



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

Správa o činnosti dopravcu RegioJet a.s. z hľadiska kvality služieb za rok 2022

podľa

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

Správu vypracoval: Ing. Marek Bičan
Bratislava, 27. jún 2023

Úvod

Spoločnosť RegioJet a.s., Obchodná 48, 811 06 Bratislava, IČO: 47 231 271, kód dopravcu: 9044, prevádzkovala osobnú železničnú dopravu v roku 2022 na základe pridelennej licencie č. 1378/2011/L, bezpečnostného osvedčenia: SK1020210193 a na základe Zmluvy o prístupe k železničnej infraštruktúre č. 44/2021.

Železničná doprava bola v roku 2022 realizovaná v členení podľa:

- predmetu dopravy:
 1. osobná doprava,
 2. nákladná doprava,
- územnej pôsobnosti:
 1. medzinárodná osobná doprava,
 2. medzinárodná nákladná doprava – len tranzit,
- spôsobu financovania:
 1. komerčná doprava.

Dopravné výkony v roku 2022 predstavovali objem:

- a. vypravených 3 922 vlakov (z toho 70 nákladných vlakov, 50 Rv a 17 Sv),
- b. realizovaných 692 168 vlkm (z toho nákladná doprava 13 486 vlkm),
- c. realizovaných 344,108 mil. hrtkm (z toho nákladná doprava 16,455 mil. hrtkm).

Prepravné výkony v roku 2022 predstavovali objem:

- a. prepravených 987 974 cestujúcich,
- b. realizovaných 124,717 mil. osobokm.
- c. prepravených 33 990 t tovaru,
- d. realizovaných 7,308 mil. tkm.

Prevádzkovanie osobnej dopravy

Spoločnosť RegioJet a. s. (ďalej len „RJSK“) prevádzkovala v roku 2022 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 - prevádzkované na podnikateľské riziko dopravcu. Expresné medzištátne diaľkové vlaky zabezpečovali prevažne diaľkové jednosmerné prepravy cestujúcich v medzištátnej preprave, nasledovala skupina cestujúcich vo vnútroštátnej preprave a tranzitných cestujúcich.

Štandardy kvality

Štandardy kvality, ktorými sa RJSK v roku 2022 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 technické poruchy vozňov, zásahy tretej strany a vyššej moci, čo často znemožňuje realizovať garantovaný servis, 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 (www.regiojet.sk) a zároveň aj na predajných miestach. Zákazníci sa tiež mohli informovať na non-stop zákazníckej infolinke 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 a v aplikácii dopravcu.

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 bola flexibilita CL v prípade zmeny plánovanej cesty na iný čas a výhodnejšie storno podmienky.

