



RegioJet a.s., Obchodná 48, 811 06 Bratislava

Správa o činnosti dopravcu RegioJet a.s. z hľadiska kvality služieb za rok 2020

podľa

**Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 1371/2007
o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave**

Správu vypracoval: Ing. Marek Bičan
Bratislava, 23. jún 2021

Úvod

Spoločnosť RegioJet a. s. (ďalej len „RJSK“) prevádzkovala v roku 2020 na Slovensku osobnú dopravu na železničných dráhach:

- na trase Bratislava – Komárno (od 4. marca 2012 do 11. decembra 2020 na základe Zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme pri prevádzkovaní osobnej dopravy na železničnej trati Bratislava – Dunajská Streda – Komárno; išlo o tzv. dotované vlaky na základe objednávky štátu),
- na trase Bratislava – Kúty št. hr. (– Praha), Košice – Čadca št. hr. (– Praha) a letný vlak na trase (Rijeka –) Rusovce št. hr. – Bratislava – Kúty št. hr. (– Praha), všetko komerčné expresné vlaky prevádzkované na podnikateľské riziko dopravcu.

Vlaky na trase Bratislava – Komárno zabezpečovali výkony v prímestskej a regionálnej doprave s dominantným podielom denných spiatočných prepráv. Komerčné expresné vlaky zabezpečovali prevažne diaľkové jednosmerné prepravy cestujúcich v medzištátnej preprave, ktoré boli od marca 2020 až do konca roka výrazne obmedzované v súvislosti s uzatvorením hraníc pre verejnú osobnú dopravu a prijatými opatreniami na zabránenie šírenia pandémie COVID-19.

Štandardy kvality, ktorými sa RJSK v roku 2020 riadila, vychádzajú zo snahy poskytnúť zákazníkom najlepší možný servis, dopraviť cestujúceho do cieľovej stanice včas a uspokojiť prania zákazníkov v maximálnej možnej miere. Ako základnú inšpiráciu pri definovaní štandardov kvality považujeme zákaznícke podnety, sťažnosti a reklamácie, ktoré často poukazujú na potrebu zdokonalenia určitého segmentu služieb. Kvalitu poskytovaných služieb však do značnej miery ovplyvňujú zásahy tretej strany a vyššej moci, čo často znemožňuje realizovať garantovaný servis (opatrenia prijaté na zabránenie šírenia pandémie COVID-19), dosahovať včasnosť vlakov a súčasne to vrhá negatívny obraz na spoločnosť RJSK. Príkladom takýchto javov boli výluky železničných tratí spojené s jazdou náhradnej autobusovej dopravy, čím dochádzalo k zníženiu komfortu cestujúcich a súčasne tiež k meškaniu vlakov a narušeniu pravidelnosti cestovného poriadku.

V súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady č. 1371/2007 uvedieme nasledujúce základné charakteristiky stanovených štandardov kvality a miery ich plnenia.

Oblasť 1: Informácie a prepravné doklady

Všetky potrebné informácie týkajúce sa jazdy vlakov, tarifných a prepravných podmienok boli dostupné prostredníctvom internetovej stránky spoločnosti a zároveň aj na predajných miestach. Zákazníci sa tiež mohli informovať na non-stop telefonickú infolinu alebo písomne – prostredníctvom listovej a elektronickej korešpondencie. Osobne bolo možné informácie získať v zákazníckych centrách dopravcu, prípadne u stevardov priamo vo vlaku počas cesty. Informácie o cestovných poriadkoch a základných cenách cestovných lístkov (ďalej len „CL“) boli tiež dostupné prostredníctvom voľne prístupnej internetovej celoštátnej databázy cestovných poriadkov.

Predaj CL bol umožnený formou nasledujúcich kanálov:

- predajné miesta dopravcu RJSK,
- zamestnanci dopravcu vo vlaku,
- predajné miesta dopravcov zapojených do IDS BK - len pre vlaky na trase Bratislava - Kvetoslavov,
- predajné miesta Železničnej spoločnosti Slovensko a.s. – len pre vlaky na linke Bratislava - Komárno,
- prostredníctvom aplikácie IDS BK - len pre vlaky na trase Bratislava – Kvetoslavov,
- prostredníctvom mobilnej aplikácie RJSK pre Android a iOS– len komerčné vlaky,
- cez webovú stránku RJSK – len komerčné vlaky,
- zmluvní predajcovia dopravcu RJSK – len komerčné vlaky.

