

**SPRAWOZDANIE  
Z REALIZACJI USŁUG  
ZA ROK 2012**

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 2012.

## Wprowadzenie

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

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

### ➤ od czerwca 2011r. - trakcja spalinowa

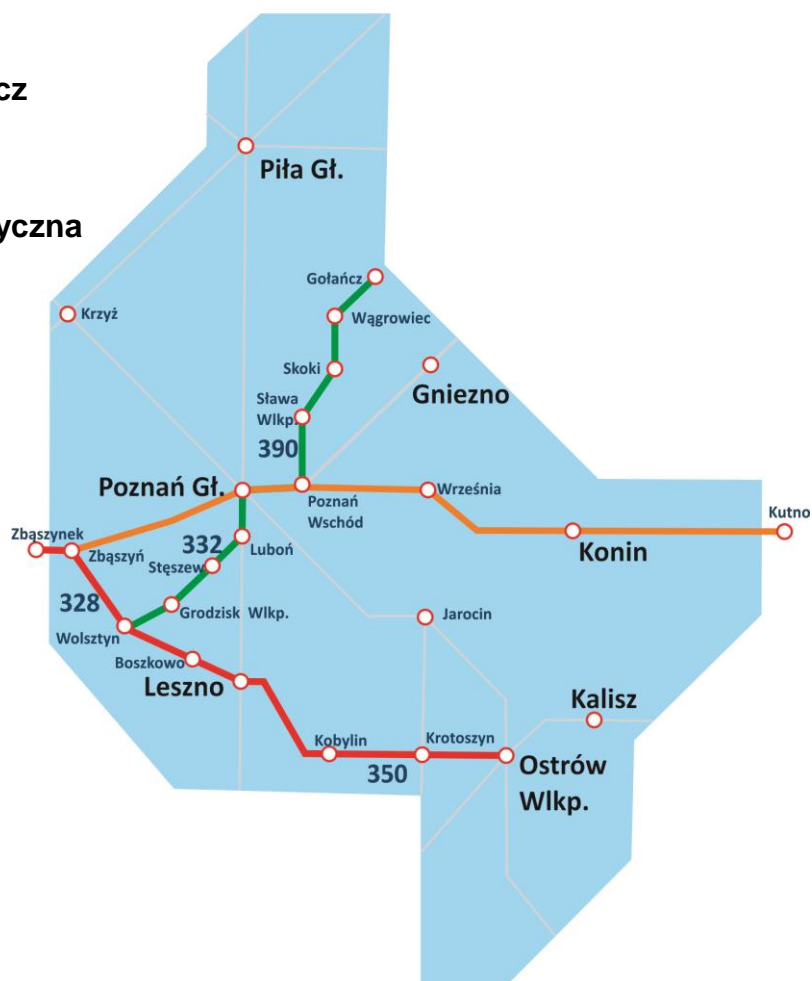
- ✓ Leszno – Ostrów Wlkp.
- ✓ Leszno – Zbąszynek

