

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2023 i 2024



I. Informacje dostarczane pasażerom przed podróżą oraz w trakcie podróży.

1. **Rozkłady jazdy** – na wszystkich stacjach i przystankach, na których zatrzymują się pociągi Arriva RP Sp. z o.o. umieszczone są rozkłady jazdy w formie plakatów z podanymi godzinami przyjazdu i odjazdu pociągów. Plakaty zawierają również rozkład jazdy pociągów innych przewoźników, które zatrzymują się na danej stacji/przystanku. Rozkłady na stacjach i przystankach umieszcza zarządca infrastruktury w przygotowanych w tym celu gablotach. Na dworcach rozkład jazdy zamieszcza zarządca dworca. W Internecie rozkład jazdy dostępny jest: na stronie www.portalpasazera.pl (w formie wyszukiwarki połączeń oraz plakatowych rozkładów jazdy takich samych, jak te umieszczane na dworcach), na stronie internetowej www.arriva.pl, na stronie www.e-podroznik.pl (strona prowadzona przez spółkę Teroplan S.A.) na stronie www.rozklad-pkp.pl prowadzonej przez spółkę PKP Informatyka & PKP SA, gdzie umieszczone są i powiązane rozkłady jazdy wszystkich przewoźników w Polsce oraz połączenia zagraniczne, na stronie www.koleo.pl, na której możliwy jest również zakup biletów na przejazd pociągami spółki Arriva RP Sp. z o.o. oraz na stronie www.bilkom.pl, na której możliwy jest również zakup biletów na przejazd pociągami spółki Arriva RP Sp. z o.o.
2. **Strona internetowa** – Arriva RP prowadzi stronę internetową www.arriva.pl, na której dostępny jest rozkład jazdy, taryfy, cenniki, regulaminy, informacje o kasach biletowych. Na stronie w zakładce „Centrum pasażera” znajdują się informacje o sposobach wnoszenia skarg i reklamacji, o pomocy osobom niepełnosprawnym, o biurze rzeczy znalezionych oraz numerach infolinii. Na stronie znajduje się informacja o prawach pasażera z odesłaniem do strony Unii Europejskiej.
3. **Infolinia** – **56 661 20 33** - czynna całą dobę. Pod wskazanym numerem telefonu dostępne są wszystkie niezbędne informacje, w tym o opóźnieniach i odwołaniach pociągów, rozkładzie jazdy i taryfach. Pod powyższe numery osoby niepełnosprawne mogą zgłaszać chęć odbycia podróży i konieczność udzielenia im pomocy.
4. **Komunikaty** – na stronie internetowej, na wszystkich przystankach i stacjach kolejowych wywieszane są komunikaty o zmianach w rozkładzie jazdy pociągów oraz

Arriva RP Sp. z o.o.
ul. Kościuszki 71 lok. 404,
87-100 Toruń
tel. 667 651 915
sekretariat@arriva.pl
www.arriva.pl

inne informacje. Rozkłady na stacjach i przystankach umieszcza zarządca infrastruktury.

5. **Pracownicy** – drużyny konduktorskie zobowiązane są do udzielania podróżnym wszystkich niezbędnych informacji o połączeniach, taryfach. Przy opóźnieniach w razie potrzeby drużyny konduktorskie informują o komunikacji zastępczej lub alternatywnych połączeniach.
6. **Informacja o prawach pasażera** – na każdej stacji i przystanku znajduje się informacja zawierająca wyciąg z przepisów dotyczący praw i obowiązków podróżnego, wynikających między innymi z Rozporządzenia nr 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady. W ramach tego znajduje się informacja między innymi o możliwości składania skarg do przewoźnika i Urzędu Transportu Kolejowego oraz informacja dla niepełnosprawnych. W pojazdach znajduje się informacja o prawach pasażera z odesłaniem do strony Unii Europejskiej.
7. **Komunikaty** – Komunikaty megafonowe na stacjach i przystankach kolejowych (z wyjątkiem przystanków, które nie są wyposażone w megafony), dotyczące bieżącego kursowania pociągów, wygłaszane były w 2023 i 2024 r. przez pracowników PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.
Komunikaty w pociągach wygłaszane są przez pracowników przez instalację rozgłoszeniową. Poprzez instalację rozgłoszeniową wygłaszane są także komunikaty automatyczne (w pojazdach, gdzie jest taka możliwość) o stacjach i przystankach przebiegu pociągu.
8. **Informacja wizualna na i w pociągach** – Wszystkie pociągi wyposażone są w zewnętrzne elektroniczne tablice z informacją o stacji docelowej. W części pojazdów tablice informacyjne wskazują także trasę przebiegu pociągu. Część pojazdów wyposażona jest w elektroniczne tablice wewnętrzne informujące o stacji docelowej i następnym przystanku na trasie przebiegu pociągu.
9. **infopasazer.intercity.pl lub <https://portalpasazera.pl/Mapa>** – na stronie internetowej pasażer może dowiedzieć się w czasie rzeczywistym o punktualności pociągu, który go interesuje.



