



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG ZA ROK 2021

Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka
z ograniczoną odpowiedzialnością



Łódź 2022



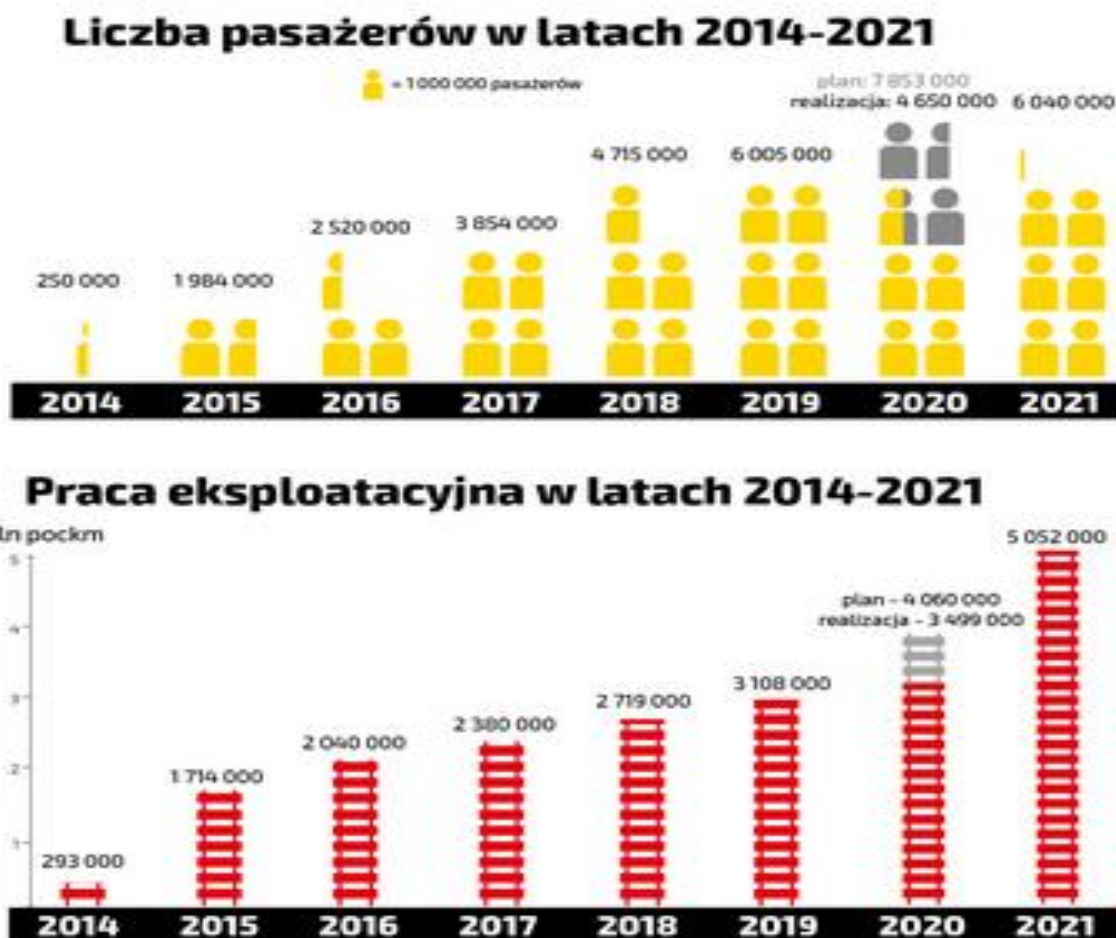
Spis treści

Wstęp	3
1. <i>Informacja i bilety</i>	7
1.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy	9
1.4. Strona internetowa	9
1.5. Bilety	10
1.6. Sprzedaż własna	12
1.7. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	14
1.8. Dostępność informacji dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej sprawności ruchowej	14
2. <i>Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów</i>	15
2.1. Opóźnienia	15
2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów	16
3. <i>Odwołania pociągów</i>	17
4. <i>Czystość taboru</i>	18
4.1. Częstotliwość czyszczeń	18
4.2. Pomiar jakości powietrza	20
4.3. Dostępność toalet	20
5. <i>Badanie opinii pasażerów</i>	21
6. <i>Postępowanie ze skargami, zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług</i>	25
6.1. Sposób informowania pasażerów o ich prawach i obowiązkach	25
6.2. Stosowane procedury	25
6.3. Statystyka	27
6.4. Odwołania od zapłaty	29
7. <i>Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej</i>	30
7.1. Standardy dostępności usług „ŁKA” sp. z o.o.	30

Wstęp

W oparciu o wytyczne, określone w art. 28 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r., dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zwana dalej „ŁKA” sp. z o.o., zobowiązana do realizacji wyznaczonych norm jakości, opracowała niniejsze sprawozdanie za 2021 rok.

Spółka „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. posiada licencję na świadczenie usług transportu kolejowego w Unii Europejskiej oraz Europejskim Obszarze Gospodarczym, ważną od 3 czerwca 2011 r., wydaną przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego. Misją Spółki jest zapewnienie bezpiecznego, sprawnego oraz komfortowego transportu mieszkańcom województwa łódzkiego. W 2021 r. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. realizowała przewozy na terenie województwa łódzkiego, mazowieckiego, wielkopolskiego oraz kujawsko-pomorskiego na zlecenie Organizatora Przewozów, którym jest Samorząd Województwa Łódzkiego, obsługując również miejską aglomerację łódzką, gdzie stanowiła uzupełnienie dla komunikacji lokalnej. Wraz z wejściem w życie nowego rocznego rozkładu jazdy 2021/2022 Spółka wprowadziła nowe połączenia z Łodzi do Włocławka, Poznania i Radomia.



Rys. 2. Liczba przewiezionych pasażerów w latach 2014-2021

Kontynuując działania z lat poprzednich, zgodnie z przyjętą strategią, Spółka realizowała działania promocyjno-informacyjne, wydarzenia specjalne, przejazdy, eventy, kampanie reklamowe, promując tym nowe połączenia, oferty biletowe, kanały sprzedaży oraz rozbudowany tabor.

Wyróżnienia i nagrody zdobyte przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o. w 2021 roku:

- Jury doceniło przejrzyste i etyczne działania Spółki na rzecz środowiska naturalnego, lokalnej społeczności, pracowników, dostawców i pasażerów. Nagroda wręczona podczas Gali 14. Międzynarodowych Targów Kolejowych TRAKO 2021 miała także wymiar finansowy i zgodnie z uchwałą Zarządu Spółki została w całości przekazana na cel społeczny – leczenie współpracownika „ŁKA” sp. z o.o. i długoletniego pracownika PKP.
- Podczas Gali XI Kongresu Kolejowego po raz pierwszy zostały wręczone Zielone Nagrody Kolejowe. Jednym z laureatów konkursu zorganizowanego

przez Railway Business Forum i Wydawnictwo Rynek Kolejowy została „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. wyróżniona za kompleksowość podejmowanych proekologicznych projektów.

- „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. została laureatem międzynarodowej nagrody w dziedzinie dostępności. Międzynarodowe grono ekspertów ze 180 krajów doceniło Spółkę jako jedyną z Polski w programie ZERO PROJECT. Jest to międzynarodowy projekt skoncentrowany na wdrażaniu Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych i tworzeniu świata bez barier. Co roku wyróżniane są praktyki z jednego z czterech obszarów tematycznych. Tym razem była to dostępność. „ŁKA” sp. z o.o. wdraża jednolitą politykę dostępności, która otwiera kolej dla niepełnosprawnych. Jest też partnerem w ramach rządowego programu Dostępność PLUS. Wśród innowacji w pociągach „ŁKA” sp. z o.o. eksperci docenili m.in. oznaczenia numeru siedzeń w alfabecie Braille’a i znacznikiem NFC, możliwość połączenia się z tłumaczem języka migowego przez obsługę pociągu, podnośniki dla wózków inwalidzkich uruchamiane przez pracowników obsługi i inne wyposażenie składów.
- W konkursie organizowanym przez Urząd Transportu Kolejowego, Jakub Rólczak, dwudziestosiedmioletni maszynista „ŁKA” sp. z o.o., otrzymał wyróżnienie za swoją postawę i szybką reakcję, która uratowała ludzkie życie.



NAGRODY

województwo
łódzkie

Firma Kolejowa Odpowiedzialna Społecznie



Wyróżnienie Prezesa UTK dla maszynisty ŁKA



Kompleksowość podejmowanych pro-ekologicznych projektów



Tworzenie świata bez barier



Rys. 3. Nagrody i wyróżnienia dla „ŁKA” sp. z o.o. w 2021 r.

1. Informacja i bilety

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. za pomocą dostępnych kanałów informacyjnych przekazuje wszystkie wymagane prawem informacje, niezbędne pasażerom, a więc dotyczące rozkładu jazdy, cen biletów, taryf przewozowych, obsługiwanych linii, jak również obowiązujących promocji i wydarzeń.



Rys. 4. Kanały informacyjne dostępne w „ŁKA” sp. z o.o.