### ➤ od grudnia 2011r. - kolejne odcinki trakcji spalinowej

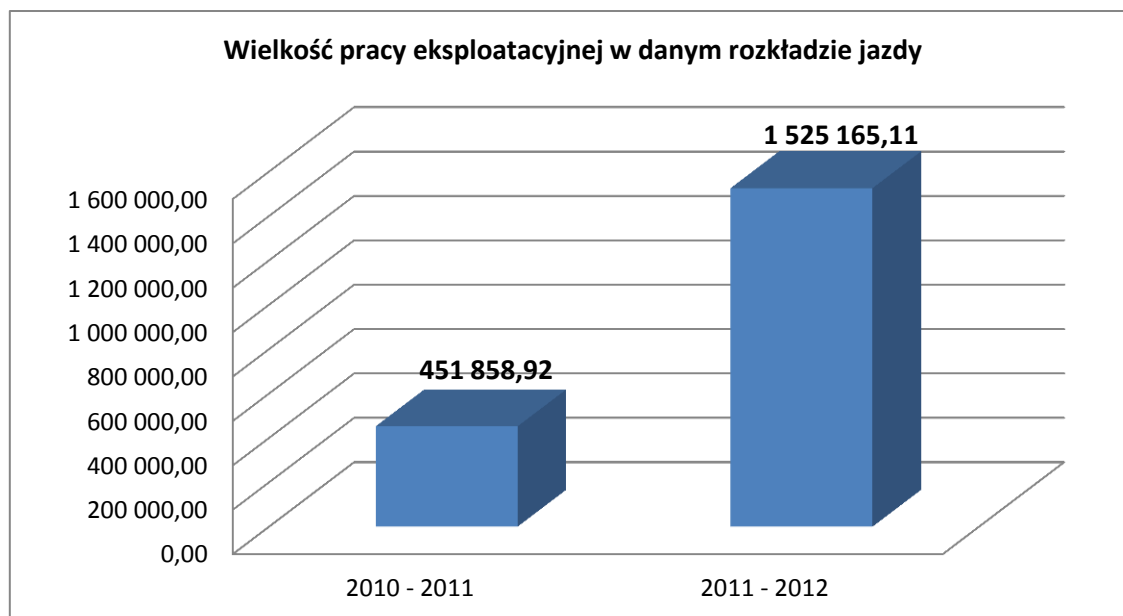
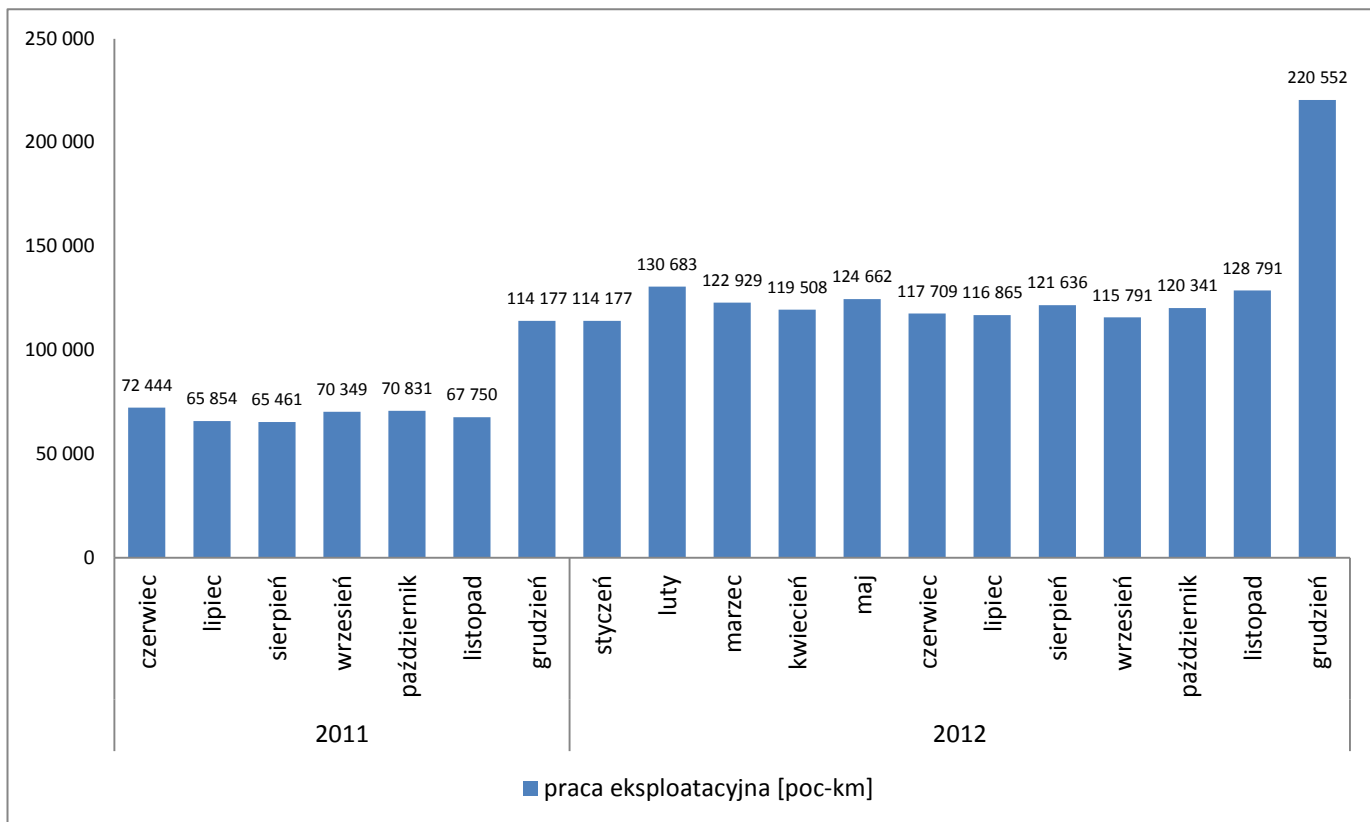
- ✓ Poznań – Wolsztyn
- ✓ Poznań – Wągrowiec – Gołańcz

