



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

Správa o činnosti dopravcu RegioJet a.s. z hľadiska kvality služieb za rok 2021

podľa

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

Správu vypracoval: Ing. Marek Bičan
Bratislava, 30. jún 2022

Úvod

Spoločnosť RegioJet a. s. (ďalej len „RJSK“) prevádzkovala v roku 2021 na Slovensku osobnú dopravu na železničných dráhach na trase:

- Žilina – Bratislava – Kúty št. hr. (– Praha),
- Košice – Čadca št. hr. (– Praha),
- (Rijeka/Split –) Rusovce št. hr. – Bratislava – Kúty št. hr. (– Praha).

Všetky prevádzkované vlaky boli komerčné, čiže prevádzkované na podnikateľské riziko dopravcu. Tieto expresné vlaky zabezpečovali prevažne diaľkové jednosmerné prepravy cestujúcich v medzištátnej preprave, ktoré boli počas celého roka výrazne obmedzované v súvislosti s prijatými opatreniami na zabránenie šírenia pandémie COVID-19.

RJSK mal platné Bezpečnostné osvedčenie do 21.8.2021 – v tento deň dopravca zastavil prevádzku dopravy, ktorú do konca roka 2021 už neobnovil. Prevádzkovanie dopravy od 22.8.2021 do 31.12.2021 pre RJSK zabezpečoval dopravca CityRail a.s. na základe zmluvného vzťahu. Z pohľadu poskytovania služieb cestujúcim k zmene dopravcu nedošlo, zmluvný vzťah v prepravnej oblasti uzatvorený predajom cestovných dokladov medzi RJSK a cestujúcim ostal zachovaný. RJSK celý rok 2021 plnil činnosti spojené s nariadením Európskeho parlamentu a Rady č. 1371/2007.

Štandardy kvality, ktorými sa RJSK v roku 2021 riadil, vychádzajú zo snahy poskytnúť zákazníkom najlepší možný servis, dopraviť cestujúceho do cieľovej stanice včas a uspokojiť priania 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.

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,
- prostredníctvom mobilnej aplikácie RJSK pre Android a iOS,
- cez webovú stránku RJSK,
- zmluvní predajcovia dopravcu RJSK.

Nákup CL 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 a výhodnejšie storno podmienky.

Medziročný pohyb v podieloch jednotlivých spôsobov nákupu CL je minimálny a ani v roku 2021 naň nemala vplyv pandémie COVID-19.

Tabuľka 1 – Štruktúra predajných kanálov CL

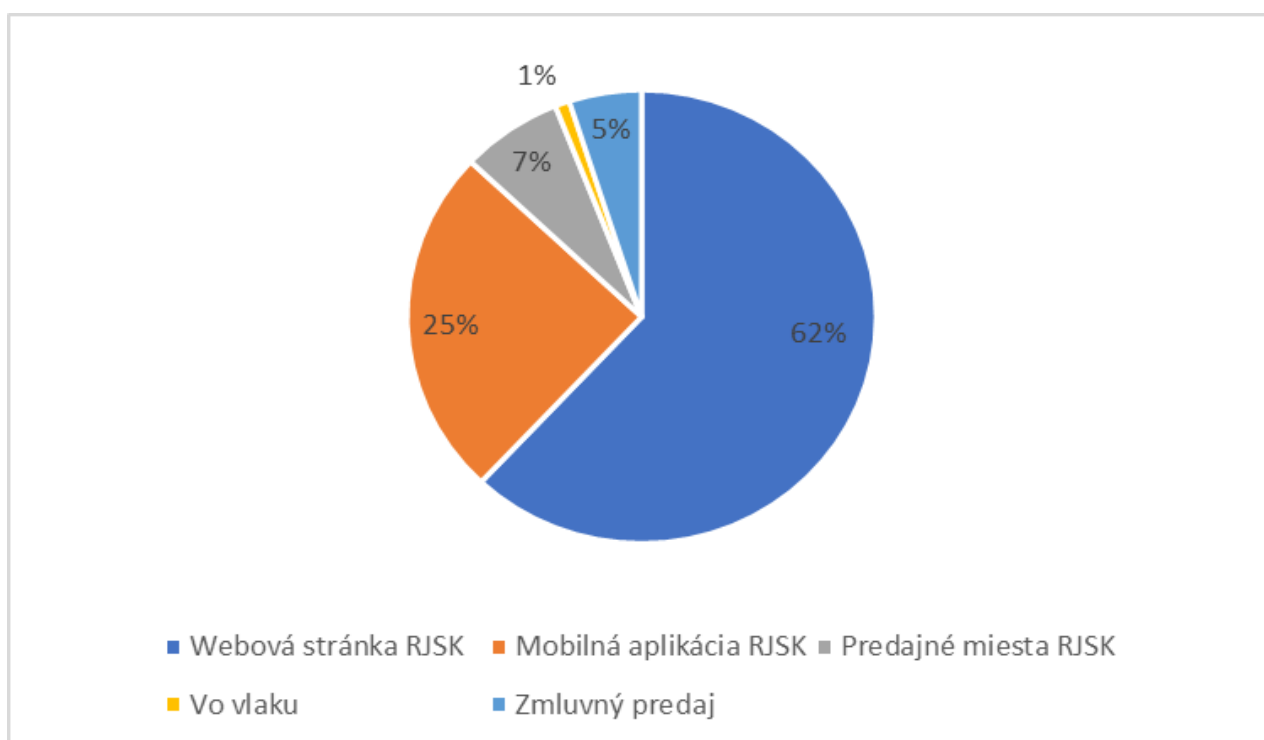
Predaj CL	RJ
Webová stránka RJSK	62 %
Mobilná aplikácia RJSK	25 %
Predajné miesta RJSK	7 %
Vo vlaku	1 %
Zmluvný predaj	5 %

