

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
USŁUG ZA ROK 2020**

Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.

Spis treści

Wstęp.....	3
Definicje i oznaczenia	3
1. INFORMACJA I BILETY	4
1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży	4
1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach	4
1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów	6
1.4 Kanały sprzedaży	6
1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	6
2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW.....	7
2.1 Opóźnienia	7
2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów	8
3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW.....	9
4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI.....	9
4.1 Częstotliwość czyszczenia	9
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza.....	9
4.3 Dostępność toalet	9
5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW	10
6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG	10
6.1 Stosowanie procedury	10
6.2 Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia.....	10
7. ODWOŁANIA OD WEZWAŃ DO ZAPŁATY	13
8. POSTĘPOWANIE Z REKLAMACJAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG W ZAKRESIE WNIOSKÓW O ZWROT NALEŻNOŚCI ZA NIEWYKORZYSTANE BILETY DŁUGOOKRESOWE.....	14
9. POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ	14
9.1 Stosowane procedury	14
9.2 Liczba osób, które skorzystały z pomocy	15

Wstęp

Zgodnie z art. 28 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. *dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do określenia norm jakości obsługi, których minimalny zakres obejmuje pozycje wymienione w załączniku III do tego rozporządzenia. W oparciu o wytyczne objęte ww. rozporządzeniem Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. opracowała niniejsze *Sprawozdanie z realizacji norm jakości usług za 2020 rok*.

Definicje i oznaczenia

Spółka KM – Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. wykonująca przewozy w aglomeracji warszawskiej oraz na pozostałym obszarze Województwa Mazowieckiego.

ZTM – Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie – jednostka organizacyjna samorządu Warszawy, powołana w celu organizowania, zarządzania i nadzorowania lokalnego transportu zbiorowego na terenie aglomeracji warszawskiej.

PKP PLK S.A. – „PKP Polskie Linie Kolejowe” S.A. – spółka z grupy Polskie Koleje Państwowe S.A., odpowiadająca za zarządzanie państwową siecią linii kolejowych w Polsce.

1. INFORMACJA I BILETY

1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży

Informacja dostarczana była w różnym zakresie i wymiarze. Przede wszystkim drużyna pociągowa udzielała informacji podróżnym bezpośrednio lub poprzez urządzenia nagłaśniające (na podstawie m.in. *Wzorów komunikatów wygłaszanych przez Drużynę Pociągową*), w które wyposażona jest część użytkowanego przez Spółkę KM taboru.

Podczas podróży w pociągach Spółki KM dostępne były informacje:

- a) dotyczące procedury zakupu biletu w pociągu (w dwóch językach: polskim i angielskim),
- b) dotyczące obszaru obowiązywania „Wspólnego Biletu ZTM-KM-WKD”,
- c) o nazwach i kolejności stacji oraz przystanków osobowych w formie schematu linii kolejowych,
- d) o numerze telefonu do Straży Ochrony Kolei,
- e) o numerze telefonu infolinii KM,
- f) dotyczące Krajowego Rejestru Długów (KRD),
- g) o konieczności zachowania podstawowych zasad, których przestrzeganie może ograniczyć ryzyko zakażenia się koronawirusem SARS-Cov-2,
- h) o obowiązku zakrywania ust i nosa w pociągu i miejscach publicznych – zarówno w formie komunikatów na monitorach jak i głosowej udzielanej przez drużynę pociągową według gotowych nagrań/komunikatów,
- i) o konieczności zachowania dystansu co najmniej 2 metrów od innych osób,
- j) zobowiązujące do zachowania limitu pasażerów w środkach transportu publicznego, który wynosił 50% liczby miejsc siedzących, w okresie jego obowiązywania,
- k) zobowiązujące do zachowania limitu pasażerów w środkach transportu publicznego, który wynosi 30% liczby wszystkich miejsc siedzących i stojących (połowa miejsc siedzących musi pozostać wolna).

Ponadto dostępne były informacje głosowe oraz wizualne o aktualnej stacji, stacji następnej, jak również o stacji docelowej biegu pociągu.

