

**Die Länderbahn CZ s.r.o.**

U Studánky 39/1
400 07 Ústí nad Labem
Česká republika

Značka/č.j.: Zprava_2023_ERA_DLBCZ

Vaše zn.: ---

Vaše č.j.: ---

Vyřizuje: Michal Barták

Mob.: ---

E-mail: michal.bartak@laenderbahn.com

Datum: 9. 5. 2024

**European Railway Agency
(ERA)**

**120 rue Marc Lefrancq
F-59300 Valenciennes
France**

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě za rok 2023

Kontaktní údaje na zástupce železničního podniku

Název společnosti:	Die Länderbahn CZ s.r.o.
Zkratka společnosti:	DLBCZ
Stát:	CZ
Oslovení:	Pan
Příjmení:	Barták
Jméno:	Michal
Email:	Michal.Bartak@laenderbahn.com

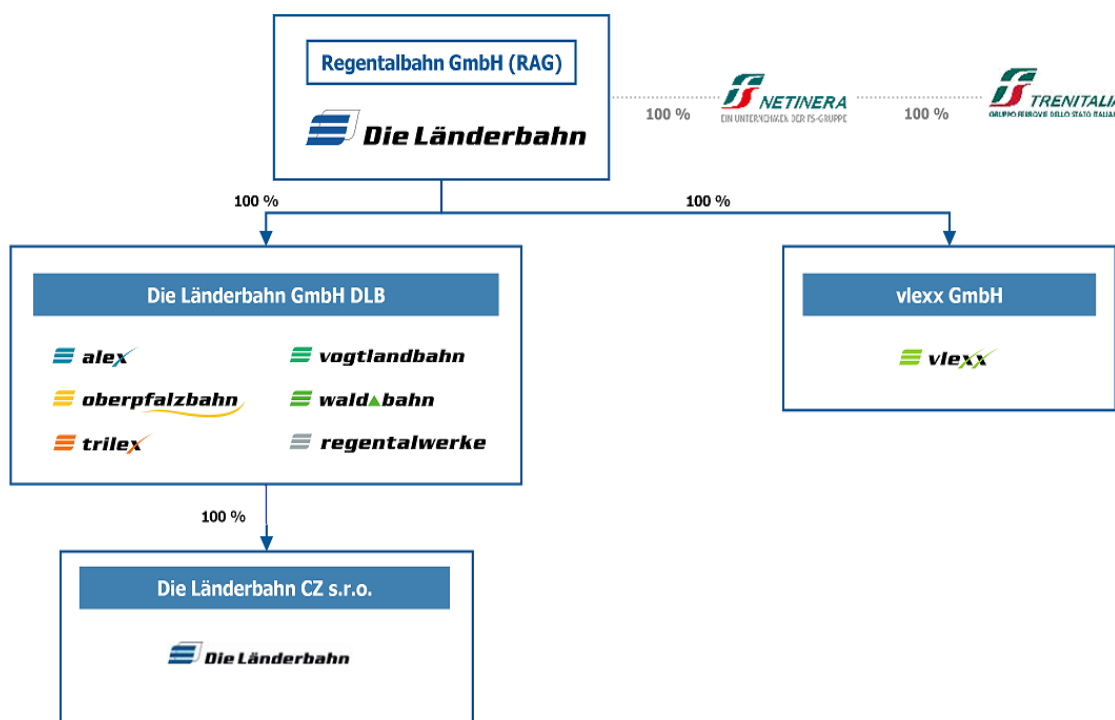


Úvodem

Jsme soukromý železniční dopravce s mateřskou společností v Německu působící na českém trhu již od roku 2010. Historie společnosti Länderbahn má počátky již v roce 1889. Od roku 2011 patří Länderbahn pod společnost NETINERA Deutschland GmbH. Po sloučení od roku 2015 figuruje společnost pod názvem „Die Länderbahn GmbH DLB“.

Dceřinná společnost Die Länderbahn CZ s.r.o. byla založena v roce 2019.

Hlavním cílem je neustálé zlepšování kvality služeb a spokojený cestující – zákazník. Cestujícím nabízíme profesionální přístup, informovanost a komfort cestování spojený s čistotou a bezpečností našich vozidel.



Společnost DLB CZ poskytuje svoje služby na linkách:

- U12 Osek město – Lužná u Rakovníka
- U14 Jirkov – Lužná u Rakovníka
- L4 Rumburk – Mladá Boleslav město
- L2 Liberec – Česká Lípa – Děčín hl.n.

