ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG
ZA LATA 2023-2024

Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

Łódź 2025

Spis treści

Wstęp ... *3*

1. Informacja i bilety ... *8*
1.1. Sposób dostarczania informacji podczas podróży ... 9
1.2. Informacja na stacjach i przystankach ... 10
1.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy ... 10
1.4. Strona internetowa ... 12
1.5. Bilety ... 13
1.6. Sprzedaż własna ... 15
1.7. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety ... 16
1.8. Dostępność informacji dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej sprawności ruchowej ... 16

2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów ... *18*
2.1. Opóźnienia ... 18
2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów ... 19

3. Odwołania pociągów ... *21*

4. Czystość taboru ... *23*
4.1. Częstotliwość czyszczeń ... 23
4.2. Pomiary jakości powietrza ... 25
4.3. Dostępność toalet ... 25

5. Badanie opinii pasażerów ... *26*

6. Postępowanie ze skargami, zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług ... *28*
6.1. Sposób informowania pasażerów o ich prawach i obowiązkach ... 28
6.2. Stosowane procedury ... 28
6.3. Statystyka ... 30
6.4. Odwołania od wezwań do zapłaty ... 34

7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej ... *35*
7.1. Standardy dostępności usług „ŁKA" sp. z o.o. ... 35
7.2. Wyniki przewozowe ... 36

8. Podsumowanie ... *37*

Wstęp

W oparciu o wytyczne Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego 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 lata 2023-2024.

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 pasażerskiego.

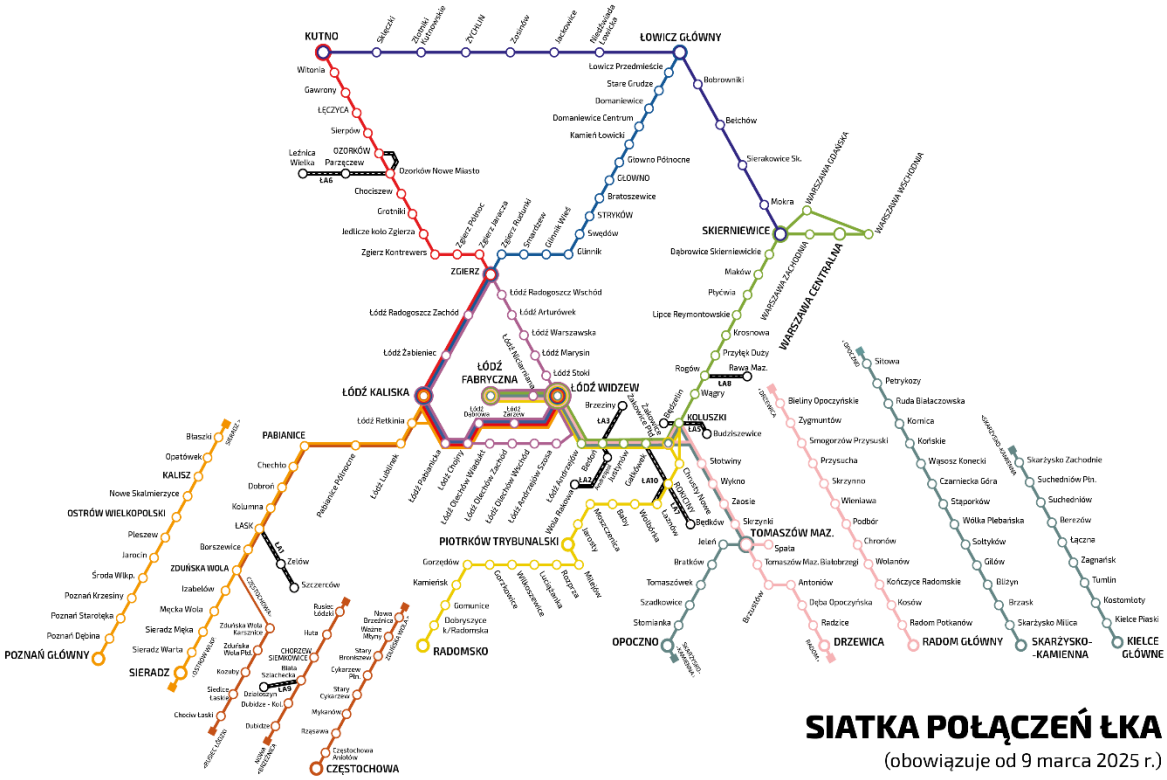
W latach 2023–2024, na zlecenie Organizatora Przewozów – Samorządu Województwa Łódzkiego – spółka „Łódzka Kolej Aglomeracyjna" sp. z o.o. realizowała przewozy pasażerskie na terenie województw: łódzkiego, mazowieckiego, wielkopolskiego, kujawsko-pomorskiego (do 9 grudnia 2023 r.) oraz świętokrzyskiego. Obsługiwała również miejską aglomerację łódzką, stanowiąc istotne uzupełnienie dla komunikacji lokalnej. Z początkiem marca 2023 roku. wprowadzono weekendowe połączenie do Radomia, a w 2024 r. kontynuowano rozwój oferty przewozowej.

W omawianym okresie zwiększono częstotliwość kursów oraz rozpoczęto obsługę nowych przystanków: Pabianice Północne, Zgierz Rudunki, Jedlicze koło Zgierza, Kosów, Łódź Zarzew, Głowno Północne oraz stacji na odcinku Zduńska Wola–Częstochowa. Do 9 grudnia 2023 roku. ŁKA obsługiwała 183 stacje i przystanki, a od 10 grudnia 2023 r. – 168, zlokalizowanych w pięciu województwach: łódzkim, mazowieckim, świętokrzyskim, wielkopolskim i kujawsko-pomorskim.

W dniu 12 listopada 2023 r. zainaugurowano przewozy w ramach Kolejowej Komunikacji Autobusowej (KKA), której celem jest ułatwienie mieszkańcom miejscowości oddalonych od linii kolejowych dojazdu do stacji i dalszej podróży pociągiem na jednym bilecie, w ramach wspólnej taryfy. Utworzono połączenia na trasach: ŁA1 Łask–Zelów (wydłużone do Szczercowa), ŁA6 Parzęczew–Ozorków (wydłużone do Leźnicy Wielkiej) oraz ŁA7 Będków–Rokiciny. Dodatkowo uruchomiono trasy: Będzelin–Budziszewice, Rawa Mazowiecka–Rogów, Wola Rakowa–Bedoń, Brzeziny–Andrespol, Działoszyn–Biała Szlachecka oraz Łaznów–Gałków Mały.

Rozszerzono także siatkę kolejowych kierunków komunikacyjnych, uruchamiając nowe połączenia na trasach: Łódź Fabryczna–Częstochowa oraz Łódź Fabryczna–Kielce Wprowadzono również nową parę pociągów ŁS Super Sprinter, kursujących bez postojów między Łodzią Widzew a Warszawą Zachodnią, z czasem przejazdu 68 minut na odcinku Łódź Fabryczna–Warszawa Centralna.