1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach

Informacje na stacjach dostępne były w:

- 1) gablotach i na tablicach informacyjnych, gdzie zamieszczane były informacje w formie plakatów i ogłoszeń dotyczące:
 - a) ustawowych uprawnień do ulgowych przejazdów w pociągach Spółki KM,
 - b) możliwości zgłoszenia wniosku o zorganizowanie pomocy przez osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się pod wskazany numer telefonu (22 36 444 44) oraz najbliższej stacji dostosowanej do przewozu osób z niepełnosprawnością,
 - c) opłat dodatkowych,
 - d) obowiązku zakupu/aktywacji biletu w pociągu,
 - e) punktu rzeczy znalezionych,
 - f) możliwości oraz trybu składania skarg i reklamacji,
 - g) dostępności rozkładu jazdy pociągów na stronie internetowej Spółki KM,
 - h) podstawowych praw pasażera w transporcie kolejowym,
 - i) obszaru obowiązywania „Wspólnego Biletu ZTM-KM-WKD”,
 - j) możliwości zakupu biletu ZTM przez telefon komórkowy przy pomocy aplikacji SkyCash, mPay, moBiLET,

- k) możliwości zakupu biletu KM przez Internet,
 - l) oferty pod nazwą *Bilet Lotniskowy*,
 - m) oferty pod nazwą *FIRMA* z KM,
 - n) cen biletów jednorazowych na przejazdy pociągami Spółki KM do najczęściej uczęszczanych stacji/przystanków osobowych,
 - o) numeru telefonu infolinii,
 - p) o nazwach i kolejności stacji oraz przystanków osobowych w formie schematu linii kolejowych;
- 2) kasach biletowych Spółki KM, w których informacje były udzielane bezpośrednio przez pracowników Spółki KM oraz agentów obsługujących punkty sprzedaży biletów.

Ponadto, na podstawie umowy zawartej z PKP PLK S.A. o udostępnienie infrastruktury kolejowej do przewozu osób w rozkładzie jazdy pociągów na stacjach, przystankach osobowych i dworcach kolejowych informacje dla podróżnych były wygłaszane bezpośrednio przez pracowników zarządcy infrastruktury kolejowej lub automatycznie za pośrednictwem urządzeń rozgłoszeniowych.

Informacje były przekazywane w formie komunikatów megafonowych i dotyczyły:

- a) podstawienia składu pociągu,
- b) wjazdu pociągu,
- c) postoju pociągu na stacji,
- d) przejazdu pociągu (lokomotywy) bez zatrzymania,
- e) odjazdu pociągu,
- f) opóźnienia pociągu,
- g) Zastępczej Komunikacji Autobusowej,
- h) wstrzymania/ograniczenia ruchu na odcinku remontowanym,
- i) wprowadzonego honorowania biletów przez przewoźników w sytuacjach awaryjnych lub w związku z planowanymi zamknięciami odcinków linii,
- j) obowiązku zakrywania ust i nosa w pociągu i miejscach publicznych,
- k) konieczności zachowania dystansu co najmniej 2 metrów od innych osób.

Dodatkowo, w związku z epidemią koronawirusa SARS-Cov-2 na stronie internetowej Spółki KM, tj. www.mazowieckie.com.pl, utworzono dodatkową zakładkę „Komunikaty specjalne – COVID-19”, w której zawarto między innymi informacje:

- a) o postępowaniu w sytuacji podejrzenia zakażenia koronawirusem,
- b) jak unikać zakażenia koronawirusem SARS-Cov-2,
- c) o konieczności zachowania podstawowych zasad, których przestrzeganie może ograniczyć ryzyko zakażenia się koronawirusem SARS-Cov-2,
- d) o obowiązku zakrywania ust i nosa w pociągu i miejscach publicznych,
- e) o konieczności zachowania dystansu co najmniej 2 metrów od innych osób,
- f) o przysługującej 33% uldze ustawowej na przejazdy w komunikacji krajowej środkami publicznego transportu zbiorowego kolejowego honorowemu dawcy krwi, który oddał krew lub jej składniki, w tym osocze po chorobie COVID-19,
- g) o zmianie sposobu otwierania drzwi w pojazdach kolejowych,
- h) o czasowym zawieszeniu wydawania przedmiotów z Punktu Rzeczy Znalezionych Kolei Mazowieckich,
- i) o odstępie w zasadach zwrotów biletów okresowych KM,
- j) o zamknięciu części kas biletowych KM,
- k) o wyznaczeniu tzw. stref „0” w pociągach, które ze względów bezpieczeństwa zostały wyłączone z użytku Podróżnych,
- l) o wprowadzeniu limitu pasażerów w środkach transportu publicznego, który wynosi 30% liczby wszystkich miejsc siedzących i stojących (połowa miejsc siedzących musi pozostać wolna),
- m) rekomendujące do zakupu biletów na przejazdy pociągami Spółki KM za pośrednictwem kanałów samoobsługowych oraz do realizowania płatności w sposób bezgotówkowy.

1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

Pełna informacja o rozkładzie jazdy pociągów, cenach i ofertach taryfowych dostępna była:

- na stronie internetowej Spółki KM, tj. www.mazowieckie.com.pl,
- na stronie internetowej Systemu IKM, tj. <https://bilety.mazowieckie.com.pl>,
- pod numerem infolinii 22 36 444 44,
- w kasach biletowych Spółki KM,
- w biletomatach, w zakładce KMinfo,
- w gablotach i na tablicach informacyjnych,
- poprzez aplikację TropKM.

Na liniach kolejowych obsługiwanych przez Spółkę KM ww. informacje umieszczone były:

- w 96 panelach 64 gablot własnych zamontowanych na 46 stacjach/przystankach osobowych,
- w 273 panelach 264 gablot udostępnionych przez PKP PLK S.A. na 202 stacjach/przystankach osobowych,
- na 31 tablicach informacyjnych własnych na 29 stacjach/przystankach osobowych.

Informacji o numerach peronów, przy których zatrzymywały się pociągi Spółki KM, udzielała podróżnym PKP PLK S.A. za pośrednictwem megafonów, pragotronów lub tablic elektronicznych. Dodatkowo informacje o numerach peronów dostępne były na plakatach wersjach rozkładu jazdy pociągów, w aplikacji mobilnej „Rozkład Kolejowy” oraz na stronie www.portalpasazera.pl.

1.4 Kanały sprzedaży

Spółka KM prowadziła sprzedaż biletów:

- a) w kasach biletowych wyposażonych w fiskalne zestawy kasowe oraz czytniki kart ACR,
- b) w kasach pasażerskich przewoźników kolejowych, tj.: „PKP Intercity” S.A., POLREGIO sp. z o.o., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., „PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście” sp. z o.o., „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., Koleje Śląskie sp. z o.o., Arriva RP Sp. z o.o. na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych,
- c) z terminali doładowujących karty ZTM (29 urządzeń),
- d) z kas mobilnych (do 31 października 2020 r. 601 urządzeń, od 1 listopada 2020 r. 630 urządzeń),
- e) w automatach biletowych Spółki KM (98 urządzeń),
- f) w automatach biletowych ZTM (do 31 maja 2020 r. 28 urządzeń),
- g) za pośrednictwem strony internetowej bilety.mazowieckie.com.pl (System IKM),
- h) za pośrednictwem aplikacji SkyCash i mPay, umożliwiających zakup biletów w urządzeniach mobilnych.

1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Spółka KM posiada:

- a) punkty stacjonarnej informacji pasażerskiej na stacjach Siedlce i Radom,
- b) 99 czynnych okienek kasowych, w tym 48 własnych w 21 lokalizacjach i 51 agencyjnych (według stanu na dzień 31 grudnia 2020 r. 13 kas agencyjnych zamkniętych czasowo z powodu COVID-19),
- c) 12 Punktów Obsługi Klienta dedykowanych Karcie Mazowieckiej.