- T7/S58 Rakovník – Kralovice u Rakovníka a zpět

Sezónní doprava:

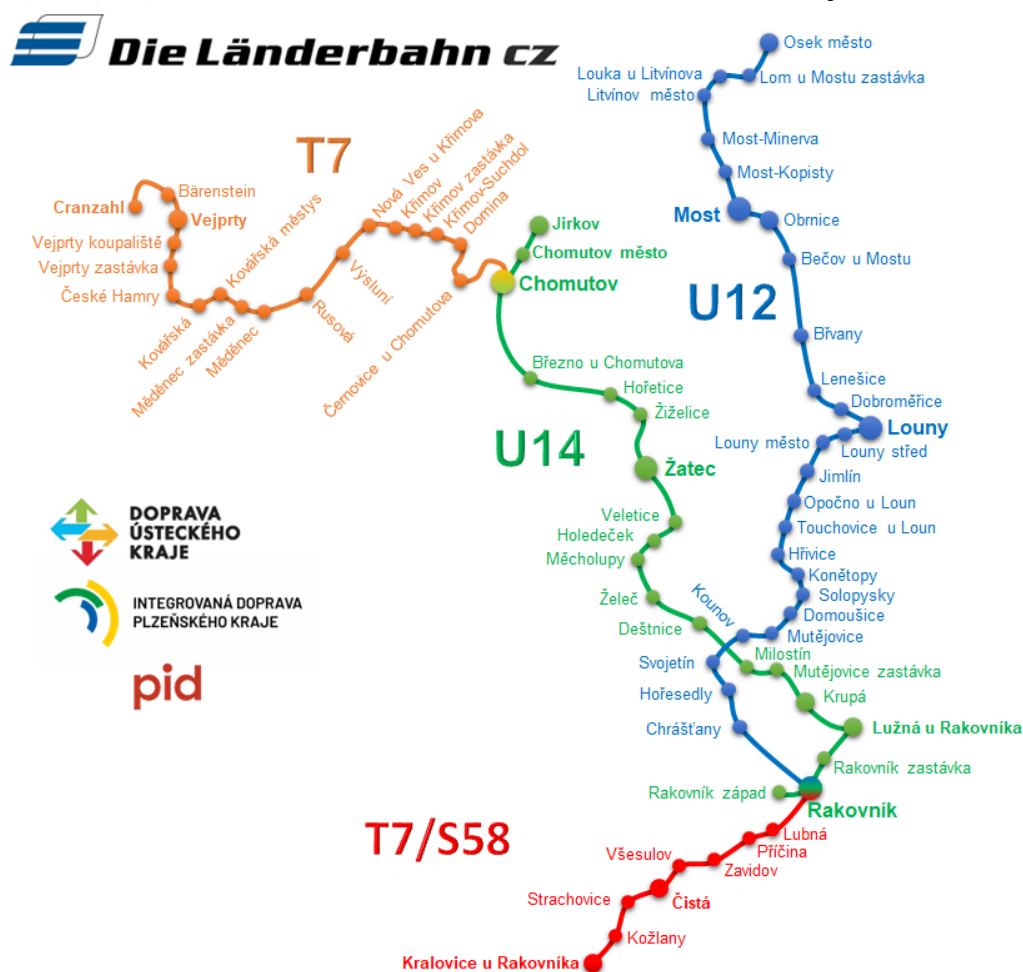
T9 Liberec – Varnsdorf – Panský – Mikulášovice dolní nádraží

T7 Chomutov – Vejprty (– Cranzahl) a zpět

T2 Rumburk – Panský – Mikulášovice dolní nádraží

L24 Liberec – Doksy

Společnost Die Länderbahn CZ s.r.o. provozuje v rámci závazku veřejné služby drážní dopravu v České republice od roku 2019 na území Ústeckého, Středočeského a Libereckého kraje na linkách U12, U14, T7, L4 a L2. Od roku 2023 na území Středočeského kraje na lince T7/S58.







