



Przewozy Regionalne

**Sprawozdanie
z realizacji norm jakości usług
za rok 2012
Spółki „Przewozy Regionalne”**

Warszawa, 2013

Spis treści

Wstęp	2
1. Informacja i bilety	3
1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży	3
1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach	3
1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów	4
1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów	5
1.5 Obecność na dworcach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	6
2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów	6
2.1 Opóźnienia	6
2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów	8
3. Odwołania pociągów	9
4. Czystość taboru i wyposażenia stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.)	11
4.1 Częstotliwość czyszczenia	11
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza	14
4.3 Dostępność toalet	15
5. Badanie satysfakcji klientów	15
6. Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług	27
7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej	29

Wstęp

Zgodnie z art. 28 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do określenia norm jakości obsługi, których minimalny zakres obejmuje pozycje wymienione w załączniku III do ww. rozporządzenia.

W oparciu o wytyczne objęte ww. rozporządzeniem zostało opracowane przez Spółkę "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. niniejsze sprawozdanie z realizacji norm jakości za rok 2012.

1. Informacja i bilety

1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży

Podczas podróży pociągiem informacja jest dostarczana w różnym zakresie i wymiarze. Przede wszystkim obsługa konduktorska pociągu (informacja bezpośrednio udzielana podróżnym) udziela informacji podróżnym bezpośrednio oraz poprzez urządzenia nagłaśniające, w które wyposażona jest część użytkowanego przez spółkę taboru.

Poza tym podróżni mogą korzystać ze znajdujących się w taborze:

- wybranych informacji przewozowych i taryfowych oraz map i schematów,
- urządzeń wizualnych, w które wyposażona jest część użytkowanego taboru (informacje o prędkości pociągu i najbliższej stacji zatrzymania pociągu).

Wszystkie pociągi od strony czołowej składu lub na ścianach bocznych taboru posiadają napisy informujące o jego relacji. W czasie podróży można – posiadając dostęp do Internetu – korzystać z informacji o ewentualnym opóźnieniu pociągu (informacja przy użyciu nadajników GPS, dostępna na stronie PR).

1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach

Tabela 1 Spółka udziela informacji podróżnym na stacjach z zastosowaniem różnych rodzajów nośników

Lp.	Rodzaje informacji	Pracownicy odprawy biletowej	Pracownicy obsługi informacyjnej	Informacja wizualna (napisy, oznaczenia, pisemne ogłoszenia, plakaty, tablice elektroniczne)	Informacja akustyczne (megafonowa)	Informacja akustyczno-wizualna (urządzenia komputerowe, wyświetlacze)
1.	Rozkład jazdy	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK
2.	Taryfy – oferty cenowe	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK
3.	Numery peronów przyjazdu/odjazdu pociągów	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK
4.	Warunki dostępu i dostosowanie pociągu dla potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE

	sprawności					
5.	Opóźnienia poc. i skomunikowania	TAK	TAK	NIE	TAK	TAK
6.	Warunki odbycia najszybszej podróży	TAK	TAK	NIE	NIE	NIE
7.	Warunki najniższych opłat	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE
8.	Możliwość i warunki przewozu rowerów oraz innych usług dostępnych w pociągu	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE
9.	Procedury zaginionego bagażu	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE
10.	Wnoszenie skarg i reklamacji	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE
11.	Zaprzestanie obsługi połączeń	TAK	TAK	TAK	TAK	NIE
12.	Przesyłki konduktorskie	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE

1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

Informacje o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach pociągów „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. dostarcza podróżnym w różnym zakresie i wymiarze – przed rozpoczęciem podróży, w czasie podróży oraz w czasie przerw w podróży (przesiadanie).

- **Informacje o rozkładzie jazdy** są dostępne: na wszystkich stacjach i przystankach osobowych, tablicach informacyjnych z rozkładem jazdy pociągów, w punktach sprzedaży biletów, w gablotach na plakatach, tablicach świetlnych, udzielana jest przez pracowników obsługi informacyjnej, urządzenia nagłaśniające, a w pociągach przez pracowników drużyn konduktorskich. Ponadto ww. informacje dostępne są na stronie internetowej www.przewozyregionalne.pl.

Nowością jest również uruchomiona infolinia pod nr 703 20 20 20, czynna w godz. 7.00 – 23.00, pod którą można uzyskać podstawowe informacje o rozkładzie jazdy pociągów PR.

- **Informacje o taryfach** (ceny biletów) dostępne są na stronie internetowej spółki oraz udzielane przez Kolejową Informację Telefoniczną, pracowników

odprawy biletowej i obsługi informacyjnej, a w pociągach przez obsługę konдукorską.

- **Informacje o numerach peronów** znajdują się na rozkładach jazdy udostępnianych do wiadomości podróżnym na stacjach i przystankach oraz podawane są przez urządzenia nagłaśniające.

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

Tabela 2 Dystrybucja biletów

Lp.	Rodzaje kanałów dystrybucji	Liczba punktów odpraw /urządzeń
1.	Kasy biletowe własne agencyjne	418
		212
		206
2.	Pracownicy drużyn konдукtorskich/terminale mobilne	2717 pracowników/1838 terminali mobilnych
3.	Automaty biletowe szt. stacjonarne znajdujące się w taborze	53
		51
		2
4.	Sprzedaż internetowa	TAK

Powyższa tabela obrazuje ilościowo kanały sprzedaży biletów na przejazd.

Urządzenia do sprzedaży biletów:

Kasy typu rrPOS umożliwiają sprzedaż biletów na przejazd w pociągach (spółki i innych przewoźników) zarówno bez rezerwacji, jak i z rezerwacją miejsc (dotyczy tylko pociągów PKP Intercity).

Konдукtorskie kasy mobilne umożliwiają sprzedaż biletów wyłącznie na przejazdy pociągami spółki, bez możliwości rezerwowania miejsc.

Stacjonarne automaty biletowe umożliwiają sprzedaż biletów na przejazd pociągami spółki PR i IC (z rezerwacją).

Automaty biletowe zamontowane w taborze umożliwiają sprzedaż biletów na przejazd wyłącznie w relacji obsługiwanej przez dany pociąg, bez możliwości rezerwowania miejsc.

Zakup biletów na przejazd jednorazowy (dot. pociągów REGIO, interREGIO i REGIOekspres) możliwy jest przez Internet, zgodnie z ustalonym regulaminem dostępnym na stronie internetowej spółki.

1.5 Obecność na dworcach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Tabela 3 Liczba pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

	Stacje, na których zatrzymywały się pociągi PR	Dworce z własnym personelem	Dworce z obsługą agencyjną na podstawie zawartych umów	Dworce z obsługą agencyjną (innych przewoźników na podstawie zawartych umów)	Dworce bez obsługi bezpośredniej
Liczba dworców/stacji	1800	143	166	-	-

Stan zatrudnienia na dzień 31.12.2011 r. pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety na dworcach

kasjerzy	informatorzy
817 + 71 kasjerów liniowych	219

2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

2.1 Opóźnienia

Opóźnienia w okresie od 01.01. do 31.12.2012r. przedstawia tabela nr 4 ze wskazaniem:

- ogólne średnie opóźnienie pociągów w % z podziałem na kategorie pociągów (międzynarodowe, krajowe, regionalne)
- % opóźnień z odejścia
- % opóźnień na przybyciu
 - % opóźnień mniejszych od 60 minut
 - % opóźnień od 60 do 119 minut
 - % opóźnień większych od 120 minut