Na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych pracownicy pasażerskich przewoźników kolejowych, tj. „PKP Intercity” S.A., POLREGIO sp. z o.o., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., „PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście”

sp. z o.o., „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., Koleje Śląskie sp. z o.o., Arriva RP Sp. z o.o. prowadzą sprzedaż biletów oraz udzielają podróżnym informacji.

2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW

2.1 Opóźnienia

2.1.1. Ogólne średnie opóźnienie pociągów w % z podziałem na kategorie pociągów (międzynarodowe, krajowe, regionalne).

Z uwagi na nieprecyzyjne określenie, o jaki dokładnie parametr opisujący jakość realizacji rozkładu jazdy pociągów chodzi, przyjęto, że przedstawiony w tym miejscu zostanie wskaźnik średniego opóźnienia pociągów z uruchomienia i na przybyciu do stacji docelowej, obliczony jako średnia arytmetyczna tych parametrów, uzyskanych w poszczególnych miesiącach 2020 roku.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów z uruchomienia – 2,50%.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów na przybyciu do stacji docelowej – 4,93%.

2.1.2. % opóźnień z odejścia i przybycia w 2020 r. przedstawia poniższa tabela:

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec
Liczba pociągów kursujących	23 587	22 170	21 551	18 481	19 509	21 053
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	773	532	407	196	196	545
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:	1 551	962	718	334	326	1 131
- z opóźnieniem do 60 minut	1 460	938	689	316	314	1 081
- z opóźnieniem od 60 minut do 119 minut	86	23	26	15	10	33
- z opóźnieniem ≥ 120 minut	5	1	3	3	2	17
% opóźnień z uruchomienia	3,28	2,40	1,89	1,06	1,00	2,59
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	6,19	4,23	3,20	1,71	1,61	5,13
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,36	0,10	0,12	0,08	0,05	0,16
% opóźnień na przybyciu ≥ 120 minut	0,02	0,00	0,01	0,02	0,01	0,08

	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień
Liczba pociągów kursujących	22 990	22 437	22 444	22 789	21 688	23 024
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	659	561	711	703	555	703
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:	1 173	1 079	1 545	1 449	1 028	1 614
- z opóźnieniem do 60 minut	1 109	1 045	1 458	1 277	986	1 571
- z opóźnieniem od 60 min. do 119 minut	52	23	70	136	41	36
- z opóźnieniem ≥ 120 minut	12	11	17	36	1	7

% opóźnień z uruchomienia	2,87	2,50	3,17	3,08	2,56	3,05
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	4,82	4,66	6,50	5,60	4,55	6,82
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,23	0,10	0,31	0,60	0,19	0,16
% opóźnień na przybyciu ≥ 120 minut	0,05	0,05	0,08	0,16	0,00	0,03

*) wskaźniki dotyczą pociągów uruchomionych/przybyłych do stacji docelowej z opóźnieniem przekraczającym 5 minut

2.1.3. % utraconych skomunikowań

Zarządca infrastruktury kolejowej, tj. „PKP Polskie Linie Kolejowe” S.A., odpowiedzialny za prowadzenie i dokumentowanie realizacji ruchu kolejowego nie prowadził i nie prowadzi rejestracji skomunikowań zrealizowanych bądź niezrealizowanych. Podobnej rejestracji nie prowadziła i nie prowadzi Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.

Co istotne, zgodnie z postanowieniami *Instrukcji o prowadzeniu ruchu pociągów* (Ir-1), podmiotem odpowiedzialnym za organizację i nadzór nad realizacją skomunikowań pociągów na stacjach kolejowych jest właśnie zarządca infrastruktury kolejowej. Udział przewoźników kolejowych sprowadza się w tym zakresie wyłącznie do uzgadniania zgłaszanych przez pracowników PKP PLK S.A. nadzorujących prowadzenie ruchu kolejowego na zarządzanej sieci, czasów oczekiwania pociągów komunikowanych z pociągami zdążającymi na skomunikowanie.