Tabuľka 1 – Štruktúra predajných kanálov CL

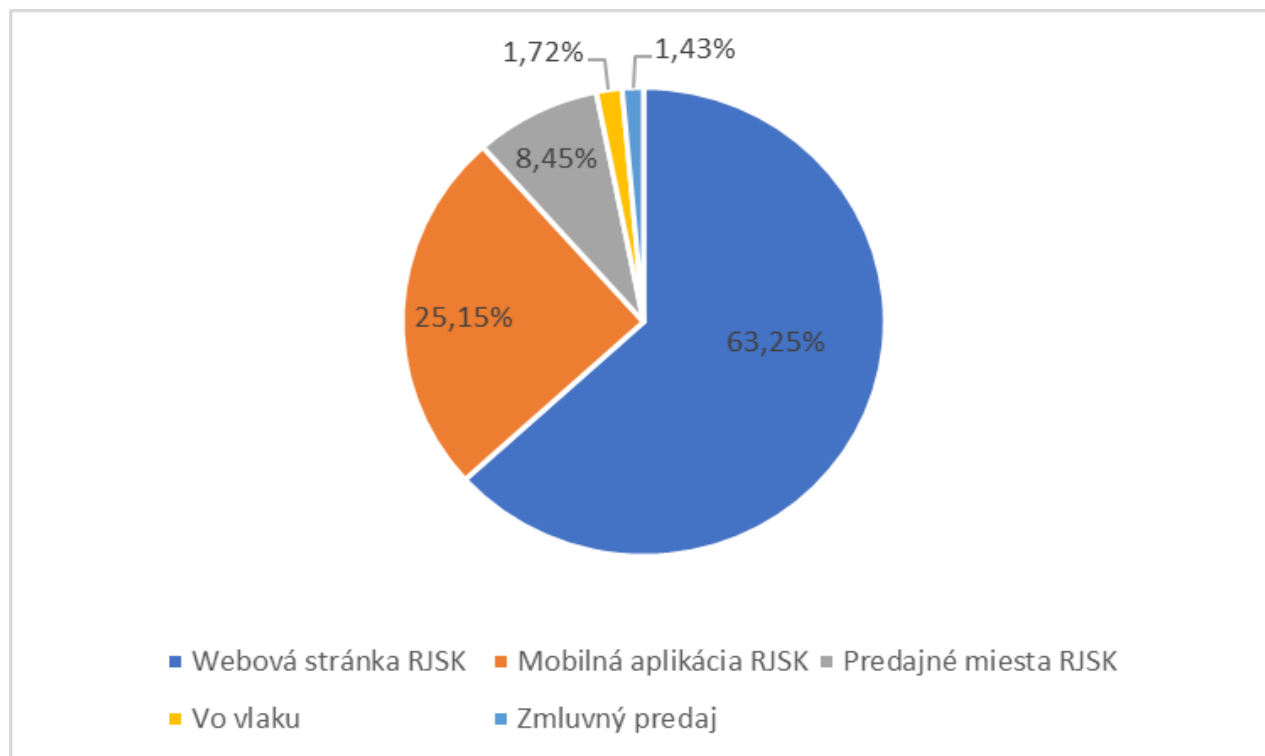
Predaj CL	% podľa tržby z CL	% podľa počtu CL
Webová stránka RJSK	63,25 %	62,04 %
Mobilná aplikácia RJSK	25,15 %	23,63 %
Predajné miesta RJSK	8,45 %	8,87 %
Vo vlaku	1,72 %	3,79 %
Zmluvný predaj	1,43 %	1,67 %

Tabuľka 2 - Štandard č. 1

Štandard č. 1	On-line predaj CL na komerčné RJ vlaky	
	Podiel internetového predaja CL 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 2022.

Graf 1 - Podiel (podľa tržby z CL) predajných kanálov na predaji CL do vlakov RJ v roku 2022



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 zákazníckej infolinke dopravcu.

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 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). Cestujúcim bola k dispozícii aj non-stop zákaznícka infolinka.

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, meškanie vlakov vzniknuté na území iného štátu (meškania z dôvodu rozsiahlej výlukovej činnosti na sieti SŽ) prenášané na vstupe do siete ŽSR a cudzie vplyvy. Z celkového počtu 3 785 vypravených vlakov osobnej dopravy v roku 2022 bolo 855 vlakov zmeškaných nad 5 minút, čo je 22,59 % vlakov.

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené meškania vlakov nad 5 minút rozdelené podľa zodpovednosti za meškanie. O necelé jedno percento sa zvýšil podiel meškania za ktoré je zodpovedný dopravca, zároveň klesol podiel meškaní na vrub ŽSR a výrazne narástol podiel meškaní na ostatné vplyvy.