Natomiast % utraconych skomunikowań przedstawia tabela nr 5

Tabela 4 Zestawienie punktualności i odwołania pociągów

Kat poc		Odejście						Przybycie											
		Ilość poc	opóźniono		średnie opóźnie- nie w minu- tach	% opóź- nionych	% punkt	Ilość poc	opóźniono		średnie opóźnie- nie w minu- tach	% opóź- nionych	% punkt	Opóźniono					
			poc	minut					do 60 minut					61 - 119 minut		powyżej 120 minut			
									Ilość	%				Ilość	%	Ilość	%		
Międzywojewódzkie	I kwartał	36 349	1 256	21 088	16,8	3,46	96,54	36 608	2 356	63 276	26,9	6,44	93,56	2 154	91,43	149	6,32	53	2,25
	II kwartał	36 207	1252	20 834	16,6	3,46	96,54	36 616	2 829	73 026	25,8	7,73	92,27	2 622	92,68	153	5,41	54	1,91
	III kwartał	37 018	1988	33 748	17,0	5,37	94,63	37 039	3 452	96 719	28,0	9,32	90,68	3 140	90,96	221	6,40	91	2,64
	IV kwartał	34 091	2131	34 852	16,4	6,25	93,75	34 604	4 085	99 447	24,3	11,80	88,20	3 828	93,71	195	4,77	62	1,52
	razem	143 665	6 627	110 522	16,7	4,61	95,39	144 867	12 722	332 468	26,1	8,78	91,22	11 744	92,31	718	5,64	260	2,04
Regionalne	I kwartał	151 253	4 200	76 292	18,2	2,78	97,22	150 904	6 327	153 700	24,3	4,19	95,81	5 885	93,01	343	5,42	99	1,56
	II kwartał	139 817	4 083	68 783	16,8	2,92	97,08	139 278	5 901	131 333	22,3	4,24	95,76	5 585	94,64	255	4,32	61	1,03
	III kwartał	140 276	6 736	114 973	17,1	4,80	95,20	140 124	9 384	207 042	22,1	6,70	93,30	8 875	94,58	384	4,09	125	1,33
	IV kwartał	132 308	6 418	109 823	17,1	4,85	95,15	132 011	10 521	228 305	21,7	7,97	92,03	10 025	95,29	395	3,75	101	0,96
	razem	563 654	21 437	369 871	17,3	3,80	96,20	562 317	32 133	720 380	22,4	5,71	94,29	30 370	94,51	1 377	4,29	386	1,20
Międzynarodowe	I kwartał	5 262	156	3 059	19,6	2,96	97,04	5 086	266	5 905	22,2	5,23	94,77	250	93,98	13	4,89	3	1,13
	II kwartał	5 422	149	2717	18,2	2,75	97,25	5 261	334	6 142	18,4	6,35	93,65	324	97,01	6	1,80	4	1,20
	III kwartał	5 522	208	3 776	18,2	3,77	96,23	5 354	327	5 492	16,8	6,11	93,89	320	97,86	6	1,83	1	0,31
	IV kwartał	4 931	255	4 474	17,5	5,17	94,83	4 776	387	7 824	20,2	8,10	91,90	369	95,35	11	2,84	7	1,81
	razem	21 137	768	14 026	18,3	3,63	96,37	20 477	1 314	25 363	19,3	6,42	93,58	1 263	96,12	36	2,74	15	1,14
Ogółem		728 456	28 832	494 419	17,1	3,96	96,04	727 661	46 169	1 078 211	23,4	6,34	93,66	43 377	93,95	2131	4,62	661	1,43

Tabela 5 Zestawienie utraconych skomunikowań

Kategorie poc		liczba planowanych skomunikowań	liczba utraconych skomunikowań	% utraconych skomunikowań
Miejskie	I kwartał	173 618	756	0,46
	II kwartał	165 405	638	0,39
	III kwartał	130 178	616	0,47
	IV kwartał	119 892	683	0,57
	razem	589 093	2 693	0,46
Regionalne	I kwartał	445 578	1 997	0,45
	II kwartał	419 208	1 460	0,35
	III kwartał	335 597	1 527	0,46
	IV kwartał	325 969	1 660	0,51
	razem	1 526 352	6 644	0,44
Międzynarodowe	I kwartał	10 835	83	0,77
	II kwartał	10 889	111	1,02
	III kwartał	10 908	89	0,82
	IV kwartał	10 742	89	0,83
	razem	43 374	372	0,86
ogółem		2 158 819	9 709	0,45

2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Krótki opis planów awaryjnych i planów zarządzania kryzysowego

Zasady postępowania w przypadku zaistnienia zdarzenia (poważnego wypadku, wypadku, incydentu) lub wydarzenia określa karta procesu nr 53 „Zarządzanie zdarzeniami (poważnymi wypadkami, wypadkami, incydentami) oraz wydarzeniami i ich raportowania” Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS), opracowana na podstawie zatwierdzonej przez Prezesa UTK Instrukcji o postępowaniu w sprawach



poważnych wypadków, wypadków i incydentów Pr-3 (R-3). Uzupełnieniem ww. karty procesu jest procedura nr 531 „Procedura postępowania po zaistnieniu wydarzenia „P” powodującego negatywne konsekwencje dla życia, zdrowia ludzkiego, ich mienia i mienia spółki”, określająca zasady postępowania dla pozostałych wydarzeń.

Natomiast plany zarządzania kryzysowego zostały opisane w karcie procesu nr 71 „Zasady postępowania i alarmowania o niebezpieczeństwach, w tym o sytuacjach kryzysowych” Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS). Uzupełnieniem w/w karty procesu jest Decyzja Nr 10/2009 Prezesa Zarządu Dyrektora Generalnego „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o.o. z dnia 27 maja 2009 r. w sprawie ustalenia zasad organizacji i funkcjonowania systemu zarządzania kryzysowego w „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o. o. w sytuacjach kryzysowych.

W przypadku zaistnienia zakłóceń w realizacji procesu przewozowego, które implikują konieczność przesiadania podróżnych, w Systemie Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS) zidentyfikowano procedurę nr A031 „Postępowania podczas zarządzenia przesiadania się podróżnych z pociągu do pociągu, w przypadkach nieplanowanego zatrzymania pociągu na szlaku”, opisującą tryb postępowania, w szczególności drużyny konduktorskiej w przypadku zarządzenia przesiadania podróżnych.

3. Odwołania pociągów

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy, z podziałem na kategorie pociągów- międzynarodowe, krajowe, regionalne.

Poziom odwołanych pociągów w 2012 r. przedstawia tabela nr 6



Tabela 6 Ilość odwołanych pociągów

Kategoria pociągów		Liczba pociągów	Liczba odwołanych	Stosunek odwołanych pociągów do liczby w rjpw %
Międzywojewódzkie	I kwartał	36 349	39	0,11
	II kwartał	36 207	161	0,44
	III kwartał	37 018	236	0,64
	IV kwartał	34 091	120	0,35
	razem	143 665	556	0,39
Regionalne	I kwartał	151 253	1 946	1,29
	II kwartał	139 817	3 102	2,22
	III kwartał	140 276	3 944	2,81
	IV kwartał	132 308	4 483	3,39
	razem	563 654	13 475	2,39
Międzynarodowe	I kwartał	5 262	89	1,69
	II kwartał	5 422	54	1,00
	III kwartał	5 522	57	1,03
	IV kwartał	4 931	315	6,39
	razem	21 137	515	2,44
Ogółem		728 456	14 546	2,00

4. Czystość taboru i wyposażenia stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.)

4.1 Częstotliwość czyszczenia

Częstotliwość czyszczenia taboru wynika z umów zawartych z podmiotami świadczącymi te usługi. Do czerwca 2012 r. czyszczenie taboru było realizowane na zasadach umów obowiązujących w latach 2009 – 2011.

Tabor własny i dzierżawiony od Urzędów Marszałkowskich podlegał czyszczeniu okresowemu, codziennemu i pobieżnemu.

