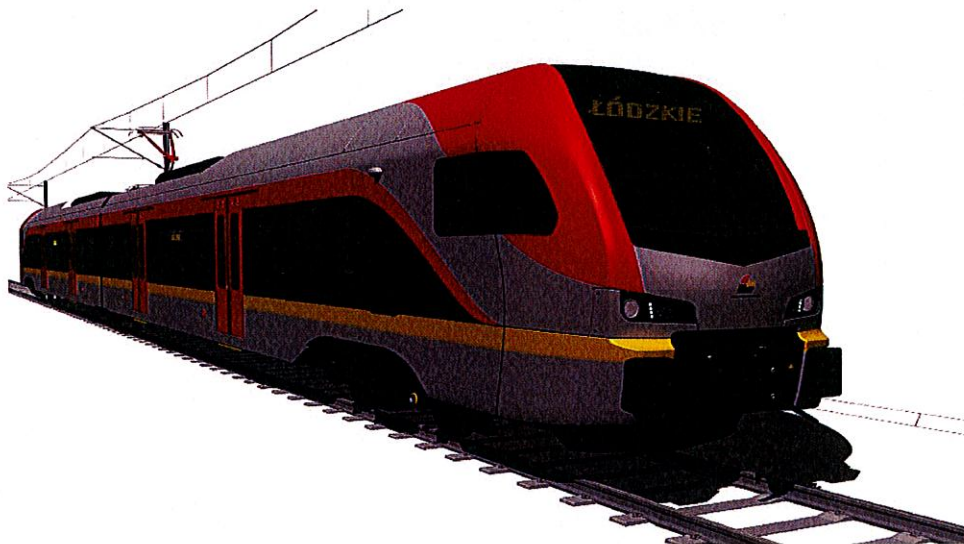




**ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA**

**SPRAWOZDANIE  
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG  
ZA ROK 2016**

**Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka  
z ograniczoną odpowiedzialnością**



**Łódź 2017**

## Spis treści

Wstęp	3
1. Informacja i bilety	7
1.1. Sposób dostarczania informacji:	7
1.1.2. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy:	7
1.1.3. Informacja na stacjach i przystankach:	7
1.1.4. Sposób dostarczania informacji podczas podróży:	8
1.1.5. Strona internetowa zawiera informacje w zakładkach:	8
1.2. Bilety	9
1.2.1. Sprzedaż własna	10
1.2.2. Sprzedaż za pośrednictwem:	10
2. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	12
3. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów	12
3.1. Opóźnienia	12
3.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów	13
4. Czystość taboru	14
4.1. Częstotliwość czyszczeń	15
4.2. Pomiary jakości powietrza	15
5. Badanie opinii pasażerów	15
6. Postępowanie ze skargami, zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług	17
6.1. Stosowane procedury	17
6.2. Statystyka	19
7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej	20



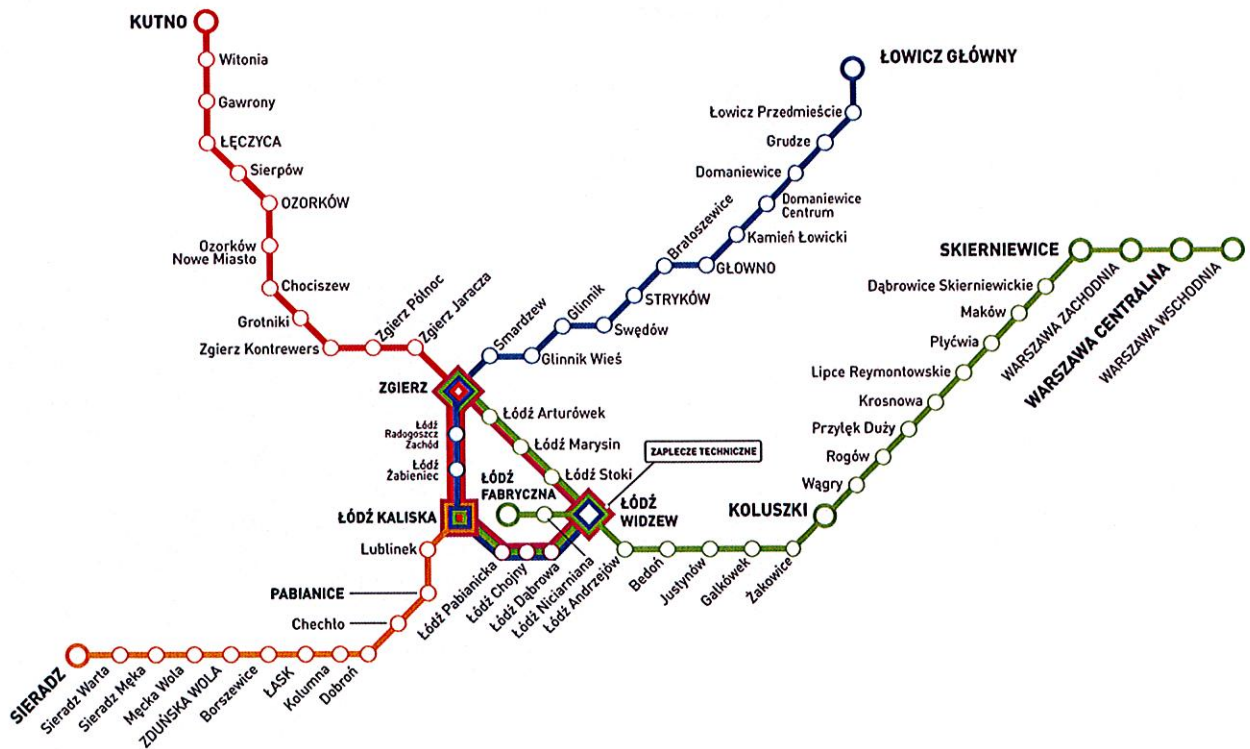
## Wstęp

Na podstawie wytycznych określonych w 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 Spółka „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zwana dalej „ŁKA” sp. z o.o., zobowiązana do realizacji norm jakości, opracowała niniejsze sprawozdanie za 2016 rok.

W nawiązaniu do ww. rozporządzenia Zarząd Spółki Zarządzeniem Nr 37/2014 Prezesa Zarządu z dnia 10 czerwca 2014 r. wdrożył System Zarządzania Jakością (SZJ) oraz Zarządzeniem Nr 38/2014 z dnia 10 czerwca 2014 r. zostały przyjęte obowiązujące normy jakości.

