

**AS EESTI LIINIRONGID  
2022.a  
TEENUSE KVALITEEDIARUANNE**



AS Eesti Liinirongid (Elron) on riigiäriühing, kelle asutajaõigusi teostab Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. Elron osutab rongidega avalikku reisijateveo teenust üle Eesti. Teenust osutatakse ühistranspordiseaduses sätestatud korras sõlmitud avaliku teenindamise lepingu alusel.

Elron opereerib 18 FLIRT tüüpi elektrirongiga ja 20 FLIRT tüüpi diiselrongiga. Veebruaris 2021.a sõlmis Elron lepingu kuue uue elektrirongi ostmiseks ja 2022.a detsembris lepingu lisa veel täiendava 10 uue elektrirongi ostmiseks.

Elron pakub ainult siseriiklikku veoteenust.

Aastal 2022 opereeris Elron 16 rongiliinil, millest 6 olid elektrifitseeritud:

- Tallinn-Aegviidu
- Tallinn-Riisipere-Turba
- Tallinn-Paldiski
- Tallinn-Kloogaranna
- Tallinn-Keila
- Tallinn-Pääsküla,

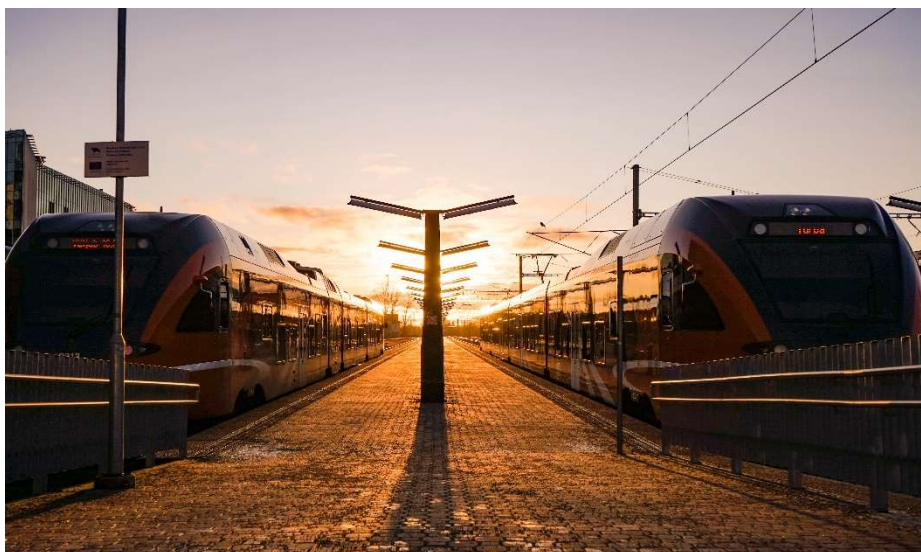
ja 10 elektrifitseerimata liinil:

- Tallinn-Viljandi
- Tallinn-Türi
- Tallinn-Rapla
- Tallinn-Tartu
- Tallinn-Narva
- Tallinn-Rakvere
- Tartu-Jõgeva
- Tartu-Koidula-(Piusa)
- Tartu-Valga
- Tallinn-Pääsküla.

Liinivõrgu kogupikkus on 795 km, millest 132 km on elektrifitseeritud. Elronile ei kuulu avalikku infrastruktuuri.

Reisijateveol kehtivad Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EÜ) nr 1371/2007 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta kehtestatud nõuded.

Elron osaleb Eurail and Interrail Global Pass projektides.



## 1) Informatsiooni kättesaadavus ja piletid

Teavet Elroni teenuse kohta saab Elroni kodulehelt [www.elron.ee](http://www.elron.ee), 24h töötavalt infotelefonilt ja tavapärasel tööajal kontori üldtelefonilt. Valikuliselt avaldatakse infot platvormidel ja jaamades.