2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Postępowanie w przypadku wystąpienia trudności eksploatacyjnych w Spółce KM regulują niżej wymienione dokumenty:

1. Procedura ZK-01 *Zarządzanie Kryzysowe* wyd. 6, stanowiąca część dokumentacji Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem, opisująca sposób postępowania kierownictwa Spółki dla zapobiegania sytuacjom kryzysowym, postępowania w trakcie ich trwania oraz podczas usuwania ich skutków.
2. Porozumienia zawierane przez Spółkę KM z: „PKP Intercity” S.A., POLREGIO sp. z o.o., „Warszawska Kolej Dojazdowa” sp. z o.o., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o. oraz Zarządem Transportu Miejskiego w Warszawie o wzajemnym honorowaniu biletów i przewozie podróżnych w sytuacjach awaryjnych.
3. *Plan postępowania nr 1/2013 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: usterki obwodów sterowania drzwiami w trakcie obsługi pociągu.*
4. *Plan postępowania nr 1/2016 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: awaryjne sprowadzenie pociągu w celu udrożnienia szlaku.*
5. *Plan postępowania nr 1/2018 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: długość pociągu przekraczająca długość peronu.*
6. *Plan postępowania nr 1/2019 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: wydłużony postój pociągu podczas wysokich temperatur.*
7. *Plan postępowania nr 2/2019 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: awaryjnej zmiany parametrów wewnętrznego rozkładu jazdy pociągu.*
8. *Instrukcja o przygotowaniu do wykonywania przewozów w warunkach zimowych (KMo-17) – wydanie 3 z 2020 r.*

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Liczbę pociągów odwołanych w 2020 r. przedstawiono w poniższej tabeli:

	Dane za rok 2020*
Liczba pociągów przewidzianych do kursowania w rozkładzie jazdy	262 886
Liczba pociągów faktycznie kursujących (z uwzględnieniem korekt rozkładu jazdy pociągów)	261 723
Liczba pociągów odwołanych	575
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	0,22%

* przedstawiona informacja dotyczy pociągów krajowych regionalnych i międzywojewódzkich. Spółka KM nie realizuje przewozów w ruchu międzynarodowym.

4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI

4.1 Częstotliwość czyszczenia

Częstotliwość czyszczeń przeprowadzonych w 2020 r. przedstawia poniższa tabela.

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Liczba wykonanych czyszczeń w 2020 r.
1	Okresowe	co 30 dób	2 146
2	Pobieżne poszerzone	co 3-4 doby	10 066
3	Pobieżne	2 razy na dobę	252 558
4	Razem	264 770	

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Współczynnik jakości powietrza w użytkowanych przez Spółkę KM pojazdach kolejowych wyniósł 76,62%. Przedmiotowy współczynnik został obliczony jako stosunek liczby pojazdów kolejowych Spółki KM, w których przedziały pasażerskie wyposażone były w urządzenia klimatyzacyjne, do ogólnej liczby posiadanych pojazdów.

4.3 Dostępność toalet

Liczba toalet w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę KM w 2020 r. wynosiła 348 szt.

5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

W związku z epidemią COVID-19 badania jakościowe i ilościowe zaplanowane na 2020 r. zostały odwołane.

6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG

6.1 Stosowanie procedury

Zasady postępowania ze skargami i reklamacjami Podróżnych w Spółce KM reguluje procedura PJ9-KM-17 *Postępowanie z reklamacjami i skargami klientów* w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania w oparciu o wymagania normy ISO 9001:2015. Przedmiotowa procedura jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa i podlega ciągłym aktualizacjom.

Celem procedury jest zapewnienie, że reklamacje i skargi zgłaszane przez klienta będą rozpatrywane w sposób rzetelny przez osoby kompetentne, oraz że przyczyny zostaną zidentyfikowane, przeanalizowane i wyeliminowane, natomiast ewentualne straty poniesione przez klienta zostaną zrekompensowane. Procedura zapewnia jednolity tryb postępowania, który prowadzi do korygowania i analizy niezgodności występujących podczas procesu obsługi klienta.