Priorytetowym zadaniem Spółki jest stałe podwyższanie standardów jakości świadczonych usług, zwłaszcza w zakresie obsługi pasażerów, zapewnienie im jak najlepszego komfortu podróży poprzez nowoczesny tabor oraz miłą i fachową obsługę.

W miesiącu marcu 2016 r. „ŁKA” sp. z o.o. uruchomiła nowe połączenie z Warszawą. Przejazdy odbywają się weekendowo.





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

„ŁKA” sp. z o.o. od rozpoczęcia działalności corocznie bierze udział w szeregu działań promujących kolej oraz województwo łódzkie.

W 2016 roku „ŁKA” sp. z o.o. była współorganizatorem wielu wydarzeń, jak również oferowała pomoc w ich organizacji. Do najważniejszych wydarzeń ubiegłego roku należała pomoc w organizacji Świątowych Dni Młodzieży w Archidiecezji Łódzkiej.

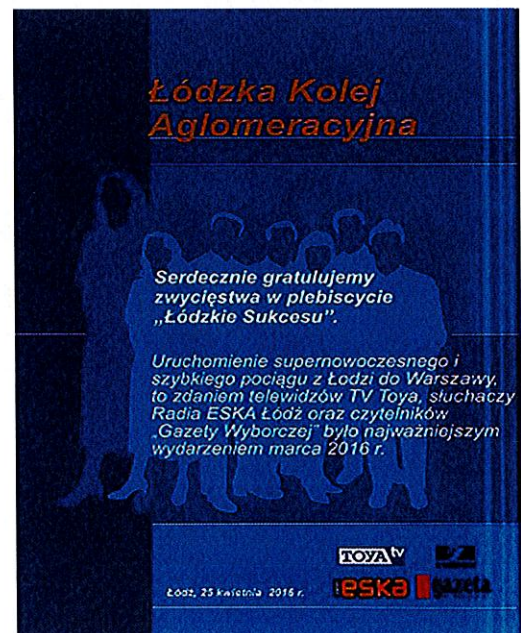
Spółka prowadziła również szereg akcji promocyjnych m.in.:

- Otwarcie Dworca Łódź-Fabryczna.
- Łódzkie łączy z przyrodą – cykl imprez.
- Pociągiem w Łódzkie – cykl wycieczek.
- Dzień Kobiet – profilaktyka zdrowotna.
- Dzień Dziecka.

Po raz kolejny całkowity dochód z wystawionych na aukcji przedmiotów, przekazany został na rzecz Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy.

Miniony rok przyniósł Spółce wiele zaszczytnych nagród i wyróżnień. Należą do nich:

- WZOROWA FIRMA w kategorii Lider Transportu Osobowego.
- JAKOŚĆ ROKU 2015 w kategorii USŁUGA – Brąz.
- Podziękowanie za współpracę przy organizacji Świątowych Dni Młodzieży w Archidiecezji Łódzkiej.
- Lider Rozwoju Regionalnego.
- Miejsce I w plebiscycie "Łódzkie Sukcesu" – za uruchomienie połączenia do Warszawy.
- XXII Targi – Regiony Turystyczne NA STYKU KULTUR - wyróżnienie w kategorii na najciekawszy gadżet promocyjny.





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



ŁÓDZKA KOLEJ  
AGLOMERACYJNA SP. Z O.O.

**FINALISTA PLEBISCYTU  
„NASZE DOBRE ŁÓDZKIE 2015”**

ORGANIZOWANEGO PRZEZ  
„DZIENNIK ŁÓDZKI”, „EXPRESS ILLUSTROWANY”, „NASZE MIASTO”

MIŁOŚĆ POLSKA  
Hedak  
WYBIEG SAŁOWSKI  
Pelle  
KURKI REPUBLICA  
K  
WYBIEG SAŁOWSKI  
JÓZEF W. BUDZIŃSKI  
REDAKTORZY  
POLSKA ILLUSTRACJA



ORGANIZACJA PLEBISCYTU



**Wyróżnienie**

w kategorii  
na najciekawszy gadżet promocyjny

dla  
**Łódzkiej Kolei  
Aglomeracyjnej**

Przewodniczący  
Miejscowych Zarządów Łódzkiej

*Michał*  
Katarzyna Drobnińska

Łódź, 28 Maja 2016 roku





ARCHIDIEKANIA PASTAŁA PODZIEMNA  
METROPOLIA ŁÓDŹSKA

Łódź, dnia 16 sierpnia 2016 roku

Szanowny Panie Paszku,

Składam serdeczne podziękowania za życzliwość i serdeczną współpracę w organizacji Światowych Dni Młodzieży w Archidiecezji Łódzkiej w lipcu br.

Dla pobytu młodych przedstawicieli 62 krajów świata ze wszystkich kontynentów naszego globu w naszej Archidiecezji były nie tylko czasem interaktywnej modlitwy, ale także okazją do poznania polskiej gościnności oraz zapoznania się z historią oraz wielokulturowością naszego regionu, zwłaszcza miasta Łodzi, gdzie odwiedziło się powołanie zakonne Św. Franciszka Kowalskiego, apostoła Drogą Młodzieńca.

W rozważaniu wygłoszonym 10 lipca 2016 roku podczas czuwania modlitewnego na Campus Adarckorodów Ojciec Święty Franciszek skierował do młodzieży następujące słowa: „Historia wymaga dziś od nas, byśmy bronił naszej gościnności i nie pozwolili, aby Inni zdecydowali o naszej przyszłości. Wy musimy zdecydować o naszej przyszłości. Pan, jak w dniu Pięćdziesiątnicy, chce skierować jednego z największych cudów, jakiego możemy doświadczyć: sprawić, aby twoje życie, moje życie, nasze życie przekształciły się w znak pojednania, komunii, twórczości. Pragnie On twoich myśli, by miał budować bliższy świat”.

