

Agentura Evropské unie pro železnice
(European Union Agency for Railways)
120 rue Marc Lefrancq
F-59300 Valenciennes
FRANCIE

Věc: Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v roce 2025 dopravcem METRANS Rail s.r.o.
Annual service quality report in 2025 provided by METRANS Rail s.r.o.

Níže uvedená zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě je vynucena požadavkem §35, odst. 3 zákona 266/1994 Sb. o dráhách, v platném znění, a požadavkem článku 28, bod 2 nařízení EU č. 1371/2007.

Dopravce METRANS Rail s.r.o. provozoval v České republice v roce 2025 pravidelnou veřejnou osobní dopravu nostalgického charakteru na regionální dráze Tanvald-Harrachov na základě spolupráce s Železniční společností Tanvald, o.p.s. (historické ozubnicové vlaky související s muzejní činností) dle jízdního řádu zveřejněného Správou železnic, s.o. Vzhledem k rozsáhlé výluce traťového úseku Tanvald – Kořenov se uvedené vlaky v roce 2025 realizovaly v redukováném rozsahu.

INFORMACE A PŘEPRAVNÍ DOKLADY

Informace o cestování jsou zákazníkům a zájemcům o přepravu poskytovány u pravidelných vlaků na základě legislativní povinnosti zveřejněním jízdního řádu dle §22, odst. 1 zákona 266/1994 Sb., o dráhách, a zveřejněním relevantních informací včetně tarifních a smluvních přepravních podmínek na internetových stránkách www.zubacka.cz. Informace o jízdách vlaků veřejné osobní dopravy jsou rovněž přístupné v celostátním informačním systému (CIS) na základě dat poskytovaných Ministerstvu dopravy ČR. Všechny informace jsou zároveň k dispozici v informačních centrech v zájmové oblasti provozování veřejné drážní osobní dopravy (Liberecký kraj) a k nahlédnutí v sídle firmy.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace jsou dopravcem zprostředkovávány na základě požadavků zadavatelů přeprav a z podkladů provozovatele dráhy pro jednotlivé železniční stanice. Informace jsou dále poskytovány v sídle společnosti.

Přepravní doklady pro veřejné vlaky dle pravidelného jízdního řádu jsou prodávány v určených předprodejích, popř. přímo ve vlaku bez přírážky. Zadavatel provozu nostalgických vlaků

nabízí možnost elektronického odbavení a rezervace míst prostřednictvím aplikace společnosti Bileto (<https://jizdenky.zubacka.cz/>).

PŘESNOST DOPRAVNÍCH SPOJŮ A OBECNÉ ZÁSADY POSTUPU V PŘÍPADĚ PROVOZNÍCH MIMOŘÁDNOSTÍ

Zpoždění veřejných osobních vlaků dopravce nepřesáhlo 10 minut a bylo způsobeno vlivy mimo pravomoc dopravce (zpoždění ostatních spojů, technické závady dráhy, výluková a stavební činnost).

O zpoždění vlaků byli cestující informováni vhodným způsobem (doprovodem vlaku a rozhlasem), náhradní autobusová doprava nemusela být zavedena.

ODŘEKNUTÍ DOPRAVNÍCH SPOJŮ

V roce 2025 nedošlo k odřeknutí vlaků osobní dopravy z provozních příčin na straně dopravce. Rovněž nebyla požadována ani vyplacena žádná kompenzace za takto odřeknuté vlaky.

ČISTOTA ŽELEZNIČNÍCH VOZŮ A ZAŘÍZENÍ ŽELEZNIČNÍCH STANIC

Soupravy vlaků METRANS Rail s.r.o. jsou pravidelně uklízeny a čištěny před odjezdem z výchozí stanice podle předepsaného postupu. Běžný úklid (vynesení odpadků, čistota WC) je prováděn podle možnosti i v nácestných a obrátových stanicích.

Vlaky drážní osobní dopravy dopravce METRANS Rail s.r.o. jsou vedeny přes železniční stanice ve vlastnictví dalších subjektů, zejména Správy železnic, s.o., která zajišťuje čistotu a funkčnost zařízení železničních stanic pro drážní osobní dopravu ve své režii. V případě zjištění nedostatků je tento provozovatel dopravcem vyrozuměn pro zjednání nápravy. Podle možností jsou drobné nedostatky v těchto stanicích, vznikající působením cestujících z vlaků dopravce (přeplněné odpadkové koše, rozlité nápoje) odstraňovány též personálem dopravce.

PRŮZKUM SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

Doprovce provádí průzkum spokojenosti zákazníků veřejné drážní osobní dopravy namátkovými dotazníkovými akcemi a trvale ve vazbě na Muzeum ozubnicové dráhy ve stanici Kořenov a obsluhu vlaků. Z průzkumů vyplývá odpovídající rozsah turistického provozu, doplňkových služeb a vyhovující stav drážních vozidel s ohledem na nostalgický charakter provozu.

U nepravidelné drážní osobní dopravy probíhá přímá zpětná vazba mezi dopravcem a zadavatelem přepravy.

V rámci kontrolního systému společnosti proběhla v roce 2025 jedna namátková kontrola kvality poskytování přepravních služeb, která nezjistila závažné nedostatky.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, VRÁCENÍ PŘEPRAVNÉHO A ODŠKODNĚNÍ V PŘÍPADĚ NEDODRŽENÍ NOREM KVALITY SLUŽEB

V roce 2025 neobdržel dopravce žádnou stížnost cestujících na nedodržení norem kvality služeb. Při vlastních prověrkách dopravce bylo zjištěno limitní vytížení některých spojů, které je ovšem vzhledem k dostupné kapacitě infrastruktury a kapacity vozidel dále neřešitelné (nelze zvýšit počet vozidel ve vlaku vzhledem k normativu délky vlaku).

POMOC POSKYTNUTÁ ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝM OSOBÁM A OSOBÁM S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE

Doprovce METRANS Rail s.r.o. v roce 2025 neřešil žádnou žádost o asistenci při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Vzhledem k nostalgickému charakteru veřejné drážní osobní dopravy (historická vozidla bez úprav pro bezbariérový vstup a pohyb) je u těchto spojů zajišťována osobní asistence doprovodem vlaku pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace (zejména cestující s tělesným handicapem, cestující s dětskými kočárky, slabozrací).

Souběžně je v železničních stanicích poskytována asistence těmto cestujícím ze strany vlastníka prostor pro cestující v železniční stanici, popř. provozovatele dráhy, a to jak osobní pomocí, tak postupnými úpravami pro bezbariérový pohyb a úpravami orientačních systémů.

KONTAKTNÍ ÚDAJE NA DOPRAVCE

Název společnosti: METRANS Rail s.r.o.

Zkratka společnosti: MTR

Stát: CZ

RICS: 3207

Sídlo: Podleská 926/5, Praha 10

Email: info@metransrail.eu

Zpracoval: Tomáš Hádek

V Praze dne 29.6.2025



Martin Hořínek
jednatel METRANS Rail s.r.o.

Na vědomí: Drážní úřad, Bělehradská 222/128, Praha (datovou zprávou)