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: 87 %
	Plnenie štandardu - splnený	

Ďalej graficky uvádzame percentuálny podiel predaných CL podľa predajných kanálov na komerčné vlaky RJ v roku 2021.

Graf 1 - Podiel predajných kanálov na predaji CL do vlakov RJ v roku 2021



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 telefonicknej infolinke.

O plánovaných výlukách na tratiach, zmenách cestovných poriadkov, prípadne náhradnej autobusovej doprave a ostatných podstatných informáciách sme cestujúcich informovali pomocou oznamov umiestnených na predajných miestach RJSK, 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 a informácie dostali aj prostredníctvom SMS (pokiaľ si pri nákupe CL zvolili túto možnosť). Cestujúci sa mohli o mimoriadnostiach informovať aj pomocou non-stop telefonической infolinky.

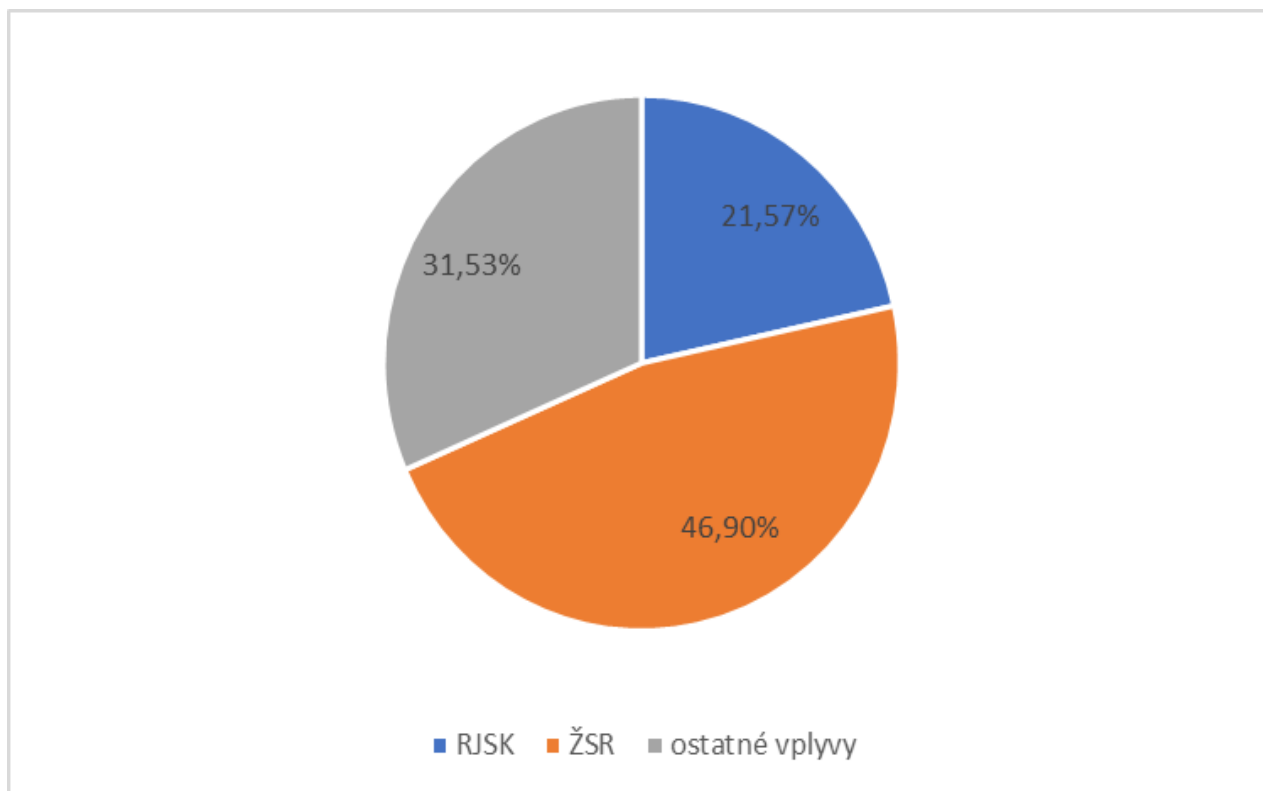
Oblasť 2: Presnosť spojov a všeobecné zásady o narušení spojov

