

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2012

I. Informacja

Informowanie podróżnych

Koleje Dolnośląskie S.A. obowiązek informowania podróżnych realizują wielotorowo z wykorzystaniem różnych technik.

1. **Rozkłady jazdy** - na wszystkich stacjach i przystankach obsługiwanych przez Koleje Dolnośląskie S.A. umieszczone są rozkłady jazdy, które zawierają dodatkowo:
 - numer telefonu do Biura Obsługi Klienta,
 - podstawowe informacje taryfowe,
2. **Biuro Obsługi Klienta** – czynne codziennie w godzinach od godz. 6.30 do 20.30 udziela informacji o kursowaniu pociągów, taryfie i regulaminie przewozu, przyjmuje reklamacje i skargi podróżnych. Ponadto w Biurze Obsługi Klienta można składać wnioski na przejazdy osób niepełnosprawnych jak również na przejazdy grupowe.
3. **Strona internetowa** – Koleje Dolnośląskie S.A. prowadzą stronę internetową www.kolejedolnoslaskie.eu, na której są dostępne wszystkie dane potrzebne do zaplanowania, kontynuowania i ewentualnego reklamowania podróży. Dodatkowo na naszej stronie można znaleźć odpowiedzi na najczęściej zadawane przez podróżnych pytania dotyczące podróży.
4. **Komunikaty** – w pociągach, na przystankach oraz w Biurze Obsługi Klienta są wywieszane komunikaty o zmianach w rozkładzie jazdy oraz inne ważne i pilne informacje.
5. **Pracownicy** – kasjerzy biletowi oraz pracownicy drużyn konduktorskich mają obowiązek, w miarę posiadanej wiedzy, bieżącego informowania podróżnych.

6. **Ulotki** – informacje o ofertach promocyjnych oraz zmiany w rozkładzie jazdy, zwłaszcza w czasie rozpoczęcia działalności na nowych odcinkach są powiązane z ulotkowymi akcjami informacyjnymi które zawierają oprócz rozkładu jazdy także, podstawowe informacje przydatne podróżnemu.
7. **Informacja ogólna** – na każdym przystanku i stacji obsługiwanej przez Koleje Dolnośląskie S.A. znajduje się informacja zawierająca zbiór praw i obowiązków podróżnego wynikających z Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczących praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt Kolei Dolnośląskich S.A. (RPO – KD). Informacja ta zawiera również wykaz biletów honorowanych w pociągach Kolei Dolnośląskich oraz przykładowe ceny biletów.
8. **Internetowy rozkład jazdy** – informacja o wszystkich pociągach uruchamianych przez Koleje Dolnośląskie S.A. jest dostępna w internetowym rozkładzie jazdy prowadzonym przez Telekomunikację Kolejową (rozklad-pkp.pl, rozklad.sitko.pl), jak również na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A.
9. **Komunikaty megafonowe** – dotyczące bieżącego kursowania pociągów są wygłaszane przez pracowników PKP Polskie Linie Kolejowa S.A. oraz Przewozów Regionalnych Spółka z o.o. na podstawie odrębnych umów zawieranych z poszczególnymi zakładami.

II. Bilety

Sprzedaż biletów

Koleje Dolnośląskie S.A. prowadzą sprzedaż biletów w oparciu o własny kanał dystrybucji oraz na podstawie umowy zawartej z Przewozami Regionalnymi Spółka z o.o.

1. Sprzedaż własna

- a. Sprzedaż mobilna – drużyny konduktorskie są wyposażone w przenośne terminale służące do odprawy podróżnych. Sprzedaż prowadzona jest bezpośrednio w autobusach szynowych. Celem zachęcenia podróżnych do korzystania ze stacjonarnego systemu sprzedaży biletów z dniem 01.08.2013 w pociągach Kolei Dolnośląskich S.A. wprowadzono opłatę dodatkową za wydanie biletu w pociągu w wysokości 3,00 zł. Opłata ta jest pobierana

wyłącznie na stacjach gdzie jest czynna kasa biletowa. Zaznaczyć należy, że z opłaty tej jest zwolniona duża grupa podróżnych, szczegółowo wskazana w regulaminie KD.