Pri predaji CL na osobné vlaky na trati Bratislava – Komárno prevažoval predaj vo vlaku, pretože na danú trať nebol možný predaj cez web a mobilnú aplikáciu dopravcu. Nákup CL pre komerčné diaľkové vlaky bol realizovaný prevažne prostredníctvom internetu. Výhodou nákupu cez internet bolo v čase pandémie COVID-19 zníženie rizika prenosu nákazy a tiež flexibilita CL v prípade zmeny plánovanej cesty na iný čas, výhodnejšie storno podmienky a všeobecne výhodnejšia cena.

Medziročný pohyb v podieloch jednotlivých spôsobov nákupu CL je minimálny a nemala naň vplyv ani pandémia COVID-19.

Tabuľka 1 – Štruktúra predajných kanálov CL

Predaj CL	Os, REX*	RJ
Webová stránka RJSK	-	61 %
Mobilná aplikácia RJSK	-	20 %
Predajné miesta RJSK	41 %	8 %
Vo vlaku	56 %	1 %
Zmluvný predaj a ZSSK	3 %	10 %

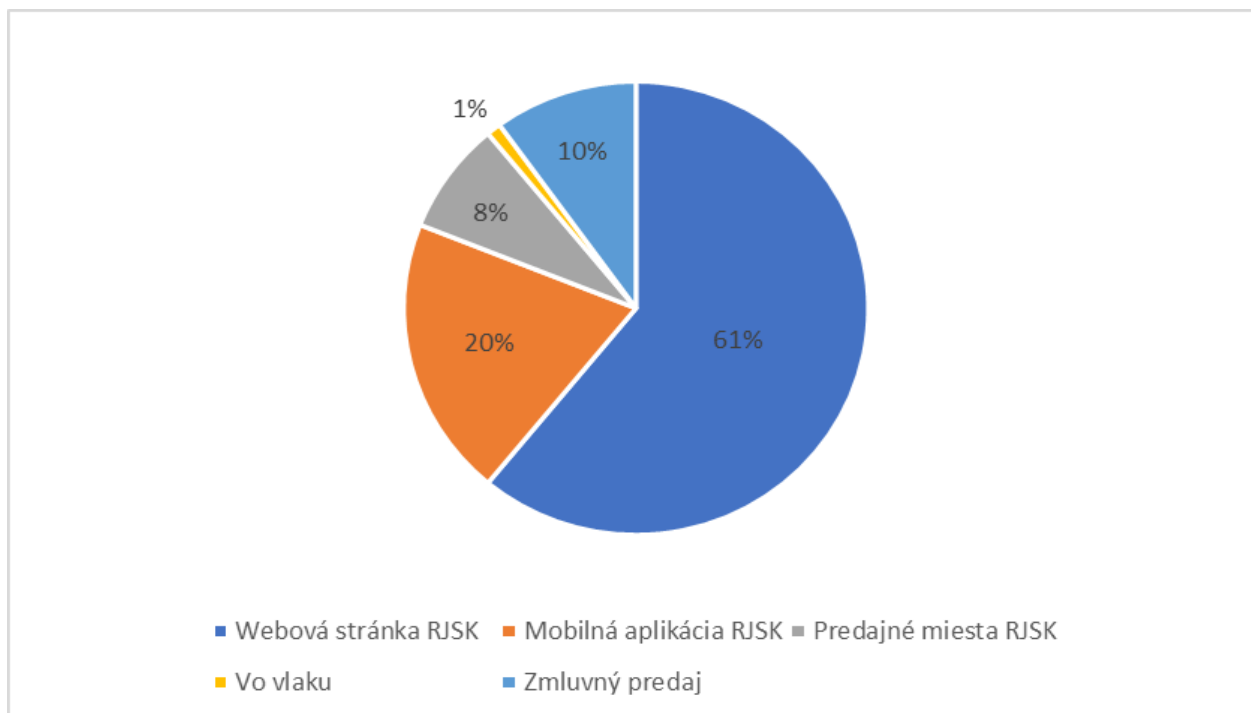
*Údaje o predaji CL na vlaky kategórie Os a REX sa týkajú iba cestovných lístkov vydaných v "železničnej" tarife dopravcu RegioJet a nezohľadňujú integrované CL v rámci IDS BK.

Tabuľka 2 - Štandard č. 1

Štandard č. 1	On-line predaj CL na komerčné RJ vlaky	
	Podiel internetového predaja CL na komerčné RJ vlaky z celkového predaja CL na komerčné RJ vlaky (predaj cez web a mobilnú aplikáciu dopravcu)	
	plán: viac ako 75 %	skutočnosť: 81 %
	Plnenie štandardu - splnený	

Ďalej graficky uvádzame percentuálny podiel predaných CL podľa predajných kanálov na komerčné vlaky RJ v roku 2020.