Nach to słowa Najświętszy Św. Piotra oraz wielki potencjał wiary, dobroci i zjednoczeń. Jak wyznawali się w naszych sercach w czasie parwie dwutygodniowego święta, związanego ze Świątynią Dnia Młodzieży, posiadają nam do świadomego i odpowiedzialnego udziału w karakawanda duchowego oblicza naszej Ojczyzny i Kościoła w naszej Ojczyźnie. Przekazując innym radzić Ewangelii tak, jak czyniliśmy to podczas tych ostatnich tygodni, przysparzając się do budowania więzi jedności narodowej w duchu solidarności miłości, która jest umiłowaniem i dąży do zrealizowania każdego potrzebom.

Z wyrazami głębokiego szacunku

+ Marek Jędraszewski

✠ Marek Jędraszewski  
Arcybiskup Metropolita Łódzki

Szanowny  
Pan Andrzej WASILEWSKI  
Prezes Zarządu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej  
1.668



## **1. Informacja i bilety**

### **1.1. Sposób dostarczania informacji:**

„ŁKA” sp. z o.o. wszystkie wymagane prawem informacje, niezbędne pasażerom, a więc dotyczące rozkładu jazdy, cen biletów, taryf przewozowych, obsługiwanych linii, a także o obowiązujących promocjach i wydarzeniach przekazuje za pomocą wszelkich dostępnych kanałów informacyjnych.

W celu rozpowszechnienia powyższych informacji w minionym roku wykorzystywano plakaty, ulotki, wyświetlacze LCD znajdujące się w pociągach oraz kasach biletowych własnych, call center, internet, imprezy okolicznościowe organizowane przez „ŁKA” sp. z o.o. Obowiązek udzielania informacji, bezpośrednio lub poprzez urządzenia nagłaśniające, spoczywa na drużynach pociągowych. Ponadto pracownicy kas biletowych i punktów sprzedaży mają obowiązek udzielania informacji o połączeniach, cenach biletów, promocjach, obowiązujących przepisach oraz innych informacjach związanych z możliwością odbycia podróży.

#### **1.1.2. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy**

Informacje o bieżącym rozkładzie jazdy, jak i o zmianach dostępne są:

- Na stronie internetowej Spółki [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl).
- Na tablicach informacyjnych, stacjach kolejowych i przystankach osobowych.
- Na ulotkach z rozkładami jazdy.
- W kasach biletowych oraz punktach sprzedaży.
- U pracowników drużyn konduktorskich w pociągach.
- Na infolinii pod nr: 42 205 55 15.
- W rozkładzie jazdy umieszczonym w wyszukiwarkach internetowych:
  - [www.rozklad-pkp.pl](http://www.rozklad-pkp.pl) ,
  - [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl),
  - [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl),
  - [www.rozklad.sitkol.pl](http://www.rozklad.sitkol.pl),
  - [www.portalpasazera.pl](http://www.portalpasazera.pl),
  - [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl).

#### **1.1.3. Informacja na stacjach i przystankach:**

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

- Bieżącym rozkładzie.
- Połączeniach obsługiwanych przez „ŁKA” sp. z o.o.
- Informacjach o „Wspólnym Bilecie Aglomeracyjnym”.
- Ofertach specjalnych.
- Informacji dla podróżujących z rowerami.
- Informacji dla podróżujących ze zwierzętami.
- Informacji dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.



#### **1.1.4. Sposób dostarczania informacji podczas podróży:**

Podczas podróży pociągami „ŁKA” sp. z o.o. dostępne są następujące informacje:

- O ofercie handlowej Spółki: cenach biletów jednorazowych normalnych oraz ulgowych.
- Dotyczące obszaru obowiązywania Wspólnego Biletu Aglomeracyjnego WBA
- Numery telefonów oraz adresy mailowe do „ŁKA” sp. z o.o.
- Numery telefonów alarmowych - Policja, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe, Straż Miejska, Straż Ochrony Kolei, Infolinia, europejski numer alarmowy 112.
- Informacja głosowa i wizualna o aktualnym przystanku oraz przystanku następnym.
- Informacje dotyczące pomocy osobom niepełnosprawnym.

Na wyposażeniu pociągów znajdują się:

- Monitory informacyjne LCD, które wyświetlają 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.

W przypadku opóźnienia pociągu, nieplanowanego postoju lub innych zdarzeń pasażerowie informowani są poprzez wewnętrzny system informacji audio lub przez drużynę pociągową.

#### **1.1.5. Strona internetowa zawiera informacje w zakładkach:**

- Sklep internetowy - wyszukiwanie połączeń i zakup biletów.
- Wyszukiwanie połączeń.
- Rozkład jazdy.
- Oferty handlowe Spółki.
- Pociągi on-line.
- Niezbędne informacje dla pasażera, w tym:
  - gdzie i jak kupić bilet,
  - zasadach honorowania biletów PolRegio,
  - informacjach dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
  - przewozie zwierząt,
  - taryfach, regulaminach i przepisach prawnych,
  - możliwości podróży z dzieckiem,
  - trybie składania reklamacji i skarg,
  - zasadach postępowania w przypadku wystąpienia zagrożenia w pociągu „ŁKA” sp. z o.o.,
  - możliwości podróży z rowerem,
  - zasadach przewozu bagażu,
  - prawach i obowiązkach podróżnych,
  - wykazach odległości taryfowych i cenach biletów jednorazowych,
  - cenniku biletów „ŁKA” sp. z o.o.,
  - punkcie rzeczy znalezionych,
  - możliwości oceny usług świadczonych przez „ŁKA” sp. z o.o.





- Informacje o Spółce: władze, certyfikaty, partnerzy „ŁKA” sp. z o.o., informacje dla dostawców, zamówienia publiczne, informację dla mediów, nagrody, wyróżnienia, podziękowania, raport roczny, sprawozdania z realizacji norm jakości usług.
- Kontakt: dane kontaktowe Spółki, numer infolinii, informacje Rzecznika prasowego.
- Wideotłumacz – tłumacz migowy on-line.
- Projekt: Budowa systemu „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” - wszystkie wiadomości dotyczące projektu, budowy, zakupionego taboru, aktualności itp.
- Wakacje z „ŁKA” sp. z o.o.: informacje o regionie, trasy wycieczkowe, informacje o możliwości dojechania oraz zakupie biletu, imprezach okolicznościowych.
- Łódź – Warszawa: niezbędne informacje o weekendowym połączeniu między obu miastami.
- Reklama w „ŁKA” sp. z o.o.: oferta reklamowa.
- Kariera: informacja o naborach.
- Aplikacja e-podróżnik.pl.
- Aplikacja Koleo.
- Informacje dotyczące kampanii: „Bezpieczny przejazd”.
- Nawigacja w komunikacji miejskiej przez portal: [www.jakdojade.pl](http://www.jakdojade.pl) oraz szczegółowe informacje o przystankach.

