema nelja hinnangu asemel said hindajad hinnata väiteid viies kategoorias (ei ole kogemust, üldse mitte, pigem ei, pigem jah, väga õige).

Rahuoluküsitluse kohaselt said kõige **rohkem positiivseid hinnanguid** (hinnang pigem jah ja väga õige kokku) järgmised väited (% vastajatest):

○ rongiga on turvaline sõita	96%
○ sõiduplaan on lihtsasti leitav	95%
○ rongipiletit on lihtne osta	93%
○ klienditeenindajad on asjatundlikud, kiired, korrektseid	93%
○ sõiduplaan on arusaadav	93%
○ rongid on puhtad	92%

Madalama hinnangu sai järgmised väited:

○ Elroni infotelefon jagab asjakohast ja küllaldast infot	52%
○ kirja vastus oli mulle arusaadav ja sobiv	50%
○ rongide hilinemisest teavitamine on õigeaegne ja arusaadav	41%
○ wifi kvaliteet rongides on hea	35%
○ Elroni poolt pakutav abi puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele on hea	32%
○ kodulehe juturoboti vastus küsimustele oli piisav	12%

Elron analüüsib lisaks rahuoluküsitlusele reisijate tagasisidet igapäevaselt ning arvestab reisijate ettepanekutega võimaluste piires.

7. Kaebuste menetlemine ja hüvitised

Reisijate ja vedaja õigused ja kohustused sätestatakse veoeskirjas, mis on igal ajal kättesaadav Elroni kodulehel. Väljavõtte veoeskirja olulisematest punktidest on avaldatud rongides. Kaebuste menetlemise kord on välja toodud veoeskirjas ja täiendavalt reguleeritud Elroni kehtestatud eeskirjadega.

Sõidupileti hüvitamise ja tagastamise kord on reguleeritud Elroni kehtestatud korraga, mis on igal ajal kättesaadav Elroni kodulehel. Kord reguleerib nii pileti hüvitamist reisi hilinemise ja ära jäämise korral kui ka vedaja pakutud võimalust sõidupilet reisijast tuleneval põhjusel etteantud tingimustel tagastada.

Kõiki üle 30-minutilisi hilinemise käsitletakse võrdselt ning erinevust pileti maksumuse kompenseerimises ei ole.

Kirjalikult laekunud kaebused registreeritakse klienditoe tarkvaras. Kaebusi ja päringuid võib edastada nii telefoni, kodulehe vastava lingi, e-posti teel või tavapostiga.

2024 aastal registreeriti kokku 1852 kaebust (number ei sisalda neutraalseid päringuid teenuse tingimuste kohta ega vabatahtlikult pileti tagastamise avaldusi), samas sisaldab number neid kaebusi, mille sisu ei vastanud kontrollimisel tegelikkusele.

Vedajale laekuvad kaebused jagatakse seitsmesse erinevasse kategooriasse: liiklus, klienditeenindus ja piletimüük, müük ja turundus, haldus, IT, veerem, ohutus, kolmandate isikute protsessid), iga kategooria all on mitmeid erinevaid alamkategooriad, kokku 37 erinevat alamkategooriat. Kolmandate isikute protsesside all mõistetakse teenust, mida osutab kolmas isik ja mida Elron saab mõjutada läbi kolmanda isikuga sõlmitud kahepoolsete lepingute, näiteks piletimüügisüsteemi toimimine või platvormide hooldus.

Enim kaebusi laekus Elronile 2024 aastal järgmiste protsesside kohta:

- 1) liiklus - ca 44% kõikidest kaebustest (ca 65% nendest olid hilinemisest tingitud kompensatsioonitaotlused, ca 15% olid tingitud probleemidest asendustranspordiga);
- 2) kolmandate isikute protsessid – ca 20% kõikidest kaebustest (enim kaebusi seoses piletimüügisüsteemi toimimisega);
- 3) Klienditeenindus ja piletimüük - ca 12% kõikidest kaebustest (enim kaebusi oli seotud klienditeenindaja käitumisega rongis);
- 4) Müük ja turundus – ca 9 % kõikidest kaebustest (enim kaebusi seoses sõidugraafikute sobivusega ja infoga avalikkuses).

Kõikidele kliendikaebustele on vastatud. Keskmine vastamise aeg on 1 tööpäev, lihtsamatele päringutele vastatakse samal päeval. Kaebused saavad vastuse 3 tööpäeva jooksul. Kui vastuse sisuline kokkupanek nõuab rohkem aega, edastatakse kaebuse esitajale vastav info ja orienteeruv vastamise aeg.

Klientide kaebusi ja päringuid analüüsitakse samuti jooksvalt ja võimalusel võetakse arvesse teenuse kvaliteedi parandamiseks.

8. Puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele osutatav abi

Puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikute ligipääsueeskiri on osa Elroni veoeeskirjast ja on avaldatud Elroni kodulehel veoeeskirja lisana.

Elroni klienditeenindajad pakuvad puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele rongis abi vastavalt kehtestatud eeskirjadele. Reisijate rahuloluküsitluse tulemusel nõustus 32% (eelmisel aastal 81%) vastajatest väitega, et puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele pakutav abi on

hea (väga õige ja üsna õige). Rahulolu languse põhjuseks oli eelkõige infrastruktuuri remontidest tulenev asendusbusside kasutamise vajadus, mille kasutusmugavus ei ole võrdne rongiliikluse poolt pakutavaga.

