

SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI USŁUG ZA ROK 2014

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	3
Liczba uruchamianych pociągów	4
Informacje i bilety	5
Dostarczanie informacji podczas podróży	5
Sposób udzielania informacji	6
Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów	7
Sprzedaż biletów	8
Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	9
Struktura zatrudnienia	9
Porozumienia z innymi przewoźnikami kolejowymi	10
Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów	11
Odwołania pociągów	12
Plany awaryjne i plany zarządzania kryzysowego	13
Wymagania stawiane przez Spółkę dla przewoźników drogowych realizujących kolejową komunikację zastępczą	15
Informacja o czystości taboru.....	16
Czyszczenia taboru kolejowego	17
Miejsca wykonywania czyszczeń taboru kolejowego	17
Informacje pomiarach hałasu w pojazdach	18
Struktura eksploatowanego taboru kolejowego	19
Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług	20
Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej	22
Ważne wydarzenia kulturalne	24

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 w/w Rozporządzenia.

W oparciu o wytyczne objęte w/w Rozporządzeniem zostało opracowane przez spółkę Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. niniejsze sprawozdanie z realizacji świadczonych usług za rok 2014.

Wprowadzenie

Koleje Wielkopolskie to spółka prawa handlowego powołana do wykonywania kolejowych przewozów pasażerskich, w której 100% udziałów posiada województwo wielkopolskie.

Przewozy spółka prowadzi od czerwca 2011 roku i realizuje zadania przewozowe zlecone przez Samorząd Województwa Wielkopolskiego:

➤ od czerwca 2011r. - trakcja spalinowa

- ✓ **Leszno – Ostrów Wlkp.**
- ✓ **Leszno – Zbąszynek**

➤ od grudnia 2012r. - trakcja elektryczna

- ✓ **Zbąszynek – Poznań**
- ✓ **Poznań – Konin – Kutno**

➤ od grudnia 2011r. - trakcja spalinowa

- ✓ **Poznań – Wolsztyn**
- ✓ **Poznań – Wągrowiec – Gołańcz**

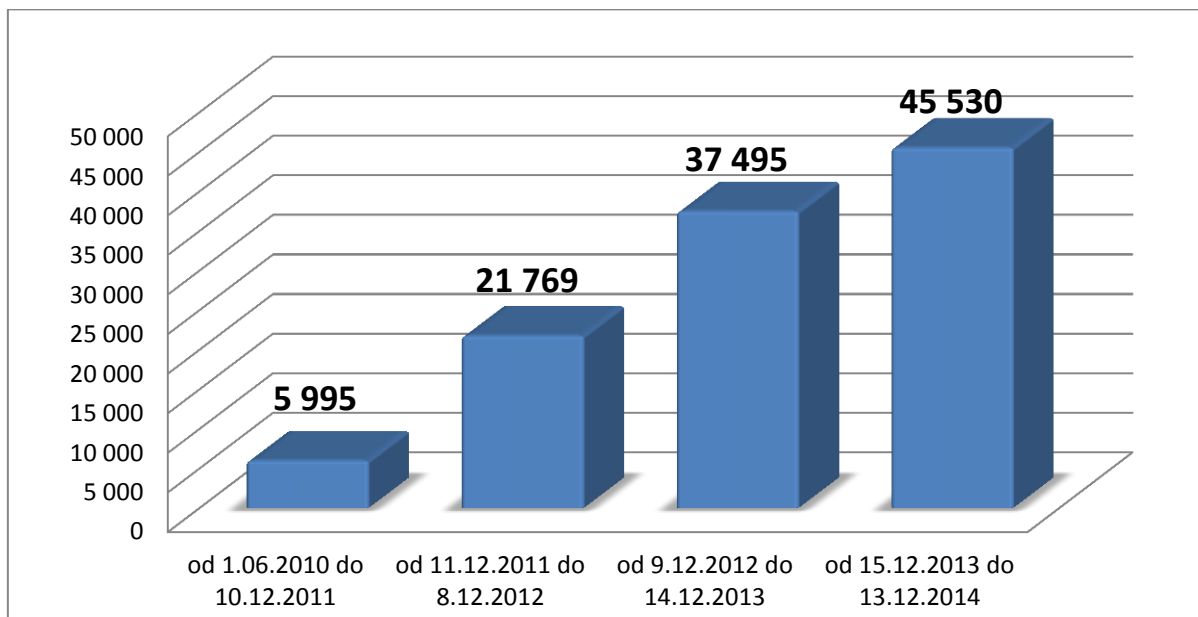
➤ od grudnia 2013r. - trakcja elektryczna