Rysunek 1 Aktualna mapa połączeń



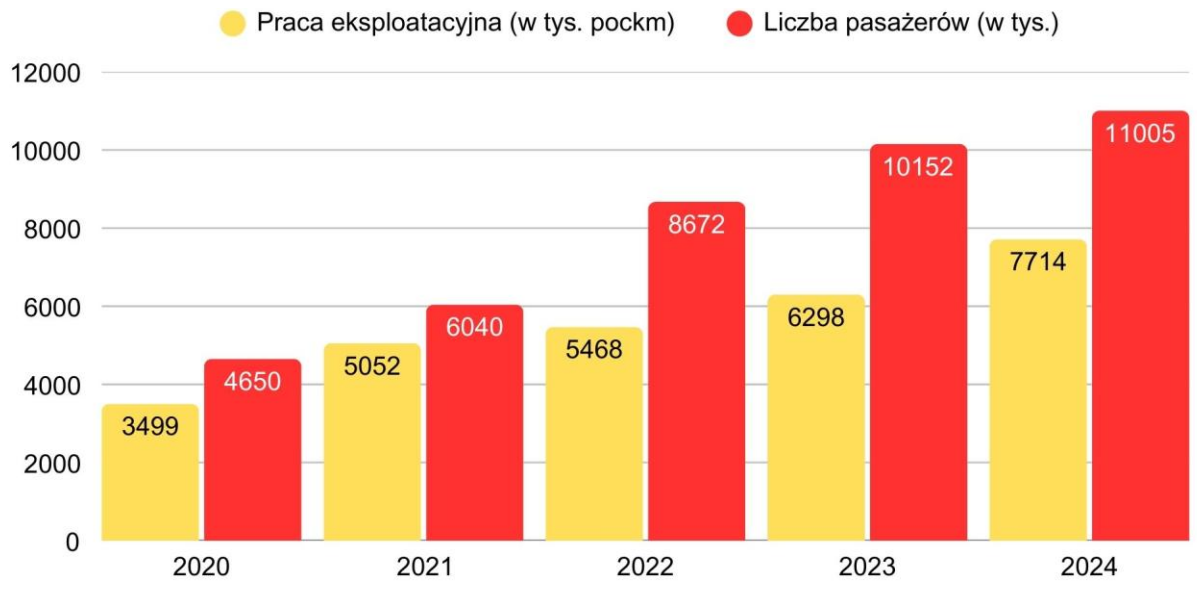
Spółka „ŁKA" sp. z o.o. konsekwentnie dąży do podnoszenia jakości świadczonych usług przewozowych poprzez rozwój oferty połączeń, integrację taryfową i rozkładową z innymi operatorami transportu publicznego, modernizację i unowocześnianie taboru, a także utrzymanie wysokich standardów podróży i dbałość o środowisko naturalne.

W ramach realizacji polityki jakości, priorytetem Spółki pozostaje systematyczne podnoszenie poziomu obsługi pasażerów. Działania koncentrują się na zapewnieniu profesjonalnej, uprzejmej i pomocnej obsługi, zwiększaniu komfortu podróży poprzez wykorzystywanie nowoczesnych i ergonomicznych pojazdów, a także na umacnianiu wizerunku ŁKA jako przewoźnika nowoczesnego, niezawodnego i przyjaznego pasażerom.

Realizując powyższe cele Spółka w latach 2023-2024 r. stale zwiększyła pracę eksploatacyjną i tak:

1. w 2023 r. wyniosła 6 297 562 pociągokilometrów,
2. w 2024 r wyniosła 7 714 000 pociągokilometrów.

Rysunek 2 Praca eksploatacyjna oraz liczba przewiezionych pasażerów (2020-2024)

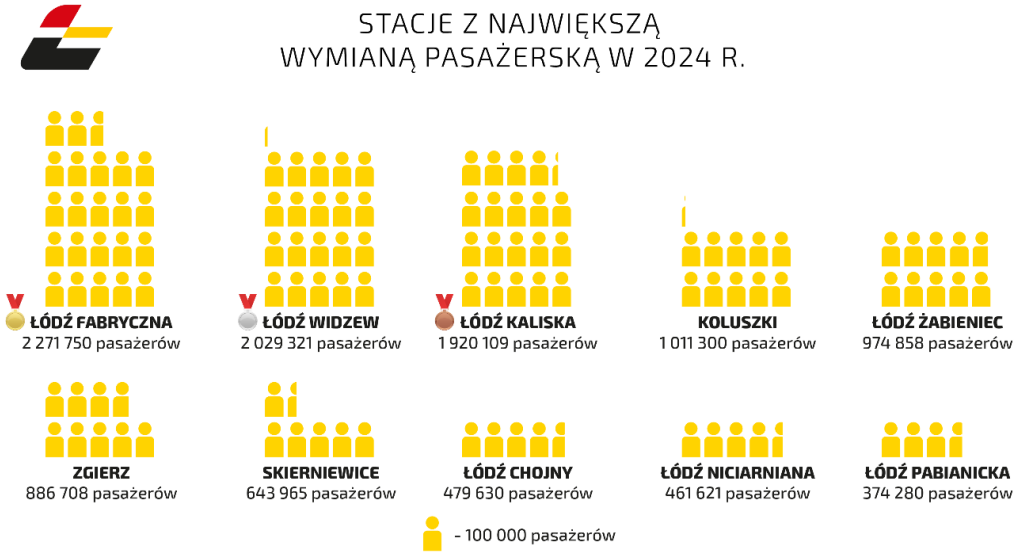


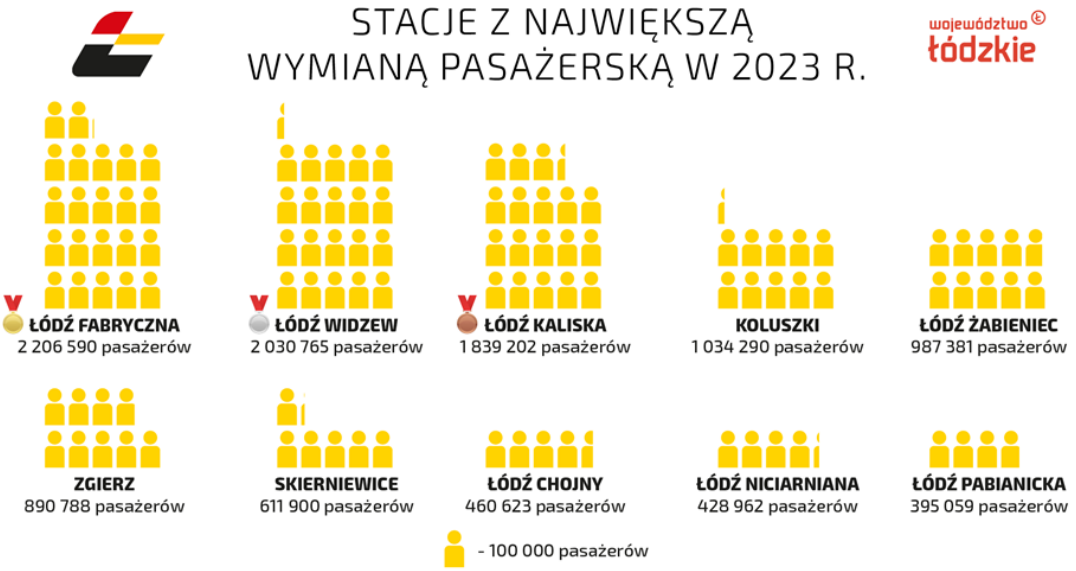
W 2023 roku z pociągów „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej" sp. z o.o. skorzystało 10 152 097 pasażerów, a w 2024 r. 11 005 000 pasażerów. To o 853 000 więcej niż w 2023 r. i aż o 2 333 000 więcej niż w 2022 r.

W latach 2023-2024 „Łódzka Kolej Aglomeracyjna" sp. z o.o. kontynuowała dynamiczny rozwój pracy przewozowej i notowała systematyczny wzrost liczby pasażerów, co świadczy o rosnącym znaczeniu kolei regionalnej w województwie łódzkim. Wzrost ten znajduje również odzwierciedlenie w statystykach stacyjnych – największą wymianę pasażerską odnotowano na kluczowych węzłach sieci ŁKA, takich jak Łódź Fabryczna, Łódź Widzew i Łódź Kaliska, które pozostają niekwestionowanymi liderami ruchu pasażerskiego.

Między rokiem 2023 a 2024 liczba pasażerów wzrosła szczególnie na stacjach Łódź Fabryczna i Łódź Kaliska. Niewielkie spadki zanotowano m.in. w Zgierzu i Łodzi Żabieńcu, natomiast pozytywnie wyróżniły się Skierniewice. Ogólna kolejność stacji w rankingu nie uległa zmianie, co potwierdza stabilność głównych punktów przesiadkowych.

Rysunek 3 Stacje z największą wymianą pasażerską w latach 2023 i 2024.