Palve abi osutamiseks rongis tuleb edastada Elroni e-posti aadressil abi@elron.ee. Vaatamata sellele käsitletakse ka kõiki üldisele e-posti aadressile edastatud palveid.

Aastal 2024 laekus e-posti aadressile abi@elron.ee ja klienditugi@elron.ee kokku 20 taotlust abi osutamiseks. Kõik taotlused olid seotud ratastoolikoha broneerimisega rongis ja kõik taotlused rahuldati.

Kui vedajale laekub info ratastoolis reisija reisisoovist, broneerib Elron soovitud rongis ratastooli kohta ja informeerib reisijast rongi teenindavat klienditeenindajat. Kui ratastoolis reisija soovib remondiperioodil kasutada asendustransporti, edastatakse vastav info asendustranspordi tellimise eest vastutavale vedaja osakonnale.

Elron ei osuta abi jaamades ega peatustetes väljaspool rongi. Aastal 2024 ei olnud Eestis personaliga rongijaamu, kus pakutakse abi puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele.

Kontakt:

AS Eesti Liinirongid
(ELRON)

EE Estonia

Merle Lember

merle.lember@elron.ee

Koostatud: 27.06.2025

Summary

AS Eesti Liinirongid annual rail service quality report for the year 2024

AS Eesti Liinirongid (Elron) is state owned company, shareholder represented by the Ministry of Regional Affairs and Agriculture, offering passenger train transport service all over Estonia. Elron operates with 18 FLIRT type electrical trains and 20 FLIRT type diesel trains. Elron operates domestic travels only.

Information about Elron's services can be retrieved via Elron's home page www.elron.ee, 24 h information phone and office phone during office working hours. Selected information is published on platforms and stations.

Tickets can be purchased on board of the train, via internet or Tallinn and Tartu stations during station working hours. On board of train tickets can be purchased from onboard staff member using cash, payment card or money loaded to Elron card. From on board ticket machine second class tickets can be purchased using payment card or money loaded to Elron card. Tickets can also be purchased via www.pilet.ee web page.

Trains on schedule during 2024 – 96,45% from all arrivals.

Cancelled trains during 2024 – 0,08% of all scheduled trains (service not categorized).

Every second year at the end of the year customer satisfaction survey is conducted. Survey is conducted electronically; invitation is published at home page and is open to all interested persons.

When conducting the 2024 passenger satisfaction survey, the rating scale was changed; instead of the previous four ratings, raters were able to rate statements in five categories. According to 2024 customer satisfaction survey highest ratings regarding service were received for following allegations (rating very true, mostly true):

- | | |
|--|-----|
| ○ Train travelling is safe | 96% |
| ○ Time table is easy to find | 95% |
| ○ Train tickets are easy to purchase | 93% |
| ○ On board staff members are competent, fast and correct | 93% |
| ○ Time table is understandable | 93% |
| ○ Trains are clean | 92% |

And lowest ratings were received for following allegations:

- | | |
|---|-----|
| ○ Elron's helpline provides relevant and sufficient information | 52% |
| ○ Response to the letter was understandable and appropriate | 50% |
| ○ Information about the delays is on time and understandable | 41% |
| ○ Quality of wifi on train is good | 35% |
| ○ Assistance provided by Elron to disabled persons and persons with reduced mobility was good | 32% |

- Website chatbot's response to questions was sufficient 12%

In 2024, a total of 1,852 complaints were registered (the number does not include neutral inquiries about service conditions or voluntary ticket refund applications), while the number includes complaints whose content did not correspond to reality upon verification.

The most complaints Elron received in 2024 were about the following processes:

- 1) traffic - approx. 44% of all complaints (approx. 65% of them were requests for compensation due to delays, approx. 15% were due to problems with replacement transport);
- 2) third-party processes - approx. 20% of all complaints (most complaints related to the operation of the ticket sales system);
- 3) customer service and ticket sales - approx. 12% of all complaints (most complaints were related to the behaviour of customer service personnel on the train);
- 4) sales and marketing - approx. 9% of all complaints (most complaints related to the suitability of timetables and information in the public domain).

Average time to respond was 1 working days; simple inquiries were answered the same day, within 3 days all customer inquiries were replied.

All delays over 30 minutes are handled the same, no difference in extent of compensation.

Elron's on board staff members provides necessary help only on board of the train according to implemented rules on carriage of disabled persons and persons with reduced mobility. As from customer satisfaction survey 32% of answers agreed that help provided to disabled persons and persons with reduced mobility was good (valuated as very true and mostly true). The reason for the decrease in satisfaction was primarily the need to use replacement buses resulting from infrastructure construction works, the ease of use of which is not equal to that offered by train traffic.

All requests for help on board are expected to e-mail address abi@elron.ee for immediate processing. Nevertheless, all request for help regardless delivery e-mail address are processed.

In 2024 totally 20 requests were sent to abi@elron.ee and klienditugi@elron.ee and all requests were fulfilled.

In 2024 no station in Estonia had personnel to provide help for disabled persons and persons with reduced mobility.

Contact:

AS Eesti Liinirongid

(ELRON)

EE Estonia

Merle Lember

merle.lembur@elron.ee

Composed: 27.06.2025