Zgodnie z przedmiotową procedurą wpływające do Wydziału Skarg i Reklamacji pisma od klientów, w zależności od treści w nich zawartych, rejestrowane są jako:

- a) reklamacja,
- b) skarga.

Różnica między pismem reklamacyjnym a skargą polega na tym, że tylko za pomocą pisma reklamacyjnego Podróżny może zwrócić się z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika. Skarga nie może zawierać wnioskowania o odszkodowanie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy przewozu.

6.2 Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia

6.2.1. Kategorie skarg i reklamacji

Statystyki prowadzone są w następujących kategoriach:

- a) opóźnienie pociągu,
- b) odwołanie pociągu,
- c) przedwczesny odjazd pociągu,
- d) obsługa Podróżnych przez drużyny trakcyjne,
- e) obsługa Podróżnych przez drużyny konduktorskie,
- f) obsługa Podróżnych przez kontrolerów,
- g) obsługa Podróżnych przez kasjerów,
- h) obsługa Podróżnych przez pracowników infolinii,
- i) podejrzenie przyjęcia korzyści,
- j) strona internetowa,
- k) informacje na obszarze obiektów dworcowych i na peronach,
- l) rozkład jazdy pociągów,

- m) zestawienie pociągu,
- n) stan techniczny taboru,
- o) czystość taboru i warunki sanitarne,
- p) temperatura wewnątrz taboru,
- q) bezpieczeństwo,
- r) nieprzestrzeganie przepisów porządkowych,
- s) zastępcza komunikacja autobusowa,
- t) biletomaty,
- u) bilet internetowy,
- v) bilet w aplikacji mobilnej,
- w) inne.

Zestawienie przyjętych skarg i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. z podziałem na przyczyny przedstawia poniższa tabela.

**Zestawienie przyjętych skarg i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2020 r.
do 31 grudnia 2020 r. z podziałem na kategorie.**

Lp.	Kategoria skarg/reklamacji	Liczba spraw
1.	Opóźnienie pociągu	529
2.	Odwołanie pociągu	230
3.	Przedwczesny odjazd pociągu	12
4.	Obsługa podróżnych przez drużyny trakcyjne	25
5.	Obsługa Podróżnych przez drużyny konduktorskie	715
6.	Obsługa Podróżnych przez kontrolerów	109
7.	Obsługa Podróżnych przez kasjerów	128
8.	Obsługa Podróżnych przez pracowników infolinii	14
9.	Podejrzenie przyjęcia korzyści	2
10.	Strona Internetowa	22
11.	Informacje na obszarze obiektów dworcowych i na peronach	68
12.	Rozkład jazdy pociągów	237
13.	Zestawienie pociągu	96
14.	Stan techniczny taboru	83
15.	Czystość taboru i warunki sanitarne	16
16.	Temperatura wewnątrz taboru	30

17.	Bezpieczeństwo	13
18.	Nieprzestrzeganie przepisów porządkowych	6
19.	Zastępcza komunikacja autobusowa	94
20.	Biletomaty	93
21.	Bilet internetowy	203
22.	Bilet w aplikacji mobilnej	18
23.	Inne	129

Liczba skarg i reklamacji przedstawiona w powyższej tabeli nie pokrywa się z ogólną liczbą skarg i reklamacji, która wpłynęła do Spółki KM w 2020 r., ponieważ niejednokrotnie zdarza się, że jedna skarga lub reklamacja złożona przez Podróżnego dotyczy kilku kwestii. Jest ona wówczas przypisywana do każdej kategorii, której dotyczy. W prowadzonych rejestrach nie ma podziału skarg i reklamacji dotyczących opóźnień pociągów na opóźnienia od 60 do 119 minut oraz na opóźnienia powyżej 120 minut.