Począwszy od czerwca 2012 r. zmianom uległy zakresy czyszczeń. Wprowadzono 7 poziomów utrzymania w czystości tzw. PUC, tj.:

- 1) PUC1 (poziom utrzymania w czystości 1) – **poprzednio czyszczenie pobieżne** – podlega tabor osobowy w przerwie między kursami pociągu lub na stacji pośredniej na drodze przebiegu pociągu,
- 2) PUC2 (poziom utrzymania w czystości 2) – **poprzednio czyszczenie codzienne** – podlega tabor, **co najmniej raz na dobę**,
- 3) PUC3 (poziom utrzymania w czystości 3) – **zewnętrzne czyszczenie taboru** – podlega tabor, **co najmniej dwa razy w tygodniu lub na zlecenie**,
- 4) PUC4 (poziom utrzymania w czystości 4) – **poprzednio czyszczenie okresowe** – podlega tabor **raz w miesiącu**,
- 5) PUC4n (poziom utrzymania w czystości 4n) – **poprzednio czyszczenie okresowe niepełne** – podlega tabor **raz w miesiącu**, w okresie występowania ujemnych temperatur,
- 6) PUC5 (poziom utrzymania w czystości 5) – **jako dodatkowa usługa** – podlega tabor w przypadku stwierdzenia na zewnątrz i wewnątrz taboru graffiti,
- 7) PUC6 (poziom utrzymania w czystości 6) – podlega tabor, **w przerwie między kursami** pociągu, na stacjach, w których nie ma punktu czyszczeń albo w przypadku braku czasu na zjazd na punkt czyszczeń,
- 8) PUC7 (poziom utrzymania w czystości 7) – podlegają lokomotywy, **co najmniej raz w tygodniu**,
- 9) PUC7n (poziom utrzymania w czystości 7n) – podlegają lokomotywy, w okresie występowania ujemnych temperatur, **co najmniej raz w tygodniu**.



Podstawowymi rodzajami utrzymania taboru w czystości są poziomy PUC4 i PUC4n wykonywane w odniesieniu do:

- wagonów osobowych, co najmniej raz w miesiącu,
- elektrycznych zespołów trakcyjnych i autobusów szynowych, co najmniej raz w miesiącu (w czasie przeglądów okresowych)

oraz PUC7 i PUC7n w odniesieniu do lokomotyw.

Bieżące utrzymanie w czystości taboru osobowego uzyskiwane jest w ramach:

- poziomu utrzymania w czystości PUC2 i PUC3,
- poziomu utrzymania w czystości PUC1 i PUC6.

Czyszczeniu w zakresie poziomu utrzymania w czystości PUC2 poddawane są następujące elementy taboru:

- z zewnątrz: umyte uchwyty, klamki drzwi wejściowych, wszystkie tablice kierunkowe, szyby światel końcowych, szkła reflektorów oraz stopnie, mostki przejściowe, a zimą usunięty śnieg i lód ze stopni, mostków przejściowych oraz z kieszeni drzwi przesuwanych;

- wewnątrz: w przedziałach pasażerskich, bagażowych, korytarzach i przedsionkach: umyte półki, stoliki, parapety okienne, klosze lamp oświetleniowych z zewnątrz, osłony (obudowy) grzejników, usunięte miejscowe zabrudzenia ścian, sufitów, umyte szyby, lustra i ramy okienne, umyte drzwi przejściowe, przedziałowe oraz drzwi wyjściowe, opróżnione śmietniczki oraz umyte wewnątrz i z zewnątrz, umyte siedzenia i oparcia z tworzyw sztucznych, odkurzone siedzenia i oparcia pokryte tkaniną oraz wykładziny i chodniki, usunięte miejscowe zabrudzenia (plamy) na siedzeniach, oparciach, chodnikach i wykładzinach podłogowych, pozamiatane i umyte podłogi, usunięte śmieci z przejść między wagonami, wyczyszczone wycieraczki oraz umyte przestrzenie pod wycieraczkami, wyposażone w worki foliowe śmietniczki;

-w przedziałach WC i umywalniach: m. in. udrożnione i zdezynfekowane rury spustowe, zdezynfekowane i wyczyszczone miski ustępowe oraz umywalki, umyte ściany, sufity, klosze lamp oświetleniowych, drzwi i osłony grzejników i pozostałe elementy wyposażenia;

- kabina maszynisty: m. in. umyte stoliki, klosze lamp oświetleniowych z zewnątrz, osłony (obudowy) grzejników, pozamiatane i umyte podłogi.

Czyszczeniu w zakresie poziomu utrzymania w czystości PUC3 (z zewnątrz) poddawane są następujące elementy taboru:

- wyczyszczone ściany boczne pudła, ściany czołowe, drzwi, okna i ramy okienne, uchwyty, klamki drzwi wejściowych, wszystkie tablice kierunkowe, czołowe i boczne wyświetlacze elektroniczne, szyby czołowe, lusterka, szyby świateł końcowych, szkła reflektorów, stopnie oraz mostki przejściowe, a zimą usunięty śnieg i lód ze stopni, mostków przejściowych oraz z kieszeni drzwi przesuwnych.

Czyszczenie w zakresie poziomu utrzymania w czystości PUC1 obejmuje następujące czynności:

- z zewnątrz: uchwyty, klamki drzwi wejściowych, wszystkie tablice kierunkowe oraz szyby świateł końcowych, szkła reflektorów, usunięte miejscowe zabrudzenia szyb i ram okiennych, a w zimie usunięty śnieg i lód ze stopni, mostków przejściowych oraz z kieszeni drzwiowych drzwi przesuwnych;
- wewnątrz: w przedziałach pasażerskich, bagażowych, korytarzach i przedsionkach: m. in. opróżnione śmietniczki oraz umyte na zewnątrz, usunięte śmieci i pozamiatane podłogi, wytarte na mokro siedzenia i oparcia z tworzyw sztucznych, przetarte na wilgotno stoliki i ramy okienne, poręcze i górne części osłon grzejników, wyposażone w worki foliowe śmietniczki;
- w przedziałach WC i umywalniach: m. in. udrożnione i zdezynfekowane rury spustowe, zdezynfekowane i wyczyszczone miski ustępowe oraz umywalki, opróżnione oraz umyte śmietniczki wewnątrz i zewnątrz, odkurzone ramy okienne, osłony grzejników, usunięte miejscowe zabrudzenia ścian, sufitów, szyb okiennych i osłon grzejników, wyposażone śmietniczki w worki foliowe, wyposażone w środki higieniczno – sanitarne;
- kabina maszynisty: m. in. usunięte śmieci i pozamiatane podłogi, przetarte na wilgotno stoliki i ramy okienne, pulpit maszynisty, górne części osłon grzejników.

Czyszczenie w zakresie poziomu utrzymania w czystości PUC6 obejmuje następujące czynności:

- wewnątrz taboru: opróżnione śmietniczki, zebrane odpady pozostawione przez podróżnych, wyposażone w worki foliowe śmietniczki;
- w przedziałach WC i umywalniach: opróżnione śmietniczki, wyczyszczona armatura sanitarna, zamiecione podłogi, wyposażone śmietniczki w worki foliowe, wyposażone w środki higieniczno – sanitarne.

Tabela 7 Jakość czyszczenia taboru w 2012r .

Rodzaj miernika	Wartość	Ujęcie procentowe	Metoda badawcza
Liczba taboru nieprzyjętego po czyszczeniu / liczba taboru oczyszczonego	3 150 / 529 184*	0,6%	Kontrola wewnętrzna

* 3150 –liczba taboru nieprzyjętego po czyszczeniu/ 529184 – liczba taboru oczyszczonego

W 2012r. dokonano ogółem 10524 kontrole pociągów w wyniku czego nie przyjęto wykonanej usługi i dokonano 416 skreśleń wykonywanych czyszczeń taboru.