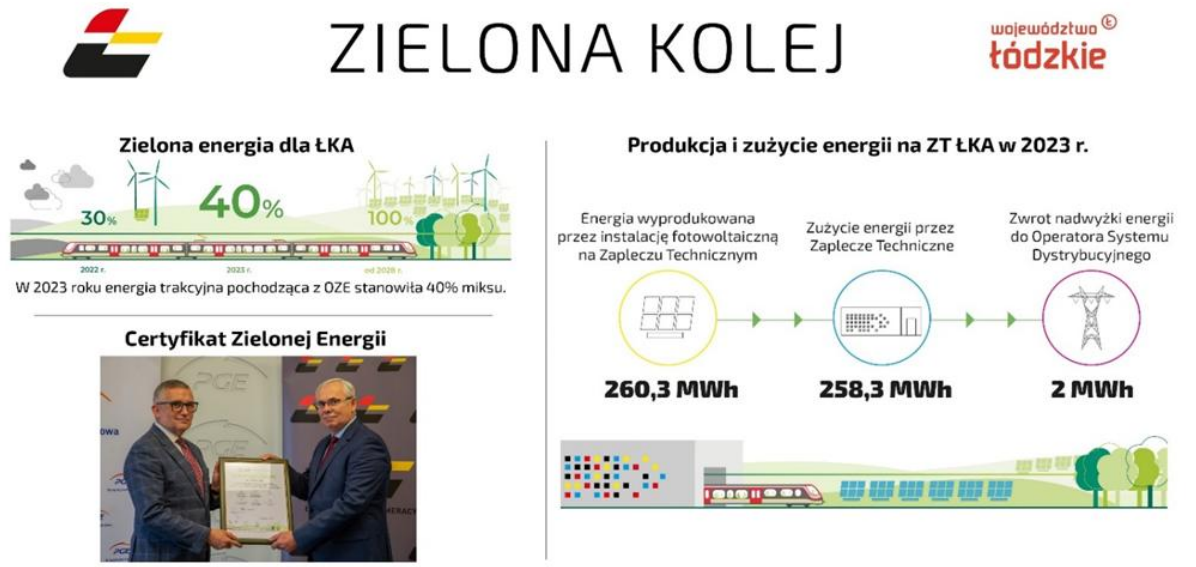
Kontynuując działania z lat poprzednich, zgodne z przyjętą strategią, Spółka realizowała działania promocyjno-informacyjne, wydarzenia specjalne, przejazdy, eventy, kampanie reklamowe, promując tym nowe połączenia, oferty biletowe, kanały sprzedaży oraz rozbudowany tabor.

W 2023 r., „ŁKA" sp. z o.o. była m.in. partnerem następujących wydarzeń: DOZ Maraton Łódź, Wojewódzkie Igrzyska Ludowych Zespołów Sportowych „Aktywna Wieś", 34. Międzynarodowy Wyścig Kolarski Solidarności i Olimpijczyków. W 2024 r. zaś mobilne stoisko przewoźnika było dostępne m.in. podczas: Dni Otwartych Funduszy Europejskich, Pikników Województwa Łódzkiego, Majówki w Arboretum w Rogowie, Festiwalu Ogrodniczego w Nieborowie, Open Hair Festival w Sieradzu, Dożynek Województwa Łódzkiego w Spale, Święta Kwiatów, Owoców i Warzyw w Skierniewicach.

Rysunek 4 Wydarzenia specjalne/eventy w latach 2023-2024 r.

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna" sp. z o.o. jest pierwszym przewoźnikiem pasażerskim, który dołączył do programu Zielona Kolej i wykorzystuje do zasilania swoich pociągów energię trakcyjną pochodzącą z OZE. Zostało to potwierdzone stosownym Certyfikatem, przyznanym Spółce przez PGE Energetyka Kolejowa. W 2023 r. udział OZE w całym miksie energetycznym stanowił 40%, co pozwoliło obniżyć emisję CO2 o 10 343 tony.

Rysunek 5 ŁKA w Programie Zielona Kolej



Zaplecze techniczne ŁKA zlokalizowane na łódzkim Widzewie jest zasilane z własnych instalacji fotowoltaicznych. W 2023 r. panele wyprodukowały 260,3 MWh energii, co w pełni pokryło zapotrzebowanie Zaplecza Technicznego na prąd.

1. Informacja i bilety

Założona przez „ŁKA" sp. z o.o. norma jakościowa:

- Udostępnianie pasażerom aktualnych informacji na stronie internetowej i na stronach mediów społecznościowych,
- Przekazywanie informacji wizualnej w pociągach,
- Przekazywanie informacji w pociągach przez kierownika pociągu lub osoby upoważnione,
- Przekazywanie informacji na peronach,
- Każdy pasażer ma dostęp do co najmniej jednego kanału sprzedaży biletów.

W celu określenia spełnienia powyższych norm jakościowych raz w roku dokonuje się analizy rejestru skarg, wniosków i reklamacji oraz badania satysfakcji klienta. W założeniu średnia ocen uzyskanych z badania satysfakcji pasażerów nie powinna być niższa niż 6,0 w dziesięciostopniowej skali opinii. Natomiast stosunek skarg i reklamacji do liczby przewiezionych pasażerów nie powinien przekroczyć 10%.
W 2023 r. oraz w 2024 r. cel norm jakości dotyczących informacji oraz sprzedaży biletów został osiągnięty.

„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.

Rysunek 6 Kanały informacyjne dostępne w „ŁKA" sp. z o.o.

W celu skutecznego rozpowszechnienia powyższych informacji Spółka wykorzystywała różnorodne kanały komunikacji, takie jak media społecznościowe, materiały drukowane (plakaty i ulotki), ekrany LCD umieszczone w pociągach, punkty sprzedaży biletów, infolinię, stronę internetową oraz wydarzenia specjalne organizowane przez „ŁKA" sp. z o.o. Obowiązek przekazywania informacji pasażerom spoczywał na drużynach konduktorskich – zarówno osobiście, jak i za pośrednictwem systemów nagłośnieniowych. Pracownicy kas, punktów sprzedaży oraz Centrum Obsługi Pasażera byli zobowiązani do udzielania bieżących informacji dotyczących rozkładów jazdy, cen biletów, ofert promocyjnych, przepisów przewozowych i wszelkich kwestii związanych z podróżą.

1.1. Sposób dostarczania informacji podczas podróży

W trakcie przejazdów pociągami „ŁKA" sp. z o.o. pasażerom udostępniano szereg istotnych informacji mających na celu zwiększenie komfortu i bezpieczeństwa podróży. Były to m.in.:

- szczegóły dotyczące aktualnych ofert handlowych i cen biletów,
- informacje o zakresie obowiązywania Wspólnego Biletu Aglomeracyjnego (WBA),
- dane kontaktowe do Spółki, w tym numery telefonów i adresy e-mail,
- wykaz numerów alarmowych, w tym do Policji, Straży Pożarnej, Pogotowia Ratunkowego, Straży Miejskiej, Straży Ochrony Kolei, Infolinii oraz numeru 112,
- komunikaty głosowe i wizualne informujące o bieżącym i następnym przystanku,
- informacje na temat dostępnych form wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami,
- zasady bezpiecznego korzystania z transportu publicznego,
- prawa pasażerów wynikające z Rozporządzenia (UE) 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady – w szczególności w zakresie rekompensaty za opóźnienia, dostępu do informacji, obsługi osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz składania skarg.

Pociągi „ŁKA" sp. z o.o. zostały wyposażone w nowoczesne systemy informacyjne, które wspierają pasażerów w czasie podróży. Na pokładach znajdują się:

- monitory LCD wyświetlające komunikaty pasażerskie, informacje o promocjach i ofertach handlowych „ŁKA" oraz jej partnerów, kampaniach dotyczących bezpieczeństwa w ruchu kolejowym, a także zapowiedzi wydarzeń regionalnych,
- tablice LED systemu informacji pasażerskiej prezentujące aktualną datę i godzinę, numer pociągu, relację oraz listę przystanków,
- wewnętrzny system głosowej informacji pasażerskiej przekazujący zapowiedzi dotyczące trasy przejazdu oraz aktualnej i następnej stacji.

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

Rozkłady jazdy autobusów kursujących w ramach Kolejowej Komunikacji Autobusowej (KKA) udostępnione zostały na stronie internetowej „ŁKA" sp. z o.o. oraz w aplikacji Infoportal. Rozkłady jazdy autobusów ŁA będą się zmieniały wraz ze zmianą rozkładu jazdy pociągów.

1.2. Informacja na stacjach i przystankach

Wszystkie stacje oraz przystanki osobowe obsługiwane przez „ŁKA" sp. z o.o. zaopatrzono 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

Łódzka Kolej Aglomeracyjna jako pierwszy przewoźnik kolejowy w Polsce zaoferowała swoim klientom nowe, wszechstronne narzędzie dostępne na telefony ułatwiające podróżowanie – aplikację „Infoportal ŁKA". Dzięki niej będziecie pasażerowie mogą sprawdzić:

- bieżącą lokalizację naszych pociągów, autobusów KKA i ZKA
- liczbę wolnych miejsc w naszych pojazdach
- opóźnienia na trasie
- taryfę biletową

Aplikacja jest dostępna do pobrania zarówno na Androida, jak i iOS-a. To kolejne działanie ze strony Spółki zwiększające dostępność kolei i spełniające oczekiwania współczesnego pasażera.