Informace a přepravní doklady

- Cestující jsou o stanicích a zastávkách informováni pomocí audiovizuálního informačního systému ve vozidle. Během jízdy jsou pak cestující servisním personálem informováni o přípojích v přestupních uzlech a koncových stanicích pomocí přenosné osobní pokladny (POP) a ze služebních telefonů, včetně vyhledání spojení v systému pro jízdní řády. Ve vlaku jsou dále k dispozici vyvěšené jízdní řády, turistické mapky z okolí tratě, TFT monitory s informací o průběhu trasy a propagační materiály integrovaných dopravních systémů příslušných krajů. Tarifní informace si cestující mohou sami vyhledat také na webu dopravce.
- Cestovní informace o tarifech, jízdních řádech, pravidlech pro nákup jízdních dokladů v oblastech jednotlivých integrovaných doprav, výhodném cestování pro skupiny, tipech na výlety, možných přípojích apod. jsou poskytovány na zákaznické telefonní lince, prostřednictvím emailu, přes kontaktní formulář přímo z internetových stránek dopravce nebo osobně v zákaznickém centru. Ve stanicích, kde má dopravce zřízeny kanceláře (pokladny), jsou veškeré dotazy cestujících zodpovídaný zaměstnanci dopravce nebo jinými pověřenými osobami dopravce během jejich pracovní doby.
- Informace o jízdních řádech a tarifech jsou také uveřejněny v elektronické podobě na stránkách dopravce www.laenderbahn.cz. Dále jsou jízdní řády spojů dopravce zveřejněny ve všech stanicích a zastávkách provozovatelem dráhy v souladu se zákonem č. 266/1994 Sb., o drahách, v platném znění a ve vozech dopravce. Cestujícím jsou ve vlacích i na vybraných místech k dispozici zdarma kapesní jízdní řády. O nástupišťích a odjezdových kolejích se cestující dozví z odjezdových tabulí (informačních panelů, vývěsek) provozovatele dráhy a prostřednictvím staničního rozhlasu. Během výluk nechá dopravce vyvěsit příslušné výlukové jízdní řády ve stanicích a na zastávkách NAD.
- Prodej přepravních dokladů zajišťuje servisní personál ve vlaku, který je vybaven přenosnými osobními pokladnami (POP), nebo zákaznické centrum prostřednictvím osobních pokladen (MOP), a to v papírové podobě či jako elektronický záznam na bezkontaktní čipové kartě.
- Veškeré informace a prodej přepravních dokladů cestujícím zajišťuje jízdní personál ve vlacích, pokud na železniční stanici v místě odjezdu není výdejna přepravních dokladů nebo dostupné automaty pro prodej přepravních dokladů. Všem cestujícím bez rozdílu je umožněno zakoupit přepravní doklady ve vlaku bez dodatečných nákladů.
- Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace jsou poskytovány v zákaznickém centru a na telefonické zákaznické lince, v době pobytu vlaku ve stanici nebo během jeho jízdy. Další možností poskytování informací pro výše zmíněnou skupinu cestujících představuje písemné kontaktování dopravce s možností požadavku na přepravu na základě předem objednaného termínu.



Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

- V roce 2023 bylo vypraveno celkem 36 419 vlaků osobní dopravy.

Zpoždění

- Míra plnění grafikonu vlakové dopravy byla za DLB CZ splněna na 93,29 % (zpoždění 6 min a více).

Provozní mimořádnosti

Dopravce řeší mimořádné události v drážní dopravě na základě schváleného interního procesu **Management mimořádných událostí**, který popisuje povinnosti a závazné postupy konkrétních osob dopravce při vzniku mimořádnosti v drážní dopravě včetně následného vyhodnocení mimořádné události.

Dále jsou k dispozici vedením společnosti schválené procesy, související provozní dokumenty a směrnice, které se vztahují na oblast bezpečnosti a potencionálních rizik, které vyplývají z provozování drážní dopravy:

- a) Bezpečnostní politika DLB CZ
- b) Pravidla BOZP a PO – Vnitřní předpisy BOZP
- c) Interní předpisy pro provozování drážní dopravy:
 - DLB 1 – MU – PŘEDPIS PRO OHLAŠOVÁNÍ A ŠETŘENÍ MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ
 - DLB – MB – MANAGEMENT BEZPEČNOSTI
- d) Posouzení rizik
- e) Nehoda s dopadem na životní prostředí

Odřeknutí dopravních spojů

Odřeknutí dopravních spojů jako části spoje v procentech dle kategorie spoje (mezinárodní, vnitrostátní, dálkové, regionální, městské/příměstské)

Za sledované období bylo evidováno odřeknutí 77 vlaků v celé trase.

Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

- Čistota vozidel je zajišťována pravidelným vnějším mytím a vnitřním čištěním.
- Toalety jsou dostupné ve všech vozidlech a ve vybraných železničních stanicích.



- Společnost Die Länderbahn CZ s.r.o. nemá vlastní zařízení pro cestující. Disponuje pouze kanceláři v Lounech a v Ústí nad Labem. Čekárny pro cestující jsou majetkem Českých drah, a.s., nebo majetkem Správy železnic, s.o.