Graf 1 - Podiel predajných kanálov na predaji CL do vlakov RJ v roku 2020



Dostupnosť cestovných a prepravných poriadkov bola:

- 1) v každom vlaku,
- 2) vo vybraných železničných zastávkach a staniciach,
- 3) na predajných miestach dopravcu,
- 4) na internetovej stránke dopravcu,
- 5) na telefonickej infolinke.

O plánovaných výlukách na tratiach, zmenách cestovných poriadkov, prípadne náhradnej autobusovej doprave a ostatných podstatných informáciách sme cestujúcich informovali pomocou oznamov umiestnených vo vlakoch, na predajných miestach a v zákazníckych centrách, ďalej na zastávkach a staniciach ako aj na webovej stránke a profiloch dopravcu na sociálnych sieťach. V prípade mimoriadnych výluk, alebo inej mimoriadnej udalosti na trati, sme cestujúcich vo vlaku informovali vlakovým rozhlasom a prostredníctvom stevardov v jednotlivých vozňoch, cestujúcich pred nástupom do vlaku sme informovali cez internetovú stránku, v prípade komerčných expresných vlakov sme cestujúcim zasielali aj informácie prostredníctvom SMS. Cestujúci sa mohli o mimoriadnostiach informovať aj pomocou non-stop telefonickej infolinky.

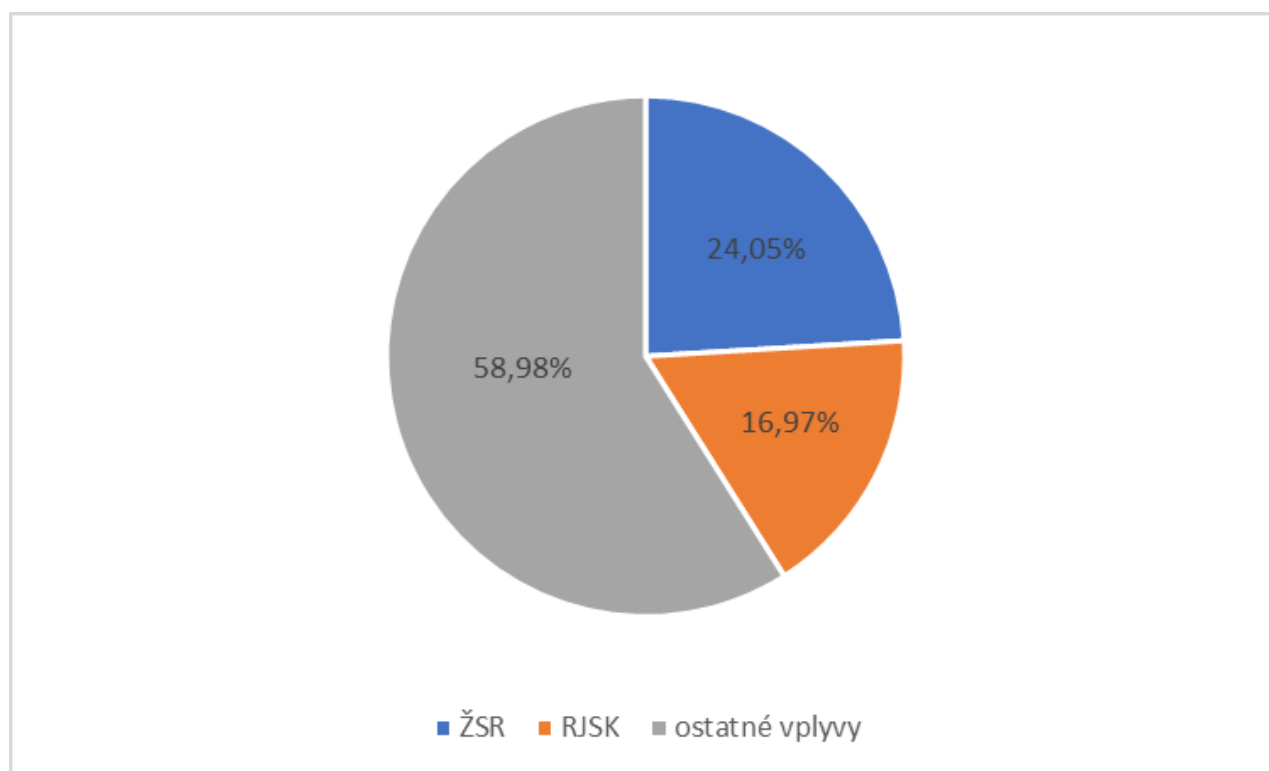
Oblasť 2: Presnosť spojov a všeobecné zásady o narušeníach spojov