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Zgodnie z postanowieniami Decyzji Komisji z dnia 26 kwietnia 2011r. „w sprawie technicznych specyfikacji interpersonalności odnoszącej się do podsystemu "Tabor – lokomotywy i tabor pasażerski w transeuropejskim systemie kolei konwencjonalnych" i wewnętrznymi uregulowaniami, Spółka dokonuje stosownych przeglądów w zakresie jakości powietrza (klimatyzacja wg zawartości CO₂ i innych parametrów) i warunków środowiskowych – temperatura wewnątrz taboru. Zasadniczym elementem mającym wpływ na jakość powietrza i utrzymanie odpowiedniej temperatury w wagonie mają filtry powietrza. Filtry poddawane są regularnym przeglądom w określonych cyklach kontrolnych. Personel pociągu do czasu wyznaczenia wskaźnika mającego wpływ na jakość powietrza (komfort ciepła) dokonuje monitorowania m. in. temperatury w wagonach i elektrycznych pojazdach trakcyjnych w oparciu o doznane odczucia własne i podróżnych.

4.3 Dostępność toalet

Tabor do przewozu podróżnych użytkowany przez Spółkę (wagony, elektryczne zespoły trakcyjne - ezt, autobusy szynowe) wyposażony jest w toalety. Ich liczba zależy od rodzaju taboru i wynosi od 1 do 2 pomieszczeń.

Spółka posiada tabor z zamkniętym systemem WC w następującej ilości:

wagony osobowe – 16 szt. na ogólny ilostan 415 szt.

ezt – 39 szt. na ogólny ilostan 793 szt.

autobusy szynowe – 108 szt. na ogólny ilostan 122 szt.

Ponadto eksploatujemy również tabor, posiadający kabiny WC przystosowane dla osób niepełnosprawnych w następujących ilościach:

- wagony osobowe – 16 szt.,
- ezt – 114 szt.,
- autobusy szynowe – 108 szt.

5. Badanie satysfakcji klientów

Spółka "Przewozy Regionalne" przeprowadziła w dniach 14 - 27 maja 2012r. badania ankietowe w pociągach REGIO, interREGIO, REGIOekspres.

Ankietyzacja przeprowadzona została przez drużyny konduktorskie oraz pracowników działów marketingu z poszczególnych Zakładów Przewozów Regionalnych.

Celem badania było poznanie opinii pasażerów o poziomie usług świadczonych przez "Przewozy Regionalne" spółka z o.o. i dostosowanie oferty do potrzeb klientów.

Podczas badania zapytano 40 391 osób o opinię na temat usług świadczonych przez spółkę "Przewozy Regionalne" – 36 199 w pociągach REGIO, 3 632 osób w pociągach interREGIO, 560 w pociągach REGIOekspres.

Respondenci poproszeni zostali o ocenę siedemnastu cech:

- punktualności,
- czasu przejazdu,
- kosztu podróży,
- standardu wagonu,



-
- komfortu podróży,
 - czystości w pociągu,
 - czystości w toaletach,
 - dostępności toalet w pociągu,
 - komfortu odczucia temperatury w pociągu,
 - czasu oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach,
 - dostępności i nagłośnienia informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerów peronów,
 - informacji w przypadku opóźnień,
 - dostępności informacji użytecznych w czasie podróży,
 - dostępności pociągów,
 - uprzejmości obsługi pociągu,
 - bezpieczeństwa osobistego w pociągu
 - bezpieczeństwa podróżowania (wypadkowości).

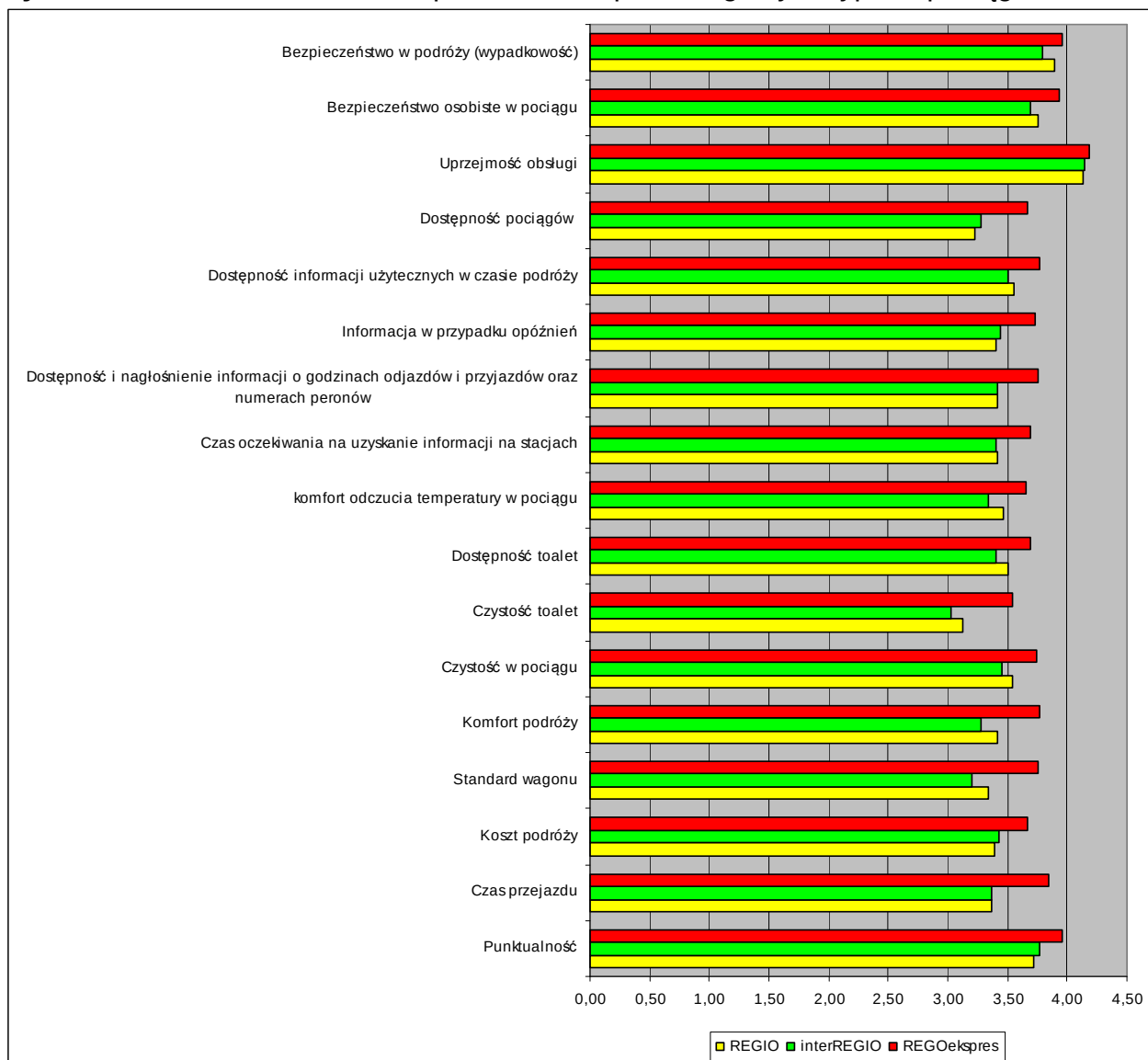
Respondent miał do dyspozycji skalę pięciostopniową:

- zdecydowanie niezadowolający,
- niezadowolający,
- średni,
- zadowolający,
- zdecydowanie zadowolający.