## 1.2 Bilety

Spółka „ŁKA” sp. z o.o. posiada własną sieć dystrybucyjną sprzedaży biletów, należą do niej: kasy biletowe (własne i agencyjne), sklep internetowy, aplikacje mobilne, biletomaty w pociągach, biletomaty stacjonarne oraz terminale mobilne. Sprzedaż biletów prowadzono również za pośrednictwem kas biletowych spółek: „PKP Intercity” S.A., „Przewozy Regionalne” sp. z o.o., „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o. o. oraz „Koleje Wielkopolskie” sp. z o. o..

Bilety okresowe wg oferty „Wspólny Bilet Aglomeracyjny”, można zakupić w każdym stacjonarnym punkcie sprzedaży (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, wybranych oddziałach Banku Zachodniego WBK i Punkt Sprzedaży Biletów MPK-Łódź).

W pociągach „ŁKA” sp. z o.o. sprzedawane były bilety z zastosowaniem ulg ustawowych, honorowane były bilety z ulgą 50% (dla posiadaczy legitymacji H-1096 – sfera budżetowa) oraz bilety na przejazdy pociągami spółki: „Przewozy Regionalne” sp. z o.o.:

- Bilety jednorazowe wydane z kas:
  - wg taryfy normalnej i z ulgami ustawowymi oraz z ulgą handlową 50% dla posiadaczy legitymacji H 1096,
  - wg taryfy RAZEM dla posiadaczy REGIOkarty.
- Bilety odcinkowe miesięczne wydane z kas i terminali mobilnych:
  - wg taryfy normalnej i z ulgami ustawowymi,
  - wg taryfy RAZEM dla posiadaczy REGIOkarty.



- Bilety odcinkowe tygodniowe wydane z kas i terminali mobilnych:
  - wg taryfy normalnej i z ulgą handlową 50% dla posiadaczy legitymacji H 1096,
  - wg taryfy RAZEM dla posiadaczy REGIOkarty.
- Bilet Turystyczny wydany na przejazdy pociągami REGIO wydany z kas.
- Bilet jednorazowy na przewóz bagażu ręcznego i/lub roweru wydany z kas.

„ŁKA” sp. z o.o. w marcu 2016 r. rozpoczęła współpracę 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. na linii łódzko-warszawskiej.

Pasażerowie z biletem jednorazowym „ŁKA” sp. z o.o. na przejazd z Łodzi do Warszawy Zachodniej, Centralnej lub Wschodniej, po opuszczeniu dworca mogą na podstawie tego samego biletu podróżować w 1 strefie ZTM wszystkimi środkami warszawskiej komunikacji, czyli autobusami, tramwajami, pociągami Szybkiej Kolei Miejskiej i metrem. Bilety ŁKA ważne są przez 75 minut. Taka sama sytuacja dotyczy pasażerów przyjeżdżających pociągami „ŁKA” sp. z o.o. z Warszawy i Skierniewic do Łodzi.

Na podstawie biletu „ŁKA” sp. z o.o. Pasażerowie mogą podróżować tramwajami i autobusów w strefie miejskiej i podmiejskiej lokalnego transportu zbiorowego w Łodzi przez okres 60 minut.

Usługa płatności kartą płatniczą możliwa jest:

- W kasach własnych.
- W biletomatach (mobilnych zainstalowanych na pokładzie pociągów oraz automatach stacjonarnych).
- W sklepach internetowych: i-ŁKA (na stronie [www.e-bilet.lka.lodzkie.pl](http://www.e-bilet.lka.lodzkie.pl)), Internetowy Portal sprzedaży (na stronie [ww.biletylodzkie.pl](http://ww.biletylodzkie.pl)), Koleo (na stronie: [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl)), - możliwość generowania biletów na urządzenia mobilne.
- W aplikacji mobilnej: SkyCash – możliwość generowania biletów na urządzenia mobilne.

### 1.2.1 Sprzedaż własna

- 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 Widzew, Łódź Kaliska i od dnia 11 grudnia 2016 r. Łódź Fabryczna.
- W sklepie Internetowym i-LKA – <https://e-bilet.lka.lodzkie.pl>.

### 1.2.2 Sprzedaż za pośrednictwem:

Sprzedaż biletów w roku minionym prowadzona była również:

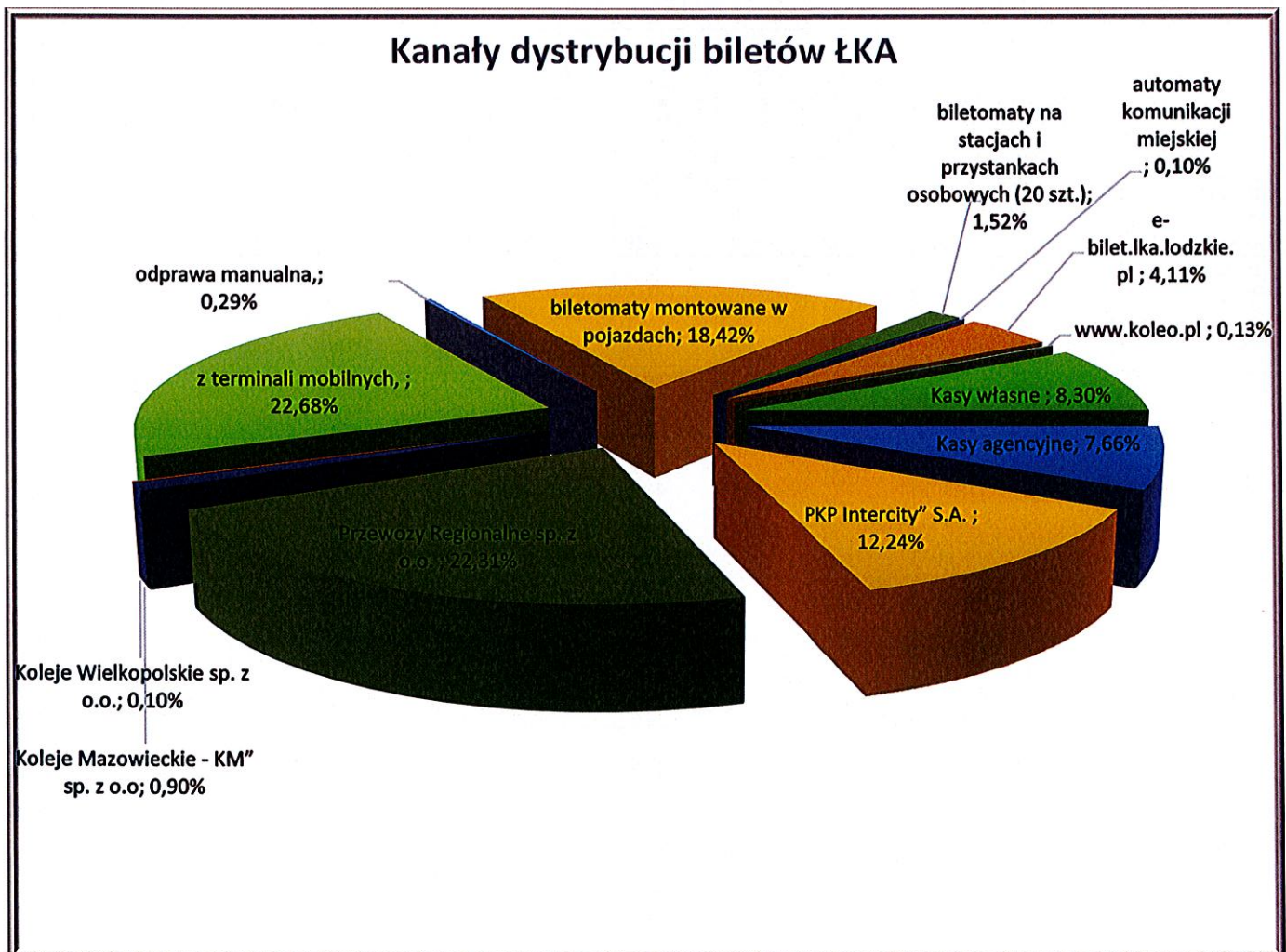
- We wszystkich kasach spółek: „Przewozy Regionalne” sp. z o.o., „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., „Koleje Wielkopolskie” sp. z o.o., „PKP Intercity”



S.A. (od kwietnia 2016r.) oraz w pociągach spółki "Przewozy Regionalne" sp. z o.o.

- Poprzez stacjonarne automaty biletowe usytuowane na terenie województwa mazowieckiego i łódzkiego.
- W kasach agencyjnych na stacjach: Pabianice, Sieradz, Zduńska Wola.
- Przy użyciu aplikacji mobilnej - SkyCash.
- Za pośrednictwem sklepu internetowego „Koleo”, pod adresem: [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl) (od 29 lutego 2016r.).
- Internetowego Portalu Sprzedaży (IPS) pod adresem: [www.biletylodzkie.pl](http://www.biletylodzkie.pl) (od 1 kwietnia 2016r.)
- 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, wybranych oddziałach Banku Zachodniego WBK i Punkt Sprzedaży Biletów MPK-Łódź.

Tabela. Kanaly dystrybucji biletów





## **2. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety**

Pracownicy „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółki z ograniczoną odpowiedzialnością obsługujący 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 2016 r. „ŁKA” sp. z o.o. posiadała 7 czynnych kas biletowych w tym 4 własne oraz 3 agencyjne.

## **3. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów**

### **3.1 Opóźnienia**

Tabela. Statystyka opóźnień w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2016 r.

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień
liczba pociągów faktycznie kursujących	3066	2980	3100	2990	3019	2610	2380	2407	2814	2892	2789	3220
liczba pociągów uruchomionych z opóźnieniem	157	108	111	108	171	200	142	104	110	160	142	177
liczba pociągów opóźnionych na przybyciu:	421	275	272	274	318	403	235	192	230	318	360	527
z opóźnieniem nie większym niż 5 min.	320	193	206	198	232	280	148	129	155	207	258	369
z opóźnieniem nie większym niż 20 min.	398	254	252	255	306	380	220	181	215	298	337	514
z opóźnieniem nie większym niż 60 min.	411	274	268	271	318	394	234	191	229	318	355	524
z opóźnieniem nie większym niż 120 min.	419	275	272	274	318	400	235	192	230	318	358	527
% opóźnień na przybyciu	13,73%	9,23%	8,77%	9,16%	10,53%	15,44%	9,87%	7,98%	8,17%	11,00%	12,91%	16,37%
% opóźnień na przybyciu < 5 min.	10,44%	6,48%	6,65%	6,62%	7,68%	10,73%	6,22%	5,36%	5,51%	7,16%	9,25%	11,46%
% opóźnień na przybyciu <20 min.	12,98%	8,52%	8,13%	8,53%	10,14%	14,56%	9,24%	7,52%	7,64%	10,30%	12,08%	15,96%
% opóźnień na przybyciu <60 min.	13,41%	9,19%	8,65%	9,06%	10,53%	15,10%	9,83%	7,94%	8,14%	11,00%	12,73%	16,27%
% opóźnień na przybyciu <120 min.	13,67%	9,23%	8,77%	9,16%	10,53%	15,33%	9,87%	7,98%	8,17%	11,00%	12,84%	16,37%
% opóźnień z uruchomienia	5,12%	3,62%	3,58%	3,61%	5,66%	7,66%	5,97%	4,32%	3,91%	5,53%	5,09%	5,50%



Niezależnie od wyżej przedstawionej struktury poziomu punktualności pociągów pasażerskich „ŁKA” sp. z o.o., nadmienić należy, iż zgodnie z umową zawartą między Spółką a PKP PLK S.A. o udostępnienie infrastruktury kolejowej do przewozu osób, do wzajemnych rozliczeń z tytułu punktualnego kursowania pociągów przyjmuje się opóźnienia powyżej 5 minut i tylko „na przybyciu”.

### 3.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Postępowanie w przypadkach wystąpienia zdarzeń, wydarzeń lub trudności eksploatacyjnych regulują niżej wymienione dokumenty:

- Procedura P/18 „Gotowość i postępowanie w wypadku stwierdzenia wystąpienia zagrożenia/zdarzenia”.
- 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.
- Procedury zarządzania kryzysowego i moduły zadaniowe PKP PLK SA.
- Instrukcja Ir- (R-1) o prowadzeniu ruchu pociągów.
- Instrukcja Ir-8 Instrukcja o postępowaniu w sprawach poważnych wypadków, wypadków, incydentów oraz trudności eksploatacyjnych na liniach kolejowych.