Meškania vlakov môžu byť spôsobené vinou dopravcu, správcu infraštruktúry ŽSR alebo sú zavinené ostatnými dôvodmi. U dopravcu boli tieto situácie spôsobené z dôvodu zvýšenej frekvencie cestujúcich – nástup a výstup do vlaku, technickými problémami na koľajových vozidlách a v minimálnej miere personálnymi problémami. Medzi dôvody ŽSR a ostatné dôvody patria hlavne: sled vlakov, prekročené jazdné doby, nehodové udalosti, problémy na strane železničnej infraštruktúry, meškanie vlakov vzniknuté na území iného štátu a prenášané na vstupe do siete ŽSR a cudzie vplyvy. Z celkového počtu 20 233 vypravených vlakov v roku 2020 bolo 2 637 vlakov zmeškaných nad 5 minút. V nasledujúcej tabuľke sú uvedené meškania vlakov nad 5 minút rozdelené podľa zodpovednosti za meškanie.

Tabuľka 3 – Zodpovednosť za meškania vlakov RJSK

Zodpovednosť za meškania vlakov	Podiel na celkovom počte meškaní
RJSK	16,97 %
ŽSR	24,05 %
ostatné vplyvy	58,98 %

Graf 2 – Zodpovednosť za meškania vlakov vyjadrená v percentách



Meškania na trati Bratislava – Komárno sú spôsobené najmä výrazne vyššou intenzitou výlukovej činnosti kvôli opravám a údržbe železničnej infraštruktúry ako aj lokálnymi obmedzeniami traťových rýchlostí. Počas výluk, ktoré viedli k dočasným meškaniam vlakov sa vždy realizovala náhradná autobusová doprava. Napriek zavedeniu náhradnej autobusovej dopravy dochádzalo počas týchto výluk k meškaniu takmer všetkých vlakov. Príčinou bola nedostatočná kapacita železničnej infraštruktúry. Na jednokoľajnej trati Bratislava – Komárno s hustou intenzitou vlakov sa počas dopravnej špičky pri križovaní prenášajú meškania z jedného zmeškaného vlaku

na ostatné vlaky na trati. Meškanie väčšiny vlakov počas dopravnej špičky môže spôsobiť predĺženie pobytu jedného vlaku z dôvodu dlhšieho nástupu a výstupu cestujúcich.

Tabuľka 4 – Štandard č. 2

Štandard č. 2	Zodpovednosť za meškania vlakov	
	Podiel prípadov z celkového počtu vzniknutých meškaní, keď je za meškanie vlakov zodpovedný dopravca	
	plán: menej ako v roku 2019 (23,05 %)	skutočnosť: 16,97 %
	Plnenie štandardu – splnený	

Tabuľka 5 – Štandard č. 3

Štandard č. 3	Vlaky idúce načas	
	Podiel vlakov idúcich načas z celkového počtu vypravených vlakov	
	plán: viac ako v roku 2019 (84,89 %)	skutočnosť: 86,97 %
	Plnenie štandardu - splnený	

Oblasť 3: Odriekanie spojov

V roku 2020 dopravca RJSK odriekol na trase Bratislava – Komárno spolu 54 vlakov (o 10 viac ako v roku 2019). Vlaky boli odrieknuté najmä z dôvodov nedostatku alebo technických porúch na železničných koľajových vozidlách, ako následok výlukovej činnosti a nehody na trati. Zastavenie dopravy na jednokoľajnej trati sa následne riešilo objednaním náhradnej autobusovej dopravy a odrieknutím vybraných vlakov, nakoľko z dôvodu obmedzenej priepustnosti železničnej infraštruktúry nebolo možné vypraviť všetky vlaky podľa štandardného cestovného poriadku. V uvedených prípadoch odrieknutia vlakov dopravca RJSK prijal všetky možné opatrenia, aby dopady na cestujúcich boli čo najmenšie. O všetkých takýchto opatreniach dopravca informoval cestujúcich v maximálnej možnej miere cez všetky dostupné informačné kanály. Do počtu odrieknutých vlakov sa nezapočítavali vlaky, ktoré boli nahradené náhradnou autobusovou dopravou.