**Tabela 8** Porównanie ocen respondentów w poszczególnych typach pociągów.

Badana cecha	REGIO	interREGIO	REGOekspres
Punktualność	3,72	3,77	3,96
Czas przejazdu	3,36	3,37	3,84
Koszt podróży	3,39	3,43	3,67
Standard wagonu	3,34	3,20	3,76
Komfort podróży	3,42	3,28	3,77
Czystość w pociągu	3,54	3,46	3,74
Czystość toalet	3,13	3,03	3,54
Dostępność toalet	3,51	3,40	3,69
komfort odczucia temperatury w pociągu	3,47	3,34	3,65
Czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach	3,41	3,40	3,69
Dostępność i nagłośnienie informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerach peronów	3,42	3,42	3,76
Informacja w przypadku opóźnień	3,40	3,44	3,73
Dostępność informacji użytecznych w czasie podróży	3,56	3,50	3,77
Dostępność pociągów	3,23	3,28	3,67
Uprzejmość obsługi	4,13	4,15	4,19
Bezpieczeństwo osobiste w pociągu	3,76	3,69	3,93
Bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość)	3,89	3,80	3,96

Rysunek 1 Porównanie ocen respondentów w poszczególnych typach pociągów



Oprócz własnej oceny, respondenci poproszeni zostali również o określenie trendu w odniesieniu do każdej z siedemnastu cech. Wprowadzenie do kwestionariusza tego pytania, pozwoliło skonfrontować odczucia pasażerów z różnicą pomiędzy tegorocznymi i ubiegłorocznymi ocenami jakości usług.

Respondenci otrzymali do dyspozycji następujące odpowiedzi w odniesieniu do każdej badanej cechy:

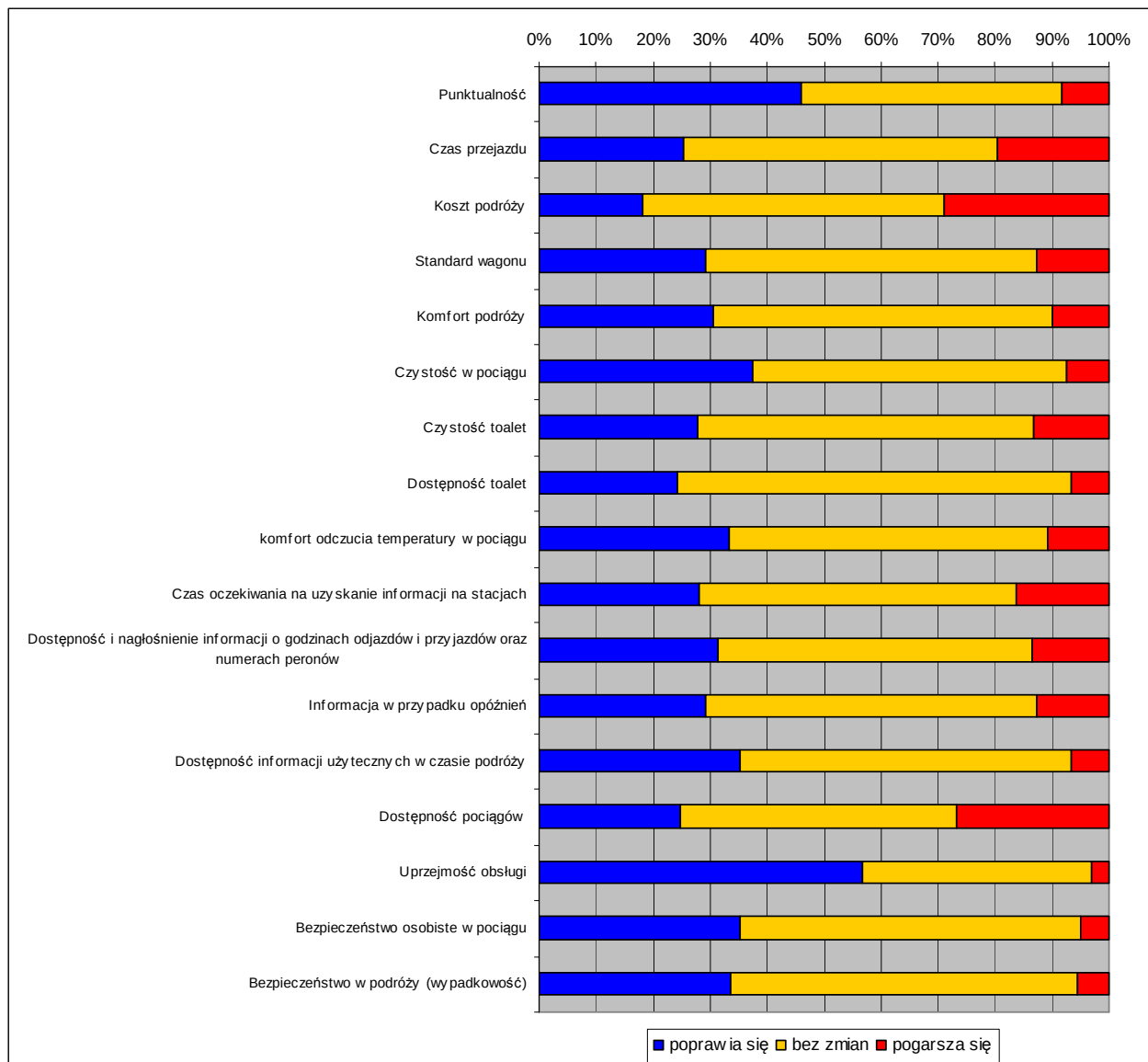
- poprawia się
- bez zmian
- pogarsza się

Poniżej przedstawiono układ tabelaryczny i graficzny odpowiedzi, a także porównanie z ubiegłorocznym badaniem.

Tabela 9 Porównanie wyników badań z odczuciem respondentów w pociągach REGIO

pociągi REGIO						
Badane cechy	okresy badań			odczucia podróżnych		
	2011	2012	różnica	poprawia się	bez zmian	pogarsza się
Punktualność	3,67	3,72	0,05	16 560	16 445	2 929
Czas przejazdu	3,46	3,36	-0,10	9 097	19 774	7 004
Koszt podróży	3,38	3,39	0,01	6 492	18 996	10 324
Standard wagonu	3,24	3,34	0,10	10 433	20 805	4 563
Komfort podróży	3,37	3,42	0,05	11 016	21 254	3 595
Czystość w pociągu	3,53	3,54	0,01	13 397	19 769	2 714
Czystość toalet	3,09	3,13	0,04	9 951	21 037	4 777
Dostępność toalet		3,51		8 638	24 714	2 368
komfort odczucia temperatury w pociągu		3,47		11 925	20 036	3 853
Czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach	3,27	3,41	0,14	10 029	20 008	5 812
Dostępność i nagłośnienie informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerach peronów	3,38	3,42	0,04	11 306	19 696	4 871
Informacja w przypadku opóźnień	3,34	3,40	0,06	10 482	20 769	4 558
Dostępność informacji użytecznych w czasie podróży	3,54	3,56	0,02	12 665	20 780	2 346
Dostępność pociągów	3,26	3,23	-0,03	8 913	17 292	9 612
Uprzejmość obsługi	4,16	4,13	-0,03	20 290	14 448	1 090
Bezpieczeństwo osobiste w pociągu	3,78	3,76	-0,02	12 622	21 501	1 737
Bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość)	4,01	3,89	-0,12	12 065	21 716	2 018

Rysunek 2 Odczucia respondentów na temat zmiany jakości usług w pociągach **REGIO**



W przebadanych pociągach **REGIO** w porównaniu z rokiem ubiegłym średnia ocena wszystkich badanych cech wypadła podobnie 3,51 (+0,01). Dziesięć badanych parametrów otrzymało lepsze oceny, pięć gorsze. Najwyżej oceniono uprzejmość obsługi 4,13 (-0,03), bezpieczeństwo w pociągu (wypadkowość) 3,89 (-0,12), bezpieczeństwo osobiste w podróży 3,76m (-0,02) oraz punktualność 3,72 (+0,05). Największy spadek oceny dotyczy bezpieczeństwa w pociągu (wypadkowość) -0,12 stopnia. Ma to związek z katastrofą kolejową, do której doszło w marcu 2012r. pod Szczekocinami. Ocena punktualności zyskała +0,05 stopnia, równocześnie pogorszyła się ocena czasu przejazdu 3,36 (-0,10).