Sõidu ajal annavad elektroonilised tablood teavet liini lõpp-peatuse, järgmiste peatuste, rongi hetkekiiruse ja välisõhu temperatuuri kohta. Rongis saab Elroni teenuse tingimuste kohta infot küsida ka klienditeenindajalt.

Pileteid saab kõikidel reisidel osta rongis või eelnevalt internetis, samuti Tallinna ja Tartu jaama kassas jaamahoone lahtiolekuaegadel. Rongis on võimalik klienditeenindaja juures tasuta rongipileti eest sularahas, pangakaardiga või Elroni kaardile laetud rahaga. Rongi piletimasinast saab tavaklassi pileti osta pangakaardiga või Elroni kaardile laetud rahaga. Lisaks saab Elroni rongipileteid osta [www.pilet.ee](http://www.pilet.ee) kaudu. Grupipiletite ettetellimusi käsitletakse individuaalselt.

Sõidupiletite hinnad avaldatakse Elroni kodulehel, rongides ning platvormidel. Infot pileti hindade kohta saab küsida klienditeenindajatelt ning 24h infotelefonilt.

Rongide sõiduplaanid avaldatakse Elroni kodulehel ja platvormidel. Suurematesse peatustesse on paigaldatud rongide sõiduplaani kuvavad elektroonilised tablood. Reaalajas saab rongi asukohta jälgida Elroni kodulehelt.

Tallinna ja Tartu jaamas avaldatakse teavet, milliselt platvormilt rong väljub ning millisele platvormile rong saabub. Teavet Tallinna ja Tartu jaamade platvormide kohta kuvatakse ka Elroni kodulehel, kuid seda koos klausliga, et need võivad muutuda vastavalt jaama haldaja vajadustele.

Puudega ja piiratud liikumisvõimega inimeste vedamise reeglid on lahutamatu osa Elroni veoeskirjast ja need on igal ajal kättesaadavad Elroni kodulehel veoeskirja lisas. Üldnimetatud teabekanaleid saavad puudega ja piiratud liikumisvõimega isikud kasutada olenevalt puude iseloomust ja ulatusest.

Peatused ja platvormid kuuluvad infrastruktuuri ettevõtetele, kes vastutavad nende korrashoiu eest.

## 2) Sõidugraafikus püsimine ja häiringute lahendamise põhimõtted

Hilinemiseks loetakse rongide üle 4-minutilist hilinemist lõppjaama. Hilinemised liigitatakse hilinemisteks üle 15 minuti ja üle 30 minuti hilinemisteks.

Sõidugraafikus püsimise protsent kõikidest reisidest 2022 aastal – 97,45%.

Häiringute lahendamine on reguleeritud vedaja kehtestatud sisemise dokumentatsiooniga, optimaalsed lahendused teenuse jätkamiseks töötatakse igakordselt välja koostöös infrastruktuuri omanikuga. Vastavalt vedaja poolt bussitranspordi ettevõtetele sõlmitud koostöölepingutele pakutakse reisi katkemisel või hilinemisel reisijatele sihtkohta jõudmiseks asendustransporti.

### 3) Tühistatud reisirid

Tühistatud reisirid 2022, sh täielikult ja osaliselt tühistatud reisirid – 0,08% kõikidest rongidest (teenusel ei ole erinevaid kategooriaid).

### 4) Rongide puhtus

Rongide koristamiseks lõppjaamades on sõlmitud hankelepingud puhastusteenust osutavate ettevõtetega. Hankelepinguga määratakse puhastamise sagedus ja kvaliteedinõuded. Depoos puhastavad ronge Elroni puhastusteenindajad. 2022 rahuloluküsitluse järgi nõustus 93,37% reisirijatest, et Elroni rongid on puhtad (hinnang pigem jah ja väga õige).

Õhukvaliteet tagatakse rongide regulaarse juhendipõhise hoolduse käigus.

Kõikides rongides on universaaltualett, mis on avatud reisi kestel.