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](http://www.lka.lodzkie.pl) oraz media społecznościowe.

### 3.3 Odwołania pociągów

**Tabela. Liczba pociągów odwołanych w latach: 2014, 2015, 2016**

	2014	2015 r.	2016 r.
Liczba pociągów przewidziana do kursowania w rozkładzie jazdy	7689	35345	34270
Liczba pociągów faktycznie kursujących	7241	36503	34267
Liczba pociągów odwołanych (w całej i częściowej relacji)	448	598	789
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	5,83%	1,69%	2,30%



Głównym powodem odwoływania pociągów „ŁKA” sp. z o.o. w 2016 r. była zmieniona organizacja ruchu kolejowego spowodowana prowadzoną przez Zarządcę Infrastruktury modernizacją torów kolejowych na wielu liniach województwa łódzkiego, a także inne, niezależne od Spółki zdarzenia kolejowe, powodujące przerwę lub ograniczenie w ruchu na poszczególnych szlakach. W dwóch przypadkach pociągi odwołane zostały z powodu awarii taboru. Każdorazowo, w zastępstwie odwołanych pociągów.

Spółka podejmowała działania dla zapewnienia, zgodnie z postanowieniami Prawa przewozowego oraz Umowy o świadczenie usług publicznych w zakresie publicznego transportu zbiorowego zawartej z Organizatorem przewozów – UM Łódź, kolejowej komunikacji zastępczej. 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 przez wygłaszanie na stacjach i przystankach osobowych odpowiednich komunikatów megafonowych, a także w pociągach przez drużyny pociągowe.

#### **4. Czystość taboru**

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 na podstawie miesięcznych harmonogramów czyszczeń taboru.

Do obowiązków wykonawcy 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, opróżniania śmietniczek i usuwaniu śmieci a także uzupełnianiu środków sanitarnych. Firma Stadler Polska Sp. z o.o. zobowiązana jest również 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 sprzątnięcia oraz przeprowadzanych czyszczeń realizowanych przez firmę Stadler spoczywa na pracownikach „ŁKA” sp. z o.o.

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



#### 4.1. Częstotliwość czyszczeń

Tabela. Częstotliwość i rodzaj czyszczeń wykonywanych w pociągach w latach: 2014, 2015, 2016

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

#### 4.2 Pomiary jakości powietrza

Pojazdy serii Flirt, typ L-4268 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 CO<sub>2</sub>, 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 CO<sub>2</sub>) to bardziej wydajna praca klimatyzatorów tzn. większa wymiana powietrza, więcej dostarczanego świeżego powietrza.

#### 5. Badanie opinii pasażerów

W celu monitorowania oraz dalszego podwyższania poziomu oferowanych usług „ŁKA” sp. z o.o. prowadzi coroczne badania satysfakcji klientów. Zgodnie z normami jakości przyjętymi przez ŁKA (Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 17/2016 Zarządu Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.), konieczne jest przeprowadzanie dwa razy w roku badań satysfakcji klienta ze świadczonych przez Spółkę usług.

Badania w 2016 r. odbyły się dwukrotnie, w okresach: 30.05-05.06.2016 r., zrealizowane w pociągach kursujących wg rozkładu jazdy obowiązującego od 13.03.2016 r. do 11.06.2016 r. oraz 21-27.11.2016 r., zrealizowane w pociągach kursujących wg rozkładu jazdy obowiązującego od 16.10.2016 r. do 10.12.2016 r.



Badania zrealizowano na wszystkich liniach obsługiwanych przez ŁKA, na próbie obejmującej przynajmniej 20% średniodobowej liczby pasażerów odnotowanych przez system pomiaru wejść do pociągu. 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 wypełnienia 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*), pasażerowie oceniali ww. elementy składowe poszczególnych bloków tematycznych, zaznaczając na skali oceny od 1 do 10 swój poziom zadowolenia, gdzie ocena oznaczała:

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

Ponadto, respondenci na zakończenie oceny każdego z głównych bloków, mieli możliwość przedstawienia uwag odnośnie diagnozowanych zagadnień.

Oprócz ww. ocen, narzędzie badawcze gromadziło także dane dotyczące przebiegu podróży (część pierwsza ankiety), z których najistotniejsze to: częstotliwość podróży, motywacja podróży i typ zakupionego biletu.

Finalnie w obu turach badania pozyskano 3898 wypełnionych ankiet.





Tabela. Porównanie wyników badania satysfakcji klienta ŁKA w roku 2014, 2015 2016.