Tabuľka 3 - 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: 22,12 %
	Plnenie štandardu – nesplnený	

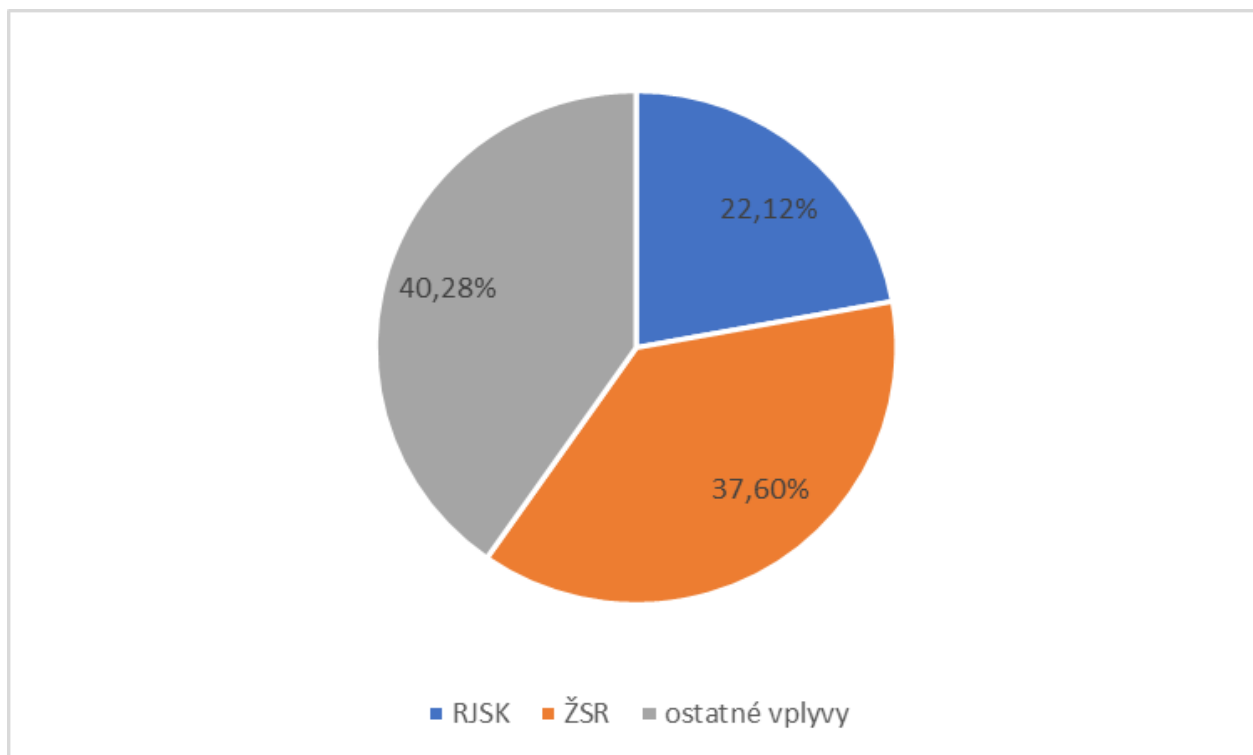
Tabuľka 4 – Štandard č. 3

Štandard č. 3	Vlaky idúce načas	
	Podiel vlakov idúcich načas z celkového počtu vypravených vlakov	
	plán: viac ako 75 %	skutočnosť: 77,41 %
	Plnenie štandardu - splnený	

Tabuľka 5 – Zodpovednosť za meškania vlakov RJSK

Zodpovednosť za meškania vlakov	Podiel na celkovom počte meškaní
RJSK	22,12 %
ŽSR	37,60 %
ostatné vplyvy	40,28 %

Graf 2 – Zodpovednosť za meškania vlakov vyjadrená v percentách



Oblasť 3: Odriekanie spojov

V roku 2022 dopravca RJSK odriekol štyri vlaky v časti trasy. Odrieknutie vlakov bolo z dôvodu poruchy rušňov. Preprava cestujúcich bola zabezpečená vlakmi ZSSK s uznaním cestovných dokladov RJSK. Do počtu odrieknutých vlakov sa nezapočítavali vlaky, ktoré boli nahradené náhradnou autobusovou dopravou z dôvodu výluk.