- ✓ **Poznań – Gniezno – Mogilno**





Liczba uruchamianych pociągów



**Liczba pociągów wjeżdżających i wyjeżdżających
(średnio w dobie)**

Stacja	Rozkład jazdy		
	2012/13	2013/14	2014/15
Poznań	95	128	137
Wolsztyn	26	28	28
Leszno	22	24	24
Ostrów Wlkp.	10	11	11
Konin	25	28	31
Gniezno	0	24	24

Informacje i bilety

Dostarczanie informacji podczas podróży

Informacje podczas podróży są dostarczane bezpośrednio przez pracowników drużyny konduktorskiej, która obsługuje pociąg za pomocą: urządzeń nagłaśniających lub osobiście, w przypadku pojawienia się takiej potrzeby. We wszystkich pojazdach znajdują się podstawowe informacje:

- przepisy przeciwpożarowe.
- przepisy porządkowe
- wyciąg z Taryfy Przewozowej – Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.

Ponadto wyeksponowane są dodatkowe informacje przydatne podczas podróży, takie jak: schemat obsługiwanych linii, informacja o opłatach dodatkowych, informacja o możliwości zakupu biletu w automacie biletowym, informacje związane z bezpieczeństwem podczas podróży (, informacja o zachowaniu bezpieczeństwa podczas wsiadania i wysiadania z pociągu).

Tablice kierunkowe (minimum po jednej na każdej stronie pojazdu kolejowego) posiadają możliwość wyświetlania numeru, rodzaju i nazwy pociągu, relacji, kursu, itp. Dodatkowe elektroniczne tablice informacyjne (świetlne) znajdują się wewnątrz pojazdu, informują o relacji pociągu, dacie, godzinie oraz następnej stacji. Pojazdy trakcji elektrycznej posiadają również system prezentacji wizualnej w postaci monitorów LCD z możliwością wyświetlania komunikatów, reklamy itp.

Sposób udzielania informacji

	Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Megafony	Strona internetowa spółki	Informacja wizualna na pociągach	Statyczna informacja wizualna
Rodzaj informacji						
Rozkład jazdy	+	+	-	+	-	+
Taryfy	+	+		+	-	+
Numery peronów przyj./odj. pociągów	-	-	+	+	-	+
Warunki dostosowania pociągu dla osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej	+	+	-	+	-	+
Opóźnienia pociągów	-	+	+	-	-	-
Warunki niższych opłat	+	+	-	+	-	+
Możliwość i warunki przewozu rowerów oraz innych usług	+	+	-	+	-	+
Wnoszenie skarg i reklamacji	+	+	-	+	-	+
Numer i relacja pociągu	+	+	+	+	+	+
Ogólne warunki umowy przewozu	+	+	-	+	-	+

Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

Informacje o rozkładzie jazdy pociągów Kolei Wielkopolskich dostępne są na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi spółki:

- na tablicach informacyjnych z rozkładem jazdy,
- na plakatach wywieszonych w gablotach informacyjnych,
- w kasach biletowych

Ponadto informacje o rozkładzie jazdy pociągów można uzyskać:

- u pracowników drużyn konduktorskich w pociągach
- na stronie internetowej www.koleje-wielkopolskie.com.pl
- na stronie internetowej www.e-podroznik.pl
- na stronie internetowej www.jakdojade.pl
- poprzez system iSMS, który służy do przekazywania informacji o istotnych wydarzeniach, zmianach w rozkładach jazdy, zdarzeniach losowych związanych z kursowaniem pociągów za pomocą wiadomości SMS.

Taryfa przewozowa dostępna jest na stronie internetowej spółki. Informacje o ofertach przewozowych Spółki przekazują również pracownicy kas biletowych na poszczególnych stacjach oraz drużyny konduktorskie w pociągach.

Informacje dotyczące numerów peronów, przy których zatrzymują się pociągi Kolei Wielkopolskich zamieszczone są na: tablicach informacyjnych stacji, plakatowych rozkładach jazdy znajdujących się w gablotach informacyjnych, stronie internetowej przewoźnika, wygłaszane są przez megafony, a także wskazane są na „liniowych” rozkładach jazdy wydawanych przez spółkę.