Tabuľka 6 – Štandard č. 4

Štandard č. 4	Odrieknuté vlaky na trase Bratislava - Komárno	
	Podiel odrieknutých vlakov z celkového počtu vypravených vlakov na trase	
	plán: do 0,5 %	skutočnosť: 0,32 %
	Plnenie štandardu - splnený	

Tabuľka 7 – Dôvody odrieknutia vlakov na trase Bratislava - Komárno

Odrieknutia vlakov z dôvodu na strane	Počet prípadov spolu
RJSK	37
Ostatné vplyvy	17

Oblasť 4: Čistota železničného parku a zariadenia na staniciach, dostupné toalety

Vo vozidlách jazdiacich na regionálnej trati Bratislava – Komárno sme vykonávali prevádzkové čistenie najmenej raz za 24 hodín, veľké čistenie raz za 20 dní a vonkajšie čistenie skríň vozidiel podľa aktuálneho dobrého počasia pri teplote nad 7 °C. Súpravy diaľkových komerčných vlakov sa čistili v obratových staniciach a veľké čistenie prebiehalo v domovskej stanici vozňa.

Zastávky na trati Bratislava - Komárno, ktoré spravovala spoločnosť RegioJet boli pravidelne monitorované a čistenie sa vykonávalo podľa potreby. Pracovníci zákazníckeho servisu na zastávkach na tejto trati vykonávali pravidelné aktualizovanie uverejnených informačných materiálov, ktoré boli často znehodnotené vandalmi krátko po ich zverejnení.

V každej motorovej jednotke jazdiacej na trase Bratislava – Komárno bola jedna toaleta. Občasné poruchy toaliet v motorových súpravách boli spôsobené hlavne vhođením nevhodných predmetov do toalety vinou cestujúcich, čo malo za následok upchatie toalety a jej následnú nefunkčnosť. V menšej miere poruchy vznikali aj z dôvodu technickej závady. Vlakový personál, prípadne pracovníci údržby, tieto poruchy odstraňovali pri prvej vhodnej príležitosti, väčšinou v najbližšej obratovej stanici, v prípade komplikovanejšej závady v priestoroch depa alebo u externého dodávateľa.

Od marca 2012 boli v našej spoločnosti prijaté nasledovné opatrenia na zabránenie šírenia pandémie COVID-19:

- informovanie cestujúcich o prejavoch ochorenia COVID-19 a ich ďalšom postupe – oznamy umiestnené vo vozidlách a na predajných miestach dopravcu,

- informovanie cestujúcich o možnosti nástupu do vozidla len so zakrytými dýchacími cestami – samolepky na všetkých nástupných dverách vozidiel dopravcu,
- uzatvorenie vybraných pobočiek, ktoré technicky alebo priestorovo nevyhovovali kritériám platným v zmysle prijatých štátnych opatrení (napr. dodržania odstupu, priamy kontakt),
- pravidelná dezinfekcia vozidiel zameraná prevažne na dotykové plochy - madlá, stolíky, kľučky dverí apod.,
- osadenie nádob s dezinfekciou na predstavky vozňov,
- dostupnosť tekutého dezinfekčného mydla na toaletách.

Oblasť 5: Prieskum spokojnosti zákazníkov

Cieľom RJSK je pravidelne získavať spätnú väzbu od svojich cestujúcich, ktorá nám ďalej slúži ako nástroj ku skvalitňovaniu služieb a k sledovaniu priebežného dodržiavania štandardov kvality. Od cestujúcich z diaľkových vlakov dostávame každý mesiac niekoľko tisíc vyplnených dotazníkov s hodnotením ich cesty. Okrem dotazníkov spokojnosti od cestujúcich pracuje RJSK aj s rôznymi formami mystery shoppingu zameranými na palubný personál a predajcov.

Z dôvodu ochrany zdravia cestujúcich a našich pracovníkov sme v roku 2020 minimalizovali formu mystery shoppingu. Spokojnosť klientov s palubným personálom v diaľkových komerčných vlakoch bola v roku 2020 na úrovni 89,71 %. Medziročne sa jedná o mierny pokles, ktorý bol spôsobený obmedzeným poskytovaním služieb z dôvodu prijatých opatrení na zabránenie šírenia pandémie COVID-19. Predaj a distribúcia jedál a nápojov na palube diaľkových vlakov sa obmedzovala rôzne podľa prijatých opatrení v jednotlivých štátoch, cez ktorých územie vlak práve prechádzal. Nakoľko opatrenia na zabránenie šírenia pandémie medzi štátmi neboli koordinované, dochádzalo k situáciám, kedy sme pri jazde vlaku územím Slovenska neposkytovali žiadne gastro doplnkové služby, ale na území Českej republiky boli služby dostupné. Plnenie štátmi prijatých opatrení dopravcom sa nestretlo vždy s pochopením cestujúcej verejnosti. Pokiaľ to situácia umožňovala (do marca 2020), palubný personál poskytoval nadštandardný servis orientovaný na potreby zákazníka, roznášal občerstvenie, kontroloval a vydával cestovné doklady a poskytoval cestujúcim informácie týkajúce sa ich cesty. Personál sa vo zvýšenej miere staral o čistotu vlakovéj súpravy