W celu rozpowszechnienia powyższych informacji Spółka wykorzystywała media społecznościowe, plakaty, ulotki, wyświetlacze LCD znajdujące się w pociągach, kasach biletowych własnych, call center, internet, a także imprezy okolicznościowe organizowane przez „ŁKA” sp. z o.o. Obowiązek udzielania informacji, bezpośrednio lub poprzez urządzenia nagłaśniające, spoczywał na drużynach pociągowych. Pracownicy kas biletowych, punktów sprzedaży i Centrum Obsługi Pasażera mieli obowiązek udzielania informacji o połączeniach, cenach biletów, promocjach, obowiązujących przepisach oraz innych informacjach związanych z możliwością odbycia podróży.

1.1. Sposób dostarczania informacji podczas podróży

Podczas podróży pociągami „ŁKA” sp. z o.o. udostępniano informacje dotyczące:

- ofert handlowych Spółki, tj. w zakresie cen biletów oraz obowiązujących ofert,

- obszaru obowiązywania *Wspólnego Biletu Aglomeracyjnego* (WBA),
- numerów telefonów oraz adresów mailowych do „ŁKA” sp. z o.o.,
- numerów telefonów alarmowych – Policja, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe, Straż Miejska, Straż Ochrony Kolei, Infolinia, europejski numer alarmowy 112,
- informacji głosowej i wizualnej o aktualnym przystanku oraz przystanku następnym,
- pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym,
- zasad bezpiecznego korzystania z komunikacji publicznej w związku z pandemią koronawirusa.

Pociągi wyposażono w:

- monitory informacyjne LCD, wyświetlające informacje pasażerskie, informacje o akcjach promocyjnych, ofertach handlowych „ŁKA” sp. z o.o. i partnerów, akcjach dotyczących bezpieczeństwa w ruchu kolejowym, jak i o wydarzeniach w regionie,
- wyświetlacze – tablice LED systemu informacji pasażerskiej LCD z wyświetlaną aktualną datą i godziną, numerem pociągu, relacją, przystankami osobowymi,
- wewnętrzny system informacji pasażerskiej głosowej przekazujący informację o realizowanej trasie pociągu, bieżącej i następnej stacji zatrzymania pociągu.

W przypadku opóźnienia pociągu, nieplanowanego postoju lub innych zdarzeń, pasażerów informowały drużyny pociągowe oraz wewnętrzne systemy informacji audio.

1.2. Informacja na stacjach i przystankach:

Wszystkie stacje oraz przystanki obsługiwane przez „ŁKA” sp. z o.o. zaopatrzone w tablice informacyjne z plakatami zawierającymi wymagane prawem informacje o:

- bieżącym rozkładzie,
- połączeniach obsługiwanych przez „ŁKA” sp. z o.o.,
- ofercie *Wspólny Bilet Aglomeracyjny*,
- zintegrowanym bilecie ŁKA + PKS
- ofertach specjalnych,
- zasadach wspólnego honorowania biletów przez „ŁKA” sp. z o.o.,
- zasadach przewozu rowerów,
- zasadach przewozu zwierząt,
- zasadach przejazdu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

1.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy

Informacje o rozkładzie jazdy oraz o ewentualnych opóźnieniach można było znaleźć na platformie INFOPORTAL (www.infoportal.lka.lodz.pl). Dodatkowo informacje o rozkładzie jazdy, jak i o wszelkich zmianach w nim udostępniano:

- na stronie internetowej Spółki www.lka.lodzkie.pl,
- na tablicach informacyjnych, stacjach kolejowych i przystankach osobowych,
- w kasach biletowych oraz punktach sprzedaży,
- w pociągach u pracowników drużyn konduktorskich,
- na infolinii pod nr: 887 879 980,
- w wyszukiwarkach internetowych:
 - www.rozklad-pkp.pl,
 - www.bilkom.pl,
 - www.e-podroznik.pl,
 - www.rozklad.sitkol.pl,
 - www.portalpasazera.pl,
 - www.koleo.pl.

1.4. Strona internetowa

Stronę internetową „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. dostosowano do standardów WCAG 2.0. Działania w promowaniu pozytywnych praktyk w tworzeniu, redagowaniu i zarządzaniu stronami www przyniosły Spółce certyfikat „Strona bez Barrier”.

Poprzez portal internetowy www.lka.lodzkie.pl dostarczano wszystkim zainteresowanym niezbędnych wiadomości o:

- zakupie biletów przez sklepy internetowe lub aplikacje mobilne,
- rozkładzie jazdy oraz wszelkich jego zmianach,
- remontach i utrudnieniach zaplanowanych na lata 2020-2021,
- ofertach handlowych Spółki,
- lokalizacji pociągów on-line,
- szczegółowych informacjach dla pasażera dotyczących m.in.:
 - honorowania biletów,
 - regulaminu i taryfy przewozowej,

- podróży z dzieckiem, zwierzęciem, bagażem lub rowerem,
- odległości taryfowych,
- trybu składania reklamacji, skarg oraz wniosków,
- punktu rzeczy znalezionych,
- informacji dla osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej.
- Spółce: władze, certyfikaty, partnerzy „ŁKA” sp. z o.o., informacje dla dostawców, zamówienia publiczne, informacje dla mediów, nagrody, wyróżnienia, podziękowania, raport roczny, sprawozdania z realizacji norm jakości usług,
- danych kontaktowych Spółki, numerze infolinii, komunikatach Rzecznika prasowego,
- Wideotłumaczu – tłumacz migowy on-line,
- zasadach korzystania z Obiektu Infrastruktury Usługowej „ŁKA” sp. z o.o. – boczniczy kolejowej,
- projektach: Budowa systemu „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” – wiadomości dotyczące projektów, budowy, zakupionego taboru, aktualności itp.,
- regionie łódzkim, trasach wycieczkowych, informacje o możliwości dojechania oraz zakupie biletu, imprezach okolicznościowych,
- weekendowym połączeniu Łódź – Warszawa,
- możliwości reklamy w „ŁKA” sp. z o.o.,
- karierze: informacja o naborach, rekrutacji na dane stanowisko,
- aplikacji e-podróżnik.pl,
- aplikacji KOLEO,
- aplikacji mPay,
- aplikacji SkyCash,
- aplikacji Bilkom,
- kampanii: „Bezpieczny przejazd”,
- nawigacji w komunikacji miejskiej przez portal: www.jakdojade.pl oraz szczegółowe informacje o przystankach.

1.5. Bilety

Spółka „ŁKA” sp. z o.o. posiada własną sieć dystrybucyjną sprzedaży biletów, do której należą kasy biletowe (własne i agencyjne), sklepy internetowe, aplikacje

mobilne, biletomaty w pociągach, biletomaty stacjonarne, terminale mobilne oraz platformę e-podróżnik.

Sprzedaż biletów w 2021 r. prowadzono również za pośrednictwem:

- kas biletowych spółek: PKP „Intercity” S.A., POLREGIO S.A., „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o., Koleje Śląskie Sp. z o.o., „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. i Arriva RP sp. z o.o.;
- automatów biletowych MPK-Łódź (w taborze oraz w automatach stacjonarnych) – sprzedaż biletów jednorazowych;
- biletomatów stacjonarnych usytuowanych na terenie miasta Pabianice – sprzedaż biletów jednorazowych czasowych strefowych ważnych w strefie A aglomeracji łódzkiej.

Bilety okresowe wg oferty „Wspólny Bilet Aglomeracyjny” można było zakupić w każdym stacjonarnym punkcie sprzedaży (w kasach biletowych: własnych i agencyjnych) „ŁKA” sp. z o.o., w wybranych kasach POLREGIO oraz Biurach Obsługi Klienta MPK-Łódź, Punktach Obsługi Klienta MPK-Łódź, Punktach Sprzedaży Biletów MPK-Łódź.

W ramach współpracy z Fundacją Polskich Kolei Wąskotorowych w Rogowie (dalej: FPKW) została wprowadzona wspólna oferta „ŁKA + Kolej Wąskotorowa”. Według przedmiotowej oferty każda osoba mogła zakupić jednorazowy bilet na przejazd pociągiem ŁKA w relacji do/z Rogowa i pociągiem FPKW, w dniach kursowania pociągów FPKW.

W ramach współpracy z Zarządem Dróg i Transportu w Łodzi oraz Zarządem Transportu Miejskiego w Warszawie w zakresie specjalnej oferty dla weekendowych pasażerów „ŁKA” sp. z o.o. podróżujących na linii łódzko-warszawskiej obowiązuje oferta: „ŁKA łączy z Warszawą” oraz „ŁKA łączy z Łodzią”. W ramach ofert „ŁKA łączy – WWA” pasażer otrzymuje dwa bilety na odrębnych blankietach, tj. bilet jednorazowy „ŁKA łączy”, upoważniający do przejazdu pociągiem ŁKA Sprinter z Łodzi do Warszawy Zachodniej, Centralnej lub Wschodniej oraz bilet „ŁKA łączy – WWA”, na podstawie którego po opuszczeniu dworca może podróżować przez 75 minut w 1 strefie ZTM wszystkimi środkami warszawskiej komunikacji, czyli autobusami, tramwajami, pociągami Szybkiej Kolei Miejskiej i metrem. Analogicznie pasażerowie przyjeżdżający z Warszawy i Skierniewic do Łodzi pociągiem ŁKA Sprinter na podstawie biletu „ŁKA

łączy” mogą dalej podróżować tramwajami i autobusami w strefie miejskiej i podmiejskiej lokalnego transportu zbiorowego w Łodzi przez okres 60 minut na podstawie biletu „ŁKA łączy – ŁDZ”.

