

IČO: 263 61 485

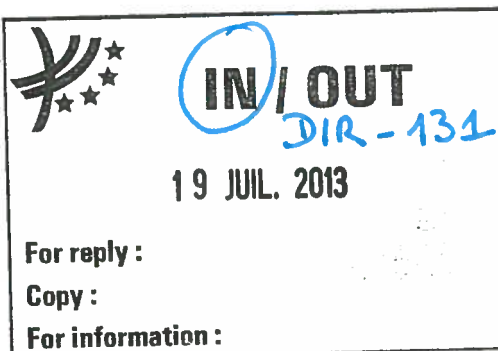
DIČ (VAT-Id.): CZ26361485

Evropská agentura pro železnice (ERA)

120 rue Marc Lefrancq

F-59300 Valenciennes

France



Věc: Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v roce 2012 dopravcem METRANS Rail s.r.o.

Annual report of service quality 2012 provided by METRANS Rail s.r.o.

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb je sestavena na základě požadavku § 35, odst. 3 zákona číslo 266/1994 Sb. ve znění pozdějších předpisů a požadavku článku č. 28, bod 2 nařízení EU č. 1371/2007.

Dopravce METRANS Rail s.r.o. provozuje veřejnou drážní osobní dopravu na dráhách celostátních i regionálních v České republice v Libereckém kraji pravidelně podle zveřejněného jízdního řádu provozovatelem dráhy SŽDC s.o.

Dopravce METRANS Rail s.r.o. provozuje neveřejnou nepravidelnou drážní osobní dopravu na přání zákazníků po celém území České republiky.

1. Informace a přepravní doklady

Cestovní informace jsou cestujícím a zájemcům o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu dle §22, odst. 1 Zákona O dráhách č. 266/1994 Sb. v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu formou vyhlášek na internetových stránkách www.zubacka.cz a jsou přístupné v celostátním informačním systému, jehož vedením je pověřena společnost CHAPS s.r.o. Všechny cestovní informace jsou k dispozici v sídle firmy.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace vydávají vybrané železniční stanice na vyžádání těchto osob a dále jsou tyto informace poskytovány v sídle společnosti.

2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

Telefon: +420 267 293 591

Fax: +420 266 314 479

Email: info@metransrail.eu

Zpoždění vlakových spojů dopravce nepřekročilo řád desítek minut, počet zpožděných vlakových spojů nepřekročil 10% z celkového počtu spojů. Zpoždění jednotlivých spojů bylo způsobeno nejčastěji zpožděním vlaků ostatních dopravců, dále pak výlukovou a stavební činností na dráze a mimořádnými událostmi, které nezpůsobila naše společnost.

Při výrazných mimořádnostech v provozu společnost kladla důraz na včasnou a přesnou informovanost cestujících. Vzhledem k rekreačnímu charakteru spojů nebyla zajišťována náhradní doprava v případě, že nebyla možná jízda odklonem.

3. Odřeknutí dopravních spojů

V roce 2012 nedošlo k odřeknutí žádného vlaku veřejné osobní drážní dopravy.

V roce 2012 byly odřeknuty 4 vlaky neveřejné drážní osobní dopravy pro nezáměr zákazníka bez náhrady a kompenzace.

4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

Soupravy vlaků METRANS Rail jsou pravidelně uklízeny a čištěny před jízdou a nejméně jednou denně u vícedenního provozu dle daných postupů. Běžný úklid, tj. vynesení odpadků, zametení vozu, umytí WC apod. je prováděno vždy během obratu vlaku ve vratných stanicích.

Dopravce provozuje drážní dopravu na tratích SŽDC s.o., která zajišťuje čistotu a funkčnost zařízení železničních stanic pro veřejnou drážní dopravu vlastními prostředky.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

Dopravce prostřednictvím muzea ozubnicové dráhy www.zubacka.cz provádí trvalý průzkum spokojenosti zákazníků a jejich všeobecného vnímání dění u společnosti METRANS Rail a o specifické železniční trati Tanvald – Kořenov – Harrachov. Z průzkumů vyplývá vyhovující rozsah turistického provozu, vyhovující rozsah navazujících služeb a i vyhovující stav drážních vozidel ve vazbě na historický turistický provoz.

Vedení společnosti namátkově kontroluje provozní zaměstnance, v roce 2012 nebylo nutné řešit žádný nedostatek.

6. Vyřizování stížností, vrácení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

V roce 2012 byly doručeny 2 stížnosti cestujících na přeplněnost vlaků a jedna na zpoždění vlaku, které byly vyhodnoceny jako oprávněné. Dopravce se za vzniklé

problémy omluvil, poskytl slevový kupón a pro další jízdy posílil soupravy, aby se uvedený problém nadále neopakoval.

7. Pomoc poskytnutá zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

Společnost METRANS Rail přistupuje ke každé žádosti o přepravu zdravotně postižené osoby nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace individuálně a snaží se jí vyřešit ke spokojenosti cestujícího v závislosti na možnostech drážních vozidel a infrastruktury, kterou chce cestující využívat. V roce 2012 bylo řešeno a kladně vyřízeno 6 žádostí o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu (cestující na invalidním vozíku). Základním principem je přidělení osobního asistenta, který zajistí veškeré potřebné služby cestujícímu s omezenou schopností pohybu a orientace.

Dopravce v rámci sledování kvality služeb v železniční dopravě klade vysoký důraz na údržbu a bezchybný technický stav drážních vozidel, aby udržel pravidelnost a přesnost jízdy podle jízdního řádu. Dopravce neeviduje závažné porušení vnitřních předpisů dopravce. Náměty ze strany cestujících jsou prověřovány a případně zpracovány do vnitřních předpisů společnosti.

V Praze dne 28.6.2013

Martin Hořínek

Jednatel METRANS Rail s.r.o.

Na vědomí: Drážní úřad, Wilsonova 300/8, Praha 2 datovou schránkou.