počas cesty a dostupnosť dezinfekcie tak, aby mal cestujúci počas celej svojej cesty pocit bezpečia. V diaľkových komerčných vlakoch si palubný personál ďalej plnil dopravné povinnosti v súvislosti s riadnym zabezpečením bezpečnej jazdy vlaku. Pre všetky potrebné odborné činnosti mal personál potrebnú odbornú spôsobilosť. S výsledkami dotazníkov a kontrol boli zamestnanci oboznamovaní a vybrané kritéria boli súčasťou kritérií pre stanovanie výšky pohyblivej zložky odmeňovania zamestnancov.

V regionálnych vlakoch na trati Bratislava – Komárno personál vlaku predával a kontroloval CL, pomáhal pri nástupe a výstupe cestujúcich a informoval ich o mimoriadnostiach na trati vzniknutých počas jazdy vlaku. Personál bol schopný zvládnuť mimoriadne prevádzkové situácie, kedy dochádzalo k narušeniu prevádzky vlakov RJSK (napr. nástup cestujúceho bez zakrytých dýchacích ciest) tak, aby tieto dopady na cestujúcich boli minimalizované.

Na základe vyššie uvedených informácií a priamo od zamestnancov prvého kontaktu – stevardov, predajcov, vlakvedúcich a z emailovej komunikácie môžeme zhodnotiť, že spoločnosť RJSK mala v roku 2020 spokojných cestujúcich. Občasná nespokojnosť cestujúcich bola spôsobená hlavne z dôvodu pandemických obmedzení, prípadne z dôvodu meškania vlaku.

Oblasť 6: Vybavovanie podaní – podnety, sťažnosti, reklamácie a odškodnenie

Spoločnosť RJSK na služby na trase Bratislava – Komárno v roku 2020 zaevidovala spolu 407 podaní a na väčšinu z nich odpovedala do 14 dní po ich doručení. Oproti roku 2019 došlo k poklesu podaní o viac ako 35 %. Z celkového počtu 407 podaní bolo len 26 podaných osobne cez predajné miesta a 381 došlo elektronicky. Počet osobne podaných podaní oproti roku 2019 klesol o 50 %, pri doručení elektronicky sme zaevidovali menej výrazný pokles z 579 podaní v roku 2020 na 381 podaní v roku 2020, čo predstavuje pokles o približne 34 %. Zníženie počtu podaní výrazne súvisí s obmedzením mobility občanov spôsobenej pandémie a strach z osobných stretnutí mal vplyv aj na pokles podaní podaných na predajných miestach. Došlé podania sa týkali hlavne obmedzení spojených so zavedenými opatreniami na zabránenie šírenia pandémie COVID-19, až 57 % podaní.