Obowiązuje również oferta taryfowa „Wspólny Bilet Samorządowy”. Bilet ten jest biletem imiennym, uprawniającym do nieograniczonej liczby przejazdów w ciągu 24 godzin od określonej na nim daty i godziny zakupu lub godziny wskazanej przez nabywcę we wszystkich pociągach przewidzianych w rozkładzie jazdy, uruchamianych przez przewoźników, którzy przystąpili do powyższej inicjatywy. Nabycie powyższego biletu możliwe jest jedynie poprzez kasy biletowe, biletomaty oraz aplikację mobilną SkyCash.

Usługę płatności kartą płatniczą za zakup biletu można zrealizować:

- w kasach własnych i agencyjnych,
- w biletomatach (mobilnych zainstalowanych na pokładzie pociągów oraz automatach stacjonarnych),
- u obsługi pociągu,
- w sklepach internetowych oraz aplikacjach mobilnych.

W Spółce funkcjonuje Pakiet Podróżnika umożliwiający przejazd na jednym blankiecie pociągami kilku przewoźników oraz oferta Wspólnego Biletu uprawniająca do przejazdu pociągami kilku przewoźników w ramach wspólnej taryfy. Sprzedaż Wspólnego Biletu jest także dostępna poprzez sklep internetowy Bilkom.pl.

Wprowadzono, na skalę dotychczas niestosowaną, integrację różnych środków transportu. W aglomeracji łódzkiej wzajemnie honorowane są bilety pomiędzy przewoźnikami kolejowymi PKP „Intercity” S.A., POLREGIO S.A., „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. oraz „ŁKA” sp. z o.o.

Od 12 grudnia 2021 r. wprowadzono wzajemne honorowanie biletów z POLREGIO S.A. w pociągach ŁKA kategorii Sprinter i w pociągach POLREGIO kategorii interREGIO, na odcinku Łódź – Warszawa.

1.6. Sprzedaż własna

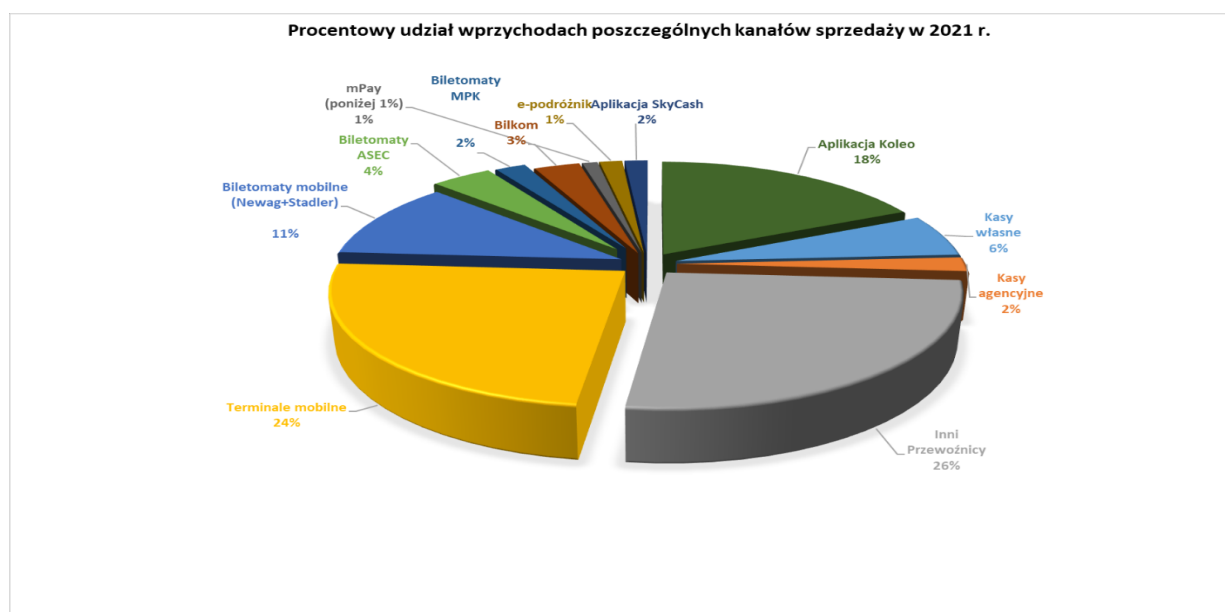
Spółka prowadziła sprzedaż biletów:

- w pociągach za pomocą terminali mobilnych lub biletów blankietowych, w które wyposażone są Drużyny Konduktorskie,

- w biletomatach umieszczonych w pociągach – można zakupić bilet płacąc gotówką lub kartą płatniczą (wyłącznie zbliżeniowo),
- w kasach biletowych własnych na stacjach: Łódź Kaliska, Łódź Fabryczna,
- w sklepie Internetowym i-LKA – <https://e-bilet.lka.lodzkie.pl>.

Sprzedaż biletów w roku minionym prowadzona była również:

- we wszystkich kasach spółek: POLREGIO S.A., „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., „Koleje Wielkopolskie” sp. z o.o., „PKP Intercity” S.A., PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o., „Koleje Śląskie” sp. z o.o., „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., Arriva RP sp. z o.o. poprzez stacjonarne automaty biletowe usytuowane na terenie województwa mazowieckiego i łódzkiego,
- w kasach agencyjnych „ŁKA” sp. z o.o. na stacjach: Pabianice, Sieradz, Zduńska Wola,
- przy użyciu aplikacji mobilnej SkyCash oraz mPAY,
- za pośrednictwem sklepów internetowych: KOLEO, pod adresem: www.koleo.pl oraz „Bilkom”, pod adresem: www.bilkom.pl, www.e-podroznik.pl
- w ramach Oferty: „Wspólnego Biletu Aglomeracyjnego” w kasach biletowych (własnych i agencyjnych) „ŁKA” sp. z o.o., wybranych kasach PR oraz Biurach Obsługi Klienta MPK-Łódź, Punktach Obsługi Klienta MPK-Łódź i Punkt Sprzedaży Biletów MPK-Łódź,
- w automatach biletowych MPK-Łódź (Biletomaty BM-102 – w taborze MPK oraz w automatach stacjonarnych MPK) – bilety strefowe jednorazowe.



Rys. 5. Kanały dystrybucji biletów i ich udział w przychodach na rzecz „ŁKA” sp. z o.o.

W Spółce funkcjonuje projekt sprzedaży biletów w KOLEO na przejazdy jednorazowe wraz ze wskazaniem miejsca do siedzenia w pociągach kategorii ŁKA Sprinter (ŁS) kursujących w relacji Łódź Fabryczna – Warszawa Wschodnia – Łódź Fabryczna.

1.7. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Pracownicy kas biletowych własnych i agencyjnych oraz pracownicy kas innych przewoźników, z którymi „ŁKA” sp. z o.o. zawarła umowy o współpracę w zakresie wzajemnego świadczenia usług obsługujących punkty sprzedaży zobowiązani są do udzielania wszelkich informacji dotyczących połączeń, oferty przewozowej, możliwości zakupu biletu oraz innych informacji w ramach posiadanych kompetencji i wiedzy.

Na koniec 2021 r. „ŁKA” sp. z o.o. posiadała 5 czynnych kas biletowych, w tym 3 własne oraz 2 agencyjne.

1.8. Dostępność informacji dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej sprawności ruchowej

Głównym własnym kanałem informacyjnym jest strona internetowa przewoźnika. Spełnia ona wymogi ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych i jest zgodna ze standardem WCAG2.1.

Informacje przekazywane za pośrednictwem mediów społecznościowych są dostępne zgodnie z generalnymi zasadami obowiązującymi w portalach tych mediów.

Kasy biletowe własne i agencyjne oraz Centrum Obsługi Pasażera są wyposażone w pętle indukcyjne i dostęp do tłumacza języka migowego.

„ŁKA” sp. z o.o. umożliwia poprzez stronę internetową połączenie z infolinią z pośrednictwem tłumacza języka migowego.

Istnieje możliwość połączenia się z tłumaczem języka migowego online na tabletach obsługi pociągów i udzielenie na życzenie informacji w trakcie podróży w języku migowym.

Wszystkie pociągi posiadają wyświetlacze z informacjami o trasie i najbliższych stacjach/przystankach, a także system głosowych zapowiedzi stacji i przystanków.

W pętle indukcyjne umożliwiające słyszenie informacji bezpośrednio w aparatach słuchowych jest wyposażonych 14 pociągów Impuls.