OBSZAR	2014	2015	2016 (wiosna)	2016 (jesień)	różnica 2015/2016 (wiosna)	różnica 2015/2016 (jesień)	różnica 2015/2016 (jesień) %
<b>JAKOŚĆ INFORMACJI NA TEMAT PODRÓŻY - OGÓŁEM</b>	8,30	8,21	7,97	7,91	-0,24	-0,30	-3,7%
informacja na stronie internetowej/na facebooku	8,26	8,05	7,86	7,88	-0,19	-0,17	-2,1%
informacja telefoniczna - infolinia	8,31	7,72	7,30	7,37	-0,42	-0,35	-4,5%
informacja wizualna w pociągach	8,63	9,00	8,28	8,26	-0,72	-0,74	-8,2%
informacja w pociągach przekazywana przez kierowników pociągów	8,73	8,72	8,56	8,27	-0,16	-0,45	-5,1%
informacja na peronie (megafony, plakaty i ogłoszenia)	7,58	7,55	7,44	7,47	-0,11	-0,08	-1,0%
<b>DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI NA TEMAT PODRÓŻY - OGÓŁEM</b>	7,87	7,81	7,56	7,49	-0,25	-0,32	-4,1%
dostępność informacji na temat rozkładu jazdy	8,16	8,49	8,38	8,36	-0,11	-0,13	-1,5%
dostępność informacji na temat cen biletów i oferty taryfowej	7,91	8,05	7,87	7,78	-0,18	-0,27	-3,4%
dostępność informacji na temat możliwości przewozu rowerów	8,54	8,42	8,05	7,94	-0,37	-0,48	-5,7%
dostępność informacji na temat opóźnień	7,43	7,30	6,95	6,84	-0,35	-0,46	-6,3%
dostępność informacji na temat prac torowych mogących powodować opóźnienia	7,27	6,77	6,51	6,53	-0,26	-0,24	-3,6%
<b>DOSTĘPNOŚĆ BILETÓW - OGÓŁEM</b>	8,26	8,68	8,44	8,34	-0,24	-0,34	-3,9%
liczba kanałów dystrybucji biletów (biletomaty, kasy biletowe, sprzedaż internetowa, SkyCash zakup u konduktora)	8,37	8,75	8,47	8,41	-0,28	-0,34	-3,9%
łatwość zakupu biletu (łatwość obsługi biletomatu, łatwość zakupu przez sklep internetowy)	8,15	8,61	8,40	8,27	-0,21	-0,34	-4,0%
<b>REALIZACJA USŁUGI - OGÓŁEM</b>	8,23	8,33	8,32	8,05	-0,01	-0,28	-3,4%
punktualność	8,45	8,82	8,77	8,40	-0,05	-0,42	-4,8%
częstotliwość	6,94	6,96	7,01	6,84	0,05	-0,12	-1,8%
czas podróży	8,35	8,47	8,43	8,20	-0,04	-0,27	-3,2%
praca konduktorów i kierowników pociągów	9,17	9,07	9,09	8,77	0,02	-0,30	-3,3%
<b>KOMFORT W POCIĄGU - OGÓŁEM</b>	9,33	9,02	8,88	8,55	-0,14	-0,47	-5,3%
klimatyzacja, jakość powietrza	9,13	9,06	9,05	8,61	-0,01	-0,45	-4,9%
czystość	9,36	9,27	9,16	8,74	-0,11	-0,53	-5,7%
poziom hałasu	9,18	8,87	8,72	8,36	-0,15	-0,51	-5,7%
stan techniczny	9,44	9,32	9,13	8,83	-0,19	-0,49	-5,2%
liczba miejsc siedzących w stosunku do liczby pasażerów	8,84	8,42	8,15	7,95	-0,27	-0,47	-5,6%
poczucie bezpieczeństwa	9,24	9,19	9,07	8,78	-0,12	-0,41	-4,5%
<b>STACJE I PRZYSTANKI KOLEJOWE - OGÓŁEM</b>	7,96	7,86	7,62	7,65	-0,24	-0,21	-2,7%
czystość stacji i przystanków	7,54	7,90	7,65	7,63	-0,25	-0,27	-3,4%
poziom bezpieczeństwa	8,00	7,91	7,70	7,64	-0,21	-0,27	-3,5%
liczba stacji i przystanków kolejowych	8,47	8,39	8,16	8,18	-0,23	-0,21	-2,5%
łatwość dotarcia do stacji i przystanków kolejowych	8,18	8,31	7,88	7,88	-0,43	-0,43	-5,2%
integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej w Łodzi z rozkładem jazdy pociągów	7,83	7,51	7,20	7,33	-0,31	-0,18	-2,4%
integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej w miejscu zamieszkania z rozkładem jazdy pociągów	7,66	7,12	6,80	6,99	-0,32	-0,13	-1,9%
<b>OGÓŁEM:</b>	<b>8,33</b>	<b>8,32</b>	<b>8,11</b>	<b>7,97</b>	<b>-0,21</b>	<b>-0,35</b>	<b>-4,2%</b>

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

### 6.1 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 9001:2009, Rozporządzenie (WE) 1371/2007, Ustawę z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2015 r., poz. 915), Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 Nr 38, poz.266), „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 w/w procedurą Wydział Jakości i Bezpieczeństwa Przewozów prowadzi rejestry:

- Reklamacji.
- Skarg i wniosków.
- Odszkodowań.

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

- Na adres e-mail: [reklamacje@lka.lodzkie.pl](mailto:reklamacje@lka.lodzkie.pl).
- Na adres siedziby Spółki.
- W kasach biletowych (własnych i agencyjnych) na odpowiednich formularzach.

Podróżni mogli złożyć reklamację:

- Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu.
- Z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu.
- Gdy nie zgodzili się z treścią wezwania do zapłaty.
- Gdy w związku z nieokazaniem w pociągu mogli udowodnić, że posiadali ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego/ulgowego.

Reklamacje rozpatrywano po dołączeniu, odpowiednio do przedmiotu roszczenia:

- Oryginałów dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (bilet na przejazd).
- Oryginałów lub potwierdzonych kopii innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
- Odpowiedzi na reklamację udzielano nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia.

Wszelkie skargi/wnioski dotyczące jakości usług świadczonych przez „ŁKA” sp. z o.o. oraz przestrzegania praw i obowiązków, niezwiązane z roszczeniami finansowymi, podróżni mogli składać w terminie do 14 dni od dnia zdarzenia. Niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca od dnia wniesienia skargi/wniosku, udzielano wnoszącemu odpowiedzi.

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/wniosek przekazywano taką samą drogą jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskazał w treści skargi/wniosku inną drogę i adres, na który należy przesać odpowiedź.

Jeżeli skarga/wniosek 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.



## 6.2 Statystyka

Reklamacje i skargi otrzymane od pasażerów:  
W 2016 roku zarejestrowano 1026 reklamacji, 46 skarg oraz 196 wniosków.

Tabela. Liczba skarg, reklamacji i wniosków 2016 r.

Liczba skarg i reklamacji				Sposób rozpatrzenia				Średni czas rozpatrzenia /w dniach/	Suma wypłaconych należności
Łącznie	Reklamacje	Skargi	Wnioski	Pozytywnie	Odmownie	Pozostawion o bez rozpatrzenia	Przekazano wg właściwości		
1268	1026	46	196	1099	95	55	19	14,10	14 927,21

Większość otrzymanych reklamacji dotyczyła zwrotu należności za niewykorzystany z przyczyn niezależnych od „ŁKA” sp. z o. o. bilet. Pasażerowie składali również wnioski i skargi dotyczące dostosowania rozkładu jazdy pociągów do swoich potrzeb. Liczba skarg i reklamacji w stosunku do ilości przewiezionych pasażerów w 2016 r. wyniosła 0,05 %.