### 5) Reisirijate rahuoluküsitlus

Iga aasta lõpus viib Elron läbi reisirijate rahuoluküsitluse. Küsitlus on elektrooniline, info läbiviimise kohta avaldatakse Elroni kodulehel ja on avatud vastamiseks kõigile soovijatele.

Rahuloluküsitluse küsimused tuginevad EL vastavasisulises juhendis toodud soovituslikule nimekirjale. Reisirijate hinnangut küsitakse piletite, rongide puhtuse, turvalisuse, klienditeeninduse, rongide täituvuse, informatsiooni kättesaadavuse ja muu vedajale olulise info kohta. Juhendist tulenevalt on kaasatud küsimused ka peatuste kohta. Elron analüüsib reisirijate antud tagasisidet ja teeb pingutusi, et parendada teenuse kvaliteeti ja reisirijate rahulolu.

2022.a reisirijate rahuoluküsitluse läbiviimisel muudeti hinnangute andmise skaalat, varasema viie hinnangu asemel said hindajad hinnata väiteid neljas kategoorias (üldse mitte, pigem ei, pigem jah, väga õige). Rahuloluküsitluse kohaselt said kõige rohkem positiivseid hinnanguid (hinnang pigem jah ja väga õige kokku) järgmised väited (% vastajatest):

1) Rongiga on turvaline sõita	97,07%
2) Klienditeenindajad on asjatundlikud, kiired, korrektsed	96,67%
3) Klienditeenindajad on meeldivad, sõbralikud, heatujulised	95,40%
4) Rongipiletit on lihtne osta	95,05%
5) Rongipeatused on juurdepääsetavad	94,57%
6) Reisi jooksul edastatav teave rongis on korrektne ja arusaadav	94,48%

Madalama hinnangu sai järgmised väited:

1) Wifi kvaliteet rongides on hea	49,95%
2) Rongipileti hind on minu jaoks soodne	65,59%
3) Rongide hilinemisest teavitamine on õigeaegne ja arusaadav	68,21%
4) Rongide sõiduplaan on mulle sobiv	75,93%
5) Info perroonidel on kättesaadav ja ajakohane	78,54%
6) Elroni poolt pakutav abi puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele on hea	81,33%

Üldine rahulolu Elroni pakutava teenusega oli 86,81% (eelmisel aastal 71,62%).

Elron analüüsib lisaks rahuloluküsitlusele reisijate tagasisidet igapäevaselt ning arvestab reisijate ettepanekutega võimaluste piires.

## **6) Kaebuste menetlemine ja hüvitised**

Reisijate ja vedaja õigused ja kohustused sätestatakse veoeskirjas, mis on igal ajal kättesaadav Elroni kodulehel. Väljavõtte veoeskirja olulisematest punktidest on avaldatud rongides. Kaebuste menetlemise kord on välja toodud veoeskirjas ja täiendavalt reguleeritud Elroni kehtestatud eeskirjadega.

Sõidupileti hüvitamise ja tagastamise kord on reguleeritud Elroni kehtestatud korraga, mis on igal ajal kättesaadav Elroni kodulehel. Kord reguleerib nii pileti hüvitamist reisi hilinemise ja ära jäämise korral kui ka vedaja pakutud võimalust sõidupilet reisijast tuleneval põhjusel etteantud tingimustel tagastada.

Kõiki üle 30-minutilisi hilinemise käsitletakse võrdselt ning erinevust pileti maksumuse kompenseerimises ei ole.

Kirjalikult laekunud kaebused registreeritakse dokumendihaldussüsteemis ning saavad oma identifitseerimisnumbri. Kaebusi ja päringuid võib edastada nii telefoni, kodulehe vastava lingi, e-posti teel või tavapostiga.