Rysunek 7 Aplikacja Infoportal ŁKA.

Dodatkowo informacje o rozkładzie jazdy, jak i o wszelkich zmianach w nim udostępniano:

- na stronie internetowej Spółki www.lka.lodzkie.pl,
- na platformie INFOPORTAL (www.infoportal.lka.lodz.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 i aplikacjach (m.in.: www.rozklad-pkp.pl, www.bilkom.pl, www.e-podroznik.pl, www.portalpasazera.pl, www.koleo.pl, www.biletico.pl, www.jakdojade.pl, Take&drive).

1.4. Strona internetowa

Poprzez portal internetowy www.lka.lodzkie.pl wszystkim zainteresowanym udostępniano niezbędne informacje dotyczące zakupu biletów za pośrednictwem sklepów internetowych lub aplikacji mobilnych, rozkładów jazdy i wszelkich ich zmian, a także remontów i utrudnień zaplanowanych na lata 2023–2024. Na stronie prezentowano aktualne oferty handlowe Spółki oraz umożliwiono śledzenie lokalizacji pociągów i autobusów KKA w czasie rzeczywistym.

Dostępne były również szczegółowe informacje dla pasażerów, w tym dotyczące honorowania biletów, regulaminu i taryfy przewozowej, zasad podróży z dzieckiem, zwierzęciem, bagażem lub rowerem, odległości taryfowych, procedur składania reklamacji, skarg i wniosków, lokalizacji punktu rzeczy znalezionych, a także informacje dla osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej.

Strona zawierała również dane dotyczące samej Spółki – jej władz, posiadanych certyfikatów, partnerów handlowych, zamówień publicznych, informacji prasowych, nagród, wyróżnień, podziękowań, raportu rocznego i sprawozdań z realizacji norm jakości usług. Udostępniano dane kontaktowe, numer infolinii oraz komunikaty Rzecznika prasowego. Osobom niesłyszącym zapewniono możliwość skorzystania z Wideotłumacza – tłumacza migowego on-line.

Na portalu znalazły się również informacje dotyczące zasad korzystania z Obiektu Infrastruktury Usługowej „ŁKA" sp. z o.o., tj. bocznicy kolejowej, oraz szczegóły projektów związanych z budową systemu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej, w tym informacje o realizowanych inwestycjach, zakupionym taborze i bieżących aktualnościach.

Użytkownicy mieli dostęp do treści promujących region łódzki, opisów tras wycieczkowych, wskazówek dotyczących dojazdu, zakupu biletu oraz wydarzeń okolicznościowych. Na stronie znalazły się także informacje o weekendowym połączeniu Łódź–Warszawa, możliwościach reklamy w „ŁKA" sp. z o.o., a także aktualnych ofertach pracy, naborach i prowadzonych rekrutacjach.

Serwis informował również o dostępnych aplikacjach mobilnych umożliwiających zakup biletów, takich jak e-podróżnik.pl, KOLEO, mPay, SkyCash, Bilkom oraz Biletico.pl. Pasażerowie mogli zapoznać się także z treściami kampanii społecznej „Bezpieczny przejazd" oraz z zasadami korzystania z komunikacji miejskiej poprzez nawigację dostępną na portalu www.jakdojade.pl, wraz ze szczegółowymi informacjami o przystankach.

1.5. Bilety

Rysunek 8 Gdzie kupić bilet?

Spółka „Łódzka Kolej Aglomeracyjna" sp. z o.o. prowadzi kompleksową i nowoczesną dystrybucję biletów, dostosowaną do zróżnicowanych potrzeb pasażerów. W sprzedaży wykorzystywane są zarówno kanały stacjonarne, jak i elektroniczne. Bilety można nabywać w kasach biletowych (własnych i agencyjnych), terminalach mobilnych w pociągach, biletomatach (mobilnych i stacjonarnych), a także za pośrednictwem aplikacji mobilnych i sklepów internetowych. Rozszerzono również możliwość zakupu biletów o autobusy Kolejowej Komunikacji Autobusowej (KKA) i Zastępczej Komunikacji Autobusowej (ZKA), które zostały wyposażone w mobilne biletomaty. Do oferty kanałów online dołączyła platforma Biletico.pl, umożliwiająca zakup biletów jednorazowych z uwzględnieniem ulg ustawowych i handlowych.

Sprzedaż prowadzona była także za pośrednictwem kas innych przewoźników kolejowych, takich jak PKP Intercity, POLREGIO, Koleje Mazowieckie, Koleje Wielkopolskie, PKP Szybka Kolej Miejska, Koleje Śląskie, Koleje Małopolskie oraz Arriva. Dodatkowo bilety jednorazowe dostępne były w biletomatach MPK-Łódź (zarówno w pojazdach, jak i automatach stacjonarnych) oraz w biletomatach ustawionych na terenie aglomeracji.

Pasażerowie chętnie korzystali również z aplikacji mobilnych i platform sprzedażowych, takich jak KOLEO, e-podróżnik, Bilkom, SkyCash, mPay oraz Biletico. We wszystkich kanałach umożliwiono płatność kartą. Bilety można było nabywać także bezpośrednio u drużyn konduktorskich za pomocą terminali mobilnych.

Spółka aktywnie rozwija ofertę specjalną, która łączy transport kolejowy z komunikacją miejską, wprowadzając propozycje umożliwiające kontynuację podróży w miastach takich jak Warszawa, Łódź czy Radom na podstawie jednego zestawu biletów. Współpracuje także z przewoźnikami kolejowymi oraz samorządami w ramach honorowania biletów i wspólnych taryf, a także promuje ofertę Wspólnego Biletu Samorządowego.

ŁKA odnotowała wysokie zainteresowanie swoimi usługami przewozowymi, co przełożyło się na bardzo dobre wyniki sprzedaży biletów. Największym powodzeniem cieszyły się kanały elektroniczne, w szczególności aplikacje mobilne oraz platformy internetowe. Znaczący udział w przychodach miała również sprzedaż prowadzona przez kasy partnerskich przewoźników oraz mobilne biletomaty zainstalowane w pojazdach. Zróżnicowana oferta i szeroka dostępność punktów zakupu biletów potwierdzają skuteczność działań Spółki w zakresie ułatwiania pasażerom dostępu do usług kolejowych.

Rysunek 9 Struktura kanałów sprzedaży biletów ŁKA – udział procentowy według rodzaju dystrybucji

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.

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),
- od kwietnia 2023r. poprzez stacjonarne videomaty usytuowane na terenie całego kraju (Kraków, Zielona Góra, Wrocław, Poznań, Świnoujście, Szczecin, Opole, Jarosław,

Białystok) a także od września 2023r. przez stacjonarne automaty własne spółki POLREGIO S.A.;

- w kasach agencyjnych „ŁKA" sp. z o.o. na stacjach: Pabianice,
- 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, (z końcem września 2023r. sprzedaż uruchomiona została także przez nową platformę www.biletico.pl),
- w ramach Oferty: „Wspólnego Biletu Aglomeracyjnego" w kasach „ŁKA" sp. z o.o., 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.

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.

W okresie 2023-2024 „ŁKA" sp. z o.o. posiadała cztery czynne kasy biletowe, w tym trzy własne oraz jedną agencyjną.

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

Głównym własnym kanałem informacyjnym jest strona internetowa przewoźnika, która spełnia 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 również możliwość połączenia się z tłumaczem języka migowego online na tabletach obsługi pociągów i udzielenie na życzenie informacji w trakcie podróży w języku migowym. Część pojazdów Spółki wyposażono w pętle indukcyjne umożliwiające słyszenie informacji bezpośrednio w aparatach słuchowych.

Wszystkie pociągi posiadają wyświetlacze z informacjami o trasie i najbliższych stacjach/przystankach, a także system głosowych zapowiedzi stacji i przystanków. Standardowym rozwiązaniem w ŁKA jest oznaczenie numerów siedzeń w pociągach Flirt oraz Newag, które integruje druk wypukły i druk w alfabecie Braille'a ze znacznikiem NFC. Znacznik NFC umożliwia odczytanie numeru siedzenia przy pomocy telefonu. Ułatwia to znalezienie miejsca osobom, które nie czytają biegle Braille'a.

