

**ZPRÁVA
O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
ZA ROK 2014**

podle článku 28 Nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční dopravě

Ing. Michal Miklenda, v. r.
Osoba odborně způsobilá

Úvod

Společnost LEO Express, a.s., provozuje veřejnou drážní osobní dopravu na dráze celostátní v České republice podle zveřejněného jízdního řádu provozovatelem dráhy SŽDC s. o. a od změny jízdního řádu v prosinci 2014 také na hlavních a vedlejších tratích ŽSR.

V roce 2014 společnost LEO Express, a. s., provozovala denně až 18 spojů. Všechny spoje nově zajišťovaly do ŽST Přerov a od června 2014 vlaky začaly pravidelně zastavovat v ŽST Suchdol nad Odrou. Dále pak jeden pár vlaků zajišťoval do ŽST Staré Město u Uherského Hradiště.

Dne 12. 12. 2014 společnost LEO Express, a. s., začala provozovat pravidelnou trasu na Slovensku v relaci: Čadca – Žilina – Košice a zpět. LEO Express jako jediný dopravce zabezpečil na tyto trasy službu soukromé bezpečnostní služby, která spoje doprovází. Tato služba dohlíží na majetek a bezpečnost cestujících, neboť spoje jsou provozovány v noční době. V určitých situacích služba zasahuje vůči nepříznivým či agresivním cestujícím.

1. Informace a přepravní doklady

Informace jsou cestujícím a veřejnosti o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu podle § 22, odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu na internetových stránkách www.le.cz. Informace o jízdních řádech jsou též přístupné v celostátním informačním systému, jehož vedením je pověřena společnost CHAPS s.r.o. Všechny cestovní informace lze také obdržet na zákaznické lince 840 842 844. Na území Slovenské republiky provozuje dopravce železniční osobní dopravu v souladu se zákonem č. 514/2009 o dopravě na dráhách, Z.z., v platném znění. V železničních stanicích tratí ŽSR, kde vlaky LEO Express pravidelně zastavují, jsou umístěny speciální informační tabule společnosti LEO Express, a. s., s pravidelnými odjezdy spojů a informacemi o prodeji jízdenek.

Pro prodej přepravních dokladů a poskytnutí informací byla v roce 2014 k dispozici prodejní místa ve stanicích Praha hl. n., Olomouc hl. n., Přerov, Ostrava-Svinov a Ostrava hl. n. Nově byla zřízena pokladna v ŽST Přerov. Vzhledem k tomu, že od prosince 2013 vlaky LEO Express nezastavovaly v ŽST Pardubice hl. n., pokladna v této stanici byla zrušena. Dále cestující veřejnost má možnost nakoupit jízdní doklad on-line přes internet. Pro cestující je též k dispozici mobilní aplikace pro rezervování jízdenek.

Během roku 2014 dopravce rozšířil svoji síť provizních prodejců. Ke konci roku jich bylo ca 40. Většinou se jedná o místa jako cestovní kanceláře, infocentra ve městech nebo pokladny autobusových dopravců. V době zahájení provozu na tratích ŽSR neměl dopravce žádné zákaznické centrum na území Slovenské republiky. 2 provizorní prodejci vznikly až ke konci roku 2014 v Košicích.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace slouží prodejní místa ve výše vyjmenovaných stanicích, internetové stránky www.le.cz a zákaznická linka.

V roce 2014 dopravce i nadále pokračoval s vlastním věrnostním programem s:)mile^{club}.

2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce LEO Express, a.s., který provozuje pouze dálkové vnitrostátní spoje, a od 12. 12. 2014 i mezinárodní spoje, bylo v loňském roce 13,7 % z celkového počtu kolem 6 000 spojů. Oproti roku 2013 došlo sice k mírnému zhoršení, které však nebylo způsobeno dopravcem.

Zpoždění jednotlivých spojů LEO Express bylo způsobeno nejčastěji cizím vlivem. Zpoždění vlaků LEO se následně přenášelo i na obrátové soupravy. V nejvyšší míře se na zpoždění podílely následující vlivy:

- výluková a stavební činnost na dráze
- mimořádné události na dráhách
- zpoždění vlaků ostatních dopravců (jízda ve sledu, křižování)

V roce 2014 bylo, z důvodu mimořádných událostí na trati či výlukové činnosti (v období ca 14 dnů), vedeno ca 0,2% vlaků odklonem. Nejčastěji používaná odklonová trasa pro vlaky LE byla v úseku: Praha hl. n. – Praha-Vysočany – Nymburk hl. n. – Velký Osek – Kolín.

