

## Sprawozdanie o jakości usług za rok 2010

### 1. Informacja i bilety.

#### Informowanie podróżnych

Koleje Dolnośląskie S.A. obowiązek informowania podróżnych realizują wielotorowo z wykorzystaniem różnych technik.

1. **Rozkłady jazdy** - na wszystkich stacjach i przystankach umieszczone są rozkłady jazdy, które zawierają także dane dotyczące Biura Obsługi Klienta, sposobu zgłaszania usterek,
2. **Biuro Obsługi Klienta** – biuro czynne codziennie od godz. 6.30 do 20.30 udziela informacji o kursowaniu pociągów, taryfie i regulaminie przewozu, przyjmuje skargi oraz wnioski na przejazdy grupowe.
3. **Strona internetowa** – Koleje Dolnośląskie S.A. prowadzą stronę internetową [www.kolejedolnoslaskie.eu](http://www.kolejedolnoslaskie.eu) gdzie są wszystkie dane potrzebne do zaplanowania kontynuowania i ewentualnego reklamowania podróży.
4. **Komunikaty** – w pociągach, na przystankach oraz w Biurze Obsługi Klienta są wywieszane komunikaty o zmianach w rozkładzie jazdy oraz inne ważne i pilne informacje.
5. **Pracownicy** – konduktorzy i kasjerzy biletowi mają obowiązek bieżącego informowania podróżnych.
6. **Ulotki** – wszelkie zmiany w rozkładzie jazdy, zwłaszcza w czasie rozpoczęcia działalności na nowych odcinkach są powiązane z ulotkową akcją informacyjną zawierającą oprócz rozkładu jazdy także podstawowe informacje przydatne podróżnemu.
7. **Internetowy rozkład jazdy** – informacja o wszystkich pociągach uruchamianych przez Koleje Dolnośląskie S.A. jest dostępna w internetowym rozkładzie jazdy prowadzonym przez Telekomunikację Kolejową (<http://rozklad-pkp.pl/>).
8. **Komunikaty megafonowe** – są wygłaszane przez pracowników PKP PLK oraz Przewozów Regionalnych spółka z o.o. na podstawie odrębnych umów zawieranych z poszczególnymi zakładami.

#### Sprzedaż biletów

Koleje Dolnośląskie S.A. prowadzą sprzedaż biletów w oparciu o własny kanał dystrybucji oraz na podstawie umowy zawartej z Przewozami Regionalnymi spółka z o.o.

#### **Sprzedaż własna**

1. Sprzedaż mobilna – drużyny konduktorskie są wyposażone w przenośne terminale służące do sprzedaży biletów. Sprzedaż prowadzona jest bezpośrednio w autobusach szynowych. Za wystawienie biletu w pojeździe nie są pobierane opłaty dodatkowe.
2. Sprzedaż stacjonarna – Koleje Dolnośląskie S.A. posiadają kasy biletowe na dworcach kolejowych:
  - W Legnicy – dwie kasy w Biurze Obsługi Klienta
  - We Wrocławiu – dwie kasy biletowe.

## **Sprzedaż za pośrednictwem kas spółki Przewozy Regionalne**

Koleje Dolnośląskie S.A. zawarły umowę z Przewozami Regionalnymi na wzajemną sprzedaż i honorowanie biletów. Sprzedaż prowadzona jest we wszystkich kasach biletowych, automatach biletowych oraz z terminali mobilnych Przewozów Regionalnych na terenie całego kraju. Spółki wzajemnie honorują swoje bilety.

## **2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadkach zakłóceń w kursowaniu pociągów.**

1. Opóźnienia w okresie od 1 stycznia – do 31 grudnia 2010r:

- Średnia liczba opóźnionych pociągów - 8,9 %
- Pociągi opóźnione z odejścia - 7,5 %
- Pociągi opóźnione na przybyciu - 10,4 %

W tym:

- Mniejsze niż 60 minut - 9,5%
- Od 60 do 119 minut - 0,6 %
- 120 minut i więcej - 0,3 %

2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów.