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

Założona przez „ŁKA" sp. z o.o. norma jakościowa:

- Kursowanie pociągów ŁKA zgodnie z rozkładem jazdy.

W celu określenia spełnienia powyższej normy dwa razy w roku dokonuje się analizy dokumentacji. W założeniu udział pociągów opóźnionych *na przybyciu* w ogólnej liczbie kursujących pociągów Spółki za kwartał – nie większy niż 10%. Udział pociągów opóźnionych *z odejścia* w ogólnej liczbie kursujących pociągów Spółki za kwartał – nie większy niż 8%. Natomiast średnie opóźnienie pociągów *z odejścia* i *na przybyciu* za kwartał – nie większe niż 25 minut.

W 2023 oraz 2024 roku wartości ww. wskaźników nie zostały przekroczone w stosunku do zakładanych, w związku z czym należy przyjąć, że cel norm jakościowych w zakresie punktualnego i regularnego kursowania został osiągnięty.

2.1. Opóźnienia

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 od 6 minut wzwyż.

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.

Poniższa tabela zawiera dane dotyczące wskaźnika udziału pociągów opóźnionych od 6 minut wzwyż z uruchomienia oraz na przybyciu w ogólnej liczbie pociągów kursujących. Wyżej wymienione wskaźniki w 2023 roku – odpowiednio – wynoszą: z uruchomienia – 3,09%, na przybyciu – 5,39%.

Tabela 1 Punktualność kursowania pociągów uruchamianych przez „ŁKA" sp. z o.o. w 2023 oraz 2024 r.

Punktualność kursowania pociągów	**2023**	**2024**
Ogólna liczba pociągów kursujących:	83939	151653
Ilość pociągów opóźnionych z uruchomienia od 6 min. wzwyż:	2587	2167
Odsetek pociągów opóźnionych z uruchomienia od 6 min. wzwyż w ogólnej liczbie pociągów kursujących [Przyjęta Norma: 8%]:	3,09%	1,43%
Średnie opóźnienie pociągów od 6 min wzwyż z uruchomienia [min]:	16	17
Ilość pociągów opóźnionych na przybyciu od 6 min. wzwyż:	4513	3133
Ilość poci. opóźnionych na przybyciu mniej niż 60 min.:	18182	8574
Ilość poci. opóźnionych na przybyciu od 60 do 119 min.:	123	119
Ilość poci. opóźni. na przybyciu co najmniej 120 min.:	49	35
Odsetek pociągów opóźnionych na przybyciu od 6 min. wzwyż w ogólnej liczbie pociągów kursujących [Przyjęta Norma: 10%]:	5,39%	2,03%
Odsetek poc. opóźnionych na przybyciu mniej niż 60 min:	21,78%	5,56%
Odsetek poc. opóźni. na przybyciu od 60 do 119 min.:	0,15%	0,08%
Odsetek poc. opóźni. na przybyciu co najmniej 120 min.:	0,06%	0,02%
Średnie opóźnienie pociągów od 6 min. wzwyż na przybyciu [min]:	17	17
Średnie opóźnienie pociągów od 6 min wzwyż z uruchomienia i na przybyciu [Przyjęta Norma: 25 min.]	16	17

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 zarządzenia 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-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 niezbędne informacje o opóźnieniach pociągów kierowano do pasażerów za pośrednictwem komunikatów wygłaszanych przez pracowników Zarządcy Infrastruktury na stacjach i przystankach osobowych, wewnętrznego systemu informacji audio, drużyny pociągowej, strony internetowej www.lka.lodzkie.pl oraz mediów społecznościowych.

3. Odwołania pociągów

Założona przez „ŁKA" sp. z o.o. norma jakościowa:

- Brak odwołań pociągów z przyczyn awaryjnych w całej i częściowej relacji.

W celu określenia spełnienia powyższej normy dwa razy w roku dokonuje się analizy dokumentacji. W założeniu udział pociągów odwołanych z przyczyn awaryjnych w całej i częściowej relacji w stosunku do ogólnej liczby kursujących pociągów Spółki za półrocze – nie większy niż 2%. Natomiast udział pociągów odwołanych z przyczyn awaryjnych w całej i częściowej relacji w stosunku do ogólnej liczby kursujących pociągów Spółki, bez zapewnienia komunikacji zastępczej za półrocze – nie większy niż 1%.

W 2023 oraz 2024 r. cel powyższej normy jakości został osiągnięty

Głównymi przyczynami odwoływania pociągów „ŁKA" sp. z o.o. w omawianym okresie były zmiany organizacji ruchu kolejowego, spowodowane prowadzoną przez Zarządcę Infrastruktury modernizacją torów kolejowych na wielu liniach województwa łódzkiego, a także innymi, niezależnymi od Spółki, zdarzeniami kolejowymi, powodującymi przerwę lub ograniczenie w ruchu na poszczególnych szlakach.

Tabela 2 Liczba pociągów „ŁKA" sp. z o.o. odwołanych w całej i częściowej relacji z przyczyn awaryjnych w 2023 oraz 2024 r.

Pociągi odwołane	2023	2024
Ogólna liczba pociągów kursujących:	83939	151653
Ilość pociągów odwołanych z przyczyn awaryjnych w całej i częściowej relacji:	166	221
Odsetek pociągów odwołanych z przyczyn awaryjnych w całej i częściowej relacji w stosunku do ogólnej liczby pociągów kursujących [Przyjęta Norma: 2%]:	0,20%	0,15%
Ilość pociągów odwołanych z przyczyn awaryjnych w całej i częściowej relacji bez zapewnienia komunikacji zastępczej:	25	82
Odsetek pociągów odwołanych z przyczyn awaryjnych w całej i częściowej relacji bez komunikacji zastępczej w stosunku do ogólnej liczby pociągów kursujących [Przyjęta Norma: 1%]:	0,03%	0,06%

Głównym powodem odwoływania pociągów „ŁKA" sp. z o.o. w omawianym okresie były tzw. przyczyny planowe, możliwe do przewidzenia w związku ze zmianami organizacji ruchu kolejowego, spowodowanymi prowadzoną przez Zarządcę Infrastruktury modernizacją torów kolejowych na wielu liniach województwa łódzkiego, a także przyczyny awaryjne, niezależne od Spółki „ŁKA" sp. z o.o., związane ze zdarzeniami kolejowymi, powodującymi przerwę lub ograniczenie w ruchu na stacjach i szlakach kolejowych.

Zgodnie z postanowieniami Prawa Przewozowego oraz Umowy o świadczeniu usług publicznych w zakresie publicznego transportu zbiorowego zawartej z Organizatorem przewozów – Województwo Łódzkie, dla zapewnienia pasażerom możliwości kontynuowania podróży, Spółka podejmowała działania mające na celu zorganizowanie, w miejsce odwołanych pociągów, przewozu zastępczego, w tym zastępczej komunikacji autobusowej. 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 (aplikację oraz stronę internetową) oraz media społecznościowe.

4. Czystość taboru

Założona przez „ŁKA" sp. z o.o. norma jakościowa:

- Zapewnienie czystości taboru;
- Terminowość realizacji przeglądów technicznych urządzeń zapewniających odpowiednią jakość, temperaturę oraz wilgotność powietrza.

W celu określenia spełnienia powyższych norm dwa razy w roku dokonuje się analizy zestawienia terminowości realizowanych czyszczeń oraz przeglądów technicznych, a także raz w roku rejestru skarg, wniosków i reklamacji oraz badania satysfakcji klienta. W założeniu wskaźnik terminowości realizacji czyszczeń oraz przeglądów technicznych powinien być równy, bądź większy niż 95%. Natomiast średnia ocen uzyskanych z badania satysfakcji pasażerów nie powinna być niższa niż 6,0 w dziesięciostopniowej skali opinii. Z kolei stosunek skarg i reklamacji do liczby przewiezionych pasażerów nie powinien przekroczyć 10%.

W 2023 oraz 2024 r. cel normy jakości dotyczący czystości taboru został osiągnięty.

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 umów Nr 22/2017 i 76/E/2021 zawartych z firmą Newag S.A , a także na podstawie miesięcznych harmonogramów czyszczeń taboru.

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, usuwaniu śmieci, 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, napełnianie zbiorników pociągu wodą (wodowanie) i opróżniania zbiorników z fekaliami (WC).