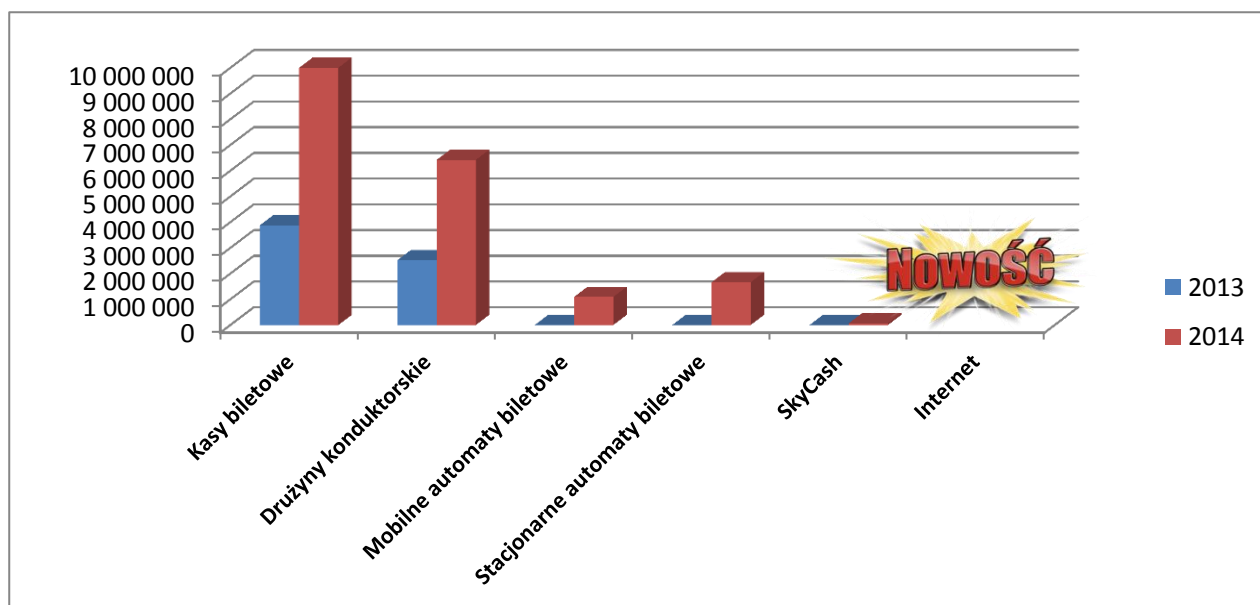
Sprzedaż biletów

Spółka posiada własną sieć sprzedaży biletów, co pozwala oferować zaawansowane metody sprzedaży, w tym:

- sprzedaż w kasach biletowych Kolei Wielkopolskich (13 kas obsługiwanych przez pracowników Spółki, 15 kas obsługiwanych przez agentów),
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółki Przewozy Regionalne,
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółki PKP Intercity,
- sprzedaż biletów w wybranych kasach spółki Koleje Mazowieckie,
- sprzedaż w stacjonarnych automatach biletowych – 15 sztuk,
- sprzedaż w mobilnych automatach biletowych, zainstalowanych w pojazdach trakcji elektrycznej,
- sprzedaż biletów przez telefon komórkowy (aplikacja SkyCash),
- sprzedaż biletów przez Internet (od grudnia 2014 r.)

W uruchamianych przez spółkę pociągach honorowane są wszystkie ulgi ustawowe, jak również wybrane oferty specjalne spółki Przewozy Regionalne. W ramach oferty możliwy jest zakup biletów jednorazowych oraz okresowych: tygodniowych, miesięcznych i kwartalnych.

Sprzedaż biletów na pociągi z podziałem na kanały dystrybucji



**Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji
i sprzedających bilety**

Informacje o pociągach spółki Koleje Wielkopolskie udzielane są w 28 własnych kasach biletowych, przez pracowników spółki Przewozy Regionalne na podstawie wzajemnej umowy, za pomocą megafonów na stacjach i przystankach.