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 a technickými problémami na koľajových vozidlách. Medzi dôvody ŽSR a ostatné dôvody patria hlavne: sled vlakov, prekročené jazdné doby, nehodové udalosti, problémy na strane železničnej infraštruktúry, meškание vlakov vzniknuté na území iného štátu (meškания z dôvodu rozsiahlej výlukovej činnosti na sieti SŽ) prenášané na vstupe do siete ŽSR a cudzie vplyvy. Z celkového počtu 2 465 vypravených vlakov v roku 2021 bolo 847 vlakov zmeškaných nad 5 minút. V nasledujúcej tabuľke sú uvedené meškания vlakov nad 5 minút rozdelené podľa zodpovednosti za meškание.

Tabuľka 3 – Zodpovednosť za meškания vlakov RJSK

Zodpovednosť za meškания vlakov	Podiel na celkovom počte meškaní
RJSK	21,57 %
ŽSR	46,90 %
ostatné vplyvy	31,53 %

Graf 2 – Zodpovednosť za meškania vlakov vyjadrená v percentách



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 20 %	skutočnosť: 21,57 %
	Plnenie štandardu – nesplnený	

Tabuľka 5 – Štandard č. 3

Štandard č. 3	Vlaky idúce načas	
	Podiel vlakov idúcich načas z celkového počtu vypravených vlakov	
	plán: viac ako 75 %	skutočnosť: 65,64 %
	Plnenie štandardu - nesplnený	

Oblasť 3: Odriekanie spojov

V roku 2021 dopravca RJSK neodriekol žiadny vlak. Do počtu odrieknutých vlakov sa nezapočítavali vlaky, ktoré boli nahradené náhradnou autobusovou dopravou alebo vlaky, ktoré boli zrušené z dôvodu nedostatku dopytu po preprave spôsobenom pandémiou COVID-19.

Tabuľka 6 – Štandard č. 4

Štandard č. 4	Odrieknuté vlaky	
	Podiel odrieknutých vlakov z celkového počtu vypravených vlakov na trase	
	plán: do 2 %	skutočnosť: 0,0 %
	Plnenie štandardu - splnený	

Tabuľka 7 – Dôvody odrieknutia vlakov

Odrieknutia vlakov z dôvodu na strane	Počet prípadov spolu
RJSK	0
Ostatné vplyvy	0

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

Vozne, z ktorých sú zložené súpravy vlakov, sme pristavovali na prevádzkové čistenie najmenej raz za 24 hodín, veľké čistenie vozňov sa realizovalo raz za 30 dní a vonkajšie čistenie skríň vozňov podľa aktuálneho dobrého počasia pri teplote nad 7 °C (zvyčajne od marca do októbra, raz za mesiac). Súpravy diaľkových vlakov sa čistili aj v obratových staniciach (Košice, Žilina, Split, Rijeka) a veľké čistenie prebiehalo v domovskej stanici vozňov – v Prahe na Smíchove.

