

Správa o činnosti spoločnosti RegioJet a. s. z hľadiska kvality služieb

Úvod

Spoločnosť RegioJet a. s. (ďalej len „RegioJet“) vznikla 26. novembra 2010 a licenciu na poskytovanie dopravných služieb na železničných dráhach získala 7. apríla 2011. Poskytovanie osobnej dopravy na železničných dráhach začal RegioJet prevádzkovať na základe *Zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme pri prevádzkovaní osobnej dopravy na železničnej trati Bratislava – Dunajská Streda – Komárno* od 4. marca 2012. RegioJet tak súčasne ako dopravca na tejto trati nahradil Železničnú spoločnosť Slovensko.

Všetky dopravné výkony v osobnej doprave, ktoré RegioJet v roku 2012 uskutočnil, boli realizované výhradne na základe uvedenej zmluvy a to výhradne na trati Bratislava – Dunajská Streda – Komárno. Svojim charakterom išlo o výkony v prímestskej až regionálnej doprave s dominantným podielom denných spiatocných preprav. Za rok 2012 RegioJet prepravil spolu na tejto trati 1,25 milióna cestujúcich.

Štandardy kvality, ktorými sa RegioJet riadi, vychádzajú najmä zo snahy poskytnúť zákazníkom najlepší možný servis a uspokojiť priania zákazníkov v maximálnej možnej miere. Ako základnú inšpiráciu pri definovaní štandardov kvality považujeme zákaznícke námety a v krajnom prípade aj sťažnosti a reklamácie, ktoré často poukazujú na potrebu zdokonalenia určitého segmentu služieb.

Vnímanú kvalitu poskytovaných služieb však do značnej miery ovplyvňujú zásahy tretej strany a vyššej moci, čo často znemožňuje realizovať garantovaný servis a súčasne vrhá negatívny obraz na spoločnosť RegioJet. Príkladom takýchto javov sú výluky železničných tratí spojené s jazdou náhradnej autobusovej dopravy, čím dochádza k zníženiu komfortu cestujúcich a súčasne tiež k meškaniu vlakov a narušeniu pravidelnosti cestovného poriadku.

V súlade s nariadením Európskeho parlamentu a rady 1371/2007 uvidíme nasledujúce základné charakteristiky stanovených štandardov kvality a miery ich plnenia.

Poskytovanie informácií a dostupnosť cestovných dokladov

Zákazníci RegioJet môžu využiť viacero informačných kanálov, týkajúcich sa zistenia informácií o tarifných a prepravných podmienkach. Všetky potrebné informácie sú dostupné prostredníctvom internetovej stránky spoločnosti. Zákazníci sa môžu navyše informovať priamo na telefonickú infolinke alebo spísaním mailu, resp. listu. Osobne je možné informácie získať v zákazníckych centrách RegioJet, prípadne u komerčných pracovníkov na palube vlakov. Informácie o cestovných poriadkoch a základných cenách sú dostupné tiež prostredníctvom voľne prístupnej internetovej celoštátnej databázy cestovných poriadkov.

Predaj cestovných dokladov je umožnený formou nasledujúcich kanálov:

- zákaznícke centrá RegioJet (dostupné v najfrekventovanejších staniciach),
- zmluvný predajcovia (dostupné vo vybraných staniciach),
- všetky pobočky partnerskej spoločnosti Student Agency na celom území Slovenska,
- všetky predajné miesta Železničnej Spoločnosti Slovensko na celom území Slovenska,
- komerční pracovníci dopravcu na palube vlaku.

Presnosť služieb a princípy riešenia mimoriadností

Z pohľadu *Zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme pri prevádzkovaní osobnej dopravy na železničnej trati Bratislava – Dunajská Streda – Komárno* RegioJet eviduje všetky meškania vlakov s dôrazom na meškania, ktoré vznikli z viny dopravcu. Za meškanie sa považuje odchýlka odchodu vlaku z východiskovej stanice alebo príchodu do cieľovej stanice od cestovného poriadku vyššia než 10 min.

V roku 2012 bolo z celkovo 14 712 vypravených vlakov zmeškaných 1,06 % vlakov. Z toho meškania nad 60 min predstavovali 6,41 % prípadov a meškania nad 120 min len 2,56 %.

Pri akomkoľvek narušení železničnej premávky je štandardom zabezpečenie náhradnej autobusovej dopravy. Náhradná doprava sa povoláva spravidla vždy, výnimkou sú prípady pri krátkodobom prerušení dopravy (max. niekoľko desiatok minút) alebo v prípade kalamitných situácií, kedy autobus nie je možné povolať. V podobných výnimočných prípadoch dochádza k odrieknutiu spojov. Za rok 2012 bolo dovedna odrieknutých v časti trasy 16 spojov, čo predstavuje 0,11 % z plánovaného počtu vlakov.