6.2.2. Skargi i reklamacje otrzymane

W okresie od 01 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. do Spółki KM wpłynęło 2 418 skarg/reklamacji, w tym 1 181 skarg oraz 1 237 reklamacji.

6.2.3. Skargi i reklamacje rozpatrzone

Z liczby 1 181 skarg rozpatrzonych zostało 1 148.

Z ogólnej liczby reklamacji 1 237 rozpatrzonych zostało 1 232. Z uwagi na nieuzupełnienie reklamacji o niezbędne dokumenty bądź też złożenie reklamacji po obowiązującym terminie, nie zostało rozpatrzonych 5 reklamacji.

6.2.4. Średni czas rozpatrywania skargi

Odpowiedź na skargę udzielana jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 1 miesiąca od daty wpływu do Spółki KM. Natomiast w sprawach wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego termin udzielenia odpowiedzi wydłuża się do 3 miesięcy od daty wpływu do Spółki KM.

Średni czas rozpatrywania skarg w 2020 r. wyniósł 9 dni od daty wpływu do Spółki KM.

Odpowiedź na reklamację również udzielana jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu do Spółki KM. Średni czas rozpatrywania reklamacji w 2020 r. wyniósł 9 dni od daty wpływu do Spółki KM.

6.2.5. Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji

Zgodnie z procedurą PJ9-KM-17 *Postępowanie z reklamacjami i skargami klientów* w Spółce KM

sporządzane są comiesięczne zestawienia wraz z analizą miejsc oraz przyczyn powstawania nieprawidłowości na poszczególnych liniach obsługiwanych przez Spółkę KM, które omawiane są na posiedzeniach Zarządu Spółki KM.

Opracowane wnioski przekazywane są do komórek organizacyjnych odpowiedzialnych merytorycznie za dane nieprawidłowości w celu ich wyeliminowania.

W ramach prac mających na celu eliminowanie nieprawidłowości ustalony jest następujący zakres zadań:

- a) opracowanie tematów zagadnień do poruszenia na pouczeniach okresowych dla pracowników związanych z obsługą klienta,
- b) kierowanie pism interwencyjnych do jednostek współpracujących ze Spółką „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. lub wykonujących dla niej usługi,
- c) wnioskowanie o zmiany przepisów,
- d) sporządzanie statystyk mających na celu monitorowanie skuteczności prowadzonych działań, a także identyfikację obszarów wymagających skutecznych działań interwencyjnych.

W miesięcznych informacjach na temat reklamacji i skarg Podróżnych sformułowano 48 wniosków. Miały one na celu zwiększenie standardu oferowanych usług oraz reakcje na zgłaszane przez podróżnych problemy.

6.2.6. Wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety krótkookresowe

W okresie od 01 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. do Spółki KM wpłynęło 1 624 zgłoszeń dotyczących zwrotu biletów krótkookresowych, co wynikało z przyczyn leżących po stronie Podróżnych. Z tego tytułu Spółka KM w 2020 r. zwróciła Podróżnym 73 644,06 zł. Spośród 1 624 zgłoszeń, 1 218 zostało rozpatrzonych pozytywnie, 399 negatywnie, a 7 z nich pozostawiono bez rozpatrzenia z uwagi na braki formalne.

7. ODWOŁANIA OD WEZWAŃ DO ZAPŁATY

W okresie od 01 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. wpłynęło 7 139 odwołań od wystawionych wezwań do zapłaty.

Zestawienie przyjętych odwołań z podziałem na kategorie

Lp.	Kategoria odwołań	Liczba spraw
1.	Brak ważnego biletu na przejazd	2 598
2.	Nieposiadanie uprawnień do ulgi	670
3.	Prośba o informację o zadłużeniu	401
4.	Prośba o rozłożenie zadłużenia na raty lub częściowo obniżyć (często są to zobowiązania z ubiegłych lat)	2 482
5.	Usunięcie danych osobowych po dokonaniu wpłaty	12
6.	Prośba o umorzenie	373
7.	Inne	603

Średni czas udzielenia odpowiedzi na odwołania od wezwań do zapłaty w 2020 r. wyniósł 15 dni od daty wpływu.