Tabuľka 6 – Štandard č. 4

Štandard č. 4	Odrieknuté vlaky	
	Podiel odrieknutých vlakov z celkového počtu vypravených vlakov na trase	
	plán: do 2 %	skutočnosť: 0,106 %
	Plnenie štandardu - splnený	

Tabuľka 7 – Dôvody odrieknutia vlakov

Odrieknutia vlakov z dôvodu na strane	Počet prípadov spolu
RJSK	4
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.

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 a servisom vo vlakoch bola v roku 2022 na úrovni 84,75 %. Medziročne sa jedná o mierny pokles (už tretí rok po sebe), ktorý bol spôsobený najmä technickými problémami osobných vozňov. 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 vlakovej súpravy počas cesty.

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 stanovanie výšky pohyblivej zložky mzdy v rámci odmeňovania zamestnancov.

V nočných vlakoch boli prítomní aj pracovníci bezpečnostnej služby, aby sa zvýšil pocit bezpečia cestujúcich a eliminovali sa výtržnosti.

Z dôvodu ochrany zdravia našich pracovníkov, sme v roku 2022 kontrolu zamestnancov formou mystery shoppingu začali realizovať až v druhej polovici roka.

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 2022 spokojných cestujúcich.

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

Spoločnosť RJSK v roku 2022 zaevidovala spolu 1149 podaní (o 33 podaní viac ako v roku 2021) a na väčšinu z nich odpovedala do 20 dní po ich doručení. Z celkového počtu 1149 podaní, bolo len 141 (12,27 %) podaných osobne cez predajné miesta a ostatné boli podané elektronicky. Z celkového počtu podaní bolo až 1 105 (96,17 %) na sezónne vlaky k moru do Chorvátska a len 44 podaní (3,83 %) 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 bola možnosť vzniknuté meškania skrátiť, no prax ukázala, že sa nám to najmä pri jazde cez Maďarsko a Chorvátsko nie vždy podarilo. V porovnaní s rokom 2021 je opodstatnenosť podaní síce o 3 % nižšia, ale aj tak dosahuje úroveň 95 % z celkového počtu 1 105. Najčastejšie sa cestujúci sťažovali na:

- meškanie vlaku,
- nefunkčnú klimatizáciu vo vozni,
- nefunkčné toalety vo vozni.