V každom vozni sú zvyčajne dve toalety. Občasné poruchy toaliet boli spôsobené hlavne vhodným nevhodných predmetov do toalety vinou cestujúcich, čo malo za následok jej upchatie a následnú nefunkčnosť. V menšej miere poruchy vznikali aj z dôvodu technických závad. Personál vlaku, prípadne pracovníci údržby, tieto poruchy odstraňovali pri prvej vhodnej príležitosti, väčšinou v najbližšej obratovej stanici, v prípade komplikovanejšej závady v domovskej stanici vozňa.

Od marca 2020 až do konca roka 2021 boli v našej spoločnosti realizované nasledovné opatrenia na zabránenie šírenia pandémie COVID-19:

- informovanie cestujúcich o možnosti nástupu do vozidla len so zakrytými dýchacími cestami – samolepky na všetkých nástupných dverách vozidiel dopravcu,
- 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, po uskutočnení ich cesty, dostávame každý mesiac množstvo vyplnených dotazníkov s hodnotením svojej cesty.

Spokojnosť klientov s palubným personálom vo vlakoch bola v roku 2021 na úrovni 88,93 %. Medziročne sa jedná o mierny pokles (už druhý rok po sebe), ktorý bol spôsobený najmä z dôvodu prijatých opatrení na zabránenie šírenia pandémie COVID-19. Plnenie štátom prijatých opatrení sa nestretlo vždy s pochopením cestujúcej verejnosti – z nosenia ochrany úst a dýchacích ciest bolo mnoho cestujúcich už znechutených a odmietali si ich počas cesty nasadiť. Nenasadenie respirátora a následné upozornenie na jeho nasadenie často viedlo ku konfliktom medzi cestujúcimi a palubným personálom. Pokiaľ to situácia umožňovala, palubný personál poskytoval 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 aj o čistotu vlakovú súpravu počas cesty a dostupnosť dezinfekcie tak, aby mal cestujúci počas celej svojej cesty pocit bezpečia. Palubný personál si okrem starostlivosti o cestujúcich plnil tiež dopravné povinnosti v súvislosti s riadnym zabezpečením jazdy vlaku. S výsledkami dotazníkov a kontrol boli zamestnanci oboznamovaní a vybrané kritéria boli súčasťou kritérií pre stanovenie výšky pohyblivej zložky mzdy v rámci odmeňovania zamestnancov.

Z dôvodu ochrany zdravia cestujúcich a našich pracovníkov sme v roku 2021 kontrolu zamestnancov formou mystery shoppingu nerealizovali.

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 2021 spokojných cestujúcich.

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

Spoločnosť RJSK v roku 2021 zaevidovala spolu 1116 podaní a na väčšinu z nich odpovedala do 21 dní po ich doručení. Z celkového počtu 1116 podaní, bolo len 117 (10,48 %) podaných osobne cez predajné miesta a ostatné boli podané elektronicky. Z celkového počtu podaní bolo až 1058 (94,8 %) na sezónne vlaky k moru do Chorvátska a len 58 podaní (5,2 %) na pravidelné vlaky na trasách Praha – Košice/Bratislava/Žilina.

Prevádzka sezónnych vlakov idúcich cez 4 krajiny a často aj po jednokoľajných tratiach je z dopravného hľadiska veľmi náročná. Z tohto dôvodu sme sa snažili zostaviť cestovný poriadok tak, aby boli možnosti vzniknuté meškania skrátiť, no prax ukázala, že sa nám to najmä pri jazde cez Maďarsko a Chorvátsko nedarilo. Alarmujúca je tak opodstatnenosť podaní na tieto vlaky, ktorá dosiahla až 98 %! Najčastejšie sa cestujúci sťažovali na:

- meškania vlakov,
- nefunkčnú klimatizáciu,
- nefunkčné toalety,
- hlučných cestujúcich.