2022 aastal registreeriti kokku 2746 kaebust (number ei sisalda neutraalseid päringuid teenuse tingimuste kohta ega vabatahtlikult pileti tagastamise avaldusi), samas sisaldab number neid kaebusi, mille sisu ei vastanud kontrollimisel tegelikkusele.

Vedajale laekuvad kaebused jagatakse seitsmesse erinevasse kategooriasse: liiklus, klienditeenindus ja piletimüük, müük ja turundus, haldus, IT, veerem, kolmandate isikute protsessid), iga kategooria all on mitmeid erinevaid alamkategooriad, kokku 36 erinevat alamkategooriat. Kolmandate isikute protsesside all mõistetakse teenust, mida osutab kolmas isik ja mida Elron saab mõjutada läbi kolmanda isikuga sõlmitud kahepoolsete lepingute, näiteks piletimüügisüsteemi toimimine või platvormide hooldus.

Enim kaebusi laekus Elronile 2022 aastal järgmiste protsesside kohta:

- 1) liiklus - ca 45% kõikidest kaebustest (üle 88% nendest olid hilinemisest tingitud kompensatsioonitaotlused);
- 2) kolmandate isikute protsessid – ca 24% kõikidest kaebustest (enim kaebusi seoses piletimüügisüsteemi ja piletimasina toimimisega);
- 3) müük ja turundus - ca 17% kõikidest kaebustest (enim kaebusi oli seotud s rongide täituvuse ja sõidugraafikute koostamisega, samuti info kättesaadavusega platvormidel ja rongis);
- 4) klienditeenindus ja piletimüük – ca 10 % kõikidest kaebustest (enim kaebusi seoses klienditeenindaja käitumisega rongis).

Kõikidele kliendikaebustele on vastatud. Keskmine vastamise aeg on 1,5 tööpäeva, lihtsamatele päringutele vastatakse samal päeval. Kaebused saavad vastuse 3 tööpäeva jooksul. Kui vastuse sisuline kokkupanek nõuab rohkem aega, edastatakse kaebuse esitajale vastav info ja orienteeruv vastamise aeg.

Klientide kaebusi ja päringuid analüüsitakse samuti jooksvalt ja võimalusel võetakse arvesse teenuse kvaliteedi parandamiseks.

#### **7) Puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele osutatav abi**

Puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikute ligipääsueeskiri on osa Elroni veoeskirjast ja on avaldatud Elroni kodulehel veoeskirja lisana.

Elroni klienditeenindajad pakuvad puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele rongis abi vastavalt kehtestatud eeskirjadele. Reisijate rahuloluküsitluse tulemusel nõustus 81,33 (eelmisel aastal 64,27%) vastajatest väitega, et puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele pakutav abi on hea (väga õige ja üsna õige).

Palve abi osutamiseks rongis tuleb edastada Elroni e-posti aadressil [abi@elron.ee](mailto:abi@elron.ee). Vaatamata sellele käsitletakse ka kõiki üldisele e-posti aadressile edastatud palveid.

Aastal 2022 laekus e-posti aadressile [abi@elron.ee](mailto:abi@elron.ee) kokku 5 taotlust abi osutamiseks. Kõik taotlused olid seotud ratastoolikoha broneerimisega rongis ja kõik taotlused rahuldati.

Kui vedajale laekub info ratastoolis reisija reisisoovist, broneerib Elron soovitud rongis ratastooli kohta ja informeerib reisijast rongi teenindavat klienditeenindajat. Kui ratastoolis reisija soovib remondiperioodil kasutada asendustransporti, edastatakse vastav info asendustranspordi tellimise eest vastutavale vedaja osakonnale.

Elron ei osuta abi jaamades ega peatustetes väljaspool rongi. Aastal 2022 ei olnud Eestis personaliga rongijaamu, kus pakutakse abi puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele.