	Stacje, na których zatrzymywały się pociągi KW	Stacje z własnymi kasami biletowymi	Stacje z obsługą kas agencyjnych	Stacje bez obsługi bezpośredniej
Liczba stacji	123	13	15	95

**Struktura zatrudnienia z podziałem na grupy zawodowe
związane z procesem zawodowym**

Zespół pracowniczy	Liczba pracowników
Maszynista	148
Konduktor	57
Kierownik pociągu	108
Kasjer (kasy własne)	50
Rewident	9
Pracownik utr. czystości	25
Pracownik utr. technicznego, w tym:	62
Leszno	6
Poznań	15
Zbąszynek	41



Porozumienia z innymi przewoźnikami kolejowymi

Nazwa spółki	Rodzaj współpracy
Przewozy Regionalne Sp. z o.o.	Umowa o wzajemnym honorowaniu biletów w razie opóźnień, awarii lub zawieszenia połączeń.
PKP Intercity S.A.	List intencyjny dotyczący współpracy odnośnie opracowania rozkładów jazdy przewoźników, które uwzględniałyby możliwości dogodnej podróży z przesiadką z wykorzystaniem pociągów uruchamianych przez obu przewoźników.

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

OPÓŹNIENIA															
Odcinek linii	Planowana ilość pociągów do uruchomienia	2012			Punktualność na przybyciu (%)	Planowana ilość pociągów do uruchomienia	2013			Punktualność na przybyciu (%)	Planowana ilość pociągów do uruchomienia	2014			Punktualność na przybyciu (%)
		Opóźnienie na przybyciu	(min.)	%			Opóźnienie na przybyciu	(min.)	%			Opóźnienie na przybyciu	(min.)	%	
Wągrowiec - Rogoźno Wlkp. *	460	0	0	0,00%	100,00%	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Poznań - Gołańcz	6 851	232	6 315	3,39%	96,61%	7 476	162	3 977	2,17%	97,83%	8 013	247	3 847	3,00%	97,00%
Poznań - Wolsztyn	5 673	93	3 243	1,83%	98,17%	5 763	213	4 156	3,90%	96,10%	6 826	252	4 240	3,43%	96,57%
Leszno - Zbąszynek	4 547	130	3 849	3,06%	96,94%	3 970	101	2 236	2,57%	97,43%	4 044	106	2 062	2,56%	97,44%
Leszno - Ostrów Wlkp.	3 855	425	12 823	11,95%	88,05%	3 197	251	7 397	7,90%	92,10%	3 252	63	1 474	2,00%	98,00%
Poznań - Zbąszynek **	551	64	1 762	15,38%	84,62%	7 046	251	6 320	3,53%	96,47%	7 032	332	5 102	4,59%	95,41%
Poznań - Kutno ***	775	133	3 494	23,13%	76,87%	9 878	831	17 531	8,25%	91,75%	10 075	649	8 012	6,38%	93,62%
Poznań - Mogilno ****	—	—	—	—	—	231	3	47	1,30%	98,70%	6 318	217	2 921	3,28%	96,72%
RAZEM:	22 718	1 077	31 486	5,11%	94,89%	37 561	1 812	41 664	4,84%	95,16%	45 560	1 866	27 658	3,98%	96,02%

* Wągrowiec - Rogoźno Wlkp. - styczeń, luty 2012; ** Poznań - Zbąszynek - linia od grudnia 2012; *** Poznań - Kutno - linia od grudnia 2012; **** Poznań - Mogilno - linia od grudnia 2013

Odwołania pociągów

- I. W pierwszym kwartale 2014 roku odwołano 19 pociągów, w tym 15 z zapewnieniem komunikacji zastępczej. Bez zapewnienia zastępczej komunikacji odwołano 4 pociągi.
 - 8 pociągów odwołano z powodu awarii i naprawy taboru,
 - 11 pociągów odwołano z powodu wypadków.
- II. W drugim kwartale 2014 odwołano 26 pociągów, w tym 23 z zapewnieniem komunikacji zastępczej. Bez zapewnienia zastępczej komunikacji odwołano 3 pociągi.
 - 10 pociągów odwołano z powodu awarii i naprawy taboru,
 - 15 pociągów odwołano z powodu wypadków,
 - 1 pociąg odwołano z powodu robót inwestycyjnych PLK.
- III. W trzecim kwartale 2014 odwołano 19 pociągów. Wszystkie pociągi w tym kwartale zostały odwołane z zapewnieniem komunikacji zastępczej.
 - 13 pociągów odwołano z powodu awarii i naprawy taboru,
 - 6 pociągów odwołano z powodu wypadków.
- IV. W czwartym kwartale 2014 odwołano 21 pociągów, w tym 20 z zapewnieniem komunikacji zastępczej. Bez zapewnienia zastępczej komunikacji odwołano 1 pociąg.
 - 11 pociągów odwołano z powodu wypadków,
 - 10 pociągów odwołano z powodu awarii i naprawy taboru.