W przypadku wystąpienia opóźnienia pociągu podróżni są informowani na stacjach i przystankach osobowych (w zależności od warunków technicznych) na podstawie odrębnych umów z podmiotami odpowiedzialnymi za systemy rozgłoszeniowe.

W momencie powstania opóźnienia powyżej 30 min., podróżni są informowani przez system SISMS. (<http://www.koleje.dolnyslask.pl/aktualnosci/rusza-system-kolejowej-informacji-sms-owej-dla-pasazerow/>).

Ponadto Spółka udostępniła numer telefonu +48 76 753 52 05, umożliwiający uzyskanie informacji w przypadku zakłóceń ruchu pociągów.

## **3. Odwoływanie pociągów.**

Zasady odwoływania pociągów i wprowadzania komunikacji zastępczej.

Odwoływanie pociągów i wprowadzanie komunikacji zastępczej jest wprowadzane w następujących przypadkach:

1. Planowanych – (planowane zamknięcia torowe związane z naprawą infrastruktury, długotrwałe awarie pojazdów) - informacja o zmianach w rozkładzie jazdy lub odwołaniu kursowania pociągów. Podróżni informowani są przez czasowe zmiany do rozkładów jazdy, ogłoszenia na tablicach rozkładów jazdy w Biurze Obsługi Klienta oraz w autobusach szynowych, informacje na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich, system powiadamiania SISMS. Ponadto w ramach potrzeb są zamawiane odpowiednie komunikaty w zakładach wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych stacjach. Planowanie i wprowadzenie komunikacji zastępczej oraz odwoływanie pociągów zarządzane jest przez pracownika Działu Organizacji Przewozów.
2. Awaryjnych (awaria taboru, wypadki, trudne warunków atmosferycznych lub polecenie zarządcy infrastruktury) - informacja kierowana jest do pracowników wygłaszających

komunikaty megafonowe na poszczególnych punktach odprawy podróżnych, Biura Obsługi Klienta oraz do systemu powiadamiania SISMS. Jeżeli zachodzi taka potrzeba dyspozytor powiadamia również PKP PLK Ekspozytura Kierowania Ruchem we Wrocławiu. Planowanie i wprowadzenie komunikacji zastępczej oraz odwoływanie pociągów zarządzane jest przez dyspozytora Kolei Dolnośląskich.

W okresie 1 stycznia – 31 grudnia 2010r. zostało odwołanych 4, 77% pociągów (regionalnych) przewidzianych w rozkładzie jazdy. W większości przypadków została uruchomiona komunikacja zastępcza.

#### **4. Czystość w pociągach.**

Czystość w pociągach Kolei Dolnośląskich jest utrzymywana wieloetapowo. Wszystkie czynności związane z czyszczeniem, myciem są realizowane przez firmę zewnętrzną. Sprawdzanie, jakości świadczonej usługi spoczywa na pracownikach Kolei Dolnośląskich.

Ponadto w ramach zadań własnych kierownicy pociągów i konduktorzy są zobowiązani do bieżącego nadzorowania stanu czystości oraz bieżącego reagowania na nieprawidłowości. Wszystkie toalety w pojazdach eksploatowanych przez koleje Dolnośląskie są toaletami z obiegiem zamkniętym, a stan czystości jest bieżąco monitorowany.

#### **5. Badanie opinii klientów.**

Koleje Dolnośląskie prowadzą badania opinii klientów w oparciu o następujące metody:

- a. badania wykonywane przez firmę zewnętrzną – raz na dwa lata;
- b. badania wykonywane przez pracowników Kolei Dolnośląskich – raz do roku;
- c. bieżące opinie podróżnych kierowane bezpośrednio do spółki za pośrednictwem strony internetowej i korespondencji.

#### **6. Skargi, zwroty opłat i odszkodowania.**

Skargi i uwagi podróżnych są rozpatrywane z należytą starannością i zachowaniem bezstronności tak, aby prawa podróżnego nie zostały w żaden sposób naruszone.