Najniżej oceniono czystość toalet 3,13 (+0,04) Należy dążyć do jak najszybszej naprawy tej sytuacji poprzez wdrożenie zmian organizacyjnych, które nie będą powodowały zwiększenia kosztów, a przyniosą oczekiwaną przez pasażerów, poprawę stanu czystości w przedziałach WC. Dostępność pociągów została oceniona na poziomie 3,23 (-0,03), standard wagonów 3,34 (+0,10), koszt podróży 3,39 (+0,01). Jest to stosunkowo niska ocena szczególnie, że od zeszłego roku ceny biletów uległy tylko niewielkiej podwyżce, która rekompensowała tylko wzrost kosztów ponoszonych przez Spółkę.

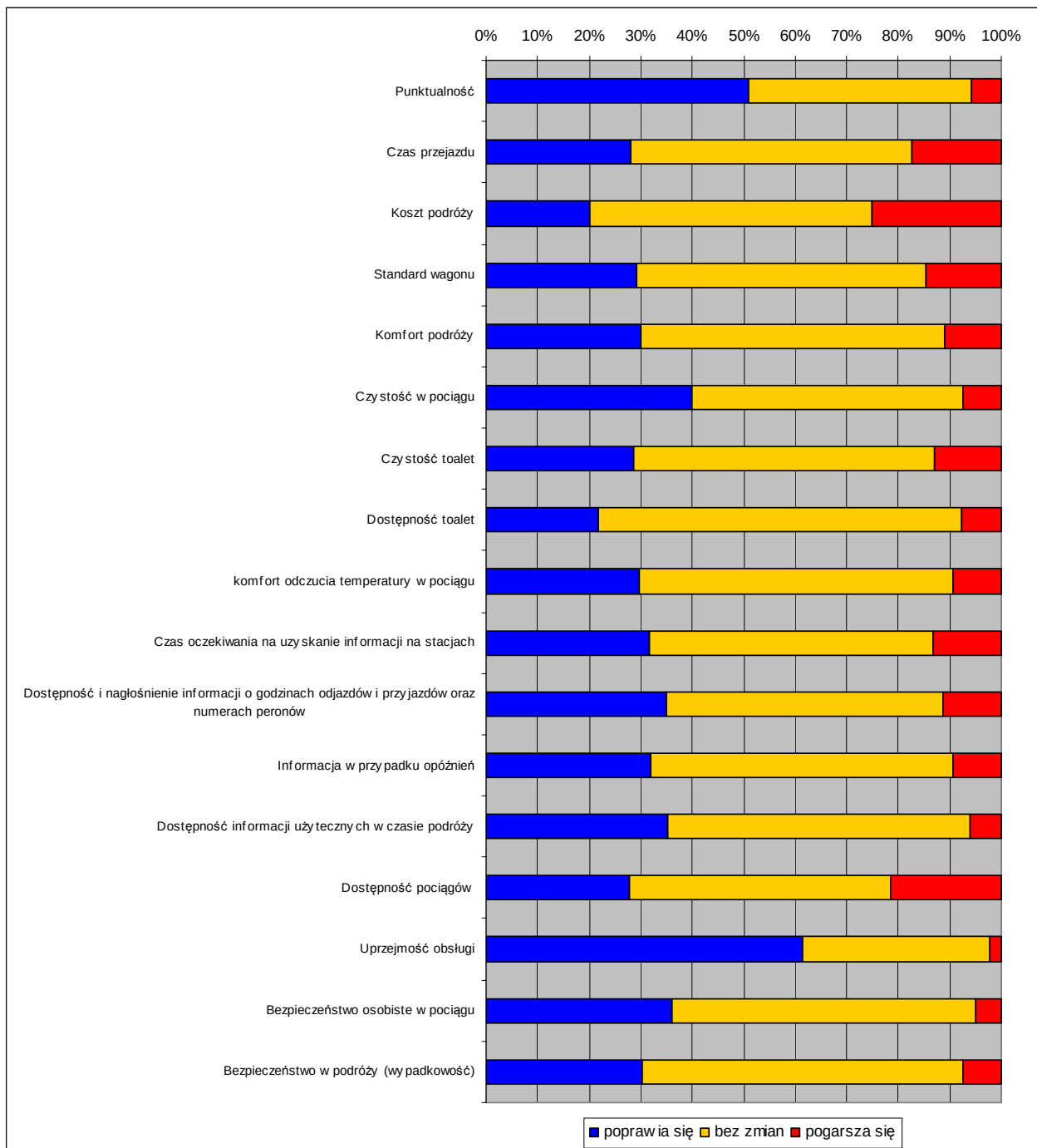
W subiektywnej ocenie widać, że podróżni zauważają poprawę jakości usług. Według pasażerów dwie z badanych cech wykazuje przewagę odpowiedzi pogarsza się, nad polepsza się, Są to koszt podróży i dostępność pociągów. Pozostałe z badanych cech wykazują przewagę odpowiedzi poprawia się, nad pogarsza się.



Tabela 10 Porównanie wyników badań z odczuciem respondentów w pociągach interREGIO

pociągi interREGIO						
Badane cechy	okresy badań			odczucia podróżnych		
	2011	2012	różnica	poprawia się	bez zmian	pogarsza się
Punktualność	3,59	3,77	0,18	1 819	1 555	202
Czas przejazdu	3,27	3,37	0,10	1 007	1 949	620
Koszt podróży	3,36	3,43	0,07	717	1 952	891
Standard wagonu	2,98	3,20	0,22	1 039	2 013	519
Komfort podróży	3,13	3,28	0,15	1 073	2 105	391
Czystość w pociągu	3,31	3,46	0,15	1 423	1 881	264
Czystość toalet	2,80	3,03	0,23	1 015	2 080	455
Dostępność toalet		3,40		772	2 502	275
komfort odczucia temperatury w pociągu		3,34		1 063	2 162	334
Czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach	3,22	3,40	0,18	1 130	1 953	472
Dostępność i nagłośnienie informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerach peronów	3,36	3,42	0,06	1 253	1 931	408
Informacja w przypadku opóźnień	3,30	3,44	0,14	1 132	2 075	334
Dostępność informacji użytecznych w czasie podróży	3,40	3,50	0,10	1 251	2 085	212
Dostępność pociągów	3,16	3,28	0,12	990	1 793	762
Uprzejmość obsługi	4,10	4,15	0,05	2 182	1 296	74
Bezpieczeństwo osobiste w pociągu	3,63	3,69	0,06	1 293	2 105	175
Bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość)	3,94	3,80	-0,14	1 078	2 200	267

Rysunek 3 Odczucia respondentów na temat zmiany jakości usług w pociągach interREGIO



Pociągi interREGIO podróżni ocenili lepiej niż w ubiegłym roku, średnia ocena wszystkich badanych parametrów uzyskała ocenę 3,47 (+0,10), 14 badanych cech uzyskało lepsze oceny, jedna słabszą ocenę. Wszystkie oceny są wyższe od oceny dostatecznej (3,00).



Najlepiej oceniono tradycyjnie uprzejmość obsługi 4,15 (+0,05), bezpieczeństwo w pociągu (wypadkowość) 3,80 (-0,14), punktualność 3,77 (+0,18). Druga wymieniona cecha straciła -0,14 stopnia. Ma to bezpośredni związek z katastrofą kolejową do której doszło w marcu 2012r, pod Szczekocinami.