Plany awaryjne i plany zarządzania kryzysowego

Zasady postępowania w przypadku zaistnienia zdarzenia kolejowego opisane są w procedurze Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem nr P/16 „Postępowanie w sytuacji wystąpienia zagrożenia lub zdarzenia”, „Instrukcji postępowania w sprawach wypadków, poważnych wypadków i incydentów kolejowych KW-11” zatwierdzonej decyzją Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego nr DBK-500-345/10/12 z dnia 27 grudnia 2012, oraz w „Instrukcji o postępowaniu w sprawach poważnych wypadków, wypadków i incydentów kolejowych oraz trudności eksploatacyjnych na liniach kolejowych Ir-8” PKP PLK S.A. Plany postępowania na wypadek zakłócenia w ruchu pociągów (także w okresie zimowym) zostały ujęte w „Instrukcji postępowania dyspozytora KW przy wystąpieniu zagrożenia lub zdarzenia” (zaktualizowanej w grudniu 2014) opracowanej na podstawie procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem nr P/15 „Przygotowanie planów postępowania na wypadek zagrożenia lub zdarzenia”, a także w „Wytycznych postępowania w warunkach zimowych spółki Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.”, wśród których jednym z załączników jest „Regulamin prowadzenia akcji zimowej”. Ww. dokumenty określają zadania pracowników Spółki w zakresie wzajemnego powiadamiania o sytuacji zagrożenia, powiadamiania innych podmiotów, np. zarządcy infrastruktury, policji, pogotowia ratunkowego, straży pożarnej, itp., postępowania po zaistnieniu sytuacji niebezpiecznej oraz raportowania wewnętrznego.

Zasady postępowania w sytuacjach kryzysowych określone są w ww. „Instrukcji postępowania dyspozytora KW przy wystąpieniu zagrożenia lub zdarzenia” jak również w „Zasadach organizacji systemu zarządzania kryzysowego w czasie wystąpienia zagrożeń oraz sytuacji kryzysowych na liniach kolejowych zarządzanych przez PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. oraz w budynkach i budowlach przeznaczonych do obsługi osób i rzeczy” i „Zasadach monitorowania bieżącej pracy eksploatacyjno – przewozowej i postępowania w czasie zaistnienia zagrożeń, sytuacji kryzysowych, innych wydarzeń na sieci zarządzanej przez PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. oraz w budynkach i budowlach przeznaczonych do obsługi osób i rzeczy”. Spółka Koleje Wielkopolskie jest zobowiązana przestrzegać i stosować się do ww. dokumentów na mocy §10 „Regulaminu przydzielania tras pociągów

i korzystania z przydzielonych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników kolejowych w ramach rozkładu jazdy pociągów 2013/2014” oraz załącznika 3A przywołanego regulaminu. Dokumenty te określają zadania i zasady współpracy przewoźnika kolejowego i innymi instytucjami (głównie zarządcą infrastruktury) po zaistnieniu sytuacji kryzysowej i powołaniu zespołu zarządzania kryzysowego odpowiedniego szczebla. Ostatnia aktualizacja przez zarządcę infrastruktury ww. dokumentów miała miejsce w kwietniu 2014 roku.

**Wymagania stawiane przez Spółkę dla przewoźników drogowych
realizujących kolejową komunikację zastępczą**

Dysponować taką ilością autobusów i mikrobusów, która zapewni prawidłową i całkowitą realizację usługi;

Autobusy i mikrobusy powinny znajdować się w bardzo dobrym stanie technicznym, posiadać aktualne ubezpieczenie i badanie techniczne;

W przypadku awarii autobusu/ mikrobusu, wykonawca zobowiązuje się do podstawienia na własny koszt autobusu zastępczego w takim samym standardzie;

Zobowiązany jest do utrzymywania pojazdów w czystości oraz w należyтым stanie technicznym.

Informacje o czystości taboru

Czyszczenie taboru eksploatowanego przez Spółkę jest wykonywane:

- 1) przez pracowników KW – czyszczenie elektrycznych i spalinowych zespołów trakcyjnych w Punkcie Utrzymania Taboru w Zbąszynku.
- 2) przez firmę zewnętrzną - czyszczenie EZT i SZT na wybranych stacjach i punktach utrzymania taboru KW.