### ➤ od grudnia 2012r. - trakcja elektryczna

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



## Praca eksploatacyjna



## **Informacje i bilety**

### **Dostarczanie informacji podczas podróży**

Informacje podczas podróży są dostarczane bezpośrednio przez pracowników drużyny konduktorskiej, za pomocą urządzeń nagłaśniających. We wszystkich pojazdach znajdują się również następujące podstawowe informacje:

- przepisy przeciwpożarowe.
- przepisy porządkowe
- wyciąg z Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt – Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.

Ponadto wyeksponowane są dodatkowe informacje przydatne podczas podróży, takie jak: schemat obsługiwanych linii, informacja o alternatywnych możliwościach zakupu biletu (SkyCash), informacja o opłatach dodatkowych, informacje związane z bezpieczeństwem podczas podróży.

Dwie tablice kierunkowe (po jednej na każdej stronie pociągu) posiadają możliwość wyświetlania numeru, rodzaju i nazwy pociągu, relacji, kursu itp. Dodatkowe elektroniczne tablice informacyjne (świetlne) znajdują się wewnątrz i na zewnątrz pojazdu, które informują o relacji pociągu, dacie, godzinie oraz następnej stacji. Wybrane pojazdy posiadają również system prezentacji wizualnej w postaci monitorów LCD z możliwością wyświetlania bieżących komunikatów, reklamy, filmu itp.

## Sposób udzielania informacji

Rodzaj informacji	Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Megafony	Strona internetowa spółki	Informacja wizualna na pociągach	Stacyczna 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	+	+	-	+	-	+

\* obsługiwane przez Zarządcę linii

## **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 informacji odnośnie rozkładu jazdy udzielają pracownicy drużyn konduktorskich w pociągach oraz można je znaleźć na stronie internetowej [www.koleje-wielkopolskie.com.pl](http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl)

Taryfa przewozowa dostępna jest na stronie internetowej spółki. Informacji odnośnie ofert cenowych udzielają również pracownicy kas biletowych na poszczególnych stacjach oraz drużyn konduktorskich w pociągach.

Informacje dotyczące numerów peronów zamieszczone są na plakatowych rozkładach jazdy znajdujących się w gablotach informacyjnych oraz wygłaszane są przez megafony.

## Sprzedaż biletów

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

- sprzedaż w kasach biletowych Kolei Wielkopolskich (10 kas własnych, 13 kas agencyjnych),
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółki Przewozy Regionalne
- sprzedaż w mobilnych automatach biletowych,
- sprzedaż biletów przez telefon komórkowy (aplikacja SkyCash)

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

## Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Informacje o pociągach spółki Koleje Wielkopolskie udzielane są w 23 punktach sprzedaży biletów oraz na podstawie umowy także przez pracowników spółki Przewozy Regionalne. Informacje udzielane są podróżnym także za pomocą megafonów przez pracowników spółek Przewozy Regionalne oraz PKP Polskie Linie Kolejowe.

	Stacje, na których zatrzymywały się pociągi KW	Stacje z własnymi kasami biletowymi	Stacje z obsługą kas agencyjnych	Stacje bez obsługi bezpośredniej
Liczba stacji	115	10	13	92