Kontakt:

AS Eesti Liinirongid

(ELRON)

EE Estonia

Merle Lember

[merle.lember@elron.ee](mailto:merle.lember@elron.ee)

Koostatud: 30.06.2023

## **Summary**

### **AS Eesti Liinirongid annual rail service quality report for the year 2022**

AS Eesti Liinirongid (Elron) is state owned company, shareholder represented by the Ministry of Economic Affairs and Communications, offering passenger train transport service all over Estonia. Elron operates with 18 FLIRT type electrical trains and 20 FLIRT type diesel trains. Elron operates domestic travels only.

Information about Elron's services can be retrieved via Elron's home page [www.elron.ee](http://www.elron.ee), 24 h information phone and office phone during office working hours. Selected information is published on platforms and stations.

Tickets can be purchased on board of the train, via internet or Tallinn and Tartu stations during station working hours. On board of train tickets can be purchased from onboard staff member using cash, payment card or money loaded to Elron card. From on board ticket machine second class tickets can be purchased using payment card or money loaded to Elron card. Tickets can also be purchased via [www.pilet.ee](http://www.pilet.ee) web page.

Trains on schedule during 2022 – 97,45% from all arrivals.

Cancelled trains during 2022 – 0,08% of all scheduled trains (service not categorized).

Every year at the end of the year customer satisfaction survey is conducted. Survey is conducted electronically; invitation is published at home page and is open to all interested persons.

According to 2022 customer satisfaction survey highest ratings regarding service were received for following allegations (very true, mostly true):

1) Train travelling is safe	97,07%
2) On board staff members are competent, fast and correct	96,67%
3) On board staff members are pleasant and friendly	95,40%
4) Train tickets are easy to purchase	95,05%
5) Train stations are accessible	94,57%
6) Travel information inside train is correct and understandable	94,48%

And lowest ratings were received for following allegations:

1) Quality of wifi on train is good	49,95%
2) Ticket price is fair for me	65,59%
3) Information about the delays is on time and understandable	68,21%
4) Train schedule is suitable for me	75,93%
5) Information on platforms is accessible and up-to-date	78,54%
6) Assistance provided by Elron to disabled persons and persons with reduced mobility was good	81,33%

Overall satisfaction with the service provided by Elron was 86,81% (71,62% previous year).

In 2022 totally 2746 complaints were registered by carrier (number does not include neutral inquiries about service and voluntary return of tickets, number includes unjustified complaints).

Most frequent complaints were received regarding:

- 1) transportation process - approx. 45% from total complaints (of that 88% compensation for delays);
- 2) third party processes – approx. 24% from total complaints (majority of complaints regarding functioning of tickets sale system and ticket sale machines);
- 3) sale and marketing procedures - approx. 17% from all complaints (majority of complaints regarding overcrowded trains and timetables, as well as the availability of information on the platforms and in the train);
- 4) on board service and ticket sale – approx. 10 % from all complaints (majority of complaints regarding behaviour of customer service on board).

Average time to respond was 1,5 working days; simple inquiries were answered the same day, within 3 days all customer inquiries were replied.

All delays over 30 minutes are handled the same, no difference in extent of compensation.

Elron's on board staff members provides necessary help only on board of the train according to implemented rules on carriage of disabled persons and persons with reduced mobility. As from customer satisfaction survey 81,33 % of answers agreed that help provided to disabled persons and persons with reduced mobility was good (valuated as very true and mostly true).

All requests for help on board are expected to e-mail address [abi@elron.ee](mailto:abi@elron.ee) for immediate processing. Nevertheless, all request for help regardless delivery e-mail address are processed.

In 2022 totally 5 requests were sent to [abi@elron.ee](mailto:abi@elron.ee) and all requests were fulfilled.

In 2022 no station in Estonia had personnel to provide help for disabled persons and persons with reduced mobility.

Contact:

AS Eesti Liinirongid

(ELRON)

EE Estonia

Merle Lember

[merle.lembere@elron.ee](mailto:merle.lembere@elron.ee)

Composed: 30.06.2023