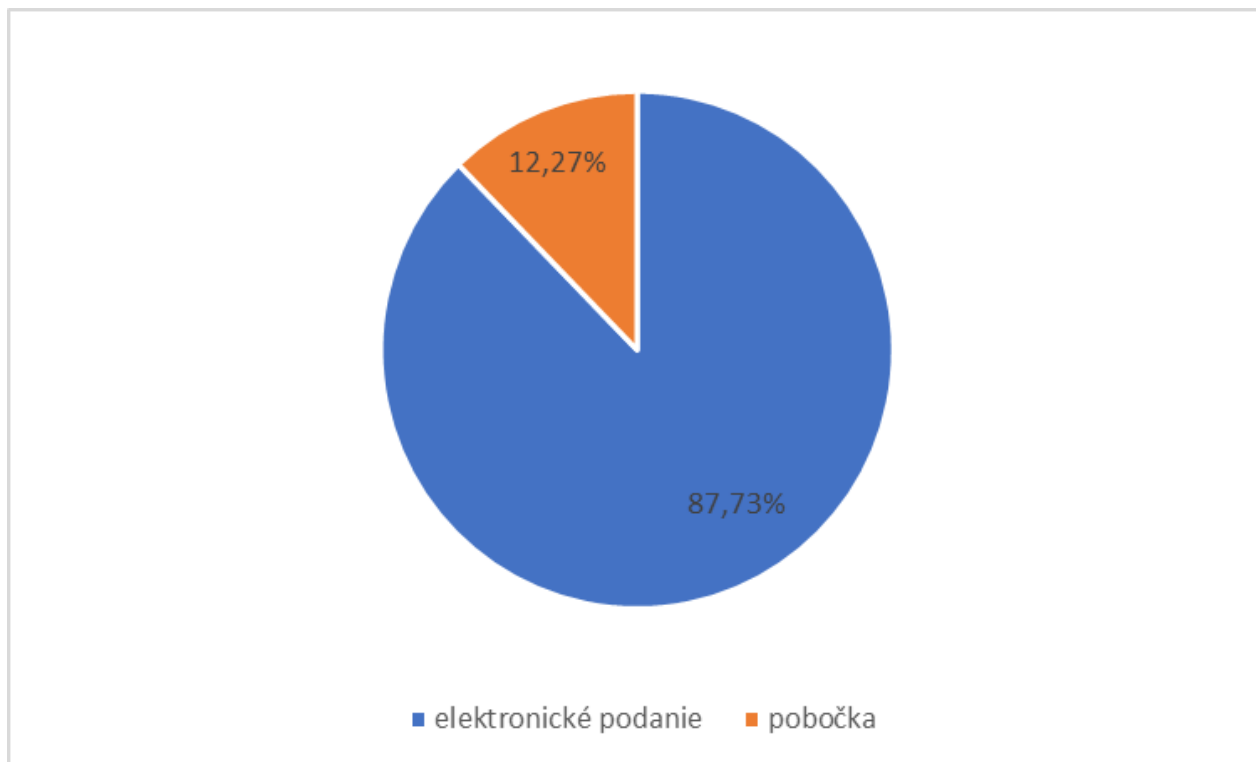
V prvé roky prevádzky sezónneho vlaku sme mali aj sťažnosti na hlučných cestujúcich. Tieto sťažnosti sa nám podarilo eliminovať zavedením väčšieho počtu tzv. tichých vozňov vo vlaku.

Prevádzka ostatných denných medzinárodných vlakov je stabilná a zaznamenali sme 44 podaní, čo je o 14 podaní menej ako v roku 2021. Opodstatnenosť podaní na tieto vlaky dosiahla 70 % (oproti roku 2021 nárast o 20%). Najčastejšie sa cestujúci sťažovali na:

- nedostatočnú klimatizáciu/kúrenie vo vozni,
- meškanie vlaku,
- nefunkčné toalety vo vozni,
- dlhé čakanie na obsluhu pri zabezpečení cateringu,
- nedostupnosť tovaru z ponuky.

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 2022 rozdelený podľa miesta podania