Prevádzka ostatných denných medzinárodných vlakov je stabilná a počet podaní 58 nijako nevybočuje z priemeru ostatných rokov. Opodstatnenosť podaní na tieto vlaky dosiahla 50 %. Najčastejšie sa cestujúci sťažovali na:

- nedostatočnú klimatizáciu/kúrenie,
- nefunkčné toalety,

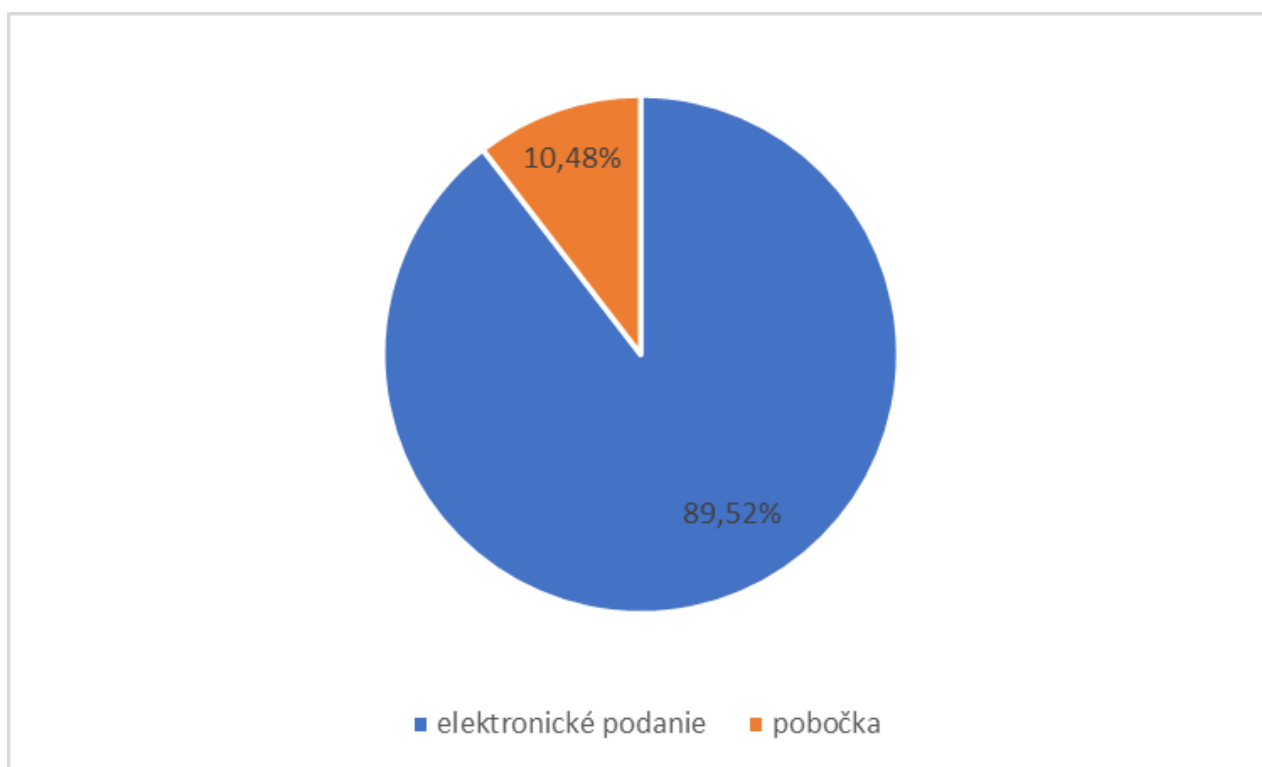
- nefunkčné wi-fi vo vlaku.

Najčastejšie podania týkajúce sa pandémie COVID-19 boli:

- cestujúci bez rúška,
- personálom vlaku vyžadované plnenie prijatých opatrení na zabránenie šírenia pandémie.

Vybavovanie podaní bolo riešené v zmysle Prepravného poriadku a zákona o sťažnostiach číslo 9/2010 Z.z. Odpovede na podania boli riešené elektronicky, pokiaľ zákazník vyslovene neuviedol, že si neželá takúto formu odpovede.