II. Bilety.

1. **Sprzedaż w pociągu** – Wszyscy kierownicy pociągu i konduktorzy wyposażeni są w elektroniczne terminale mobilne do sprzedaży biletów jednorazowych i miesięcznych. W razie uszkodzenia terminala pracownicy wyposażeni są w blankiety biletowe. Pracownicy drużyn konduktorskich są wyposażeni w terminale do płatności bezgotówkowych.
2. **Sprzedaż w kasach na stacjach** – Arriva RP w 2023 i 2024 r. posiadała kasy obsługiwane przez agenta na stacji Bydgoszcz Główna i Grudziądz. Sprzedaż na innych stacjach dokonywana jest w kasach spółek – PKP Intercity, Polregio, Koleje Małopolskie, Koleje Mazowieckie, Koleje Śląskie, Koleje Wielkopolskie, Łódzka Kolej Aglomeracyjna, PKP SKM w Trójmieście, na podstawie umów o wzajemnej sprzedaży biletów.
3. **Automaty** – Sprzedaż biletów była prowadzona w automatach Avista na stacjach: Bydgoszcz Główna oraz Toruń Główny.
4. **Wzajemne honorowanie biletów** – Arriva RP zawarła umowę z Polregio na wzajemną sprzedaż we wszystkich kasach i terminalach mobilnych obsługiwanych przez obie spółki lub ich agentów i honorowanie biletów w obsługiwanych pociągach.
5. **Bilet przez telefon** – bilety na wybrane relacje realizowane przez Arriva RP dostępne są za pośrednictwem aplikacji mobilnych SkyCash, natomiast bilety na wszystkie relacje dostępne są za pośrednictwem aplikacji mobilnych moBILET, e-podróżnik, KOLEO, BILKOM, ArrivApka.
6. **Bilet internetowy** – sprzedaż biletów za pośrednictwem Internetu na portalach www.arriva.pl, www.e-podroznik.pl, www.koleo.pl, www.bilkom.pl.



III. Punktualność połączeń i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłócenia w świadczeniu usług



1. Arriva RP nie obsługuje połączeń międzynarodowych.
2. Punktualność połączeń krajowych w roku 2023 i 2024 przedstawiono w poniższej tabeli (uwzględniono opóźnienia powyżej 5 minut).
3. Pociągi odwoływane są najczęściej z powodu prac remontowych na infrastrukturze kolejowej, awarii taboru oraz wypadków.
4. W przypadku odwołania pociągów organizowana jest zastępcza komunikacja autobusowa.

Arriva RP Sp. z o.o.
ul. Kościuszki 71 lok. 404,
87-100 Toruń
tel. 667 651 915
sekretariat@arriva.pl
www.arriva.pl

5. Odwołania połączeń krajowych w roku 2023 i 2024 przedstawiono w poniższej tabeli.

Opóźnienia (kategorie)	2023			2024		
	Suma uruchomionych kursów pociągów	Ilość w danej kategorii opóźnień	Odsetek w danej kategorii opóźnień	Suma uruchomionych kursów pociągów	Ilość w danej kategorii opóźnień	Odsetek w danej kategorii opóźnień
(i) Całkowite średnie opóźnienie pociągów jako odsetek kursów w danej kategorii przewozów (dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie);	43452	4851	11,16%	47755	3769	7,89%
(ii) Odsetek opóźnień spowodowanych okolicznościami, o których mowa w art. 19 ust. 10;		3362	7,74%		1344	2,81%
(iii) Odsetek kursów z opóźnieniem w odjeździe pociągu;		2472	5,69%		2761	5,78%
(iv) Odsetek kursów z opóźnieniem w przyjeździe pociągu;		2867	6,60%			
— odsetek opóźnień wynoszących mniej niż 60 minut,		2728	6,28%		3657	7,66%
— odsetek opóźnień wynoszących od 60 do 119 minut,		115	0,26%		102	0,21%
— odsetek opóźnień wynoszących co najmniej 120 minut;		24	0,06%		10	0,02%
Odwołania usług (kategorie)		Ilość odwołań w danej kategorii	Odsetek odwołań w danej kategorii		Ilość odwołań w danej kategorii	Odsetek odwołań w danej kategorii
(i) Odwołania pociągów jako odsetek kursów w danej kategorii przewozów (międzynarodowe, krajowe dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie);		98	0,23%		126	0,26%
(ii) Odwołania pociągów jako odsetek kursów w danej kategorii przewozów (międzynarodowe, krajowe dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie) spowodowane okolicznościami, o których mowa w art. 19 ust. 10.		54	0,12%		53	0,11%