Mezi nejzásadnější událost, která se dopravci v roce 2014 stala, lze jednoznačně zařadit mimořádnou událost ze dne 13. 9. 2014, kdy došlo ke střetnutí vlaku Ex 1361 s osobním autem uváznutým na železničním přejezdu mezi ŽST Studénka a Jistebník. Jednotka byla z důvodu velkého poškození odstavena z běžného provozu v období 14. 9. – 21. 10. 2014.

Pro řešení mimořádností v drážní dopravě slouží vnitřní předpis dopravce – Provozně organizační předpis, kde je celá kapitola věnována mimořádným situacím a jejím řešení. Jsou zde vyjmenovány nouzové vybavení a prostředky umístěné ve vlacích a také postup posádky vlaku a dispečera při mimořádné situaci.

Za rok 2014 eviduje dopravce LEO Express, a. s., 8 mimořádných událostí v drážní dopravě, ve smyslu § 49 odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění. Z těchto osmi mimořádných událostí je evidováno 7 mimořádných událostí v kategorii nehoda a 1 mimořádná událost spadá do kategorie ohrožení. V závěru roku 2014, kdy vlaky začaly zajíždět i na území Slovenské republiky, neevidujeme na železničních tratích ŽSR žádnou nehodovou událost.

3. Odřeknutí dopravních spojů

Rok 2014 byl v oblasti odřeknutí spojů horší, než tomu bylo v roce 2013. V rámci odstavení jednotky po mimořádné události ze dne 13. 9. 2014 bylo odřeknuto zhruba 120 spojů. Náhradní doprava byla zajištěna vlaky ČD, a.s. a to v jejich vyhrazených vozech na vlacích, které jely v obdobném čase jako zrušené spoje LE v relaci Praha – Bohumín a zpět. V některých případech bylo domluveno mimořádné zastavení ve stanicích nad rámec jízdních řádů vlaků ČD, a. s.

Další spoje byly odřeknuty ve dnech 1. – 3. 12. 2014, a to z důvodu kalamitního stavu (extrémní námraza), která se vyskytovala na celém území České republiky a způsobila nesjízdnost prakticky celé trati Praha – Ostrava. Zrušeno bylo asi 36 spojů.

Poslední období, kdy docházelo k rušení spojů, bylo ve dnech 8. – 15. 11. 2014, a to z důvodu odstavení jednotky po mimořádné události, kdy došlo k rozbití čelního skla jednotky cizím předmětem. Celkem bylo zrušeno 17 spojů.

Ani jeden z výše uvedených případů, kdy docházelo k rušení spojů vlaků LEO Express, a.s., nebylo způsobeno ze strany dopravce, ale vždy cizím zaviněním.

4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic (kvalita vzduchu ve vozech, hygiena sociálních zařízení atd.)

Jednotky Flirt, které dopravce LEO Express, a.s. provozuje, jsou pravidelně uklízeny a čištěny vždy po příjezdu vlaku do cílové stanice (od změny jízdního řádu též v ŽST Košice) a ve večerních hodinách. Běžný úklid, tj. vynesení odpadků, vyluxování a vytření vozů, umytí WC apod. je prováděno vždy během obratu vlaků v obrátových stanicích. Pravidelné vnější čištění jednotek bylo v loňském roce několikrát přerušeno z důvodů neshod se smluvními partnery. Ke konci roku 2014 se podařilo vnější čištění jednotek vrátit do pravidelného režimu.

Jednotky jsou vybaveny toaletami s vakuovým systémem (3 na jednotce) a jejich čistota je během jízdy nepřetržitě monitorována vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným v TSI.

Jelikož naše společnost provozuje drážní dopravu na tratích SŽDC s. o., a od prosince 2014 také na tratích ŽSR, není problematika zařízení železničních stanic relevantní.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

Průzkum spokojenosti zákazníků probíhal v roce 2014 kontinuálně. Cestující, který si zakoupí jízdenku přes internet (zadává svojí e-mailovou adresu), a svojí cestu uskuteční, obdrží následně automaticky do mailu dotazník, jak byl s jízdou spokojen. Z těchto průzkumů, došlých stížností i pochval vyplývá, že nejvíce zákazníci oceňují chování a jednání palubního personálu (vlaková četa), čistotu interiéru a podávání informací během jízdy. Mezi negativní jevy patří především problematika pohodlí (málo místa na nohy a zavazadla), zpoždění spoje, případně následně ujetý přípoj nebo problémy s nefunkčním internetem na palubě vlaků.

Na přelomu května a června 2014 byl proveden 14 denní průzkum týkající se chystaného provozování spoje v relaci Praha – Ostrava – Košice. Průzkum byl zaměřen jednak na přepravní proudy cestujících a také na vyplňování dotazníků s cestujícími, které byly zaměřeny na kulturu cestování, specifikování nejlepších časových polohy spojů nebo na oblast cateringu.