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

2.1. Opóźnienia

Poniższa tabela zawiera dane dotyczące średniego opóźnienia w %, w tym uśredniony wskaźnik opóźnień pociągów z uruchomienia, który w 2021 r. wyniósł 5,33% oraz uśredniony wskaźnik pociągów na przybyciu do stacji docelowej, wynoszący 21,83%.

	styczeń	lut	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień	2021
liczba pociągów faktycznie kursujących	5342	4930	5976	6020	6139	5669	5604	5703	5740	5834	5754	6346	69057
liczba pociągów uruchomionych z opóźnieniem	292	275	189	209	273	380	362	320	294	287	338	463	3682
liczba pociągów opóźnionych na przybyciu:	798	791	726	938	1039	1080	1419	1244	1346	1574	2160	1957	15072
z opóźnieniem nie większym niż 60 min.	782	789	721	936	1039	1074	1403	1207	1346	1569	2151	1949	14966
z opóźnieniem 61-119 min	16	1	2	1	0	6	11	29	0	5	9	5	85
z opóźnieniem większym lub równym 120 min.	0	1	3	1	0	0	5	8	0	0	0	3	21
% opóźnień z uruchomienia	5,47%	5,58%	3,16%	3,47%	4,45%	6,70%	6,46%	5,61%	5,12%	4,92%	5,87%	7,30%	5,33%
% opóźnień na przybyciu	14,94%	16,04%	12,15%	15,58%	16,92%	19,05%	25,32%	21,81%	23,45%	26,98%	37,54%	30,84%	21,83%
% opóźnień nie większych niż 60 min.	14,64%	16,00%	12,06%	15,55%	16,92%	18,95%	25,04%	21,16%	23,45%	26,89%	37,38%	30,71%	21,67%
% opóźnień 61-119 min.	0,30%	0,02%	0,03%	0,02%	0,00%	0,11%	0,20%	0,51%	0,00%	0,09%	0,16%	0,08%	0,12%
% opóźnień większych lub równych 120 min.	0,00%	0,02%	0,05%	0,02%	0,00%	0,00%	0,09%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%	0,03%
% utraconych połączeń z innymi pociągami													

Rys. 6. Punktualność kursowania pociągów uruchamianych przez „ŁKA” sp. z o.o. w 2021 r.

Zgodnie z umową zawartą między Spółką a PKP PLK S.A. o wykorzystanie zdolności przepustowej do przewozu osób w rozkładzie jazdy pociągów, do wzajemnych rozliczeń z tytułu punktualnego kursowania pociągów przyjmuje się opóźnienia „na przybyciu” powyżej 5 minut.

Zarządca infrastruktury kolejowej, tj. „PKP Polskie Linie Kolejowe” S.A., odpowiedzialny za prowadzenie i dokumentowanie realizacji ruchu kolejowego nie prowadzi rejestracji skomunikowań zrealizowanych bądź niezrealizowanych. Spółka „ŁKA” sp. z o.o. również nie prowadzi i nie prowadziła rejestru utraconych skomunikowań.

2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Postępowanie w przypadkach wystąpienia zdarzeń lub innych wydarzeń kolejowych regulują niżej wymienione dokumenty:

- Procedura P/18 „Gotowość i postępowanie w wypadku stwierdzenia wystąpienia zagrożenia/zdarzenia”.
- Umowy zawierane przez Spółkę z innymi przewoźnikami o wzajemnym honorowaniu biletów i przewozie podróżnych w przypadku sytuacji awaryjnych.
- Zasady postępowania i informowania o niebezpieczeństwach, w tym sytuacjach kryzysowych zaistniałych na terenie działania „ŁKA” sp. z o.o. oraz opis organizacji systemu zarządzania kryzysowego w „ŁKA” sp. z o. o.
- Zasady postępowania po zaistnieniu wydarzenia eksploatacyjnego.
- Zasady postępowania podczas zarządzania przesiadania podróżnych z pociągu do pociągu lub zastępczej komunikacji drogowej, w przypadkach nieplanowego zatrzymania pociągu na szlaku.
- Plan postępowania na wypadek pożaru w pojazdach kolejowych.
- Wytyczne w sprawie organizacji przewozów w warunkach zimowych.
- Instrukcja postępowania w sprawach wypadków, poważnych wypadków i incydentów ŁKAr-9.
- Procedury zarządzania kryzysowego i moduły zadaniowe PKP PLK S.A.
- Instrukcja Ir- (R-1) o prowadzeniu ruchu pociągów.
- Instrukcja Ir-8 Instrukcja o postępowaniu w sprawach poważnych wypadków, wypadków i incydentów w transporcie kolejowym.

Spółka przy pomocy platformy INFOPORTAL (infoportal.lka.lodzkie.pl), pozwalającej na bieżące śledzenie ruchu pociągów, dzięki danym z GPS, udostępnia podróżnym informacje o lokalizacji pociągów online. Ponadto, każdorazowo w wypadku opóźnienia pociągów informacje kierowano do pasażerów za pośrednictwem komunikatów wygłaszanych na stacjach i przystankach osobowych, na podstawie odrębnych umów zawartych z podmiotami odpowiedzialnymi za systemy rozgłoszeniowe, infolinię, przez wewnętrzny system informacji audio, drużynę pociągową, stronę internetową www.lka.lodzkie.pl oraz media społecznościowe.

3. Odwołania pociągów

Głównymi przyczynami odwoływania pociągów „ŁKA” sp. z o.o. w 2021 r. były zmiany organizacji ruchu kolejowego, spowodowane prowadzoną przez Zarządcę Infrastruktury modernizacją torów kolejowych na wielu liniach województwa łódzkiego, zmniejszeniem potoku podróżnych w pociągach na skutek trwającej w kraju epidemii koronawirusa, a także innymi, niezależnymi od Spółki, zdarzeniami kolejowymi, powodującymi przerwę lub ograniczenie w ruchu na poszczególnych szlakach.

Pociągi odwołane	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Liczba pociągów przewidziana do kursowania w rozkładzie jazdy	34270	42494	50225	63278	73128	80126
Liczba pociągów faktycznie kursujących	34267	42488	50218	62325	63272	69057
Liczba pociągów odwołanych (w całej i częściowej relacji)	789	3049	8420	16414	39968	30347
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	2,30%	7,18%	16,76%	25,94%	54,65%	37,87%

Rys. 7. Liczba pociągów odwołanych w latach 2016-2021.

W celu zapewnienia pasażerom odpowiedniego przejazdu Spółka podejmowała działania zgodnie z postanowieniami Prawa Przewozowego oraz Umowy o świadczenie usług publicznych w zakresie publicznego transportu zbiorowego zawartej z Organizatorem przewozów – UM Łódź, zapewniając kolejową komunikację zastępczą. Informacje o zmianach w rozkładzie jazdy oraz uruchomieniu komunikacji zastępczej umieszczano na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o., na wszystkich stacjach i przystankach kolejowych na tablicach informacyjnych, w kasach biletowych, a także w pociągach na wyświetlaczach i monitorach informacyjnych.

Podróżnych o zmianach informowano poprzez:

- wygłaszanie na stacjach i przystankach osobowych odpowiednich komunikatów megafonowych,
- w pociągach przez Drużyny Konduktorskie,
- infoportal „ŁKA” sp. z o.o. (<https://infoportal.lka.lodzkie.pl>)
- media społecznościowe.

4. Czystość taboru

4.1. Częstotliwość czyszczeń

Realizacja czyszczeń pociągów „ŁKA” sp. z o.o. odbywa się na podstawie umowy Nr 38/2012 zawartej z firmą Stadler Polska Sp. z o.o. oraz umowy Nr 22/2017 zawartej z firmą Newag S.A., a także na podstawie miesięcznych harmonogramów czyszczeń taboru.

W IV kwartale 2021 r. „ŁKA” sp. z o.o. rozpoczęła eksploatację pojazdów trakcyjnych nowego typu LM-4268. Z uwagi na tego samego Dostawcę pojazdów, tj. firmę Stadler Polska oraz wspólną Dokumentację Systemu Utrzymania, zarówno utrzymanie pojazdów w czystości, jak i czynności przeglądowo-utrzymaniowe odbywają się zgodnie z zapisami określonymi w umowie nr 38/2012 z dnia 13 grudnia 2012 r.

Do obowiązków Wykonawców należy bieżące utrzymanie czystości taboru, tj. wykonywanie czyszczeń pobieżnych i codziennych polegających m.in. na zamiataniu – zmywaniu w zależności od warunków zewnętrznych, odkurzaniu, myciu, dezynfekcji, opróżnianiu śmietniczek i usuwaniu śmieci, a także uzupełnianiu środków sanitarnych. Zarówno firma Stadler Polska sp. z o.o., jak również NEWAG S.A. zobowiązane są do realizacji mycia nadwozia, czyszczeń przeprowadzanych okresowo oraz gruntownie, jak i napełnianie zbiorników pociągu wodą (wodowanie) i opróżniania zbiorników z fekaliami (WC).