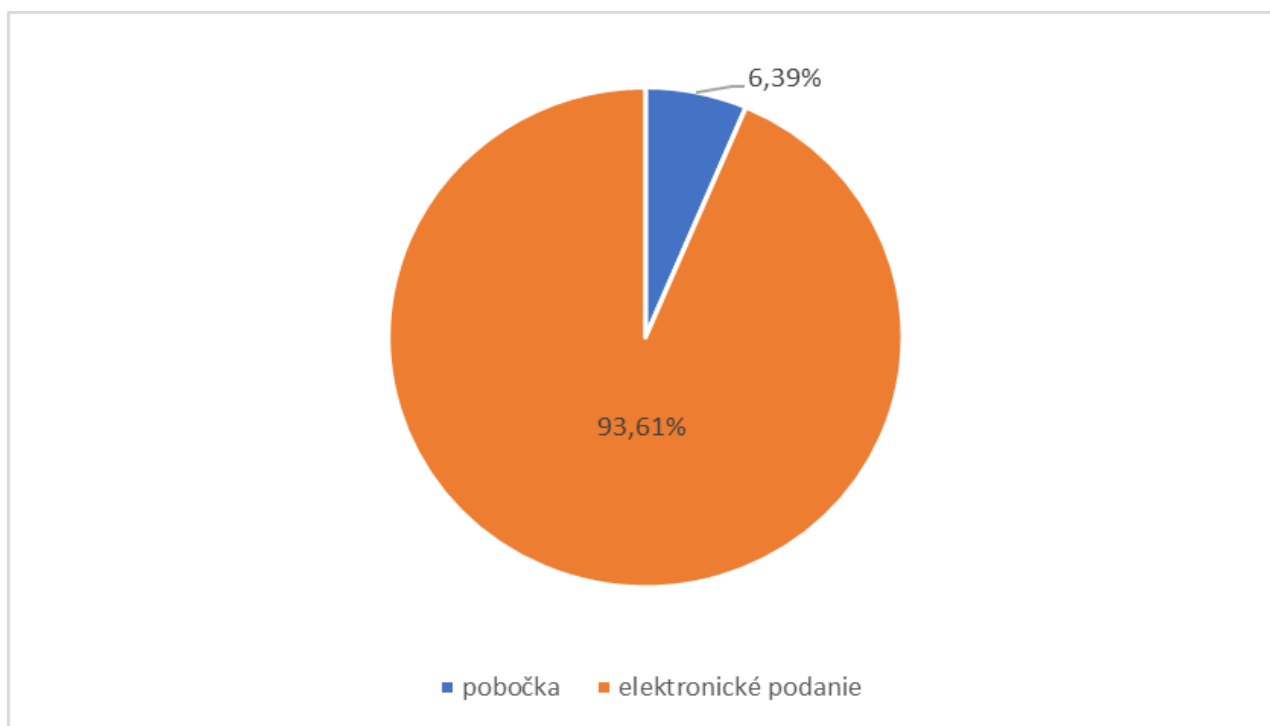
Najčastejšie podania týkajúce sa pandémie boli:

- plné vlaky – cestujúci sa domáhali, aby v okruhu 2 m od nich neboli iní cestujúci,
- obmedzenie vlakových spojení, ktoré nastalo z dôvodu rozhodnutia objednávateľa dopravy,
- zamestnanci bez rúška – rušňovodiči,
- cestujúci bez rúška,
- neposkytovanie produktu ThermalPass.

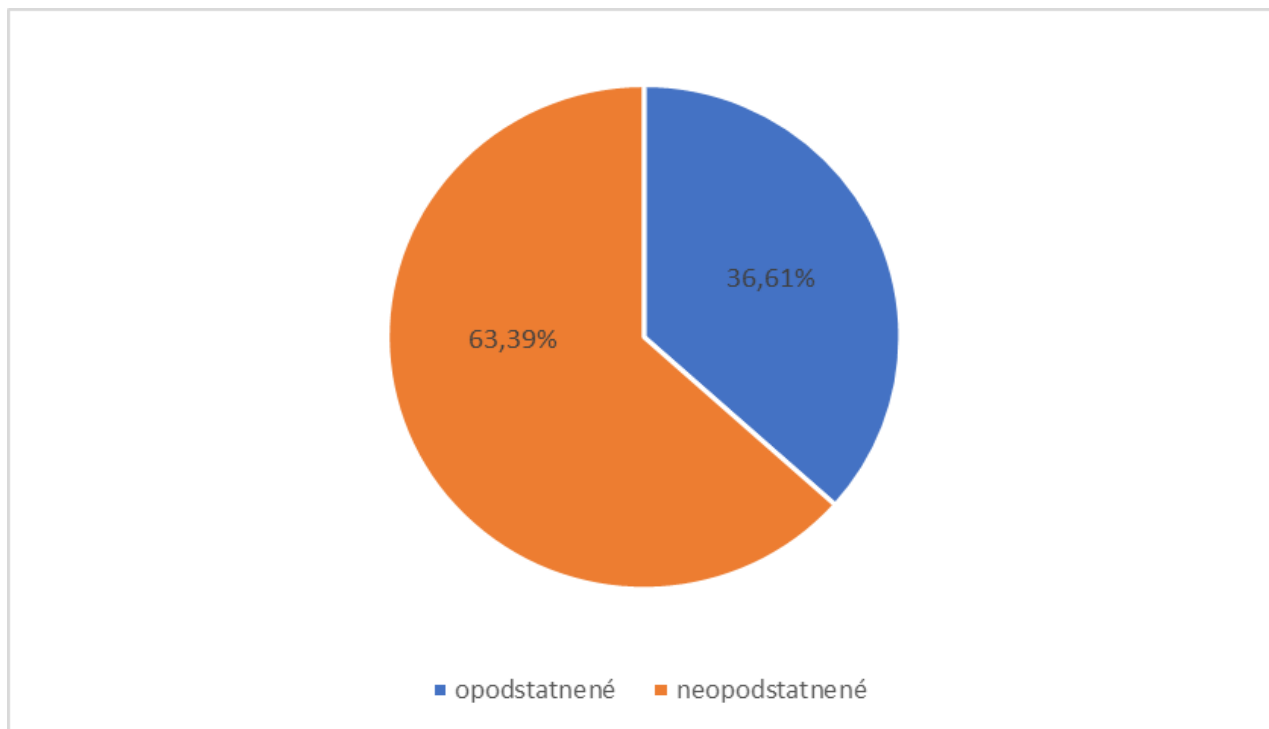
V menšej miere šlo o podania v oblasti výpadkov wifi pripojenia, tepelnej nepohody spôsobenej poruchou klimatizácie/kúrenia, nefunkčnosti WC, prípadne meškania vlakov a zavedenej náhradnej autobusovej dopravy.