- b. Sprzedaż stacjonarna – Koleje Dolnośląskie S.A. posiadają kasy biletowe na dworcach kolejowych:
 - w Legnicy – dwie kasy w Biurze Obsługi Klienta
 - we Wrocławiu – dwie kasy biletowe.
 - w Kłodzku – jedna kasa biletowa uruchomiona od dnia 01.10.2012r.
- c. w roku 2013 Koleje Dolnośląskie S.A. planują rozszerzenie sieci sprzedaży o kasy agencyjne oraz sprzedaż biletów za pośrednictwem Internetu czy telefonu komórkowego.

2. Sprzedaż za pośrednictwem kas spółki Przewozy Regionalne

Koleje Dolnośląskie S.A. zawarły umowę z Przewozami Regionalnymi na wzajemną sprzedaż i honorowanie biletów. Sprzedaż prowadzona jest we wszystkich kasach biletowych, automatach biletowych oraz z terminali mobilnych Przewozów Regionalnych na terenie całego kraju. Spółki wzajemnie honorują swoje bilety.

III. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadków zakłóceń w kursowaniu pociągów.

1. Opóźnienia w okresie 01 stycznia – 31 grudnia 2012r:

- a. Średnia liczba opóźnionych pociągów **11,50 %**
- b. Pociągi opóźnione z odejścia: 5,21 %
- c. Pociągi opóźnione na przybyciu: 11,50 %

W tym:

- ✓ Mniejsze niż 60 minut: 11,18%
- ✓ Od 60 min do 119 min. 0,23 %
- ✓ 120 minut i więcej 0,08 %

Zaznaczyć należy, że w zestawieniu z rokiem 2011 średnia liczba opóźnień pociągów Kolei Dolnośląskich spadła 4,1%

2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów.

W przypadku wystąpienia opóźnienia pociągu, bez względu na przyczynę, podróżni są informowani na stacjach i przystankach osobowych (w zależności od warunków technicznych) na podstawie odrębnych umów z podmiotami odpowiedzialnymi za systemy rozgłoszeniowe.

Dodatkowo w momencie powstania opóźnienia, podróżni są informowani przez system informacji - SISMS.pl. Ponadto Spółka udostępniła numer telefonu +48 76 753 52 05, umożliwiający uzyskanie informacji w przypadku bieżących zakłóceń ruchu pociągów.

Zasady odwoływania pociągów i wprowadzania komunikacji zastępczej.

Odwoływanie pociągów i wprowadzanie komunikacji zastępczej występuje w następujących przypadkach:

- 1. Planowanych** – planowane zamknięcia torowe związane z naprawą/modernizacją infrastruktury lub długotrwałymi awariami pojazdów - informacje o zmianach w rozkładzie jazdy lub o odwołaniu kursowania pociągów Podróżni otrzymują przez czasowe zmiany do rozkładów jazdy, ogłoszenia na tablicach rozkładów jazdy w Biurze Obsługi Klienta oraz w autobusach szynowych, informacje na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich, system powiadamiania SISMS. Ponadto w ramach potrzeb są zamawiane odpowiednie komunikaty w zakładach wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych stacjach. Planowanie i wprowadzenie komunikacji zastępczej oraz odwoływanie pociągów zarządzane jest przez pracownika Działu Organizacji Przewozów
- 2. Awaryjnych** (awaria taboru, wypadki, trudne warunki atmosferyczne lub polecenie zarządcy infrastruktury) - informacja kierowana jest do pracowników wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych punktach odprawy podróżnych, Biura Obsługi Klienta oraz do systemu powiadamiania SISMS. Jeżeli zachodzi taka potrzeba dyspozytor powiadamia również PKP PLK Ekspozytura Kierowania Ruchem we Wrocławiu. Planowanie i wprowadzenie komunikacji zastępczej oraz odwoływanie pociągów zarządzane jest przez dyspozytora Kolei Dolnośląskich.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2012r. zostało odwołanych 0,72 % pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy. W większości przypadków (91%) została uruchomiona komunikacja zastępcza.

IV. Czystość w pociągach.

W autobusach szynowych Kolei Dolnośląskich czystość jest utrzymywana wielotorowo. Wszystkie czynności związane z czyszczeniem oraz myciem pojazdów są realizowane przez firmę zewnętrzną. Sprawdzanie jakości świadczonej usługi spoczywa na pracownikach Kolei Dolnośląskich.

Ponadto w ramach zadań własnych kierownicy pociągów i konduktorzy są zobowiązani do bieżącego nadzorowania stanu czystości oraz bieżącego reagowania na wszelkie nieprawidłowości. Wszystkie toalety w pojazdach eksploatowanych przez Koleje Dolnośląskie są toaletami z obiegiem zamkniętym, których stan czystości jest również bieżąco monitorowany.

