

Správa o kvalite služieb za rok 2024

**podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2021/782
o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave**

dopravca

Leo Express Slovensko s.r.o.

Bratislava, máj 2025



Ing. Peter Köhler

osoba odborne spôsobilá pre licenciu

ÚVOD

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

LESK má platnú Licenciu na vykonávanie služieb železničnej dopravy zo dňa 20.7.2016, a Jednotné bezpečnostné osvedčenie zo dňa 23.7.2023, povolenie uviesť železničné vozidlá na trh na sieti Železníc Slovenskej republiky a to: motorové jednotky v počte 19, s rozchodom 1435 mm, radu BR648, zn. LINT ERATV ID:13-131-0010-7-001-001, vozidlá sú nízkopodlažné s bezbariérovým prístupom.

Strategickým cieľom LESK je moderný a efektívny dopravca k cestujúcej verejnosti. Agendu rieši podľa interných aktov riadenia, taktiež zabezpečuje personálne obsadenie pracovných pozícií. Organizačne kontakt s cestujúcim zabezpečuje úsek zákazníckeho servisu: manažér stevardov, manažér zákazníckeho centra, (Bratislava hl. stanica,) a stevardi vo vlakoch. LESK zabezpečovali výkony osobnej železničnej dopravy v prímestskej a regionálnej doprave s dominantným podielom denných a spiatočných preprav.

Zodpovednosť za procesy v spoločnosti a ich plnenie je priradená vertikálne osobám podieľajúcich sa na činnostiach súvisiacich so zabezpečením dopravného a prepravného procesu.

1. INFORMACIE A PREPRAVNÉ DOKLADY

- 1.1 V súlade so zákonom č. 514/2009 Z.z. o doprave na dráhach je zo dňa 6.11.2023 schválený Ministerstvom dopravy SR **Prepravný poriadok LESK pre 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, formou provízneho predaja** v pokladniach ZSSK a to v 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 integrovanému dopravnému systému Bratislavského kraja 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. Zákazníci majú možnosť sa informovať telefonicky/mejlom prostredníctvom call-centra.
- 1.6 Osobne cestujúci môžu získať informácie v zákazníckom centre dopravcu v železničnej stanici Bratislava hl. stanica, prípadne u stevardov priamo vo vlaku počas cesty vlakom.
- 1.7 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 LESK zamestnanca-stevarda 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 v týchto železničných staniciach v Bratislava Nové Mesto, Dunajská Streda a Komárno,

1.8 Dostupnosť cestovných a prepravných poriadkov:

- vo vlaku, vo vybraných železničných zastávkach a staniciach, na predajnom mieste v Bratislava hl. st., webovej stránke dopravcu a na telefonickom call-centre, č.+421 948 323 288 v čase od 8,00 hod. do 20,00 hod.,
- o plánovaných výlukách na tratiach, prípadne náhradnej autobusovej doprave a ostatných podstatných informáciách sa cestujúci aktuálne 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, sa poskytujú informácie cestujúcim vo vlaku vlakovým rozhlasom a prostredníctvom stevardov, cestujúcich pred nástupom do vlaku sme informovali aj cez zákaznícke centrum v Bratislave hl.st.

1.10 Smile Club je vernostný program (poskytujúci zľavy) pre klientov a podmienky sú zverejnené prostredníctvom www.leoexpress.com,

2. 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. Cestovného poriadku. Vyhodnocovanie a plnenie GVD je v súlade so Zmluvou. Meškania vlakov boli spôsobené správcom infraštruktúry ŽSR, výluky (plánované, neplánované), poruchami železničného vozidla alebo zavinené inými mimoriadnymi udalosťami resp. osobami.

2.2 Prehľady meškania vlakov v tabuľkách nižšie:

Počet vlakov v cieľ. stanici		28664
Počet % meškania 60 minút a viac		0,3 %
Počet % meškania 120 minút a viac		0,014 %
Počet % 59 minút a menej		99,686 %

Napriek zavedeniu náhradnej autobusovej dopravy dochádzalo počas týchto výluk k meškaniu takmer všetkých vlakov. Príčinou bola nedostatočná kapacita železničnej infraštruktúry. Na jednokol'ajnej trati Bratislava – Komárno s hustou intenzitou vlakov sa počas dopravnej špičky pri križovaní prenášajú meškania z jedného zmeškaného vlaku na ďalší.