Sprawdzanie jakości świadczonych usług z zakresu codziennego sprzątnia oraz przeprowadzanych czyszczeń realizowanych przez firmy Stadler oraz NEWAG spoczywa na pracownikach „ŁKA” sp. z o.o.

Z uwagi na innego dostawcę, inny typ taboru oraz odrębne cykle utrzymania w czystości pojazdów kolejowych zachodzi konieczność wykonywania oddzielnych (dla dwóch rodzajów taboru) harmonogramów czyszczeń taboru.

Jakość usług monitorowana jest podczas codziennych czynności utrzymawczych pojazdów, przeprowadzanych kontroli planowych oraz doraźnych, jak i przez przeprowadzane badania satysfakcji klienta.

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie za rok 2014 w %	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie za rok 2015 w %	Wykonanie za rok 2016 w %	Wykonanie za rok 2017 w %	Wykonanie za rok 2018 w %	Wykonanie za rok 2019 w %	Wykonanie za rok 2020 w %	Wykonanie za rok 2021 w %
1	czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	95%	czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	96%	97%	97%	97%	97%	97% *	97% *
2	czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	98%	czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	97%	98%	97%	96%	96%	97% *	96% *
3	mycie nadwozia	co 30 dni	96%	mycie nadwozia	co 30 dni	94%	98%	95%	95%	96%	95%	95%
4	czyszczenie okresowe	co 18 dni	70%	czyszczenie okresowe	co 30 dni	90%	95%	97%	96%	97%	96%	97%
5	czyszczenie gruntowne	co 35 dni + 3 dni	90%	czyszczenie gruntowne	po każdym P2 – tj. 90 dni	93%	96%	98%	96%	96%	95%	96%

Rys. 8. Częstotliwość i rodzaj czyszczeń wykonywanych w pociągach w latach 2014-2021 (L-4268 "Flirt")

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie za rok 2019 w %	Wykonanie za rok 2020 w %	Wykonanie za rok 2021 w %
1	czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	95%	96% *	96% *
2	czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	96%	95% *	97% *
3	Mycie nadwozia	co 14 dni	95%	95%	95%
4	czyszczenie okresowe	co 18 dni	95%	96%	96%
5	czyszczenie gruntowne	co 35 dni	96%	95%	95%

Rys. 91. Częstotliwość i rodzaj czyszczeń wykonywanych w pociągach w latach 2019-2021 (36WEd „Impuls”)

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie za rok 2021 w %
1	czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	97%*
2	czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	96%*
3	mycie nadwozia	co 30 dni	95%
4	czyszczenie okresowe	co 18 dni	97%
5	czyszczenie gruntowne	co 35 dni + 3 dni	96%

Rys. 102. Częstotliwość i rodzaj wykonywanych czyszczeń w pociągach w latach 2021 (LM-4268)

*Z uwagi na sytuację epidemiologiczną panującą w 2021 r. powyższe tabele nie uwzględniają danych dotyczących podjętych działań w zakresie zwiększenia ilości czyszczeń elementów pojazdów głównie narażonych na kontakt z pasażerami, zarówno

dla pojazdów L-4268, LM-4268 jak i 36WEd. Wdrożony został program czyszczenia elementów takich jak: przyciski otwierania drzwi wejściowych, poręcze, uchwyty, klamki do kabin WC w trakcie każdego rodzaju czyszczeń. Na skutek zrealizowanych działań zwiększono o około 100% ilość czyszczeń ww. elementów. Przedstawione tabele zawierają dane procentowe, których podstawą są sporządzane harmonogramy czyszczeń taboru.

4.2. Pomiary jakości powietrza

Pojazdy serii Flirt, typ L-4268, LM-4268 oraz pojazdy serii Impuls2 typ 36WEd eksploatowane przez „ŁKA” sp. z o.o. wyposażono w klimatyzację. Elementami mającymi zasadniczy wpływ na poprawę jakości powietrza w taborze są filtry powietrza poddawane okresowej wymianie lub czyszczeniu.

Czynności te wykonywane są zgodnie z zaleceniami producenta klimatyzatorów podczas wykonywanych prac utrzymaniowo-naprawczych w cyklach obowiązujących zgodnie z zapisami w Dokumentacji Systemu Utrzymania.

Dodatkowo system klimatyzacji wyposażony jest w czujniki CO₂, z których rejestrowane wartości wykorzystywane są do sterowania klapami powietrza zewnętrznego/obiegowego. Tak więc system pracuje w taki sposób, że im więcej podróżnych w pociągu (więcej CO₂), wówczas praca klimatyzatorów jest bardziej wydajna tzn. większa wymiana powietrza, więcej dostarczanego świeżego powietrza.

4.3. Dostępność toalet

Pojazdy eksploatowane przez Spółkę „ŁKA” sp. z o.o. w 100% wyposażone są w dostępne toalety dostosowane w pełni dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, jak również dla matek z małymi dziećmi.

5. Badanie opinii pasażerów

„ŁKA” sp. z o.o. corocznie w celu monitorowania oraz stałego podwyższania poziomu jakości oferowanych usług prowadzi badania satysfakcji klientów. Zgodnie z normami jakości przyjętymi w Spółce, raz w roku przeprowadza się badania satysfakcji klientów z oferowanych usług.

W ramach analizy ocenie pasażerów poddano sześć kluczowych obszarów:

- jakość informacji na temat podróży (strona internetowa/Facebook, infolinia, informacja wizualna i ustna w pociągach, informacja na peronach);
- dostępność informacji na temat podróży (dostępność informacji na temat: rozkładu jazdy, cen biletów i struktury taryfowej, przewozu rowerów, opóźnień, prac torowych);
- dostępność biletów (liczba kanałów sprzedaży i łatwość zakupu biletów w poszczególnych kanałach);
- sposób realizacji usługi (punktualność, częstotliwość, czas podróży, praca Konduktorów i Kierowników Pociągów);
- komfort podróży (klimatyzacja, czystość, poziom hałasu, stan techniczny taboru, liczba miejsc siedzących w stosunku do zapelnienia pociągów, poczucie bezpieczeństwa);
- stacje i przystanki kolejowe (czystość, bezpieczeństwo, liczba stacji i przystanków, łatwość dotarcia do stacji i przystanków, integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej z rozkładem jazdy pociągów).

W kluczowej, drugiej części narzędzia badawczego (*Opinia na temat jakości usług realizowanych przez ŁKA*), pasażer oceniał ww. elementy składowe poszczególnych bloków tematycznych, zaznaczając na skali oceny od 1 do 10 swój poziom zadowolenia, gdzie:

- ocena od 1 do 2 – pasażer jest bardzo niezadowolony;
- ocena od 3 do 4 – pasażer jest niezadowolony;
- ocena od 5 do 6 – pasażer nie ma jednoznacznej opinii (ani niezadowolony, ani zadowolony);
- ocena od 7 do 8 – pasażer jest zadowolony;
- ocena od 9 do 10 – pasażer jest bardzo zadowolony.

Elementem drugiej części narzędzia badawczego było pytanie dotyczące oceny prawdopodobieństwa polecenia przez ankietowanego usług „ŁKA” sp. z o.o. swoim znajomym/kolegom z pracy/członkom rodziny (również w skali 1-10). Pytanie to finalnie miało na celu obliczenie wskaźnika NPS (*Net Promoter Score*) dla marki „ŁKA” sp. z o.o. (tj. tzw. wskaźnika „polecalności”). Ww. wskaźnik liczony jest wg wzoru: $NPS = \% \text{ promotorów} - \% \text{ krytyków}$, gdzie respondenci zostali podzielenie na trzy grupy:

- krytycy (ocena 1-6);
- neutralni (ocena 7-8);
- promotorzy (ocena 9-10).

Poziom satysfakcji klientów „ŁKA” sp. z o.o. w roku 2021 był wysoki – wynika to z obserwacji średniej oceny poszczególnych bloków tematycznych diagnozowanych w ramach badania satysfakcji (w skali 1-10):

- jakość informacji na temat podróży – 7,9
- dostępność informacji na temat podróży – 7,7
- dostępność biletów – 8,3
- realizacja usługi – 8,0
- komfort w pociągu – 8,5
- stacje i przystanki kolejowe 7,6
- ocena ogólna (średnia z powyższych) – 8,0

