

Správa o kvalite služieb za rok 2023

**podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 1371/2007
o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave**

Bratislava, máj 2024

Ing. Peter Köhler
osoba odborne spôsobilá pre licenciu

ÚVOD

Železničný podnik **Leo Express Slovensko .s.r.o.** (ďalej len „LESK“) je spoločnosť, ktorá v roku 2022 uzatvorila s Ministerstvom dopravy SR rámcovú Zmluvu o dopravných službách vo verejnom záujme pri prevádzkovaní osobnej dopravy na železničnej relácii Bratislava – Dunajská Streda – Komárno (ďalej len „Zmluva“).

V roku 2023 LESK aktualizoval Licenciu na vykonávanie služieb železničnej dopravy zo dňa 20.7.2016, taktiež v minulom roku bolo vydané Jednotné bezpečnostné osvedčenie a to dňa 23.7.2023. Z dôvodov, že prevádzka môže začať až po splnení všetkých zákonných podmienok, preto prevádzka a poskytovanie služieb začala až koncom r. 2023.

V r. 2023 železničný podnik LESK súčasne získal povolenie uviesť železničné vozidlá na trh na sieti Železníc Slovenskej republiky a to: motorové jednotky s rozchodom 1435 mm ,radu BR648, zn. LINT ERATV ID:13-131-0010-7-001-001.

Strategickým cieľom je aby LESK ako dopravca bol moderný a efektívny k cestujúcej verejnosti , za týmto účelom postupne spracoval interné akty riadenia a zabezpečil personálne obsadenie pracovných pozícií.

V poslednom štvrtroku 2023 zamestnal pracovníkov pre úsek zákazníckeho centra ,t.j. manažéra , stevardov, predajcov vybudoval zákaznícke centrum v Bratislava hl. stanica.

Nastavil postupne procesy smerom do vnútra spoločnosti systémy a kvalitu riadenia spoločnosti. Zodpovednosť za ich plnenie je priradená vertikálne osobám podieľajúcich sa na činnostiach súvisiacich so zabezpečením dopravného a prepravného procesu. Skúšobnú prevádzku zabezpečoval v priebehu novembra-decembra 2023.

Zmenou GVD r. 2023/24 a to dňa 10.12.2023 začal prevádzkovať železničnú osobnú dopravu a začali jazdiť vlaky na trase Bratislava - Dunajská Streda - Komárno. LESK zabezpečoval výkony v prímestskej a regionálnej doprave s dominantným podielom denných a spiatocných preprav.

LESK v r. 2023, okrem výkonov vo verejnom záujme nevykonával žiadne komerčné služby (nezaviedol iné vlaky) a to z dôvodu, že prevádzka bola časovo pomerne krátka iba 22 dní, tento faktor ovplyvní aj túto Správu o kvalite služieb.