6. Vyřizování stížností, vrácení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

Stížnosti mohou cestující a veřejnost uplatnit na zákaznické lince, pomocí e-mailu info@le.cz, jizdenky@le.cz nebo na facebooku. Stížnosti na stornování jízdenek či připsání kreditů se vyřizují na call centru ihned. Ve složitějších případech, např. stížnost na nefunkční internet ve vlaku nebo nevhodné chování vlakového personálu, předává call centrum kompetentním osobám, kteří do 30 dnů záležitost vyřeší.

Mezi nejčastější stížnosti ze strany cestujících v roce 2014 patří:

- zpoždění spojů či ujetí přípoje jiného dopravce nebo i jiného druhu dopravy
- stornování jízdenek, přesazování či přerezervování jízdenek
- nefunkční internet na palubě vlaků
- nefunkční rezervační systém nebo chybná rezervace
- nemožnost přepravy kol

V některých případech museli zaměstnanci řešit stížnosti, které přímo nesouvisely se samotnou přepravou.

V návaznosti na spuštění nového rezervačního systému, které nastalo 1. 4. 2014, cestující obvykle žádali vysvětlení, jak si mají jízdenky nakoupit. Po počátečních problémech však rezervační systém začal fungovat bez větších problémů.

Po změně jízdního řádu v prosinci 2014 docházelo ke stížnostem, kdy cestující po zakoupení jízdenky neměl zaručené sedadlo ve směru jízdy. Tuto skutečnost však nelze dopředu nějak ovlivnit, a to z důvodu změny směru jízdy vlaku v ŽST Přerov, která se týká jen některých spojů.

Vrácení přepravného bylo většinou za odřeknutí spojů, především v období, kdy jedna jednotka byla z důvodu poškození při mimořádné události odstavena, popř. zpoždění spoje, které byly způsobené mimořádnými událostmi na trati, výlukami atp.

Kompenzace lze vracet na pokladnách společnosti LEO Express, a.s., ale také vrácením částky na bankovní účet klienta, pokud o to cestující požádá. Termín vyřízení takové žádosti v roce 2014 se dařilo držet na maximálně 2 týdnech od požádání. Částky byly vždy vypláceny v souladu s platnou legislativou.

V době kalamity (námraza), která nastala začátkem prosince 2014 a paralyzovala celou republiku, společnost LEO Express, a. s., prokázala schopnost operativně jednat (zavedení náhradní autobusové dopravy) včetně jednotek, které prokázaly vysokou míru spolehlivosti.

Neopomenutelnou skupinou stížností bylo nedodržování smluvních a přepravních podmínek LEO Express, a.s., stran cestujících, především pak neoprávněné stížnosti na přepravu psů bez schránky, rozměrných zavazadel atp., kdy cestující dostal pokutu.

7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

Vlaky LEO Express jsou nízkopodlažní, s výsuvnou nástupní plošinou a celkově jsou snadno průchozí. Ve třídě Economy jsou vyčleněna 2 místa pro ortopedické vozíky. Tato místa jsou vyznačena v plánu vlaků v rezervačním systému, a je nutné jízdenku zakoupit přímo na ně. Pro zajištění vysunutí plošiny a asistenci při nástupu je třeba informovat zákaznickou linku alespoň 24 hodin předem. Základním dokumentem, který řeší přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jsou Smluvně přepracované podmínky LE.

Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace nebo osob na ortopedickém vozíku, odkázaných na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby, je možná pouze v doprovodu průvodce, který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy. V soupravě LEO Express lze cestovat pouze s ortopedickým vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou pro bezpečné zajištění během přepravy. Při nástupu nebo výstupu cestujícího asistuje člen vlakového personálu, který také manipuluje s plošinou. Doba manipulace s plošinou trvá asi 4 min.

V roce 2014 se vyskytlo několik stížností stran osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Nejčastěji se jednalo o případy osob na ortopedickém vozíku, kdy vlak byl přistaven na jinou kolej, než dopravce požadoval. Tyto případy se vždy následně vyřešily, avšak na úkor zpoždění odjezdu příslušného vlaku.

V dubnu 2014 proběhl u dopravce státní dozor, který byl zaměřen na podmínky přepravy osob s omezenou schopností pohybu a orientace, plnění povinností technické specifikace pro interoperabilitu s ohledem na konstrukci vozidel, provozní povinnosti a vnitřní předpisy pro přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Při tomto státním dozoru nebyly shledány nedostatky.