Sprawdzanie jakości świadczonych usług z zakresu codziennego sprzątania 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 utrzymaniowych pojazdów, planowych i doraźnych kontroli oraz analizę wyników badania satysfakcji klienta.

Tabela 3 Częstotliwość i rodzaj czyszczeń wykonywanych w pociągach (L-4268 oraz LM-4268)

Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie w %	
		2023	2024
czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	96%	97%
czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	96%	96%
mycie nadwozia	co 30 dni	95%	98%
czyszczenie okresowe	co 30 dni	97%	97%
czyszczenie gruntowne	po każdym P2 – tj. 90 dni	96%	97%

Tabela 4 Częstotliwość i rodzaj czyszczeń wykonywanych w pociągach (36WEd „Impuls")

Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie w %	
		2023	2024
czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	96%	96%
czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	96%	97%
Mycie nadwozia	co 14 dni	95%	95%
czyszczenie okresowe	co 18 dni	96%	96%
czyszczenie gruntowne	co 35 dni	95%	97%

Tabela 5 Częstotliwość i rodzaj wykonywanych czyszczeń w pociągach (36WEha)

Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie za rok 2023 w %	Wykonanie za rok 2024 w %
czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	96%	96%
czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	96%	97%
Mycie nadwozia	co 14 dni	95%	97%
czyszczenie okresowe	co 18 dni	96%	96%
czyszczenie gruntowne	co 35 dni	95%	98%

4.2. Pomiary jakości powietrza

Pojazdy serii Flirt (typ L-4268, LM-4268) oraz Impuls2 (typ 36WEd i 36WEha), eksploatowane przez „ŁKA" sp. z o.o., są wyposażone w system klimatyzacji zapewniający komfort termiczny pasażerów. Istotnym elementem wpływającym na jakość powietrza wewnątrz pojazdów są filtry powietrza, które są regularnie czyszczone lub wymieniane. Prace te realizowane są zgodnie z harmonogramem oraz zaleceniami producenta urządzeń klimatyzacyjnych, w ramach cykli utrzymaniowo-naprawczych określonych w Dokumentacji Systemu Utrzymania.

System klimatyzacji jest również wspierany przez czujniki poziomu dwutlenku węgla (CO_2), które automatycznie regulują dopływ powietrza z zewnątrz. W praktyce oznacza to, że im większe stężenie CO_2 w pojeździe – a więc im więcej pasażerów – tym intensywniejsza jest wymiana powietrza i dostarczanie świeżego powietrza do wnętrza pociągu, co znacząco podnosi komfort podróży.

4.3. Dostępność toalet

Wszystkie pojazdy eksploatowane przez Spółkę „ŁKA" sp. z o.o. są w pełni wyposażone w toalety przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz rodziców podróżujących z małymi dziećmi. Każda toaleta posiada szerokie wejście, umożliwiające swobodny wjazd wózkiem inwalidzkim, a także rozkładany przewijak, który ułatwia opiekę nad niemowlętami i małymi dziećmi w trakcie podróży. Rozwiązania te mają na celu zapewnienie komfortu i dostępności wszystkim pasażerom, niezależnie od ich indywidualnych potrzeb.

Rysunek 10 Standardy w ŁKA

5. Badanie opinii pasażerów

Założona przez „ŁKA" sp. z o.o. norma jakościowa:

- Badanie satysfakcji pasażerów.

W celu określenia spełnienia powyższych norm raz w roku dokonuje się analizy zebranych danych z badania satysfakcji klienta. W założeniu średnia ocen uzyskanych z badania satysfakcji pasażerów nie powinna być niższa niż 6,0 w dziesięciostopniowej skali opinii.

W 2023 oraz 2024 r. cel normy jakości dotyczący badania satysfakcji klientów został osiągnięty.

„ŁKA" sp. z o.o. corocznie w celu monitorowania oraz stałego podwyższania poziomu jakości oferowanych usług prowadzi badania satysfakcji klientów.
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 zapełnienia 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 ocenia 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.

Tabela 6 Porównanie wyników badania satysfakcji klientów „ŁKA" sp. z o.o. w latach 2023-2024

OBSZAR	2023	2024
JAKOŚĆ INFORMACJI NA TEMAT PODRÓŻY - OGÓŁEM	**7,5**	**7,7**
informacja na stronie internetowej/na Facebooku	7,6	7,5
informacja telefoniczna - infolinia	5,8	6,9
Informacja wizualna w pociągach (informacje o taryfie, wyciągi z regulaminów, piktogramy)	7,9	8
informacja w pociągach przekazywana przez kierowników pociągów	8,1	8,3
informacja na peronie (megafony, plakaty i ogłoszenia)	7,6	7,5
DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI NA TEMAT PODRÓŻY - OGÓŁEM	**7,6**	**7,7**
dostępność informacji na temat rozkładu jazdy	8,5	8,7
dostępność informacji na temat cen biletów i oferty taryfowej	8,1	8,2
dostępność informacji na temat możliwości przewozu rowerów	7,7	8,1
dostępność informacji na temat opóźnień	7,0	7,1
dostępność informacji na temat prac torowych mogących powodować opóźnienia	6,6	6,6
DOSTĘPNOŚĆ BILETÓW - OGÓŁEM	**8,4**	**8,5**
liczba kanałów dystrybucji biletów (biletomaty, kasy biletowe, sprzedaż internetowa, SkyCash zakup u konduktora)	8,3	8,2
łatwość zakupu biletu (łatwość obsługi biletomatu, łatwość zakupu przez sklep internetowy)	8,6	8,7
REALIZACJA USŁUGI - OGÓŁEM	**7,8**	**7,9**
punktualność	7,8	8,1
częstotliwość	7,2	7,1
czas podróży	8,1	8
koszt podróży	7,1	7,6
praca konduktorów i kierowników pociągów	8,7	8,8
KOMFORT W POCIĄGU - OGÓŁEM	**8,2**	**8,4**
klimatyzacja, jakość powietrza	8,2	8,5
czystość	8,4	8,5
poziom hałasu	8,1	8
stan techniczny	8,5	8,7
liczba miejsc siedzących w stosunku do liczby pasażerów	7,2	7,7
poczucie bezpieczeństwa	8,6	8,8
STACJE I PRZYSTANKI KOLEJOWE - OGÓŁEM	**7,5**	**7,6**
czystość stacji i przystanków	7,5	7,6
poziom bezpieczeństwa	7,5	7,6
liczba stacji i przystanków kolejowych	7,9	8,2
łatwość dotarcia do stacji i przystanków kolejowych	7,8	7,9
integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej w Łodzi z rozkładem jazdy pociągów	7,2	7,2
integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej w miejscu zamieszkania z rozkładem jazdy pociągów	6,8	7
OGÓŁEM:	**7,8**	**7,9**

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

Założona przez „ŁKA" sp. z o.o. norma jakościowa:

- Rozpatrywanie skarg i reklamacji w określonym w Regulaminie RPO-ŁKA terminie.

W celu określenia spełnienia powyższych norm jakościowych dokonuje się analizy rejestru skarg, wniosków i reklamacji oraz raz w roku badania satysfakcji klienta. W założeniu średnia ocen uzyskanych z badania satysfakcji pasażerów nie powinna być niższa niż 6,0 w dziesięciostopniowej skali opinii. Natomiast stosunek skarg i reklamacji do liczby przewiezionych pasażerów nie powinien przekroczyć 10%.

W 2023 r. oraz 2024 r. cel normy jakości dotyczący rozpatrywania skarg i reklamacji został osiągnięty.

6.1. Sposób informowania pasażerów o ich prawach i obowiązkach

Zgodnie z art. 30 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2021/782 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, 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 oraz Centrum Obsługi Pasażera mają obowiązek udzielania informacji na temat obowiązujących przepisów.

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 (UE) 2021/782,
- Ustawę z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (z późn. zm.),
- Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (z poźn. zm.),

- Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej" spółki z ograniczoną odpowiedzialnością.

Celem procedury P/35 jest określenie procesu reklamacyjnego, co przekłada się na 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 w Spółce prowadzi się rejestry:

- reklamacji,
- skarg i wniosków,
- odszkodowań.