I. INFORMACIE A PREPRAVNÉ DOKLADY

- 1.1 V súlade so zákonom č. 514/2009 Z.z. o doprave na dráhach bol dňa 6.11.2023 schválený Ministerstvom dopravy SR **Prepravný poriadok LESK na trať Bratislava hl. s.t – Dunajská Streda – Komárno.**
- 1.2 Ministerstvo dopravy SR a LESK dodatkom zo dňa 24.10.2023 k Rámcovej zmluve o dopravných službách vo verejnom záujme pri prevádzkovaní osobnej dopravy na železničnej relácii Bratislava – Dunajská Streda – Komárno vyriešilo osobitné podmienky bezplatnej prepravy a to vydávanie preukazov na bezplatnú prepravu, tak že LESK uznáva vydané preukazy Železničnou spoločnosťou Slovensko a.s..Vydanie cestovného lístka LESK na bezplatnú prepravu je podmienené platným preukazom vydaným Železničnou spoločnosťou Slovensko a.s.
- 1.3 LESK má uzatvorenú **mandátnu zmluvu so Železničnou spoločnosťou Slovensko a.s. na predaj cestovných lístkov LESK prostredníctvom provízneho predaja** v pokladniach ZSSK a to v týchto železničných staniciach Bratislava Nové Mesto, Dunajská Streda a Komárno.
- 1.4 Dodatkom č. 18 k Zmluve o podmienkach prepravy a zabezpečení činností súvisiacich s prevádzkou Integrovaného dopravného systému v Bratislavskom kraji (IDS SK) zo dňa 30.10.2015 LESK pristúpil k IDS BK. Neoddeliteľnou súčasťou Dodatku č. 18 je Prepravný poriadok Integrovaného dopravného systému v Bratislavskom kraji a Štandard finančných tokov IDS BK.
- 1.5 Všetky potrebné informácie týkajúce sa jazdy vlakov, tarifných a prepravných podmienok boli dostupné prostredníctvom internetovej stránky spoločnosti a zároveň aj na predajných miestach.
- 1.6 Zákazníci majú možnosť sa informovať na telefonickej call-centre alebo písomne – prostredníctvom elektronickej komunikácie.
- 1.7 Osobne bolo možné získať informácie v zákazníckom centre dopravcu v železničnej stanici Bratislava hl. stanica, prípadne u stevardov priamo vo vlaku počas cesty.
- 1.8 Informácie o cestovných poriadkoch a základných cenách cestovných lístkov (ďalej len „CL“). Možnosť predaja CL bol umožnený nasledujúcou formou:
 - predajné miesto dopravcu LESK,
 - osobne u zamestnanca-stevarda LESK vo vlaku,
 - predajné miesta dopravcov zapojených do IDS BK - len pre vlaky na trase Bratislava - Kvetoslavov,

- predajné miesta Železničnej spoločnosti Slovensko a.s. a to týchto železničných straniacich v Bratislava Nové Mesto, Dunajská Streda a Komárno,
- prostredníctvom www.leoexpress.com

1.9 Dostupnosť cestovných a prepravných poriadkov:

- vo vlaku, vo vybraných železničných zastávkach a staniciach, na predajnom mieste v Bratislava hl. st. , na internetovej stránke dopravcu a na telefonicknej call-centre, č.+421 948 323 288.
- o plánovaných výlukách na tratiach , prípadne náhradnej autobusovej doprave a ostatných podstatných informáciách sme cestujúcich informovali pomocou oznamov umiestnených vo vlakoch, na predajných miestach, výveskami na zastávkach a staniciach ako aj na profiloch LESK na sociálnych sieťach,
- v prípade mimoriadnych výluk, alebo inej mimoriadnej udalosti na trati, sme cestujúcich vo vlaku informovali vlakovým rozhlasom a prostredníctvom stevardov vo vlaku, cestujúcich pred nástupom do vlaku sme informovali aj cez zákaznícke centrum v Bratislave hl.st.

II. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

2.1 Pre zabezpečenie cieľov, ktorým je poskytovanie kvalitných a spoľahlivých služieb orientovaných na potreby cestujúcej verejnosti je špecifický produkt plnenie Grafikonu vlakovej dopravy (GVD) t.j. Cestovný poriadok. Vyhodnocovanie a plnenie GVD je v súlade so Zmluvou. Meškania vlakov môžu byť spôsobené správcov infraštruktúry ŽSR alebo sú zavinené inými mimoriadnymi udalosťami resp. osobami.

2.2 Prehľad meškania vlakov v tabuľke.

Počet vlakov v cieľ. stanici	1702
-------------------------------------	------

% meškania 59 minút a menej		2,47%
% meškania 60 minút a viac		1,00%
% meškania 120 minút a viac		0%

Odchody vlakov z východzej stanice	
počet	1706
% meškania v minútach v cieľ. stanici	
	61,57%

III. ODRIEKNUTIE SPOJOV

3.1 V roku 2023 dopravca LESK prevádzkyschopnosť vlakovej dopravy zabezpečoval nepretržite 24 hodín denne na trati Bratislava hl. st.- Dunajská Streda – Komárno. V spolupráci s manažérom infraštruktúry ŽSR odriekol na trase Bratislava – Komárno štyri vlaky. V prípade mimoriadnej udalosti a prerušení dopravy bola zabezpečená pre cestujúcich náhradná autobusová doprava.