Vybavovanie podaní bolo riešené v zmysle Prepravného poriadku RJSK a v zmysle zákona o sťažnostiach číslo 9/2010 Z.z. Výrazný nepomer opodstatnených podaní podaných na pobočkách bol spôsobený tým, že väčšina týchto podaní bola ďalej riešená ako reklamácia, kým podania došlé elektronicky mali často charakter dopytu po informáciách. Odpoveď na podania boli riešené elektronicky, pokiaľ zákazník vyslovene neuviedol, že si neželá takúto formu odpovede.

Graf 3 - Podiel došlých podnetov v roku 2020 pre trasu Bratislava – Komárno rozdelený podľa miesta podania



Graf 4 - Podiel došlých podnetov v roku 2020 pre trasu Bratislava – Komárno rozdelený podľa opodstatnenosti



Tabuľka 8 – Podania pre služby na trase Bratislava – Komárno na pobočkách RJSK

Podania na pobočke	Vlaky Os, REX	
	Počet prípadov	% podiel
Spolu	26	100,00 %
Opodstatnené	16	61,54 %

Tabuľka 9 – Podania došlé elektronicky pre služby na trase Bratislava – Komárno

Podania došlé elektronicky	Vlaky Os, REX	
	Počet prípadov	% podiel
Spolu	381	100,00 %
Opodstatnené	133	34,91 %

U komerčných vlakov evidujeme reklamácie a pochvaly spolu za všetky vlaky prevádzkované v ČR a SR. Z dôvodu skreslenia údajov nebudeme uvádzať konkrétne údaje o počtoch podnetov. Podnety

za komerčné vlaky sa týkali hlavne meškaní a technických problémov s kúrením/klimatizáciou, pochvalné podnety boli zamerané na služby palubného personálu.

Tabuľka 10 – Prehľad vybavenia podnetov pre služby na trase Bratislava – Komárno z hľadiska času

Podnety	Os, REX		
	Počet prípadov	odpovedané do 14 dní	odpovedané nad 14 dní
Celkový počet	407	363	44
% podiel	100,00 %	89,19 %	10,81 %

Oblasť 7: Oblasť poskytovaná zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou

V osobných vlakoch na trati Bratislava – Komárno sa osoby so zníženou schopnosťou pohybu a osoby na invalidnom vozíku prepravovali takmer bez obmedzenia. Väčšina našich vlakov bola do augusta 2020 bezbariérová. Z dôvodu plánovaných veľkých prehliadok a následných meškajúcich opráv (z dôvodu obmedzení spojených s COVID-19) motorových jednotiek VT643 Talent, sme od septembra 2020 nasadili do prevádzky za tieto motorové jednotky na vlaky Bratislava – Komárno dodatočne prenajaté motorové jednotky bez nízkopodlažného vstupu, čím sa pomer nízkopodlažných vozidiel znížil na 50 %. V súvislosti s ukončením prevádzky a nutnosti presunu motorových jednotiek na iné výkony, v posledný deň prevádzky dopravu zabezpečovali len vysokopodlažné vozidlá.

Počas celého roka sa ale nezmenil postup nahlasovania prepravy cestujúceho na invalidnom vozíku a robili sme maximum, aby sme prepravu zabezpečili v zmysle požiadavky cestujúceho. V prípade potreby sme upravili obbeh vlakových súprav tak, aby sme cestujúceho odviezli v požadovanom čase. Pokiaľ nebolo možné v požadovanom čase prepravu zabezpečiť, dohodli sme sa s cestujúcim na použitie vlaku v inej časovej polohe.

V komerčných diaľkových vlakoch sme cestujúcich na invalidnom vozíku prepravovali bez obmedzení. V každej vlakovej súprave bol minimálne 1 vozeň s nájazdovou plošinou pre bezpečný a pohodlný nástup cestujúceho na invalidnom vozíku.