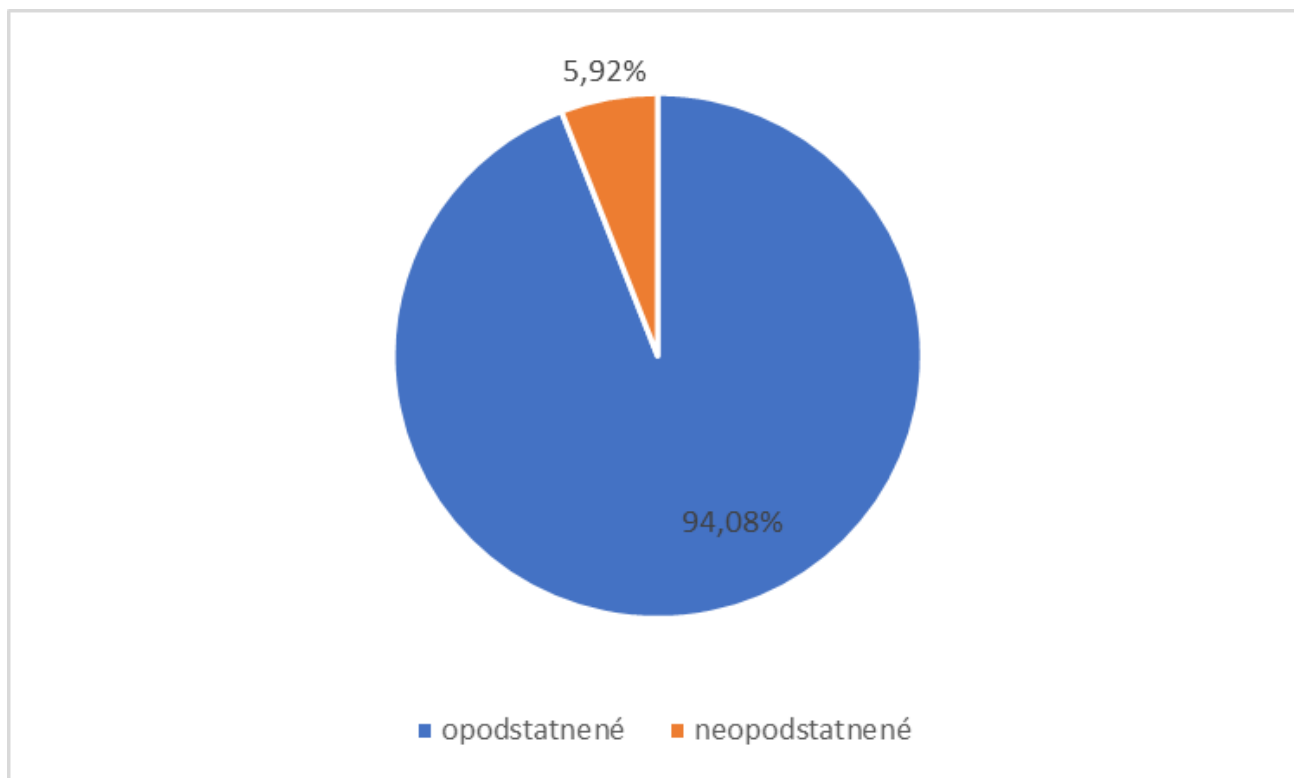
Tabuľka 8 – Podania na služby v sezónnom vlaku RJSK na trase Bratislava – Split/Rijeka

Podania na služby	Sezónny vlak RJSK	
	Počet prípadov	% podiel
Spolu	1105	100,00 %
Z toho opodstatnené	1050	95,00 %

Tabuľka 9 – Podania na služby v pravidelných vlakoch RJSK na trase Praha – Bratislava/Košice/Žilina

Podania na služby	Pravidelné vlaky RJSK	
	Počet prípadov	% podiel
Spolu	44	100,00 %
Z toho opodstatnené	31	70,00 %

Graf 4 - Podiel došlých podnetov v roku 2022 rozdelený podľa opodstatnenosti



Naša spoločnosť v prípade meškania vlaku, nefunkčnej klimatizácie vo vozni a zaradeniu náhradného vozňa nižšej triedy ako si cestujúci zakúpil, odškodňuje cestujúcich automaticky, bez potreby zaslania podnetu/sťažnosti/reklamácie. Odškodné sa cestujúcim nahrá na kreditový lístok a v prípade cestujúcich bez kreditového lístka si odškodné môžu nechať vyplatiť na predajnom mieste, prípadne vrátenú sumu využiť rovno pri nákupe ďalšieho cestovného lístka.

Za rok 2022 sme vyplatili cestujúcim odškodné spolu vo výške 266 648,46 €.

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.

Nahlasovanie prepravy cestujúceho na invalidnom vozíku a osôb vyžadujúcich asistenciu bolo potrebné zo strany cestujúceho vykonať najneskôr 24 hodín pred plánovanou cestou na zákaznícku infolinku dopravcu. Pracovníci infolinky robili maximum, aby sme prepravu zabezpečili v zmysle požiadavky cestujúceho. Pokiaľ nebolo možné v požadovanom čase prepravu zabezpečiť, dohodli sme sa s cestujúcim na použití vlaku v inej časovej polohe.