Arriva RP Sp. z o.o.
 ul. Kościuszki 71 lok. 404,
 87-100 Toruń
 tel. 667 651 915
sekretariat@arriva.pl
www.arriva.pl

IV. Czystość i stan sanitarny taboru kolejowego i pomieszczeń stacji, (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.).

- 
1. Arriva RP Sp. z o.o. nie ma wpływu na czystość i stan sanitarny pomieszczeń stacji gdyż obiekty te należą do PKP lub miasta, zarządzane są przez niezależne podmioty, a próby zawarcia umów z tymi podmiotami wraz ze standardami obsługi do tej pory okazują się nieskuteczne.
 2. Pojazdy Arriva RP są czyszczone w zakresie podstawowym w ramach codziennego utrzymania oraz gruntownie nie rzadziej, niż co 2 tygodnie. Mycie pojazdów z zewnątrz odbywa się nie rzadziej niż co 2 tygodnie z wyłączeniem okresów ujemnych temperatur. Pojazdy czyści się także w razie potrzeby pozaplanowo.
 3. Część pojazdów Arriva RP posiada klimatyzację.
 4. Wszystkie pojazdy mają toalety próżniowe z obiegiem zamkniętym.
 5. Temperatura w części pojazdów monitorowana jest przez komputer, a w części pojazdów ręcznie. W pojazdach, które nie są wyposażone w termometry kontrolę temperatury prowadzi się wyrywkowo.

V. Badanie opinii klientów.



Arriva RP przeprowadza regularne badania opinii pasażerów. W 2023 r. jak również w 2024 przeprowadzono badanie satysfakcji klientów z podróżowania pociągami Arriva RP. Poniżej przedstawiono usystematyzowane wyniki. Zastosowana skala od 1 do 5 (1 oznacza najmniejsze zadowolenie, 5 oznacza największe zadowolenie).

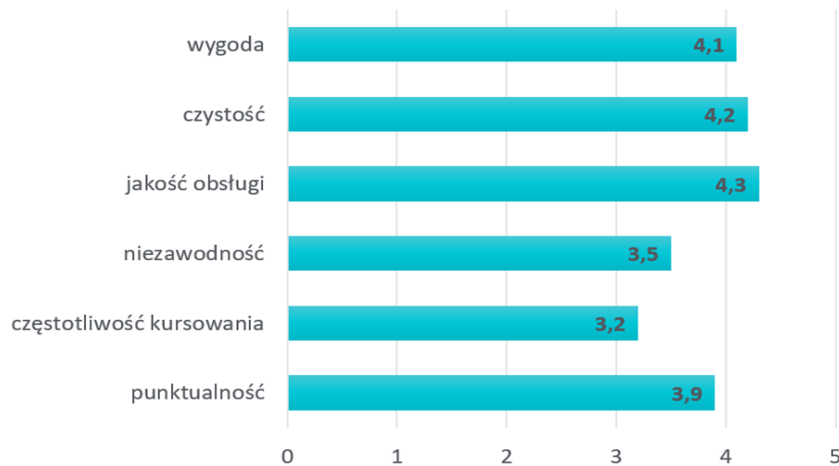
Arriva RP Sp. z o.o.
ul. Kościuszki 71 lok. 404,
87-100 Toruń
tel. 667 651 915
sekretariat@arriva.pl
www.arriva.pl



Ankieta przeprowadzona w listopadzie 2023 r.