Zestawienie wyników badania satysfakcji klienta ŁKA w latach 2014-2021											
OBSZAR	2014	2015	2016		2017		2018		2019		2021
			I	II	I	II	I	II	I	II	
JAKOŚĆ INFORMACJI NA TEMAT PODRÓŻY - OGÓLEM	8,3	8,2	8,0	7,9	7,9	7,9	7,7	8,2	7,8	7,7	7,9
informacja na stronie internetowej/na Facebooku	8,3	8,1	7,9	7,9	7,8	7,6	7,4	8,2	7,6	7,7	7,8
informacja telefoniczna - infolinia	8,3	7,7	7,3	7,4	7,1	7,1	6,9	7,7	7,4	7,0	7,0
Informacja wizualna w pociągach (informacje o taryfie, wyciągi z regulaminów, piktogramy)	8,6	9,0	8,3	8,3	8,2	8,2	7,8	8,3	8,0	8,0	8,1
informacja w pociągach przekazywana przez kierowników pociągów	8,7	8,7	8,6	8,3	8,4	8,4	8,2	8,6	8,3	8,1	8,4
informacja na peronie (megafony, plakaty i ogłoszenia)	7,6	7,6	7,4	7,5	7,5	7,5	7,6	7,9	7,6	7,5	7,7
DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI NA TEMAT PODRÓŻY - OGÓLEM	7,9	7,8	7,6	7,5	7,6	7,6	7,6	7,9	7,7	7,6	7,7
dostępność informacji na temat rozkładu jazdy	8,2	8,5	8,4	8,4	8,5	8,6	8,2	8,7	8,4	8,4	8,4
dostępność informacji na temat cen biletów i oferty taryfowej	7,9	8,1	7,9	7,8	7,9	8,0	7,7	8,2	8,0	7,9	8,0
dostępność informacji na temat możliwości przewozu rowerów	8,5	8,4	8,1	7,9	8,3	8,1	7,8	8,2	8,0	8,0	8,0
dostępność informacji na temat opóźnień	7,4	7,3	7,0	6,8	6,9	6,8	7,1	7,2	7,0	6,8	7,2
dostępność informacji na temat prac torowych mogących powodować opóźnienia	7,3	6,8	6,5	6,5	6,2	6,5	7,2	7,2	7,0	6,6	6,9
DOSTĘPNOŚĆ BILETÓW - OGÓLEM	8,3	8,7	8,4	8,3	8,3	8,3	8,1	8,5	8,3	8,2	8,3
liczba kanałów dystrybucji biletów (biletomaty, kasy biletowe, sprzedaż internetowa, SkyCash zakup u konduktora)	8,4	8,8	8,5	8,4	8,2	8,0	7,9	8,3	8,2	8,0	8,0
łatwość zakupu biletu (łatwość obsługi biletomatu, łatwość zakupu przez sklep internetowy)	8,2	8,6	8,4	8,3	8,4	8,5	8,3	8,6	8,5	8,4	8,5
REALIZACJA USŁUGI - OGÓLEM	8,2	8,3	8,3	8,1	8,3	8,2	8,1	8,2	8,0	7,7	8,0
punktualność	8,5	8,8	8,8	8,4	8,7	8,6	8,3	8,4	8,0	7,2	8,2
częstotliwość	6,9	7,0	7,0	6,8	6,8	6,8	6,9	6,9	6,7	6,6	7,2
czas podróży	8,4	8,5	8,4	8,2	8,6	8,6	8,4	8,6	8,4	8,1	8,2
koszt podróży	x	x	x	x	x	x	x	x	8,2	8,0	7,9
praca konduktorów i kierowników pociągów	9,2	9,1	9,1	8,8	9,0	9,0	8,7	9,1	8,8	8,7	8,8
KOMFORT W POCIĄGU - OGÓLEM	9,2	9,0	8,9	8,6	8,7	8,6	8,4	8,6	8,3	8,5	8,5
klimatyzacja, jakość powietrza	9,1	9,1	9,1	8,6	8,8	8,7	8,5	8,8	8,6	8,6	8,4
czystość	9,4	9,3	9,2	8,7	9,0	9,0	8,6	9,0	8,7	8,8	8,6
poziom hałasu	9,2	8,9	8,7	8,4	8,6	8,4	8,2	8,6	8,5	8,4	8,2
stan techniczny	9,4	9,3	9,1	8,8	9,1	9,0	8,7	9,1	8,8	8,8	8,7
liczba miejsc siedzących w stosunku do liczby pasażerów	8,8	8,4	8,2	8,0	8,0	7,4	7,6	6,9	6,6	7,3	8,1
poczucie bezpieczeństwa	9,2	9,2	9,1	8,8	9,1	9,0	8,7	9,0	8,8	8,8	8,8
STACJE I PRZYSTANKI KOLEJOWE - OGÓLEM	8,0	7,9	7,6	7,7	7,6	7,6	7,5	7,6	7,3	7,4	7,6
czystość stacji i przystanków	7,5	7,9	7,7	7,6	7,6	7,6	7,3	7,7	7,2	7,4	7,7
poziom bezpieczeństwa	8,0	7,9	7,7	7,6	7,9	7,7	7,6	7,8	7,4	7,3	7,5
liczba stacji i przystanków kolejowych	8,5	8,4	8,2	8,2	8,3	8,2	7,9	8,1	7,8	8,0	8,0
łatwość dotarcia do stacji i przystanków kolejowych	8,2	8,3	7,9	7,9	7,8	7,8	7,7	7,9	7,6	7,6	7,8
integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej w Łodzi z rozkładem jazdy pociągów	7,8	7,5	7,2	7,3	6,8	7,2	7,2	7,1	6,5	6,9	7,3
integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej w miejscu zamieszkania z rozkładem jazdy pociągów	7,7	7,1	6,8	7,0	6,5	6,7	7,2	6,8	6,5	6,4	7,2
OGÓLEM:	8,3	8,3	8,1	8,0	8,1	8,0	7,9	8,1	7,9	7,8	8,0

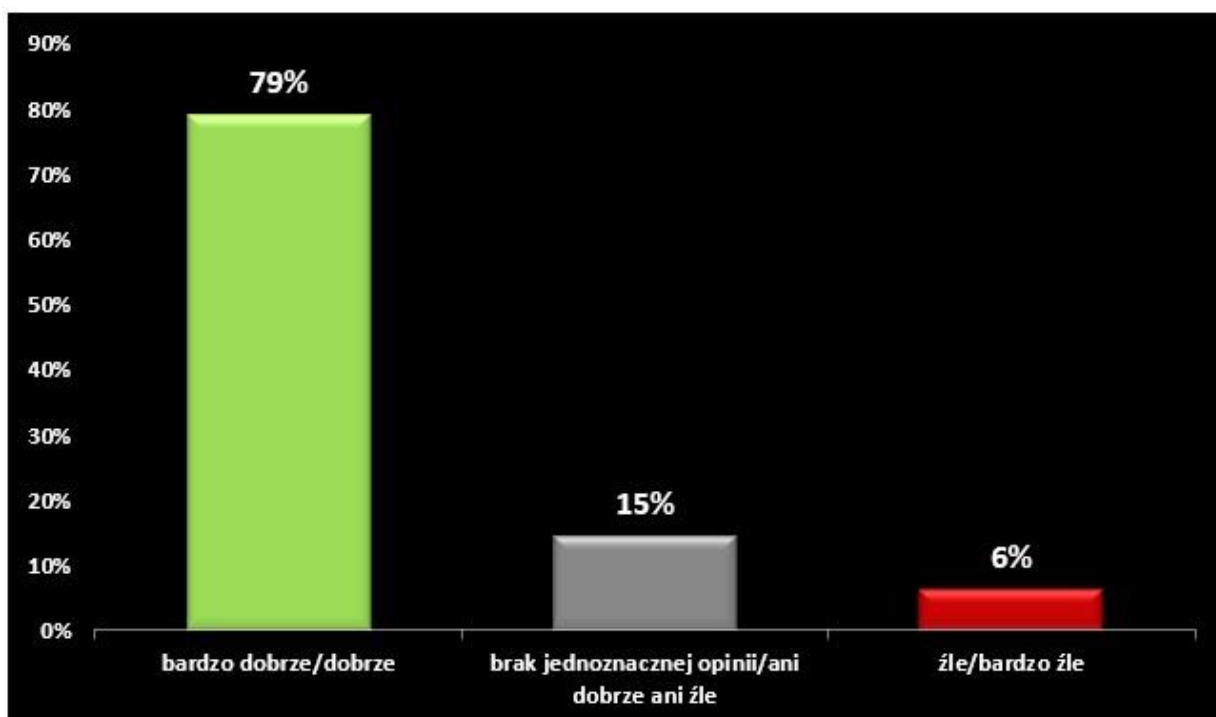
Rys. 11. Porównanie wyników badania satysfakcji klientów „ŁKA” sp. z o.o. w latach 2014-2021

Drugi pomiar wskaźnika NPS (wskaźnik „polecalności”) nadal utrzymuje się na wysokim poziomie i w roku 2021 wyniósł 44.



Rys. 12. Wskaźnik NPS (Net Promoter Score) – wskaźnik polecalności/lojalności klientów.

Pasażerowie również wysoko ocenili działania podjęte przez „ŁKA” sp. z o.o. w celu zminimalizowania zagrożenia spowodowanego rozprzestrzenianiem się COVID-19.



Rys. 13. Ocena działań podjętych w związku z COVID-19.

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

6.1. Sposób informowania pasażerów o ich prawach i obowiązkach

Zgodnie z art. 29 Rozporządzenia 1371/2007 każdy Pasażer może zapoznać się ze swoimi prawami i obowiązkami m.in. poprzez stronę internetową <https://lka.lodzkie.pl/strona-glowna/>, gdzie w zakładce *DLA PASAŻERA* i dalej *Prawa i obowiązki Podróżnych* znajdują się niezbędne informacje na ten temat. Dodatkowo pracownicy kas biletowych, punktów sprzedaży i Centrum Obsługi Pasażera mają obowiązek udzielania informacji o obowiązujących przepisach. Ponadto na odwrocie każdego biletu wydanego w kasie „ŁKA” sp. z o.o. oraz przez Drużyny Konduktorskie widnieje informacja o tym, że przejazd na podstawie biletu w pociągach ŁKA jest regulowany przepisami prawa krajowego oraz Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007.