W omawianym okresie skargi, wnioski i reklamacje kierowane pod adresem „ŁKA" sp. z o.o. podróżni mogli składać:

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

W ramach obowiązujących przepisów i procedur w danym okresie, rozpatrywano reklamacje dotyczące m.in. niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu, niewykorzystanych biletów, czy zgłoszeń związanych z dokumentami przewozu i wystawionymi wezwaniami do zapłaty. Zakres podstaw do złożenia reklamacji był każdorazowo zgodny z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi oraz przepisami prawa, a każda sprawa była rozpatrywana indywidualnie, w oparciu o przedstawione dokumenty i okoliczności zgłoszenia. Odpowiedzi na reklamację udzielano nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia. Średni czas udzielenia odpowiedzi w 2023 roku wynosił 10 dni, a w 2024 r. 9 dni.

Zgodnie z Rozporządzeniem (UE) 2021/782 skargi dotyczące jakości usług świadczonych przez przewoźników kolejowych oraz przestrzegania praw i obowiązków, niezwiązane z roszczeniami finansowymi, należy zgłaszać w terminie do 14 dni od dnia wystąpienia zdarzenia. Niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca od dnia wniesienia skargi, udzielano wnoszącemu odpowiedzi. Średni czas udzielenia odpowiedzi w 2023 roku wynosił 15 dni, a w 2024 r. wynosił 16 dni. Odpowiedź na skargę przekazywano taką samą drogą, jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskazał w treści skargi inną drogę i adres, na który należy

przesłać odpowiedź. Natomiast w przypadku jeżeli skarga dotyczyła kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, bądź też ich rozpatrzenie nie należało 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 ramach realizacji norm jakości, Spółka „ŁKA" sp. z o.o. prowadzi systematyczny monitoring liczby oraz sposobu rozpatrywania zgłoszeń pasażerskich – zarówno reklamacji, jak i skarg. Analiza danych za lata 2023 i 2024 wskazuje na stabilny poziom zaangażowania w obsługę klienta oraz wysoki odsetek spraw rozstrzyganych pozytywnie.

W analizowanym okresie odnotowano łącznie 3118 zgłoszeń w 2023 roku oraz 3014 w roku 2024. Zgłoszenia te obejmowały zarówno reklamacje (2820 w 2023, 2774 w 2024), jak i skargi (298 w 2023, 240 w 2024). Liczba skarg i reklamacji w stosunku do ilości przewiezionych pasażerów w 2023 r. oraz 2024 r. wyniosła 0,03%.

W zakresie sposobu rozpatrzenia zgłoszeń utrzymała się przewaga decyzji pozytywnych: 72% zgłoszeń w 2023 roku i 68% w 2024 roku zostało rozpatrzonych na korzyść pasażera. W pozostałych przypadkach sprawy zakończyły się odmową (odpowiednio 593 i 537), pozostawieniem bez rozpatrzenia (138 i 215) lub przekazaniem zgodnie z właściwością do innych podmiotów (147 i 200).

Uzyskane wyniki potwierdzają skuteczność przyjętych procedur oraz zaangażowanie Spółki w budowanie standardu wysokiej jakości obsługi klienta, który oparty jest na transparentności, terminowości i gotowości do reagowania na potrzeby podróżnych.

Rysunek 11 Liczba skarg, reklamacji oraz sposób ich rozpatrzenia w latach 2023-2024

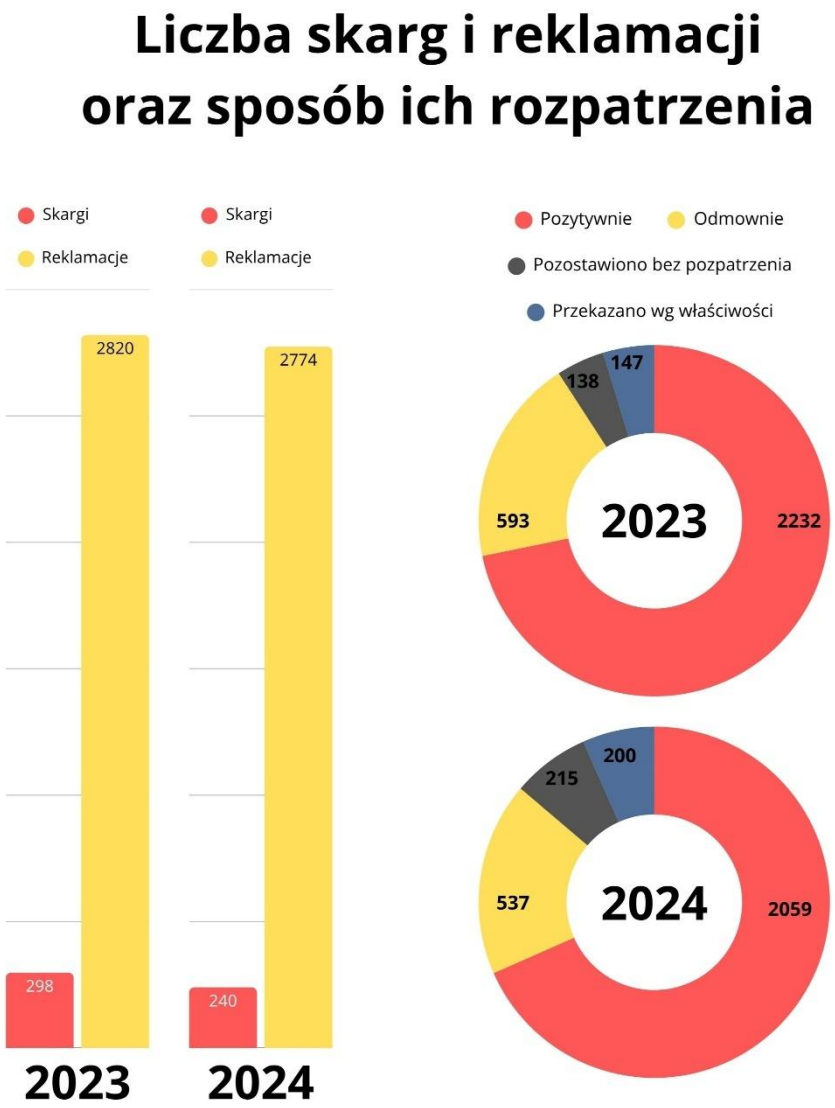


Tabela 7 Udział % skarg i reklamacji w ogólnej liczbie zgłoszeń z podziałem na kategorie.

OBSZARY ZAGADNIEŃ Z REKLAMACJI I SKARG	**Liczba zgłoszeń oraz udział % w ogólnej liczbie zgłoszeń**			
	2023		**2024**	
	Wpłynęło	% z całości	Wpłynęło	% z całości
Punktualność kursowania pociągów	36	0,90%	19	0,49%
Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych	330	8,31%	381	9,79%
Sprzedaż biletów	2911	73,31%	2838 (2774R+64)	72,90%
Komfort podróży	25	0,63%	10	0,26%
Czystość taboru i warunki sanitarne	8	0,20%	4	0,10%
Stan techniczny taboru	6	0,15%	3	0,08%
Ogrzewanie taboru	9	0,23%	11	0,28%
Bezpieczeństwo podróży	1	0,03%	4	0,10%
Przekazywanie informacji podróżnym	36	0,90%	22	0,57%
Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych i punktu informacji	4	0,10%	6	0,15%
Jakość obsługi podróżnych przez drużyny konduktorskie i trakcyjne	98	2,47%	104	2,67%
Jakość infrastruktury przystankowej i stacyjnej	14	0,35%	7	0,18%
Ograniczenia mobilności (dot. osób niepełnosprawnych, kobiet w ciąży, matek z dziećmi)	1	0,03%	2	0,05%
Pozostałe	422	10,63%	432	11,10%
ZKA i KKA	70	1,76%	50	1,28%

Rysunek 12 Zestawienie reklamacji oraz skarg zasadnych i niezasadnych.

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

Zarządzanie skargami i reklamacjami w „ŁKA" sp. z o.o. podlega procesowi optymalizacji, na który 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,
- przekazywanie wniosków z analizy właścicielom poszczególnych procesów w Spółce oraz poddawanie tych wniosków działaniom usprawniającym związanym z ciągłym doskonaleniem procesów i wdrażaniem programów prewencyjnych, zapobiegających pojawieniu się przyczyn skarg oraz reklamacji w przyszłości,
- formułowanie zagadnień poruszanych podczas okresowych pouczeń organizowanych dla pracowników Spółki,
- przekazywanie informacji dotyczących stanu infrastruktury kolejowej do Zarządcy zgodnie z kompetencjami,
- uwzględnianie (w miarę możliwości) uwag i wniosków dotyczących rozkładu jazdy w trakcie jego konstruowania oraz wprowadzania zmian.