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

Tabela. Udział % w ogólnej liczbie zgłoszeń z podziałem na kategorie.

OBSZARY ZAGADNIENI Z REKLAMACJI I SKARG	Udział % w ogólnej liczbie zgłoszeń		
	2014	2015	2016
Punktualność kursowania pociągów	1,56%	6,80%	1,1 %
Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych	3,10%	16,80%	13,56 %
Sprzedaż biletów	73,00%	56,20%	80,60 %
Komfort podróży	0,00%	1,70%	0,39 %
Czystość taboru i warunki sanitarne	0,00%	0,20%	0,17 %
Stan techniczny taboru	0,00%	0,00%	0,00%
Ogrzewanie taboru	1,56%	0,20%	0,00%
Bezpieczeństwo podróży	0,00%	0,20%	0,08 %



Przekazywanie informacji podróżnym	1,56%	4,20%	0,55 %
Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych i punktu informacji	0,00%	0,80%	0,39 %
Jakość obsługi podróżnych przez drużyny konduktorskie i trakcyjne	7,85%	4,60%	1,26 %
Jakość infrastruktury przystankowej i stacyjnej	0,00%	1%	0,24 %
Ograniczenia mobilności (dot. osób niepełnosprawnych, kobiet w ciąży, matek z dziećmi)	0,00%	0,80%	0,00 %
Pozostałe	6,25%	6,40%	1,66 %

Prowadzono również analizę trendu liczby skarg/reklamacji w stosunku do liczby transakcji i do liczby produktów. Skargi są jednym z mierników sprawności procesów, stąd istotna jest również analiza skarg pod kątem ich przyczyn.

Proces zarządzania skargami/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/reklamacji i określenie źródeł ich występowania, uwzględnia również informacje dotyczące satysfakcji klienta z realizacji procesu obsługi skarg/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/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.

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

W związku z wejściem w życie z dniem 3 grudnia 2009 r. Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym „ŁKA” sp. z o.o. wprowadziła „Regulamin obsługi osób niepełnosprawnych i o ograniczonej możliwości poruszania się”.

Niniejszy dokument reguluje kwestię udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w podróży, przez pracowników „ŁKA” sp. z o.o. lub pracowników innego podmiotu działającego w imieniu Spółki na stacjach i przystankach osobowych, na których zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy wyznaczone zostały postoje handlowe do wsiadania i/lub wysiadania do/z pociągów uruchamianych przez „ŁKA” sp. z o.o., jak również w przypadkach podróży z przesiadką do/z pociągu innego przewoźnika.



„ŁKA” sp. z o.o. przy obsłudze osób niepełnosprawnych współpracuje m.in. z PKP Polskie Linie Kolejowe S.A., z PKP S.A. Oddziałem Gospodarowania Nieruchomościami, z PKP S.A. Oddziałem Dworce Kolejowe, PKP Intercity S.A., Przewozami Regionalnymi Sp. z o.o. oraz innymi przewoźnikami.

W zakresie udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym odbywającym podróż koleją świadczona pomoc obejmuje:

- Pomoc przy organizacji podróży w postaci udzielenia wyczerpującej i kompetentnej informacji.
- Wszelką pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, stosownie do wskazówek osoby, której udzielana jest pomoc.
- Pomoc w zajęciu miejsca w pociągu. W przypadku osób poruszających się na wózkach inwalidzkich dotarcie do wyznaczonego miejsca i bezpieczne zablokowanie wózka, w przypadku kobiet z wózkami z dziećmi dotarcie do wyznaczonego miejsca i bezpieczne zablokowanie wózka.
- Szczególnie w przypadku osób starszych, osób mających problemy z poruszaniem się, kobiet w widocznej ciąży pomoc obejmuje także zapewnienie miejsca siedzącego.
- Sprzedaż biletu osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nie posiadającej biletu od razu po zajęciu przez nią miejsca – bez konieczności korzystania z biletomatu lub zakupu biletu w przedniej części składu pociągu.
- Pomoc w przemieszczaniu bagażu.
- Pomoc w dotarciu do toalety.
- Udzielanie bieżących informacji (ze szczególnym uwzględnieniem osób głuchych) o opóźnieniu pociągu, jego aktualnym położeniu, nagłych sytuacjach, itd.

„ŁKA” sp. z o.o. gwarantuje pełen zakres pomocy w odbywanej podróży w przypadku dokonania jej zgłoszenia przynajmniej z 24-godzinnym wyprzedzeniem. Powiadomienie odbywa się:

- Telefonicznie na numer telefonu: 42 205 55 15.
- Za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Spółki.

Podróżni zainteresowani udzieleniem pomocy otrzymują informację o następujących zagadnieniach związanych z podróżą:

- Stopniu przystosowania stacji w zakresie wsiadania/przesiadania do odprawy osób niepełnosprawnych.
- Możliwości bezpiecznej drogi dojścia na perony.
- Miejsca i terminu, w którym należy się zgłosić, w celu uzyskania pomocy (nie wcześniej jak na 60 minut i nie później jak na 30 minut przed odjazdem pociągu).
- Pomocy jaką uzyskają w przemieszczaniu się w ciągu komunikacyjnym miejsce umówione (np. parking) - kasa - peron – pociąg.
- Możliwości podróżowania taborem przystosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych.
- Możliwości kupienia biletu w pociągu (bez ponoszenia dodatkowych opłat oraz skorzystania z pomocy drużyny pociągowej).



- Jeśli zajdzie taka konieczność zainteresowanemu zostanie podany kontaktowy numer telefonu osób odpowiedzialnych za udzielenie pomocy wyznaczonych odpowiednio przez PKP Intercity, Przewozy Regionalne Sp. z o.o., PKP Polskie Linie Kolejowe S.A., PKP S.A. Oddział Gospodarowania Nieruchomościami, PKP S.A. Oddział Dworce Kolejowe.

Do udzielania pomocy, każdej osobie niepełnosprawnej, która się o nią zwróci, zobowiązani są wszyscy pracownicy zespołu bezpośredniej obsługi podróżnych. Każdorazowo przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz lokowaniu podróżnego w pociągu pomocy udzielała drużyna pociągowa.

W 2016 r. zrealizowano 49 przejazdów osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej, co stanowiło 0.001% w stosunku do przewiezionej ilości pasażerów.