6.2. Stosowane procedury

Zasady postępowania ze skargami, reklamacjami oraz zwrotami należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości w zakresie świadczonych usług reguluje procedura P/35 Rozpatrywanie skarg, reklamacji oraz ubieganie się o odszkodowanie i zwrot opłat – stosowana w ramach Systemu Zarządzania Jakością opracowanego w oparciu o:

- wymagania normy PE-EN ISO 9001:2015,
- Rozporządzenie (WE) 1371/2007,
- Ustawę z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r., poz. 8)
- Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz. 2406),
- Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółki z ograniczoną odpowiedzialnością.

Celem procedury jest staranne i rzetelne rozpatrywanie skarg, reklamacji oraz wniosków podróżnych. Stanowi ona jednolity tryb postępowania decydujący o podstawie do korygowania niezgodności występujących w procesie obsługi klientów.

Zgodnie z ww. procedurą Zespół ds. Jakości Przewozów prowadzi rejestry:

- reklamacji,
- skarg i wniosków,
- odszkodowań.

Skargi, wnioski i reklamacje kierowane pod adresem „ŁKA” sp. z o.o. podróżni mogą składać:

- na adres e-mail: reklamacje@lka.lodzkie.pl oraz informacja@lka.lodzkie.pl,
- poprzez formularz kontaktowy na stronie internetowej Spółki <https://lka.lodzkie.pl/formularz-kontaktowy/>,
- osobiście w siedzibie Spółki,
- na adres siedziby Spółki,
- w kasach biletowych (własnych i agencyjnych) na odpowiednich formularzach.

Podróżni mogą składać reklamacje:

- z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
- z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu,
- w przypadku udowodnienia, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika posiadali ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, w związku z brakiem, którego wystawiono im bilet w pociągu,
- w przypadku, gdy nie zgadzali się z treścią wezwania i mogli udowodnić, że posiadali ważny dokument przewozu (bilet) lub dokument poświadczający, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu,
- gdy nie zgadzali się z treścią wezwania do zapłaty w przypadkach innych niż wyżej wymienione.

Reklamacje rozpatrywano po dołączeniu odpowiednio do przedmiotu roszczenia:

- potwierdzone kopie (np. przez upoważnionego pracownika „ŁKA” sp. z o.o., wystawcę, notariusza), dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia (np. biletu okresowego, dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej),
- kopie dokumentów dot. zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd/przewóz).

Odpowiedzi na reklamację udzielano nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia. Średni czas udzielenia odpowiedzi w 2021 roku wynosił 12 dni.

Skargi dotyczące jakości usług świadczonych przez „ŁKA” sp. z o.o., a także przestrzegania praw i obowiązków, niezwiązane z roszczeniami finansowymi podróży mogli składać w terminie do 14 dni od dnia zdarzenia. Niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca od dnia wniesienia skargi, udzielano wnoszącemu odpowiedzi. Średni czas udzielenia odpowiedzi w 2021 roku wynosił 14 dni. W usprawiedliwionych przypadkach Spółka przestrzega obowiązku informowania pasażera o wydłużeniu terminu odpowiedzi na okres nie dłuższy niż trzy miesiące od daty złożenia skargi. Odpowiedź na skargę przekazywano taką samą drogą, jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskazał w treści skargi inną drogę i adres, na który należy przesać odpowiedź. Natomiast w przypadku jeżeli skarga dotyczyła kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, bądź też ich rozpatrzenie nie leżało do kompetencji „ŁKA” sp. z o.o., sprawę przekazywano niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

6.3. Statystyka

W 2021 roku zarejestrowano 1542 reklamacji oraz 229 skarg.

LICZBA SKARG I REKLAMACJI			SPOSÓB ROZPATRZENIA SKARG I REKLAMACJI			
Łącznie	Reklamacje	Skargi	Pozytywnie	Odmownie	Pozostawiono bez rozpatrzenia	Przekazano wg właściwości
1771	1542	229	1209	384	77	101

Rys. 143. Liczba skarg, reklamacji i wniosków 2021 r.

Zwrotu należności za niewykorzystany bilet z przyczyn niezależnych od „ŁKA” sp. z o.o. dotyczyło 67,5% otrzymanych reklamacji. Liczba skarg i reklamacji w stosunku do ilości przewiezionych pasażerów w 2021 r. wyniosła 0,03%, czyli o 0,01% mniej niż w 2020 r.

OBSZARY ZAGADNIENI Z REKLAMACJI I SKARG	Liczba zgłoszeń oraz udział % w ogólnej liczbie zgłoszeń			
	2020		2021	
	Wpłynęło	% z całości	Wpłynęło	% z całości
Punktualność kursowania pociągów	35	2,07%	41	2,31%
Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych	8	0,47%	13	0,73%
Sprzedaż biletów (zwrot za niewykorzystany bilet)	1507	89,18%	1538	86,84%
Komfort podróży	4	0,24%	22	1,24%
Czystość taboru i warunki sanitarne	1	0,06%	1	0,05%
Stan techniczny taboru	1	0,06%	2	0,11%
Ogrzewanie taboru	3	0,18%	6	0,34%
Bezpieczeństwo podróży	13	0,77%	5	0,28%
Przekazywanie informacji podróżnym	10	0,59%	5	0,28%
Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych i punktu informacji	2	0,12%	2	0,11%
Jakość obsługi podróżnych przez drużyny konduktorskie i trakcyjne	48	2,78%	62	3,5%
Jakość infrastruktury przystankowej i stacyjnej	1	0,06%	12	0,68%
Ograniczenia mobilności (dot. osób niepełnosprawnych, kobiet w ciąży, matek z dziećmi)	0	0,00%	0	0,00%
Pozostałe	59	3,42%	61	3,44%

Rys. 15. Udział % skarg i reklamacji w ogólnej liczbie zgłoszeń z podziałem na kategorie.

Skargi wpływające od pasażerów po przeanalizowaniu i opracowaniu przekazywano niezwłocznie do odpowiednich komórek organizacyjnych merytorycznie odpowiedzialnych za wskazane nieprawidłowości.

Proces zarządzania skargami i reklamacjami kończony jest w „ŁKA” sp. z o.o. etapem optymalizacji. Na proces ten składają się:

- analiza ilościowa i jakościowa danych zawartych w rejestrze, która ma na celu definiowanie najczęściej występujących skarg i reklamacji oraz określenie źródeł ich występowania, uwzględnia również informacje dotyczące satysfakcji klienta z realizacji procesu obsługi skarg i reklamacji,
- wnioski z analizy przekazywane są właścicielom poszczególnych procesów w Spółce oraz poddawane działaniom usprawniającym związanym z ciągłym doskonaleniem procesów i wdrażaniem programów prewencyjnych, zapobiegających pojawieniu się przyczyn skarg i reklamacji w przyszłości,
- w wyniku analizy informacji dostarczanych przez pasażerów formułowane są zagadnienia poruszane podczas okresowych pouczeń organizowanych dla pracowników Spółki,
- informacje dotyczące stanu infrastruktury kolejowej przekazywane są do Zarządcy zgodnie z kompetencjami,
- w przypadku uwag i wniosków dotyczących rozkładu jazdy, wszystkie sugestie pasażerów w miarę możliwości, brane są pod uwagę podczas konstruowania i zmian rozkładów jazdy.

6.4. Odwołania od zapłaty.

W 2021 roku do „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. wpłynęły 54 wnioski dotyczące anulowania wezwań do zapłaty.

ODWOŁANIA OD WEZWAŃ DO ZAPŁATY		
Z tytułu braku ważnego biletu na przejazd	Z tytułu nieposiadania uprawnień do ulgi	Przekazane wg właściwości
36	17	1

Rys. 16. Odwołania od wezwań do zapłaty w 2021 r.