Graf 3 - Podiel došlých podnetov v roku 2021 rozdelený podľa miesta podania



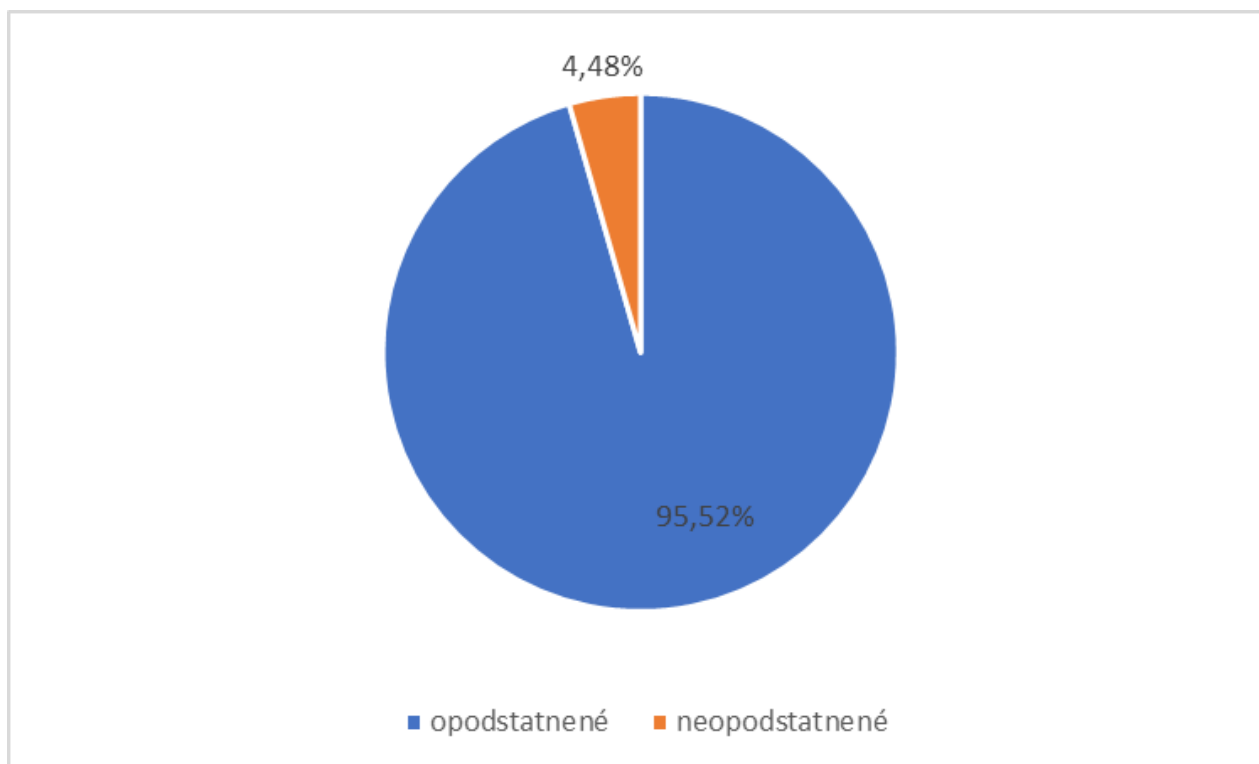
Tabuľka 8 – Podania na služby vo vlakoch RJ na trase Bratislava – Split/Rijeka

Podania na služby	Vlaky RJ	
	Počet prípadov	% podiel
Spolu	1058	100,00 %
Z toho opodstatnené	1037	98,00 %

Tabuľka 9 – Podania na služby vo vlakoch RJ na trase Praha – Bratislava/Košice/Žilina

Podania na služby	Vlaky RJ	
	Počet prípadov	% podiel
Spolu	58	100,00 %
Z toho opodstatnené	29	50,00 %

Graf 4 - Podiel došlých podnetov v roku 2021 rozdelený podľa opodstatnenosti



Oblasť 7: Služby poskytované zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou

V našich vlakoch sme cestujúcich so zdravotným postihnutím a cestujúcich so zníženou pohyblivosťou prepravovali bez obmedzení. V každej vlakovej súprave bol radený jeden vozeň s nájazdovou rampou pre bezpečný a pohodlný nástup cestujúceho na invalidnom vozíku. Vo vozňoch sme ale nemali toalety upravené pre pohyb cestujúceho s invalidným vozíkom.

Postup nahlasovania prepravy cestujúceho na invalidnom vozíku a osôb vyžadujúcich asistenciu ostal zachovaný a robili sme maximum, aby sme prepravu zabezpečili v zmysle požiadavky cestujúceho. Pokiaľ nebolo možné v požadovanom čase prepravu zabezpečiť, dohodli sme sa s cestujúcim na použitie vlaku v inej časovej polohe.