W celu utrzymania czystości taboru wykonuje się czyszczenie, które polega m. in. na zamykaniu, odkurzaniu, myciu, dezynfekcji parowej, opróżnianiu śmieci, sprzątaniu WC, zgodnie z harmonogramem. Do czynności dodatkowych zalicza się napełnianie zbiorników wodą (wodowanie) i opróżnianie zbiornika fekaliów (WC).

Bieżące utrzymanie czystości taboru jest realizowane przez czyszczenie podstawowe i pobieżne. Spółka i wykonawcy stosują środki chemiczne wykorzystywane do czyszczenia w pełni biodegradowalne i niezagrożające środowisku naturalnemu, a ponadto spełniające wymagania Rozporządzenia (WE) nr 648/2004/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 31 marca 2004 r. w sprawie detergentów (Dz. U. L 104 z 08.04.2004, str. 1)¹.

¹ Źródło: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:02004R0648-20120419&qid=1421047469919&from=PL>, dostęp dnia 12.01.2015 r.

Czyszczenia taboru kolejowego

Rodzaj czyszczenia		Średnia liczba czyszczeń w miesiącu	
		Elektryczne zespoły trakcyjne	Spalinowe zespoły trakcyjne
okresowe	własne	10	9
	zlecone	12	5
podstawowe	własne	129	-
	zlecone	221	235
pobieżne	własne	28	27
	zlecone	1310	846

Miejsca wykonywania czyszczeń taboru kolejowego:

Trakcja spalinowa (SZT):

- Poznań (pobieżne, podstawowe, okresowe);
- Leszno (pobieżne, podstawowe, okresowe);
- Wągrowiec (pobieżne);
- Wolsztyn (pobieżne);
- Ostrów Wlkp. (pobieżne);
- Zbąszynek (pobieżne, podstawowe, okresowe).

Trakcja elektryczna (EZT):

- Zbąszynek (pobieżne, podstawowe wewn. i zewn., okresowe wewn. i zewn.);
- Poznań (pobieżne);
- Konin (pobieżne);
- Kłodawa (pobieżne);
- Mogilno (pobieżne);
- Gniezno (pobieżne).

Informacja o pomiarach hałasu w pojazdach

Pojazdy EN 76 i EN 57Akw spełniają następujące normy:

- PN-K-11000:1992 – Tabor kolejowy. Hałas. Ogólne wymagania i badania.;
- PN-K-11001:1990 – Ochrona pracy. Kabina maszynisty lokomotywy elektrycznej dwukabinowej. Metodyka badania hałasu.;
- PN-K-11003-1990 – ochrona pracy. Kabina maszynisty lokomotywy elektrycznej dwukabinowej. Metodyka. Badania drgań.

Rodzaj eksploatowanego taboru kolejowego (31.12.2014):

Tabor spalinowy:

- Spalinowy zespół trakcyjny typu SA105 – 1 szt.;
- Spalinowe zespoły trakcyjne typu SA108 – 4 szt.;
- Spalinowe zespoły trakcyjne typu SA132 – 11 szt.;
- Spalinowe zespoły trakcyjne typu SA134 – 2 szt.



Tabor elektryczny:

- Elektryczne zespoły trakcyjne EN76 – 22 szt.;
- Elektryczne zespoły trakcyjne EN57AKW – 6 szt.



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

Stosowane procedury

Skargi i reklamacje z tytułu świadczonych usług, jak również wnioski przyjmowane i rozpatrywane są na zasadach określonych w:

- Rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym,
- Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601, z późn. zm.),
- Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266).

Skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z **Regulaminem obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt – Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.** - § 22, § 23 oraz § 24.

Podróżny może złożyć reklamację:

- z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz,
- z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
- gdy w związku z nieokazaniem biletu w pociągu, może udowodnić, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

Skargi i reklamacje składa się w formie pisemnej:

- na adres pocztowy spółki Koleje Wielkopolskie;
- na adres e-mail reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl;
- w kasie biletowej;
- u drużyny konduktorskiej.

Złożone skargi/reklamacje powinny zawierać:

- datę sporządzenia skargi/reklamacji;
- nazwę i adres przewoźnika;
- imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej skargę/reklamację;
- tytuł oraz uzasadnienie skargi/reklamacji;
- kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
- podpis osoby uprawnionej do wniesienia skargi/reklamacji

Do skargi lub reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczące zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone kopie (np. przez upoważnionego, wystawcę, notariusza) innych dokumentów (np. poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, biletu okresowego lub dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej) związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.