8. POSTĘPOWANIE Z REKLAMACJAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG W ZAKRESIE WNIOSKÓW O ZWROT NALEŻNOŚCI ZA NIEWYKORZYSTANE BILETY DŁUGOOKRESOWE

Zasady postępowania z Wnioskami o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety okresowe opisane są w *Regulaminie odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie – KM” (RP-KM)* oraz w procedurze PJ9-KM-10 *Sprzedaż usług przewozowych* w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania w oparciu o wymagania normy ISO 9001:2015. Przedmiotowa procedura jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa i podlega ciągłym aktualizacjom. Podróżny, który nie może dokonać zwrotu biletu w kasie biletowej ma możliwość złożenia wniosku na formularzu: Wniosek o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet/wydanie faktury (Załącznik 1/PJ9-KM-10).

W okresie od 01 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. do Spółki KM wpłynęło 4 846 wniosków o zwrot należności za niewykorzystane bilety długookresowe:

- z przyczyn niedotrzymania norm jakości usług – 341 wniosków,
- z przyczyn niezależnych od przewoźnika – 4 456 wniosków,
- rozpatrzonych odmownie – 49 wniosków.

Najczęściej występujące przyczyny zwrotów biletów długookresowych w roku 2020:

- a) z przyczyn niedotrzymania norm jakości usług:
 - błędy kasjerów podczas sprzedaży biletów (nieprawidłowy wymiar ulgi, nieprawidłowy kod przewoźnika, nieprawidłowy kod zniżki itp.),
 - wycieranie się druku na bilecie,
 - wadliwe Karty Mazowieckie (brak możliwości zakodowania biletów),
- b) z przyczyn niezależnych od przewoźnika:
 - ogłoszenie stanu epidemii COVID-19 (kwarantanna, zamknięcie szkół i zakładów pracy, pobyt w szpitalu itp.),
 - brak potwierdzenia płatności kartą płatniczą,
 - utrata uprawnień do ulgi.

Odmowne rozpatrzenie wniosków wynikało z nieuzupełnienia ich o niezbędne dokumenty.

9. POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ

9.1 Stosowane procedury

W wykonaniu Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. podjęto następujące działania:

- a) w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się możliwości dokonania zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy w terminie na 48 godzin przed planowaną podróżą, uruchomiono nr telefonu 22 364 44 44 czynny całodobowo, na który ww. osoby mogą zgłaszać swoje potrzeby w zakresie podróży. Informacja dotycząca pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się została podana do publicznej wiadomości za pomocą ogłoszeń na stacjach i na stronie internetowej

Spółki KM www.mazowieckie.com.pl „STREFA PODRÓŻNYCH”, zakładka „Informacja dla osób z niepełnosprawnością”,

- b) w celu zapewnienia jak najdogodniejszych warunków przewozu oraz zmniejszenia uciążliwości podróży, osoby z niepełnosprawnością odbywające przejazdy pociągami Spółki KM mogą nabywać bilety na przejazdy w pociągu bez ponoszenia dodatkowych opłat,
- c) w dniu 24 października 2012 r. Uchwałą Nr 413/Z/2012 Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. wprowadzono *Zasady organizowania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w podróży pociągami Kolei Mazowieckich* regulujące pomoc w organizowaniu przewozu ww. osobom, w celu umożliwienia im dostępu do takich samych usług w pociągu, jak pozostałym pasażerom w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności utrudnia samodzielne i bezpieczne korzystanie z tych usług. W dniu 23 maja 2018 r. Uchwałą Nr 271/Z/2018 Zarząd Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o. o. zatwierdził zmianę nr 1 do ww. Zasad. Dokument zmienił nazwę na *Zasady organizowania pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się w podróży pociągami Kolei Mazowieckich*.

9.2 Liczba osób, które skorzystały z pomocy

W roku 2020 Spółka KM zorganizowała 251 przejazdów dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się.