PODSUMOWANIE

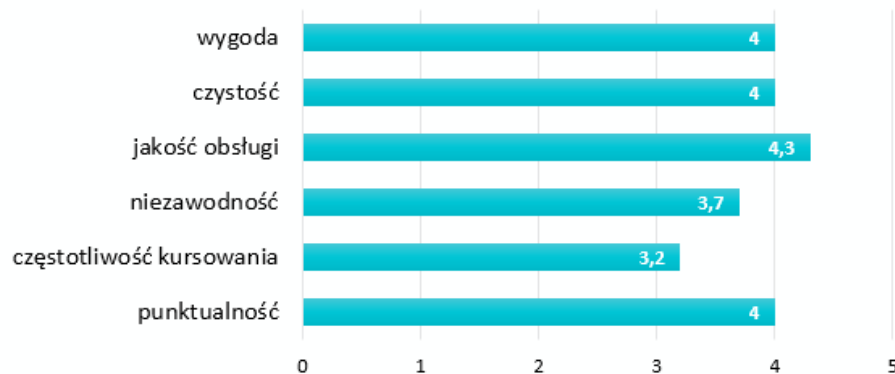
Ocena poziomu zadowolenia podróżnych z usług Arriva (w skali 1-5).



Ankieta przeprowadzona w listopadzie 2024 r.

PODSUMOWANIE

ocena poziomu zadowolenia podróżnych z usług Arriva (w skali od 1 do 5)



Arriva RP Sp. z o.o.
ul. Kościuszki 71 lok. 404,
87-100 Toruń
tel. 667 651 915
sekretariat@arriva.pl
www.arriva.pl



VI. Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług.

Skargi i reklamacje rozpatrywane są przez właściwe merytorycznie działy i komórki Spółki.

Podróźni skargi i reklamacje mogą składać:

- za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres korespondencyjny Biura Arriva RP w Toruniu oraz w Warszawie;
- osobiście w siedzibie Spółki Arriva RP;
- za pośrednictwem poczty elektronicznej (specjalnie dedykowany mail: info.kolej@arriva.pl);
- w kasie biletowej i agencji prowadzącej sprzedaż biletów na pociągi Arriva RP.

Skargi i reklamacje skierowane przez pasażerów do przewoźnika w 2023 roku:

Rodzaj wystąpienia	ogólna liczba otrzymanych	w tym:				liczba rozpatrzonych	w tym rozpatrzonych na korzyść pasażera	suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań
		dotyczące punktualności i opóźnień	dotyczące czystości i utrzymania taboru	dotyczące poziomu bezpieczeństwa osobistego	dotyczące osób niepełnosprawnych			
	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	zł
skargi	116	5	1	2	1	116	89	202,76 zł
reklamacje	592	95	0	0	0	592	410	435 zł

Skargi i reklamacje skierowane przez pasażerów do przewoźnika w 2024 roku:

Rodzaj wystąpienia	ogólna liczba otrzymanych	w tym:				liczba rozpatrzonych	w tym rozpatrzonych na korzyść pasażera	suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań
		dotyczące punktualności i opóźnień	dotyczące czystości i utrzymania taboru	dotyczące poziomu bezpieczeństwa osobistego	dotyczące osób niepełnosprawnych			
	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	zł
skargi	106	12	4	1	0	106	98	1 823,43
reklamacje	593	192	0	2	0	593	474	13 578,47

Arriva RP Sp. z o.o.
 ul. Kościuszki 71 lok. 404,
 87-100 Toruń
 tel. 667 651 915
sekretariat@arriva.pl
www.arriva.pl

VII. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej.

Szesnaście pojazdów Arriva RP jest przystosowanych do przejazdu osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej. Wewnątrz znajdują się specjalne miejsca dla podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, gdzie możliwe jest przypięcie pasami wózka, by zapobiec przed przemieszczeniem się.

Osoby niepełnosprawne chcące skorzystać z przejazdu pociągami obsługiwanymi przez Arriva RP w 2023 r. mogły zgłosić ten fakt telefonicznie na nr telefonu przeznaczony do obsługi osób niepełnosprawnych lub osobiście:

- na 48 godzin przed planowanym przejazdem do 6 czerwca 2023
- na 24 godziny przed planowanym przejazdem od 7 czerwca 2023

Podróżnym udziela się pomocy w zakresie dostosowania składu pociągu, wejścia do pociągu, zajęcia miejsca w pociągu oraz wyjścia z pociągu. Informację o konieczności pomocy w poruszaniu się po terenie stacji przekazuje się zarządcy infrastruktury. Opłat za wydanie biletu w pociągu od osób niepełnosprawnych nie pobiera się.

Sporządził: Joanna Embros

Zatwierdził:

Arriva RP Sp. z o.o.
ul. Kościuszki 71 lok. 404,
87-100 Toruń
tel. 667 651 915
sekretariat@arriva.pl
www.arriva.pl