Najniższe oceny przypadły następującym cechom: czystość toalet 3,03 (+0,23), standard wagonów 3,20 (+0,22) oraz dostępność pociągów 3,28 (+0,12). Pociągi interREGIO uruchamiane są zwykle na znacznie dłuższych trasach, powoduje to konieczność prowadzenia sprzątanía toalet w czasie jazdy pociągu przez specjalne ekipy.

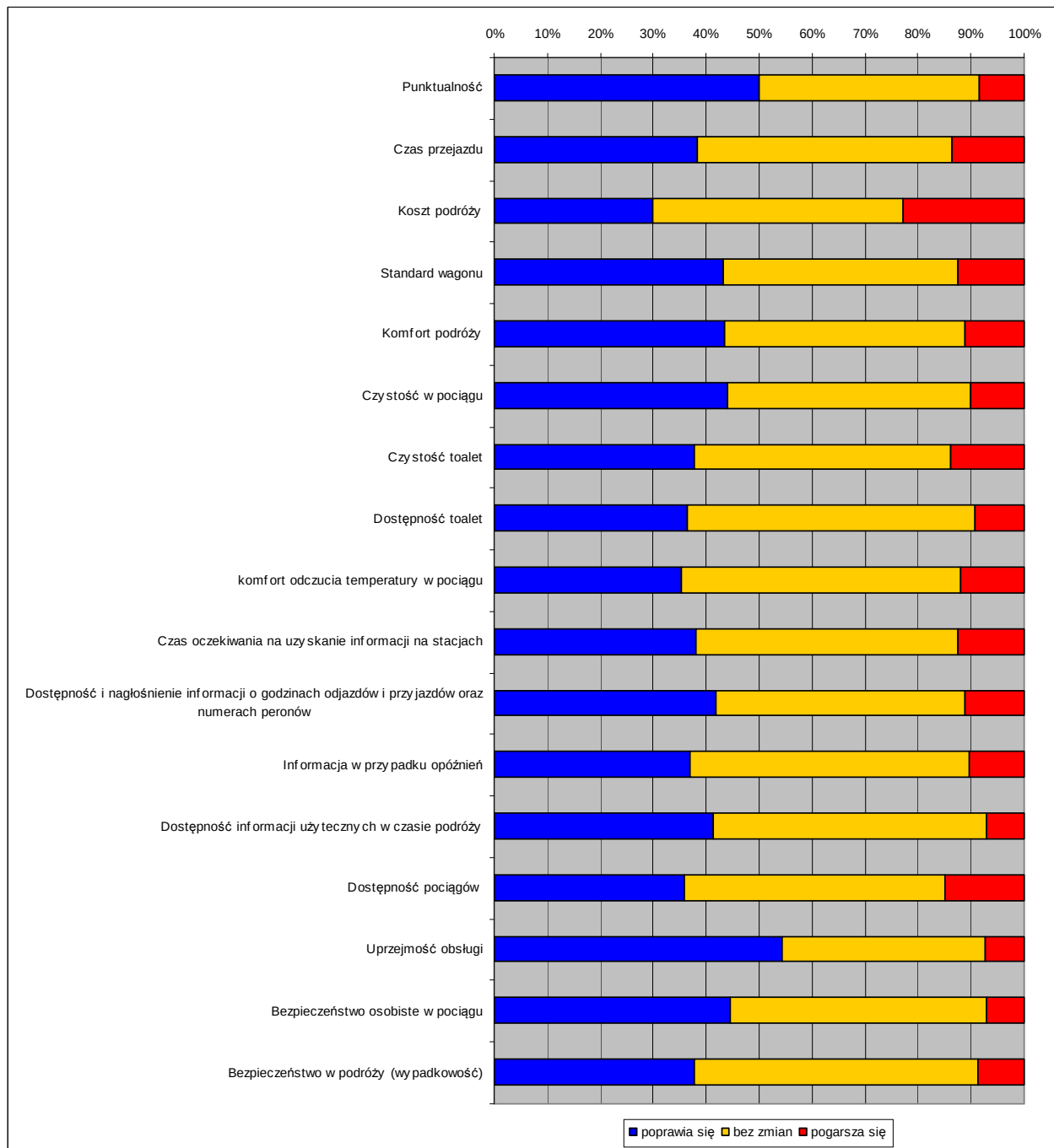
Pociągi interREGIO otrzymały oceny nieco gorsze od pociągów REGIO, natomiast zdecydowanie gorsze niż pociągi REGIOekspres we wszystkich badanych elementach. Pociągi interREGIO i REGIOekspres różnią się w zasadzie tylko wykorzystywanym do obsługi taborem. W pociągach REGIOekspres kursują wagony po kapitalnym remoncie, wyposażone w klimatyzację, a podróżni mają do dyspozycji gniazdko do podłączenia przenośnych urządzeń elektronicznych. Natomiast w pociągach IR są wykorzystywane wagony starszego typu. Reasumując, dużo gorsze oceny uzyskane przez pociągi interREGIO są związane z brakiem zmodernizowanego lub nowego taboru, co wpływa na całość zadowolenia klienta. Pokazuje to, iż standard taboru jest głównym czynnikiem zadowolenia klienta i należy dążyć do stałego podnoszenia standardu.

Przy ocenach subiektywnych opinii podróżnych należy zauważyć przewagę odpowiedzi „poprawia się” nad „pogarsza się” w prawie wszystkich badanych cechach. Wyjątkiem jest ocena parametru koszt podróży.

Tabela 11 Porównanie wyników badań z odczuciem respondentów w pociągach REGIOekspres

pociągi REGIOekspres						
Badane cechy	okresy badań			odczucia podróżnych		
	2011	2012	różnica	poprawia się	bez zmian	pogarsza się
Punktualność	3,79	3,96	0,17	276	230	47
Czas przejazdu	3,75	3,84	0,09	212	266	76
Koszt podróży	3,84	3,67	-0,17	166	262	127
Standard wagonu	3,63	3,76	0,13	240	248	69
Komfort podróży	3,77	3,77	0,00	243	254	62
Czystość w pociągu	3,70	3,74	0,04	247	256	57
Czystość toalet	3,47	3,54	0,07	211	270	77
Dostępność toalet		3,69		204	303	52
komfort odczucia temperatury w pociągu		3,65		197	293	67
Czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach	3,56	3,69	0,13	213	275	70
Dostępność i nagłośnienie informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerach peronów	3,71	3,76	0,05	233	263	62
Informacja w przypadku opóźnień	3,72	3,73	0,01	206	292	58
Dostępność informacji użytecznych w czasie podróży	3,84	3,77	-0,07	230	288	40
Dostępność pociągów	3,74	3,67	-0,07	199	271	83
Uprzejmość obsługi	4,08	4,19	0,11	304	214	41
Bezpieczeństwo osobiste w pociągu	3,84	3,93	0,09	249	270	40
Bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość)	4,03	3,96	-0,07	210	297	49

Rysunek 4 Odczucia respondentów na temat zmiany jakości usług w pociągach REGIOekspres



Zdecydowanie lepiej zostały ocenione pociągi **REGIOekspres**. Jednak w porównaniu z rokiem ubiegłym cztery parametry zostały ocenione gorzej. Różnice nie są duże wynoszą od 0,07 do 0,17 stopnia. Parametry, które zostały ocenione gorzej: koszt podróży 3,67 (-0,17), dostępność informacji czasie podróży 3,77 (-0,07), dostępność pociągów 3,67 (-0,07) oraz bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość) 3,96 (-0,07).



Kilka cech otrzymało nawet nieco wyższe oceny. Są to: punktualność 3,96 (+0,17), uprzejmość obsługi 4,19 (+0,11), standard wagonów 3,76 (+0,13). Jeden element został oceniony tak samo jak w ubiegłym roku: komfort podróży 3,77 (0,00).