6.4. Odwołania od wezwań do zapłaty

W 2023 roku do „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej" sp. z o.o. wpłynęło 37 wniosków dotyczących anulowania wezwań do zapłaty, co stanowi 2,3% wszystkich wystawionych wezwań. W roku 2024 wpłynęło 49 wniosków, co stanowi 2,9%.

Rysunek 13 Odwołania od wezwań do zapłaty w 2023 oraz 2024 r.

WEZWANIA DO ZAPŁATY		ODWOŁANIA OD WEZWAŃ DO ZAPŁATY		
		Z tytułu braku ważnego biletu na przejazd	Z tytułu nieposiadania uprawnienia do ulgi	Przekazane wg właściwości
2023 r.	1589	29	8	0
2024 r.	1660	35	10	4

7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

Założona przez „ŁKA" sp. z o.o. norma jakościowa:

- Pomoc osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej zdolności ruchowej.

W celu określenia spełnienia powyższych norm jakościowych raz w roku dokonuje się analizy dokumentacji. W założeniu stopień realizacji przewozu osób niepełnosprawnych oraz osób z ograniczoną zdolnością ruchową w zestawieniu z ilością zgłoszeń powinien wynosić 100%.

W 2023 oraz 2024 r. cel normy jakości dotyczący udzielanej pomocy został osiągnięty

„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. Podstawą podróży powinna być samodzielność i nieograniczony dostęp do usług – bez względu na ograniczenia związane ze stanem zdrowia lub wiekiem. W Spółce 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.

„ŁKA" sp. z o.o. zapewnia kompleksową dostępność taboru na poziomie 100%. Flota przedsiębiorstwa składa się z pojazdów zgodnych z wymogami technicznych specyfikacji interoperacyjności TSI PRM. Pociągi są wyposażone w oznaczenia w alfabecie Braille'a, a numeracja miejsc w wagonach Flirt oraz Impuls umożliwia odczyt za pomocą telefonu komórkowego. Dodatkowo, 1 człon pojazdów Impuls jest wyposażony w pętle indukcyjne, natomiast wszystkie pojazdy posiadają windy dla wózków inwalidzkich.

Zgodnie z Rozporządzeniem 2021/782 „ŁKA" sp. z o.o. zapewnia 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. Spółka natomiast nie zapewnia pomocy w dotarciu na peron. W tym zakresie odpowiedzialny jest zarządca infrastruktury: PKP PLK lub PKP S.A.

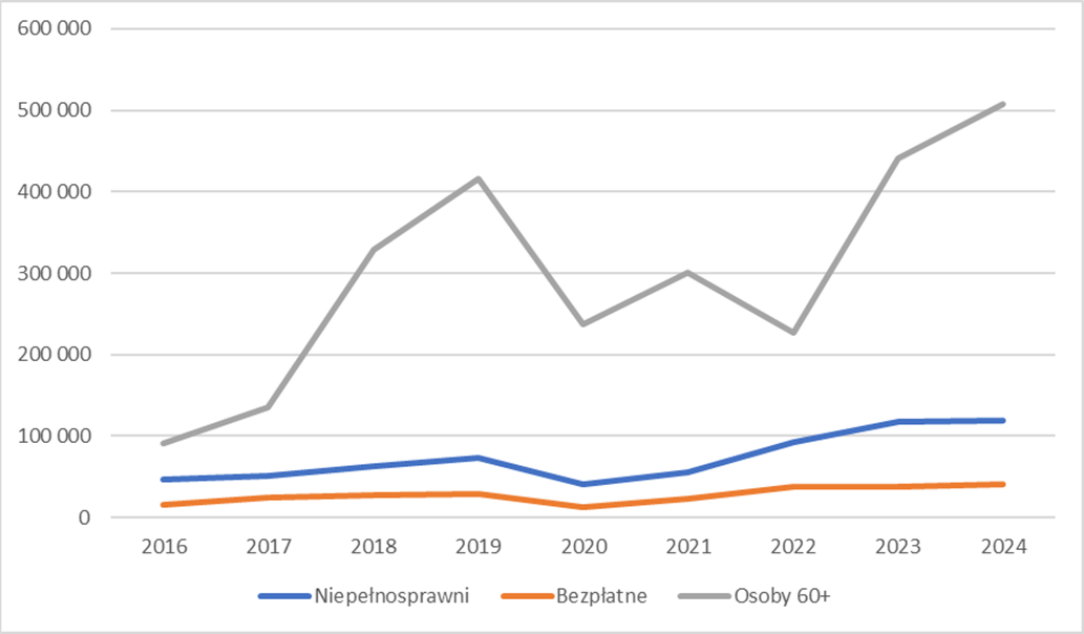
Kasy biletowe i Centrum Obsługi Pasażera posiadają pętle indukcyjne i dostęp do aplikacji Wideotłumacz, a także umożliwiają połączenie z tłumaczem języka migowego online. Dodatkowo „ŁKA" sp. z o.o. umożliwia osobom głuchym kontakt z infolinią za pośrednictwem tłumacza języka migowego online poprzez stronę internetową www.lka.lodzkie.pl. Strona internetowa Spółki spełnia wymogi WCAG2.1. Zgodność ta jest potwierdzona przez niezależnego audytora – strona internetowa posiada tytuł „Strona Internetowa bez Barier".

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.

7.2. Wyniki przewozowe

W analizowanym okresie odnotowano zauważalny wzrost liczby pasażerów z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Dane pozyskane z systemu sprzedaży wskazują, że liczba podróżnych uprawnionych do ulg ustawowych z tego tytułu istotnie wzrosła w porównaniu z latami wcześniejszymi, osiągając poziom wyższy niż przed okresem pandemii.

Rysunek 14 Liczba pasażerów z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej w latach 2016-2024.



Łódzka Kolej Aglomeracyjna opiera się na dwóch źródłach danych: systemie sprzedaży oraz badaniach prowadzonych wśród pasażerów w pociągach. Według deklaracji składanych podczas badań, osoby z niepełnosprawnościami stanowią około 6% wszystkich podróżnych, co przekłada się na wyraźnie większą liczbę przejazdów niż w poprzednich latach. Równocześnie obserwuje się stały trend wzrostowy w zakresie liczby pasażerów senioralnych – szczególnie osób powyżej 60. roku życia – co potwierdza skuteczność działań Spółki na rzecz zwiększania dostępności i komfortu podróży dla różnych grup społecznych.

Zgromadzone dane świadczą o rosnącym zaufaniu pasażerów z dodatkowymi potrzebami oraz seniorów do usług ŁKA, a także o pozytywnym odbiorze dostępnych udogodnień i oferty przewozowej.

8. Podsumowanie

W okresie objętym sprawozdaniem Spółka „ŁKA" sp. z o.o. skutecznie realizowała przyjęte normy jakości, koncentrując się na zapewnieniu wysokiego poziomu usług przewozowych, dostępności informacji, bezpieczeństwa oraz satysfakcji pasażerów. Utrzymano wysoką punktualność kursowania pociągów, rozwinięto kanały sprzedaży biletów (w tym elektroniczne i mobilne), wdrożono nowe udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, a także rozwijano ofertę Kolejowej Komunikacji Autobusowej.

W ramach polityki jakości systematycznie monitorowano opinie podróżnych, czego wyrazem były coroczne badania satysfakcji, zakończone pozytywnym wynikiem. Odnotowano również wzrost liczby zgłoszeń pasażerskich – zarówno skarg, jak i reklamacji – które były rozpatrywane zgodnie z procedurami, z dominującym odsetkiem decyzji pozytywnych.

System Zarządzania Jakością funkcjonował w oparciu o jasno zdefiniowane procedury, a działania Spółki były zgodne z przepisami unijnymi, w szczególności z Rozporządzeniem (UE) 2021/782. Podejmowane inicjatywy – takie jak integracja taryfowa, modernizacja usług czy rozszerzenie kanałów kontaktu – wpisywały się w długofalową strategię rozwoju i potwierdzały zaangażowanie ŁKA w ciągłe doskonalenie jakości obsługi pasażera.