3.2 V tabuľke prehľad o odrieknutých vlakoch.

Odrieknuté vlaky		
počet	dôvod	číslo vlaku
1	Nehoda vlaku 1431 žst Nové Košariská	4348
1	Nehoda vlaku (Ivanské priecestie)	4313
1	Porucha MJ	4353
1	Porucha MJ	4354

IV. ČISTENIE ŽELEzničných VOZIDIEL ŽELEzničného PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH

4.1 V r. 2023 spoločnosť uzatvorila dodávateľské zmluvy na čistenie interiéru motorových jednotiek a strojné umývanie skriň motorových jednotiek na stabilnom umývači v Bratislave. Nakoľko infraštruktúra servisných zariadení na strojné čistenie je v obvode Bratislava nedostatočná osobitne v zimnom období, uvedenú skutočnosť musíme akceptovať a prispôbiť sa a preto sa čiastočne čistili skrine ručne. Objednávanie výkonov čistenia interiéru vozidiel zabezpečene ako pravidelné prevádzkové čistenie, hĺbkové čistenie a operatívne čistenie. Pravidelné čistenie motorových jednotiek je tzv. obrátové čistenie t.j. vynesenie odpadkov, očistenie stolíkov, umytie podlahy, vyčistenie WC. Doplnenie toaletného papiera a mydla do WC.

4.2 Vyprázdňovanie uzavretých systémov WC, plnenie vodou je realizované dodávateľsky iba v Bratislave. Každé motorové vozidlo má toaletu, občasné poruchy toalety boli vinou cestujúcich, ktorí tam vhádzali nevhodne veci a upchali toaletu, údržba sa snažila vyčistiť počas obrátu.

4.3 Čistenie motorových jednotiek sa monitoruje kontrolami, tak aby sa všetky procesy dodržiavali a prípadne rozšírili o nové pravidlá, ktoré vzniknú počas prvých mesiacov prevádzky. O výsledku kontrol je zápisom informovaný aj dodávateľ služieb, tak aby sa odstránili prípadné nedostatky a došlo k náprave.

5. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV

5.1 Prieskum spokojnosti zákazníkov (cestujúcich) je dôležitým nástrojom zlepšenia služieb, zefektívnenie komunikácie spoločnosti so zákazníkmi. Z dôvodu, že hodnotiace obdobie za rok 2023 je pomerne krátke, a súčasne počas tohto obdobia boli vianočné sviatky, preto je prieskum spokojnosti iba informatívny. Cieľom v r. 2024 je zabezpečiť prieskumy podľa štandardov a Zmluvy.

5.2 Marketingové aktivity a propagácia bola realizované prostredníctvom komunikačných platforiem.

6. VYBAVOVANIE PODANÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIE NORIEM KVALITY SLUŽIEB

Vybavovanie podaní zmysle Prepravného poriadku LESK resp. ako reklamácia sa obratom riešili na zákazníckom centre. Odpovede na podania podané elektronicky do call-centra boli riešené elektronicky, pokiaľ zákazník vyslovene neuviedol, že si neželá takúto formu odpovede.

Za krátke hodnotiace obdobie neboli žiadne náhrady škody v prípade nedodržania noriem kvality služieb.

7. POMOC POSKYTOVANIA OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSOBNÍM S OBMEDZENOU POHYBLIVOSŤOU

V osobných vlakoch spoločnosti LESK na trati Bratislava – Komárno sa osoby so zníženou schopnosťou pohybu a osoby na invalidnom vozíku prepravovali, bez obmedzenia. Všetky vlaky LESK sú prevádzkované motorovými jednotkami, ktoré sú nízkopodlažné (bezbariérové). Bezbariérový je aj vstup na toaletu v motorovom vozidle.

V prípade nástupu a výstupu cestujúceho so zdravotným postihnutím je možnosť využiť pomoc stevarda (v ojedinelých prípadoch rušnovodiča) pri úkonoch nástupu a výstupu do vlaku.

Zabezpečenie prepravy a pomoc pri nástupe a výstupe cestujúcich s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie poskytuje dopravca bezplatne.