Narušenia spojov z dôvodu mimoriadnych udalostí na trati sa zistilo vyšetrovaním LESK resp. inými orgánmi. Závery z vyšetrovania sú, že vo všetkých prípadoch nehody, mimoriadne udalosti boli spôsobené inými osobami, t.j. dopravca LESK nespôsobil žiadnu nehodu, mimoriadnu udalosť.

3. ODRIEKNUTIE SPOJOV

3.1 V roku 2024 dopravca LESK zabezpečoval prevádzkyschopnosť vlakovej dopravy nepretržite 24 hodín denne na trati Bratislava hl. st.- Dunajská Streda – Komárno. V prípade mimoriadnej udalosti a prerušení dopravy bola zabezpečená pre cestujúcich náhradná autobusová doprava.

3.2 V prílohe č. 1 je zoznam odrieknutých vlakov.

4. ČISTENIE ŽELENIČNÝCH VOZIDIEL ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH

4.1 Spoločnosť má uzatvorené 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 zabezpečiť aj ručným čistením vozidiel. Objednávanie výkonov čistenia interiéru vozidiel sa zabezpečuje 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 a opraviť WC počas obrátu vozidla.

4.3 Čistenie motorových jednotiek sa monitoruje kontrolami, tak aby sa všetky procesy dodržiavali. O náhodných kontrolách je informovaný dodávateľ služieb, tak aby sa odstránili prípadné nedostatky a došlo k náprave.

5. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV

5.1 Prieskum spokojnosti cestujúcich (zákazníkov) je dôležitým nástrojom zlepšenia služieb, zefektívnenie komunikácie spoločnosti so zákazníkmi. Hodnotiace obdobie za rok 2024 vykonal LESK prieskum spokojnosti formou dotazníkov.

Celkom zaslané: 3349 dotazníkov.

Celkom odpovedalo: 2036 dotazníkov.

Výsledky spokojnosti priemer skóre NPS: 37,54

5.2 Marketingové aktivity a propagácia bola realizované prostredníctvom komunikačných platforiem, t.j. sociálne siete Facebook, Instagram. Dopravca poskytuje WIFI služby vo vozidlách.

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

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

Za hodnotiace obdobie r. 2024.

- Počet prijatých požiadaviek: 732
- Dotazy k cestovným lístkov a tarifám: 565
- Reklamácie: 264 z toho: storna a refundácie: 18
- Prostredníctvom e-mailu: 15
- Dodávateľ platieb: 9
- Otázky k SMILE Clubu: 6
- Otázky k aplikácie webu: 22
- Zvyšok neopodstatnené reklamácie.

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

- 7.1 .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 jednotke.
- 7.2 V prípade nástupu a výstupu cestujúceho so zdravotným postihnutím je možnosť využiť pomoc stevarda (v ojedinelých prípadoch rušňovodiča) pri úkonoch nástupu a výstupu do vlaku.
- 7.3 Zabezpečenie prepravy a pomoc pri nástupe a výstupe cestujúcich s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie poskytuje dopravca bezplatne.