Skargi i reklamacje są rozpatrywane zgodnie z następującymi uregulowaniami prawnymi:

1. ROZPORZĄDZENIE (WE) NR 1371/2007 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.
2. USTAWA z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym.
3. ROZPORZĄDZENIE RADY MINISTROW z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
4. ROZPORZĄDZENIE MINISTRA TRANSPORTU I BUDOWNICTWA z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

**Skargi** - rozpatrywane są przez właściwe merytorycznie działy i komórki Spółki. W sytuacjach, gdy skarga nie dotyczy bezpośrednio zagadnień dotyczących przewoźnika (np. stan infrastruktury lub uwagi o zmianach w rozkładzie jazdy) skarga jest kierowana do właściwego adresata, o czym podróżny jest powiadamiany.

W okresie 01.01.2010 - 31.12.2010 Koleje Dolnośląskie S.A. przyjęły 52 skargi i reklamacje. Wszystkie skargi zostały rozpatrzone. W 22 przypadkach zostały wypłacone należne kwoty. Średni czas rozpatrywania skargi wynosił około 6, 5 dnia.

W celu poprawy sprawności rozpatrywania skarg został wprowadzony druk reklamacji, który podróżny może pobrać w kasie, wypełnić i złożyć u kasjerki otrzymując potwierdzenie złożenia skargi. W przyszłości planujemy umożliwić pobieranie takiego druku na stronie internetowej Spółki.

**Zwroty opłat** – reklamacje są rozpatrywane zgodnie z postanowieniami „Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt”. Wszelkie należne podróżnemu zwroty pieniędzy są przekazywane na konto lub adres wskazany przez podróżnego.

**Odszkodowania** – podobne zasady, jakie dotyczą zwrotu opłat obowiązują przy postępowaniu odszkodowawczym.

## 7. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym.

Pojazdy Spółki są przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych. Posiadają rampy wjazdowe obsługiwane przez personel pokładowy, systemy informacji wizualnej i głosowej. Obecnie trwają prace nad poszerzeniem oferty przekazywanej informacji.

Koleje Dolnośląskie S.A. wystąpiły do zarządcy infrastruktury o wskazanie punktów odprawy podróżnych przystosowanych do oprawy osób niepełnosprawnych.

Dodatkowo została wdrożona telefoniczna procedura przyjmowania zgłoszeń przejazdów przez osoby niepełnosprawne poprzez telefon alarmowy Kolei Dolnośląskich.

Informacje dla osób z ograniczoną sprawnością umieszczono na stronie internetowej Spółki.

W bieżącym roku Koleje Dolnośląskie nie otrzymały zgłoszenia osoby niepełnosprawnej chcącej skorzystać z oferowanej pomocy.

W pierwszym kwartale 2011r. planowane jest szkolenie pracowników w zakresie pomocy i odprawy osób niepełnosprawnych.

Dodatkowo została wdrożona telefoniczna procedura przyjmowania zgłoszeń przejazdów przez osoby niepełnosprawne poprzez telefon alarmowy Kolei Dolnośląskich S.A.

Informacje dla osób z ograniczoną sprawnością umieszczono na stronie internetowej Spółki.

W bieżącym roku Koleje Dolnośląskie S.A. nie otrzymały zgłoszenia osoby niepełnosprawnej chcącej skorzystać z oferowanej pomocy.

W pierwszym kwartale 2011r. planowane jest szkolenie pracowników w zakresie pomocy i odprawy osób niepełnosprawnych.

### Przygotował:

Cezary Pasieczny

☎ 76 – 850 77 66

✉ [cezary.pasieczny@kolejedolnoslaskie.eu](mailto:cezary.pasieczny@kolejedolnoslaskie.eu)

### Sprawę prowadzi:

Kozioł Ewa

☎ Nr 768507764

✉ [ewa.koziol@kolejedolnoslaskie.eu](mailto:ewa.koziol@kolejedolnoslaskie.eu)