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

### Zestawienie punktualności i odwołania pociągów za rok 2012.

	liczba pociągów		ogółem		w tym opóźnionych:								punktualność na przybyciu (%)	liczba pociągów odwołanych
					do 5 minut		od 5 do 60 minut		od 61 do 119 minut		powyżej 120 minut			
	planowanych do uruchomienia	uruchomionych	liczba	czas opóźnień (min)	liczba	czas opóźnień (min)	liczba	czas opóźnień (min)	liczba	czas opóźnień (min)	liczba	czas opóźnień (min)		
<b>I kwartał</b>	5 824	5 379	182	6 166	34	157	119	3 267	21	1 614	8	1 128	97%	445
<b>II kwartał</b>	4 880	4 846	222	2 937	128	557	86	1 697	8	683	-	-	95%	34
<b>III kwartał</b>	4 703	4 483	410	5 756	188	815	208	3 602	14	1 339			91%	220
<b>IV kwartał</b>	5 621	5 447	690	12 600	284	1 139	373	6 464	23	2 895	10	2 102	87%	174
<b>razem</b>	21 028	20 155	1 504	27 459	634	2 668	786	15 030	66	6 531	18	3 230	93%	873

## **Odwołanie pociągów**

W pierwszym kwartale 2012 roku odwołano 445 pociągów. Za wszystkie pociągi wprowadzono zastępczą komunikację autobusową:

- 60 pociągów odwołano z powodu braku rezerwy taborowej,
- 385 pociągów odwołano ze względu na awarie taboru.

W drugim kwartale 2012 roku odwołano 34 pociągi, jednocześnie zapewniono komunikację zastępczą.

- 2 pociągi odwołano z powodu awarii lokomotywy OI 49-59 spółki PKP CARGO
- 11 pociągów odwołano w wyniku planowych prac inwestycyjnych prowadzonych przez PKP PLK S.A.
- 21 pociągów odwołano z powodu awarii i naprawy taboru.

W trzecim kwartale 2012 roku odwołano 220 pociągów, w tym dla 213 zapewniono komunikację zastępczą. Bez zapewnienia komunikacji zastępczej pozostało 7 pociągów.

- 30 pociągów odwołano z powodu braku rezerwy taborowej
- 44 pociągi odwołano z powodu wypadków i braku taboru zastępczego
- 146 pociągów odwołano z powodu awarii i naprawy taboru

W czwartym kwartale 2012 roku odwołano 174 pociągi, w tym dla 163 zapewniono komunikację zastępczą. Bez zapewnienia komunikacji zastępczej pozostało 9 pociągów .

- 125 pociągów odwołano z powodu prac inwestycyjnych PKP PLK S.A.
- 26 pociągów odwołano z powodu wypadków
- 23 pociągi odwołano z powodu awarii 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” opracowanej na podstawie procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem nr P/15 „Przygotowanie planów postępowania na wypadek zagrożenia lub zdarzenia”, a także w „Wytocznych postępowania w warunkach zimowych spółki Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.”, wśród których jednym z załączników jest „Regulamin prowadzenia akcji zimowej”.

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”.

## **Informacja o czystości taboru do raportu rocznego**

Usługi czyszczenia taboru kolejowego eksploatowanego przez Spółkę wykonują wyspecjalizowane firmy sprzątające, wyłonione w ramach przeprowadzonych przetargów publicznych. Realizacja czyszczenia odbywa się na podstawie zawartej umowy z wykonawcą w miejscach i ilościach zgodnych z miesięcznym harmonogramem. Wykonawcę obowiązują zawarte w umowie szczegółowe wymagania dotyczące utrzymania w czystości taboru kolejowego.

W celu utrzymania czystości taboru wykonuje się czyszczenie, które polega m. in. na zamiataniu, odkurzaniu, myciu, dezynfekcji parowej, opróżnianiu śmieci, sprzątaniu WC, zgodnie z harmonogramem. Podstawowym rodzajem utrzymania w czystości autobusów szynowych i elektrycznych zespołów trakcyjnych jest czyszczenie okresowe, wykonywane raz w miesiącu. Bieżące utrzymanie w czystości taboru jest realizowane przez czyszczenie podstawowe i pobieżne. Do obowiązków wykonawcy należy także utrzymanie stanu higieniczno-sanitarnego toalet, dostępnych dla pasażerów w każdym pojeździe. Do czynności dodatkowych zalicza się napełnianie zbiorników wodą (wodowanie) i opróżnianie zbiornika fekalii (WC).

Od wykonawcy wymagane jest stosowanie środków chemicznych wykorzystywanych do czyszczenia w pełni biodegradowalnych i nie zagrażających środowisku naturalnemu, a ponadto spełniających wymagania Rozporządzenia 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).

**Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego:**

**Czyszczenie okresowe** – średnio 6 autobusów szynowych w miesiącu i 15 elektrycznych zespołów trakcyjnych w miesiącu,

**Czyszczenie podstawowe** – średnio 152 autobusów szynowych w miesiącu i 120 elektrycznych zespołów trakcyjnych w miesiącu

**Czyszczenie pobieżne** – średnio 600 autobusów szynowych w miesiącu, 1200 elektrycznych zespołów trakcyjnych w miesiącu

**Miejsca wykonywania czyszczeń taboru kolejowego:**

**Trakcja spalinowa (autobusy szynowe):**

- Poznań (pobieżne, podstawowe wewn., okresowe wewn.),
- Leszno (pobieżne, podstawowe wewn. i zewn., okresowe wewn. i zewn.),
- Wągrowiec (pobieżne),
- Wolsztyn (pobieżne),
- Ostrów Wlkp. (pobieżne),
- Zbąszynek (pobieżne).

**Trakcja elektryczna (elektryczne zespoły trakcyjne):**

- Zbąszynek (pobieżne, podstawowe wewn. i zewn., okresowe wewn. i zewn.),
- Poznań (pobieżne),
- Konin (pobieżne),
- Kutno (pobieżne),
- Kłodawa (pobieżne),
- Września (pobieżne).

**Struktura eksploatowanego taboru kolejowego (31.12.2012):**

**Tabor spalinowy**

- autobus szynowy typu SA105 - 1szt.,
- autobus szynowy typu SA108 - 4szt.,
- autobus szynowy typu SA132 - 11szt.,
- autobus szynowy typu SA134 - 2szt.,
- lokomotywa parowa + 2 wagony osobowe

**Tabor elektryczny:**

- elektryczny zespół trakcyjny EN76 - 5szt.,
- elektryczny zespół trakcyjny EN57 - 12szt.,
- elektryczny zespół trakcyjny EN57AKW - 4szt.

## Struktura zatrudnienia

### Struktura zatrudnienia według wykształcenia

wykształcenie	liczba	udział procentowy
wyższe	114	28,22%
policealne	36	8,91%
średnie	180	44,55%
zasadnicze zawodowe	72	17,82%
podstawowe	2	0,50%

### Struktura wykształcenia według wieku

przedział wiekowy	liczba	udział procentowy
19 - 29	117	28,96%
30 - 39	102	25,25%
40 - 49	113	27,97%
50 - 61	72	17,82%

### Struktura zatrudnienia według płci

płeć	liczba	udział procentowy
kobiety	121	29,95%
mężczyźni	283	70,05%

## **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) 1371 / 2007,
- 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 § 22, § 23 oraz § 24 Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt – Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.

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 nie okazaniem 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 lub na adres e-mail [reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl)



Skargi składa się w formie pisemnej i powinny one zawierać:

- datę,
- dane adresata,
- dane nadawcy,
- treść skargi,
- podpis osoby składającej skargę.

Do 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 z tytułu zawarcia 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 21 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.

## **Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej**

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, z PKP S.A. Oddział Dworce Kolejowe oraz: 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 dokładają wszelkich starań dla zapewnienia pomocy w taki sposób, aby osoba niepełnosprawna mogła odbyć podróż. Powiadomienie może się odbyć drogą mailową na adres: [dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto: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 w pomieszczeniu przy ul. Zachodniej 4 w Poznaniu. Ponadto, pomocy każdej osobie niepełnosprawnej, która się o nią zwróci, są w stanie udzielić wszyscy pracownicy zespołu bezpośredniej obsługi podróżnych. Każdorazowo przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz lokowaniu podróżnego w pociągu pomocy udziela drużyna konduktorska.

### **Usprawnienia dla niepełnosprawnych w pojazdach typu EN76**

- dwa miejsca do przewozu osób o ograniczonej sprawności ruchowej na wózkach inwalidzkich,
- nowa modułowa kabina sanitarna WC w systemie zamkniętym przystosowana dla niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich zgodnie z TSI PRM,
- oznakowanie minimum 10% miejsc piktoqramami jako miejsc dla osób uprzywilejowanych.