Zoznam odrieknutých vlakov

Nerealizované spoje:			
číslo spoja	dátum	v trase	dôvod
1436	8.1.2024	Kvetoslavov – Bratislava hl.st.	Porucha MJ pre vlak 4348. Vlak 1436 pokračoval ako Os 4348
4308	25.1.2024	Dunajská Streda – Bratislava hl.st.	Porucha MJ
1437	29.1.2024	Dunajská Streda - Komárno	Stret s CMV
4374	29.1.2024	Komárno – Dunajská Streda	Obrat od 1437
1448	19.2.2024	Dunajská Streda – Bratislava hl.st.	Následok MU
1449	19.2.2024	Bratislava hl.st. – Dunajská Streda	Následok MU
4363	19.2.2024	Bratislava hl.st. - Kvetoslavov	Následok MU
1452	19.2.2024	Komárno – Dunajská Streda	Následok MU
4379	19.2.2024	Dunajská Streda - Komárno	Stret vlaku 4379 s bicyklom
4304	6.3.2024	Lehnice – Bratislava hl.st.	Porucha MJ
1444	26.3.2024	Veľký Meder – Bratislava hl.st.	Úmrtie cestujúceho vo vlaku
4352	8.4.2024	Podunajské Biskupice – Bratislava hl.st.	Mimoriadna udalosť v žst. Bratislava Nové Mesto – rozrez výmeny staničnou zálohou
4320	8.4.2024	Podunajské Biskupice – Bratislava hl.st.	
1444	8.4.2024	Podunajské Biskupice – Bratislava hl.st.	
4354	8.4.2024	Podunajské Biskupice – Bratislava hl.st.	
4322	8.4.2024	Podunajské Biskupice – Bratislava hl.st.	
4355	8.4.2024	Bratislava hl.st. – Podunajské Biskupice	
1443	8.4.2024	Bratislava hl.st. – Podunajské Biskupice	
4357	8.4.2024	Bratislava hl.st. – Podunajské Biskupice	
4325	8.4.2024	Bratislava hl.st. – Podunajské Biskupice	
1430	24.4.2024	Zemianska Olča – Bratislava hl.st.	Stret s CMV
1454	10.05.2024	Dunajská Streda- Kvetoslavov	Porucha zab. zariadenia
1441	13.05.2024	Dunajská Streda- Komárno	
1448	13.05.2024	Veľký Meder- Bratislava hl. st.	

1450	13.05.2024	Dunajská Streda- Kvetoslavov	Zrážka vlaku s príviesným vozíkom v úseku Dunajská Streda- Dolný Štál
4362	13.05.2024	Bratislava Nové Mesto- Bratislava hl. st.	Zrážka vlaku s nákladným automobilom na priecestí vo Veľkom Mederi
4363	13.05.2024	Bratislava hl. st.- Bratislava Nové Mesto	
4376	13.05.2024	Komárno- Veľký Meder	
1441	13.05.2024	Veľký Meder- Komárno	
1430	14.05.2024	Komárno- Dunajská Streda	
1431	14.05.2024	Dunajská Streda- Komárno	
1433	14.05.2024	Dunajská Streda- Komárno	
1434	14.05.2024	Komárno- Dunajská Streda	
1438	14.05.2024	Komárno- Dunajská Streda	Trvajúca výluka kvôli nehodám zo dňa 13.05.2024
4340	14.05.2024	Kvetoslavov- Bratislava hl. st.	
4341	14.05.2024	Bratislava hl. st.- Kvetoslavov	
4370	14.05.2024	Komárno- Dunajská Streda	
4371	14.05.2024	Dunajská Streda- Komárno	
4372	14.05.2024	Komárno- Dunajská Streda	
4373	14.05.2024	Dunajská Streda- Komárno	
4375	14.05.2024	Dunajská Streda- Komárno	
1454	30.05.2024	Dunajská Streda- Kvetoslavov	Porucha výhybky v Dunajskej Strede
1454	31.05.2024	Dunajská Streda- Kvetoslavov	Porucha zab. Zariadenia v Orechovej Potôni
4323	08.06.2024	Bratislava Nové Mesto- Dunajská Streda	Zrážka s CMV
4326	08.06.2024	Dunajská Streda- Bratislava Nové Mesto	Zrážka s CMV
4370	17.06.2024	Dolný Štál- Dunajská Streda	Porucha HDV
1432	17.06.2024	Dunajská Streda- Bratislava hl.st.	Porucha HDV
1453	09.07.2024	Bratislava hl.st.- Komárno	Porucha HKV
4372	11.07.2024	Komárno - Dolný Štál	Popadané stromy
4373	11.07.2024	Dolný Štál - Komárno	Popadané stromy
4355	15.07.2024	Nové Košariská - Kvetoslavov	Chyba ŽSR pri technológii
4320	28.7.2024	Orechová Potôň – Bratislava hl.st.	Porucha HKV
1440	07.08.2024	Lehnice – Bratislava hl.st.	Neplánovaná výluka