Nawet czystość toalet została oceniona pozytywnie, na poziomie 3,54 (+0,07)

Ponadto w subiektywnej ocenie podróżnych w pociągach REGIOekspres wszystkie omawiane parametry wykazują znaczną przewagę opinii „poprawia się” i „bez zmian” nad opiniami „pogarsza się”

6. Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług.

Skargi, reklamacje i wnioski w Spółce „Przewozy Regionalne” przyjmowane i rozpatrywane są zgodnie 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 (Dz. U. UE L 315 z 03.12.2007 r.).
- 2) Ustawa „Prawo przewozowe” z dnia 15 listopada 1984 r. (Dz. U z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm. oraz Dz. U. z 2012 r. poz. 1173)
- 3) Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (DZ. U. z 2006r. Nr 38, poz. 266).

Szczegółowy tryb składania i rozpatrywania reklamacji w Spółce określony jest w art. 23 Regulaminu Przewozu (RPR), który dostępny jest na stronie internetowej www.przewozyregionalne.pl

Skargi i reklamacje przyjmowanie są w formie pisemnej i odpowiedzi podróżnym udzielają merytoryczne Biura Centrali i Zakłady PR w ciągu 30 dni lub miesiąca.

W 2012 roku do Spółki „Przewozy Regionalne” wpłynęło 16 976 spraw (skarg, reklamacji, wniosków); 93% spraw zostało rozpatrzonych, w tym 46% na korzyść pasażera:

- 3954 wniosków, z których rozpatrzono 3873, w tym 1146 pozytywnie;
- 3113 skarg, z których rozpatrzono 2703, w tym 1221 pozytywnie - przyznano odszkodowania w kwocie 1 212 zł;

- 9909 reklamacji, z których rozpatrzono 9137, w tym 4947 pozytywnie – przyznano odszkodowania w kwocie 28 273,56 zł.

Z powyższych reklamacji w 4991 przypadkach, dokonano zwrotu kosztów biletów w kwocie 136 999,69zł.

Ilościowy wykaz skarg reklamacji i wniosków w Spółce w 2012 roku przedstawia załączona tabela nr 12, w której uwzględnia się fakt, iż niektóre sprawy dotyczą więcej niż jednej kategorii.

Tabela 12 Skargi, reklamacje i wnioski w 2012r.

Przewozy Regionalne	Ogólna liczba otrzymanych spraw	Liczba rozpatrzonych spraw	w tym na korzyść pasażera	Suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań (zł)	Kategorie spraw									
					Punktualność i opóźnienia	Sprzedaż biletu	Zmiany w rozkładzie jazdy pociągów	Skomunikowanie pociągów	Warunki podróży w pociągu	Dostępność informacji przekazywanej podróżnym	Czystość i utrzymanie taboru kolejowego	Poziom bezpieczeństwa	Osoby niepełnosprawne	Pozostałe (wezwania do zapłaty oraz zwroty kosztów biletów)
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
wnioski	3954	3873	1146		11	5	529	67	29	18	2	6	11	3272
skargi	3113	2703	1221	1 212,31	337	576	251	188	269	261	139	22	16	641
reklamacje	9909	9137	4947	28 273,56	1309	686	124	154	62	94	35	20	26	7028
Razem	16976	15713	7314	29 485,87	1657	1267	904	409	360	373	176	48	53	10941

Rozpatrzone skargi , reklamacje, wnioski dotyczyły:

- 1) poziomu punktualności i opóźnieniem pociągów (odwołania, zmiany peronu odjazdów pociągów, rezygnacja z podróży) – 10,5%;
- 2) sprzedaży biletów (w kasie, w pociągu, internet) - 8,1%;
- 3) zmian w rozkładzie jazdy pociągów (przesunięcie godzin kursowania, likwidacja lub zwiększenie połączeń) – 5,7%;
- 4) skomunikowania pociągów (np.: różni przewoźnicy) – 2,6%;
- 5) warunków podróży (zapełnienie składu, zbyt mała ilość składów, frekwencja pasażerów, brak miejsc siedzących) – 2,3%;



- 6) dostępność informacji przekazywanej podróżnym (wizualnej i megafonowej na stacjach i przystankach oraz w pociągach) – 2,3%;
- 7) czystości i utrzymania taboru (czystość toalet, przedziałów, korytarzy, dostępność w toaletach wody, mydła, papieru, ogrzewanie pociągów, oznaczenie pociągu zapach powietrza) - 1,1%;
- 8) poziomu bezpieczeństwa osobistego (kradzież, zagubiony bagaż, uszczerbek na mieniu lub zdrowiu) – 0,3%;
- 9) zabezpieczenia potrzeb osób niepełnosprawnych (udzielona pomoc, informacja) – 0,3%; ponadto
- 10) wezwań do zapłaty, oraz zwrotów kosztów biletów, gdy podróżny rezygnuje z podróży (pozostałe) - 69,6%.

Średni czas rozpatrzenia sprawy w Spółce w 2012 roku wyniósł 25 dni.

7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Procedura postępowania w procesie przewozu osób niepełnosprawnych

Każdy Zakład Spółki "Przewozy Regionalne" sp. z o.o., którego obszarem działania jest dane województwo posiada opracowany i wdrożony „Regulamin obsługi osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej” lub ustalone procedury, w tym zakresie, szczegółowo określające sposób udzielania pomocy osobie niepełnosprawnej, uwzględniając możliwości personalne oraz techniczne poszczególnych stacji i przystanków osobowych.

Do realizacji zadania polegającego na udzielaniu pomocy osobom niepełnosprawnym planujących odbyć podróż koleją, przewoźnik wyznaczył osoby odpowiedzialne za prawidłową organizację procesu przewozu osób niepełnosprawnych.

Numery telefonów kontaktowych i adresy osób wyznaczonych do pomocy zostały umieszczone na stronie internetowej www.przewozyregionalne.pl w zakładce „informacja dla osób niepełnosprawnych” oraz na każdej stacji i przystanku osobowym, na których zatrzymują się pociągi obsługiwane przez Spółkę. Na stronie internetowej Spółki dostępne są również informacje dotyczące charakterystyki



peronów pod kątem dostępności dla osób niepełnosprawnych i z ograniczoną sprawnością ruchową oraz charakterystyka budynków dworcowych pod kątem dostępności dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Osoba wyznaczona przez Spółkę, po wcześniejszym jej (co najmniej 48 godzinnym) powiadomieniu telefonicznym lub mailowym o przewozie osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, udziela wyjaśnień, doradza i przygotowuje przejazd.

Do udzielania pomocy każdej osobie niepełnosprawnej, która się o nią zwróci, zobowiązani są wszyscy pracownicy zespołu bezpośredniej obsługi podróżnych. Drużyna konduktorska udziela pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu oraz zajmowaniu miejsc przez podróżnego w pociągu.

Spółka „Przewozy Regionalne” uruchomiła Infolinię dla osób niepełnosprawnych: 800 022 222 (czynną od poniedziałku do piątku oprócz świąt w godzinach 7.30 - 18.00)

Mając na uwadze osoby słabo słyszące, głuche, głuchonieme oraz anglojęzyczne w niżej wymienionych kasach biletowych zainstalowano wideotelefony – tłumacze on-line języka migowego oraz języka angielskiego.

1. Kielce
2. Kraków Główny
3. Łódź Kaliska
4. Poznań Główny
5. Rzeszów Główny
6. Szczecin Główny
7. Warszawa Centralna
8. Warszawa Wschodnia
9. Wrocław Główny

Zgodnie z art. 19 ust. 2 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007 r. osoby niepełnosprawne i o ograniczonej sprawności ruchowej są uprawnione do kupowania biletów bez dodatkowych opłat.

Z pomocy w podróży - po wcześniejszym zgłoszeniu telefonicznym lub mailowym – w 2012 roku skorzystało **801** osób niepełnosprawnych.