Průzkum spokojenosti zákazníků

- Spokojenost cestujících je zajišťována individuálním přístupem a dotazy cestujícím přímo.
- Nepravidelně provádíme dotazy prostřednictvím internetových služeb.
- Velkou váhu přikládáme ohlasům a připomínkám cestujících, které jsou nám zprostředkovány objednavateli dopravy.

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

Při prodeji přepravních dokladů informuje dopravce cestující v případě jejich dotazu o jejich právech a povinnostech, což vyplývá z článku 29 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě.

Dále je na vývěsné ploše ve vozidlech vyvěšen výtah ze smluvních přepravních podmínek. Ten je rovněž zveřejněn na internetových stránkách dopravce a vyhlášením v Přepravním a tarifním věstníku Ministerstva dopravy (při změně smluvních přepravních podmínek). Cestující ve vlaku se mohou obrátit přímo na průvodčího při prodeji jízdenek.

Reklamace, stížnosti, náměty apod. může cestující uplatnit na zákaznické telefonní lince, prostřednictvím emailu, přes kontaktní formulář přímo z internetových stránek dopravce, písemně na adresu sídla dopravce, na pokladní přepážce nebo osobně v zákaznickém centru.

V roce 2023 bylo doručeno celkem:

- 191 stížností;
- 47 připomínek;
- 30 pochval;
- 3.324 dotazů.

Případy odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb jsou řešeny vždy individuálně s příslušným cestujícím, který reklamuje službu nebo uplatní stížnost vůči dopravci. Po prošetření daného případu, včetně vysvětlení provozního personálu, kdy je uznána oprávněnost reklamace či stížnosti, je přistoupeno ke kompenzaci nebo návrhu řešení, např. k vrácení uhrazeného jízdného, včetně úhrady příslušných prokázaných nezbytných souvisejících nákladů.



Míra oprávněnosti stížností byla mnohdy sporná, avšak všechny stížnosti byly bezodkladně vyřešeny. Nejvíce stížností se týkalo výlukové činnosti – omezení provozu ze strany provozovatele infrastruktury Správy železnic, s.o.

Stížnosti na konstrukci jízdního řádu byly projednány s objednateli s tím, že se se podněty využily pro konstrukci jízdního řádu na následující možné období. Většina dotazů byla zaměřena na jízdní řády, výlukovou činnost poté následovaly ztráty a nálezy.

Pro informovanost cestujících jsou vydávány kapesní jízdní řády, informace o výlukách a změnách. Dále jsou distribuovány různé reklamní letáky s tipy na výlet nebo na výhodné jízdenky. V provozu jsou samozřejmě také internetové stránky. Ve vlacích jsou k dispozici vývěsné plochy, které slouží především k informovanosti cestujících o nabídkách společnosti Die Länderbahn CZ s.r.o., ale slouží také jako reklamní plochy.

Kvalita služeb je také průběžně diskutována s objednateli.

Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

Pro pomoc zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace je k dispozici servisní personál na vlaku. Vozidla disponují nájezdovými rampami. Společnost se také pravidelně účastní jednání Správy železnic, s.o. a Národní rady osob se zdravotním postižením České republiky, zaměřené na problematiku cestování osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Vozidla pro osobní dopravu

V jízdním řádu 2023 byly na pravidelné nasazení následující motorové vozy a jednotky:

- Na linkách U12, U14 a T7 jsou provozovány motorové jednotky řady BR 654 Regiosprinter.
- Na linkách L2, L4 a L7 jsou provozovány motorové jednotky řady BR 642 Siemens Desiro se záložním vozidlem BR 650 RegioShuttle



BR 642



BR 654



BR 650



Kontrolní činnost

Při přepravních kontrolách nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky. Probíhají i četné kontroly ze strany objednatelů, kde zjištěné nedostatky byly odstraněny nebo byl vytvořen plán, pro nutné dlouhodobější realizace. Došlo i k několika sankcím za nedodržení standardů kvality.

Obdrželi jsme také náměty na případné zlepšení. Aby se případným nedostatkům zabránilo, jsou podněty cestujících nebo objednavatelů zahrnuty do pravidelných školení provozních zaměstnanců.

V Ústí nad Labem dne 9. května 2024.

Ing. Michal Barták
jednatel
Die Länderbahn CZ s.r.o.

Na vědomí:
Dražní úřad Praha