Služby dostupné na palube vlakov

RegioJet využíval v roku 2012 spolu 9 ucelených motorových jednotiek radu VT 643 Talent. Každá jednotka je vybavená jedinou toaletou vybavenou vákuovým systémom. Stav toalety je nepretržite monitorovaný palubným personálom. Personál sleduje jej celkovú čistotu a priebežne dopĺňa hygienické potreby. Pre zlepšenie ovzdušia sú na toaletách inštalované elektronické osviežovače vzduchu. V prípade mimoriadnej poruchy toalety, ktorá znemožní jej použitie, je tento stav napravený pri najbližšom príchode vlaku do servisnej stanice.

Čistota v interiéri vlakových súprav je udržiavaná priebežne. Pravidelné základné čistenie sa uskutočňuje v intervale 24 h. V prípade mimoriadneho znečistenia interiéru sa operatívne interval čistenia skracuje s cieľom odstránenia nečistôt ihneď po ich vzniku. Štandardom je garantovanie prijateľnej úrovne čistoty vo všetkých vypravených vlakových spojoch.

Ako nadštandardné služby poskytujeme vo vlakoch bezplatné pripojenie k WiFi internetu a bezplatnú distribúciu dennej tlače a časopisov.

Riešenie sťažností a kompenzácií pri neposkytnutí štandardov kvality

V roku 2012 sme od cestujúcej verejnosti obdržali dovedna 208 sťažností, čo z pohľadu 1,25 milióna prepravených cestujúcich predstavuje 1 sťažnosť na viac než 6 tisíc prepravných osôb. Opodstatnenosť sťažností sa pohybovala na úrovni 61,05 %.

Najvyšší podiel opodstatnených sťažností (28,35 %) sa týkalo kvality cestovania na palube vlakov, najčastejšie funkcie klimatizačných zariadení a problémov s toaletami. Druhý najvyšší podiel sťažností boli sťažnosti poukazujúce na nesprávne vydané cestovné lístky, resp. nesprávny postup pri kontrole a uznávaní cestovných dokladov. Z tohto titulu sme zaevidovali spolu 32 sťažností. V prepočte na viac než 1 milión predaných cestovných dokladov ide o 1 vadný lístok z 30 tisíc vydaných. Návratky z cestovných lístkov boli ako oprávnené z tohto titulu vyplatené v uplynulom roku spolu 30-krát.

Ďalšími predmetmi sťažností boli najmä meškania vlakov (22,05 %) a poskytovania služieb osobami prvého kontaktu (10,24 %). Doba vybavovania sťažností je v súlade so Zákonom o sťažnostiach vždy do 30 dní od ich prijatia.

Napriek pomerne priaznivým výsledkom postupujeme na základe každej jednej sťažnosti k jej prešetreniu a v prípade opodstatnených sťažností sa snažíme okamžite prijať také opatrenia, ktoré vznik takýchto konkrétnych situácií do budúcnosti zamedzia.

Štandardnou a zaužívanou kompenzáciou pri nedodržaní štandardov kvality je možnosť vrátenia časti alebo celého cestovného v súlade s prepravným poriadkom spoločnosti RegioJet.

Preprava cestujúcich s obmedzenou schopnosťou pohybu

Vo vlakoch RegioJet sa osoby so zníženou schopnosťou pohybu a osoby na invalidnom vozíku prepravujú bez obmedzenia. Nízkopodlažnosť interiéru všetkých vlakových súprav navyše výrazne zlepšuje výstup, nástup a pohyblivosť tejto skupiny cestujúcich vo vlakoch. Ich mobilitu navyše zvyšuje aj bezbariérovosť vybraných staníc a nástupísk, cez ktoré premávajú vlaky RegioJet.

Pri preprave imobilných cestujúcich poskytujú zamestnanci RegioJet bezplatnú pomoc pri výstupe a nástupe ako aj pri preprave k nástupištiu a o komfort a bezpečnosť takéhoto cestujúceho sa starajú počas celej jeho cesty. Jedinou podmienkou zabezpečenia prepravy je včasné ohlásenie prepravy takejto osoby, čo predstavuje nutnosť informovať dopravcu v predstihu 2 h, resp. max. 24 h pred zamýšľanou prepravou. V prípade, ak preprava nie je hlásená a cestujúci sa rozhodne cestovať, prepravu podľa možnosti umožníme a cestujúceho aj napriek porušeniu jeho povinnosti prepravíme okamžite.