7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

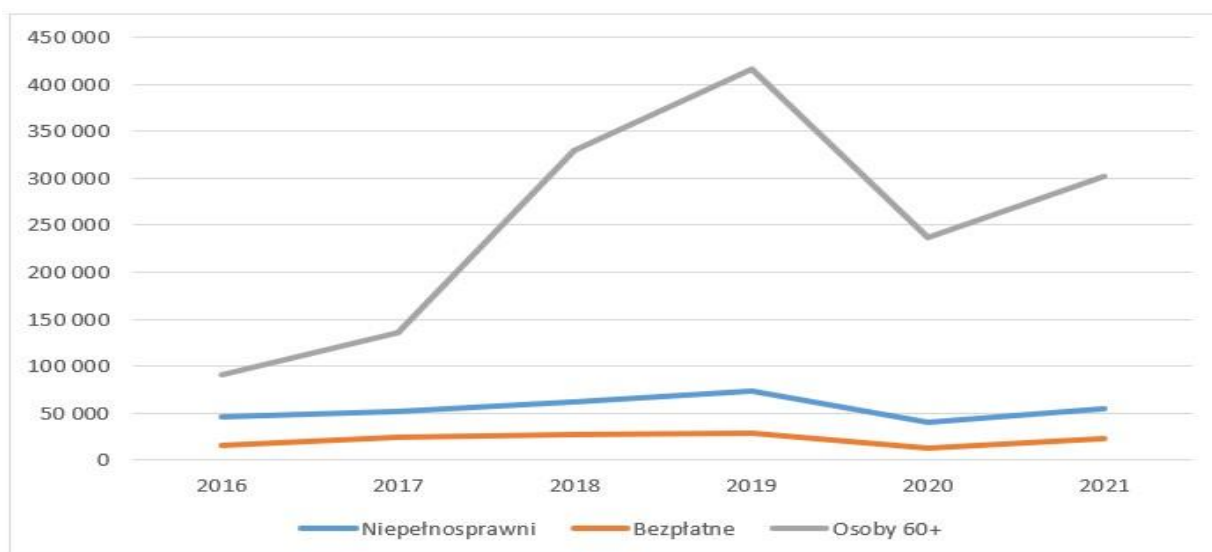
„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. za cel priorytetowy stawia sobie zapewnienie równego dostępu do swoich usług dla wszystkich pasażerów na takich samych zasadach. Zdecydowana większość z nich podróżuje regularnie naszymi pociągami do pracy lub szkoły. Podstawą podróży powinna więc być samodzielność i nieograniczony dostęp do usług – bez względu na ograniczenia związane ze stanem zdrowia lub wiekiem. Opracowano zatem „Politykę Dostępności Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” wraz z Planem Działania na Rzecz Poprawy Zapewniania Dostępności Osobom ze Szczególnymi Potrzebami. Na stronie internetowej Spółki zamieszczono „Regulamin Obsługi Osób Niepełnosprawnych i Osób o Ograniczonej Sprawności Ruchowej”, jak również wszelkie niezbędne informacje do odbycia podróży.

7.1. Standardy dostępności usług „ŁKA” sp. z o.o.

- Dostępność taboru 100%: „ŁKA” sp. z o.o. posiada wyłącznie w pełni przystosowany tabor zgodny z wymogami technicznych specyfikacji interoperacyjności TSI PRM – EZT Flirt (Stadler) i EZT Impuls
- Pociągi są oznakowane informacjami w alfabecie Braille’a. Numeracja siedzeń w pojazdach Flirt wykonana jest w formie tabliczek (z drukiem wypukłym i alfabetem Braille’a) zintegrowanych ze znacznikami NFC i kodem QR, dla umożliwienia odczytu informacji o numerze miejsca przy pomocy telefonu komórkowego.
- 1 człon pojazdu Impuls jest wyposażony w pętle indukcyjne.
- Pojazdy wyposażone są w windy dla wózków inwalidzkich.
- Każdy pracownik posiada dostęp do aplikacji Wideotłumacz, która umożliwia połączenie się z tłumaczem języka migowego online.
- „ŁKA” sp. z o.o. zapewnia zgodnie z Rozporządzeniem 1371/2007 możliwość wcześniejszego zgłoszenia podróży na 24 h przed jej odbyciem. Zgłoszenie jest całkowicie fakultatywne i nie jest wymagane do uzyskania asysty przy wsiadaniu lub wysiadaniu z pojazdu, a także w poruszaniu się po pojeździe. Zgłoszenie jest możliwe telefonicznie przez infolinię lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Spółki.

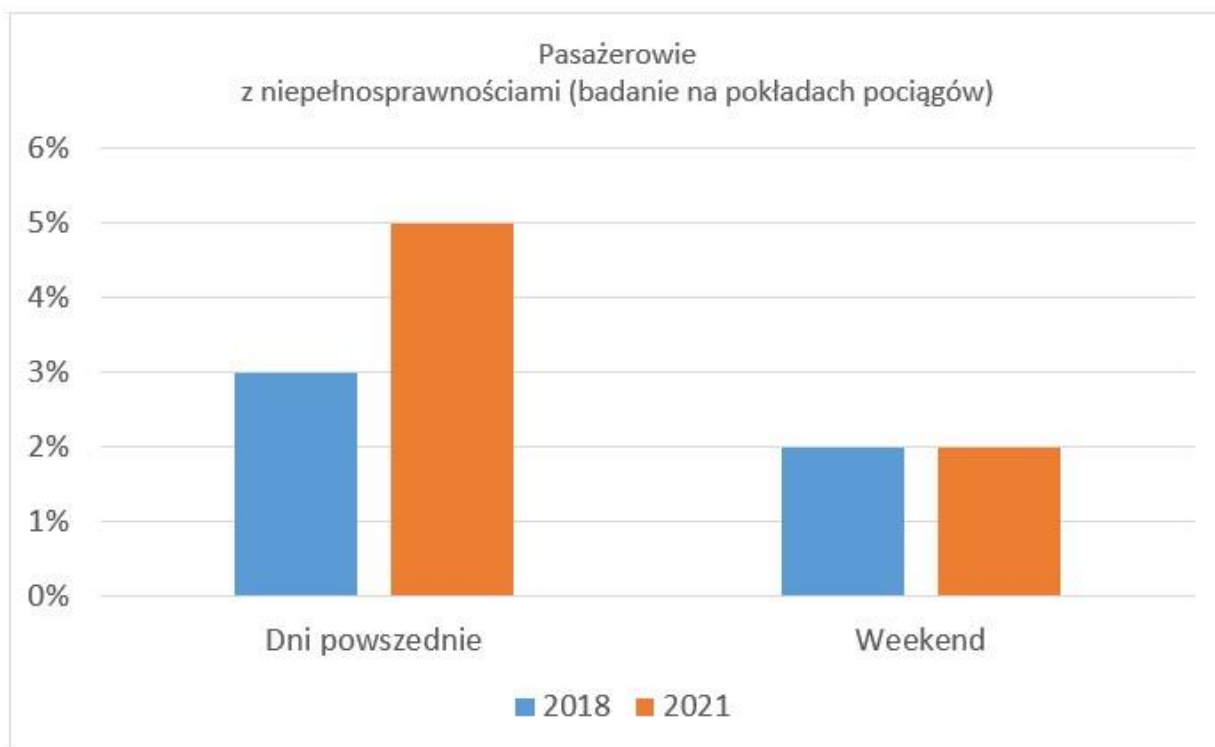
- Spółka nie zapewnia pomocy w dotarciu na peron. W tym zakresie odpowiedzialny jest zarządca infrastruktury: PKP PLK lub PKP S.A.
- Kasy biletowe i Centrum Obsługi Pasażera są wyposażone w pętle indukcyjne i dostęp do aplikacji Wideotłumacz, która umożliwia połączenie się z tłumaczem języka migowego online.
- „ŁKA” sp. z o.o. udostępnia możliwość połączenia się osób głuchych z infolinią za pośrednictwem tłumacza języka migowego online. Opcja ta jest zapewniana poprzez stronę internetową www.lka.lodzkie.pl.
- Strona internetowa Spółki spełnia wymogi WCAG2.0. Zgodność ta jest potwierdzona przez niezależnego audytora – strona internetowa posiada tytuł „Strona Internetowa bez Barrier”.
- Spółka w ramach pouczeń okresowych prowadzi regularne szkolenia pracowników obsługi konduktorskiej i pracowników kas biletowych oraz Centrum Obsługi Pasażera z zakresu obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Program jest autorski, przygotowany przez zatrudnionego w Spółce specjalistę w zakresie dostępności usług transportowych, w konsultacji z niezależną Fundacją Instytut Rozwoju Regionalnego. Program obejmuje symulacje niepełnosprawności, a także spotkania z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Dane z systemu sprzedaży pokazują, iż liczba pasażerów z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej wzrosła w stosunku do roku 2020, ale nadal z powodu trwającej pandemii nie dorównuje liczbie z 2019 roku.



Rys. 17. Liczba pasażerów z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej w latach 2016-2021.

Ponieważ dane z systemu sprzedaży obejmują wyłącznie niewielką grupę osób z niepełnosprawnościami, którym przysługują ulgi ustawowe, w 2021 roku w trakcie badań satysfakcji klienta powtórzono przeprowadzone w 2018 roku zapytanie o niepełnosprawność ankietowanych pasażerów. Udział pasażerów z niepełnosprawnościami ujawniony w badaniu na pokładach pociągów wzrósł w 2021 roku w stosunku do roku 2018 o 2 punkty procentowe.



Rys. 184. Udział % pasażerów z niepełnosprawnościami w ogólnej liczbie pasażerów. Badania na pokładach pociągów: 2018, 2021 r.

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. współpracuje z wieloma organizacjami pozarządowymi reprezentującymi osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. W miarę możliwości i zapotrzebowania wdraża kolejne rozwiązania zwiększające komfort i jakość usług dla osób z niepełnosprawnością.