Reklamacje dotycząca zawartej umowy przewozu lub sporządzonych wezwań do zapłaty podróży mogą składać nie później niż w terminie 3 miesięcy odpowiednio od dnia wykonania usługi lub otrzymania wezwania do zapłaty. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.

Odpowiedzi na skargi z zakresu praw i obowiązków podróżnego udzielane są w formie pisemnej w ciągu 20 dni od ich otrzymania. W uzasadnionych przypadkach pasażer zostaje poinformowany o wydłużeniu tego terminu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi.

Bieg przedawnienia zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji lub wezwania do zapłaty do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania do zapłaty i zwrócenia załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji lub wezwania do zapłaty.

Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

W oparciu o zapisy Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2017 r. oraz Rozporządzenia Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w zakresie udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym odbywającym podróż koleją spółka Koleje Wielkopolskie współpracuje m.in. z PKP Polskie Linie Kolejowe S.A., z PKP S.A. Oddział Gospodarowania Nieruchomościami, Centrum Bezpieczeństwa Dworców Kolejowych PKP S.A. oraz innymi przewoźnikami, w szczególności z PKP Intercity S.A. i Przewozy Regionalne Sp. z o.o.

Pomoc osobom niepełnosprawnym zapewniana jest, jeżeli o potrzebie jej udzielenia Koleje Wielkopolskie zostały powiadomione przynajmniej z 48-godzinnym wyprzedzeniem. Jeżeli takiego powiadomienia nie dokonano, Koleje Wielkopolskie dokonają wszelkich możliwych działań dla zapewnienia pomocy w taki sposób, aby osoba niepełnosprawna mogła odbyć podróż. Powiadomienie może się odbyć się drogą mailową na adres: dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl, osobiście w siedzibie spółki lub bądź też pod numer telefonu (061) 27 92 778. Koordynatorem wszelkich niezbędnych działań w celu udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym jest dyspozytor Kolei Wielkopolskich pełniący całodobowy dyżur. Każdorazowo przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz lokowaniu podróżnego w pociągu pomocy udziela drużyna konduktorska.

Usprawnienia dla niepełnosprawnych w pojazdach typu SA

SA 105

- dwa miejsca do przewozu inwalidów na wózkach inwalidzkich,
- WC z systemem podparć i poręczy dla niepełnosprawnych,

SA 108, 132, 134

- rampa ręczna
- dwa miejsca do przewozu inwalidów na wózkach inwalidzkich,
- modułowa kabina WC przystosowana dla niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich,

Usprawnienia dla niepełnosprawnych w pojazdach typu EN57

- podest mechaniczny,
- dwa miejsca do przewozu inwalidów na wózkach inwalidzkich,
- modułowa kabina WC przystosowana dla niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich,

Usprawnienia dla niepełnosprawnych w pojazdach typu EN76

- winda / podnośnik
- dwa miejsca do przewozu inwalidów na wózkach inwalidzkich,
- modułowa kabina sanitarna WC w systemie zamkniętym przystosowana dla niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich zgodnie z TSI PRM, z instalacją wodną sterowaną elektrozaworami (wykonanej z laminatu poliestrowo-szklanego).
- oznakowanie minimum 10% miejsc piktogramami jako miejsc dla osób uprzywilejowanych.

Ważne wydarzenia kulturalne, w których uczestniczyliśmy w 2014 roku

W minionym roku 2014 Koleje Wielkopolskie wspierały wydarzenia kulturalne i inicjatywy społeczne, które zachęcały do spędzania czasu w ciekawy sposób. Spółka patronowała wielu wydarzeniom w regionie, o których informowaliśmy przede wszystkim za pomocą ogłoszeń wyświetlanych na monitorach w naszych pojazdach oraz publikacji prasowych.

Uczestniczyliśmy m.in. w takich wydarzeniach jak:

- Ogólnopolska akcja honorowego oddawania krwi „Kolej na wakacje porusza donację”
- Spektakl historyczny „Śpiący Rycerze Królowej Jadwigi” w Murowanej Goślinie
- Festiwal Akademia Gitary
- Festiwale i wydarzenia w Muzeum Rolnictwa w Szreniawie
- Cykl imprez w ramach Dni Zbąszyńka 2014
- XII Międzynarodowy Turniej Koszykówki w Gnieźnie