V. Badanie opinii klientów.

W roku 2012 Koleje Dolnośląskie nie przeprowadzały badań opinii klientów. Najbliższe badania zaplanowane są na jesień 2013 r.

VI. Skargi, zwroty opłat i odszkodowania.

Skargi i reklamacje podróżnych są rozpatrywane z należytą starannością oraz z zachowaniem bezstronności tak, aby prawa podróżnego nie zostały w żaden sposób naruszone.

Są one rozpatrywane zgodnie z następującymi uregulowaniami prawnymi:

1. ROZPORZĄDZENIE (WE) NR 1371/2007 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.
2. USTAWA PRAWO PRZEWOZOWE z dnia 15 listopada 1984r (z późniejszymi zmianami).
3. USTAWA z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym.
4. ROZPORZĄDZENIE RADY MINISTRÓW z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
5. ROZPORZĄDZENIE MINISTRA TRANSPORTU I BUDOWNICTWA z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

6. ROZPORZĄDZENIE MINISTRA INFRASTRUKTURY z dnia 20 stycznia 2005r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej.

Skargi - rozpatrywane są przez właściwe merytorycznie działy i komórki Spółki. Skargi, które nie mogą być rozpatrzone z powodu braku kompetencji przewoźnika (np. stan infrastruktury lub uwagi o zmianach w rozkładzie jazdy) kierowane są do właściwych jednostek organizacyjnych o czym każdorazowo informowany jest podróżny.

W okresie 01.01.2012 - 31.12.2012 Koleje Dolnośląskie S.A. przyjęły łącznie 140 skarg i reklamacji.

Zwroty opłat – reklamacje są rozpatrywane zgodnie z postanowieniami przepisów powszechnie obowiązujących, wskazanych wyżej oraz uwzględnionych w „Regulaminie obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt”. Wszelkie należne podróżnym kwoty pieniędzy są przekazywane zgodnie z decyzją podróżnych, bezpośrednio na konto bankowego lub na wskazany adres.

Odszkodowania – rozpatrywane są na podstawie tych samych przepisów jakie obowiązują przy rozpatrywaniu skarg i reklamacji, z równie należyta starannością i poszanowaniem praw podróżnych.

Wszystkie skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z obowiązującym stanem prawnym ale również z uwzględnieniem indywidualnych oczekiwań podróżnego. W sytuacji spornych, decydujące znaczenie ma poszanowanie praw pasażera.

Statystyka reklamacji i skarg które wpłynęły do Kolei Dolnośląskich S.A. w roku 2012

Liczba			Sposób rozpatrzenia				Średni czas rozpatrywania	Kwota wypłacona w tysiącach złotych
reklamacji	skarg	Łącznie do KD wpłynęło reklamacji i skarg	Pozytywnie	odmownie	Pozostawiono bez rozpatrzenia z powodu braków formalnych	Przekazano właściwej instytucji		
116	24	140	83	23	10	24	11,14 dni	2,84

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

Osoby niepełnosprawne, chcące skorzystać z przejazdu pociągami Kolei Dolnośląskich mogą zgłosić ten fakt telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Wszelkie informacje dla osób z niepełnosprawnością umieszczone są na stronie internetowej.

Pojazdy Spółki są przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych. Posiadają rampy wjazdowe obsługiwane przez personel pokładowy, są wyposażone w urządzenia głośnomówiące służące do zapowiedzi głosowych, oraz wyświetlacze LCD przekazujące między innymi, informacje o trasie przejazdu.

W roku 2012 Koleje Dolnośląskie S.A. otrzymały 9 zgłoszeń od osób niepełnosprawnych chcących skorzystać z oferowanej pomocy. Były to 4 osoby na wózku inwalidzkim oraz 5 osób niewidomych/niedowidzących.

przygotował:

Marta Skolimowska

☎ 76 – 850 77 67

✉ marta.skolimowska@kolejedolnoslaskie.eu

Cezary Pasieczny

☎ 76 – 850 77 66

✉ cezary.pasieczny@kolejedolnoslaskie.eu

Sprawę prowadzi

Kozioł Ewa

☎ Nr 76 – 850 – 77 - 64

✉ ewa.kozioł@kolejedolnoslaskie.eu