



SPRAWOZDANIE ZA 2020 R.
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
„PKP INTERCITY” S.A.

Warszawa, czerwiec 2021 r.

I. Informacje i bilety

PKP Intercity świadczy usługi przewozu osób oraz rzeczy, rowerów i zwierząt zabieranych przez Podróżnego do pociągu, a także przewozu przesyłek konduktorskich.

1. Informacje o usługach świadczonych przez PKP Intercity:

- 1) zamieszczone są na stronie internetowej PKP Intercity www.intercity.pl, a wybrane informacje dodatkowo na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych;
- 2) udzielane są:
 - a) bezpośrednio w punktach obsługi klienta lub w pociągu przez osoby upoważnione do kontroli,
 - b) telefonicznie przez Infolinię PKP Intercity,
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej, po skierowaniu zapytania na adres e-mail infokraj@intercity.pl

2. Informacje dotyczące:

- 1) adresów kas biletowych, godzin ich otwarcia oraz zakresu czynności;
- 2) lokalizacji biletomatów, zakresu dostępnej oferty oraz akceptowanych form płatności,

dostępne są na stronie internetowej PKP Intercity www.intercity.pl.

3. PKP Intercity informuje o:

- 1) ogólnych warunkach umowy przewozu, w tym o sposobie zawierania umowy przewozu;
- 2) rozkładzie jazdy pociągów i warunkach odbycia najszybszej podróży;
- 3) warunkach najniższych opłat za przewóz;
- 4) dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
- 5) możliwości i warunkach przewozu rowerów;
- 6) działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie;
- 7) usługach dostępnych w pociągu;
- 8) procedurach odbioru zagubionego bagażu;
- 9) procedurach wnoszenia skarg;
- 10) trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji;
- 11) całkowitym zakazie palenia wyrobów tytoniowych, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych i palenia papierosów elektronicznych w uruchamianych pociągach;
- 12) zasadach dostępu i warunkach korzystania z przejazdów w strefach ciszy,
- 13) warunkach umowy przewozu w ramach oferty Wspólny Bilet, w tym o sposobie zawierania umowy przewozu w ramach oferty Wspólny Bilet.

4. Na stacji, na której brak jest możliwości nabycia biletu, podawane są informacje o:

- 1) możliwości i sposobie dokonania zakupu biletu za pośrednictwem Internetu lub w pociągu;
- 2) najbliższym Punkcie Obsługi Klienta lub najbliższym biletomacie;
- 3) najbliższej stacji, na której obecny jest personel, wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać informacje o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, udogodnieniach w pociągu i pomocy dostępnej dla osób z niepełnosprawnością.

Poniżej w tabeli został zaprezentowany zakres informacji dostępnych w poszczególnych kanałach lub na nośnikach dystrybucji (podlega weryfikacji przez BBO, BFW, BSB)

		Infolinia	www.intercity.pl	Punkty informacji prowadzone przez PKP IC	COK	Kasy biletowe	Statyczna informacja wizualna na dworcach/stacjach	Dynamiczna informacja wizualna na dworcach/stacjach	Dynamiczna informacja wizualna w pociągach	Informacja megafonowa na dworcach	Informatorzy mobilni	Informacja wizualna na/w pojazdach	Obsługa pociągu
L.p.	Zakres informacji												
1.	Rozkład jazdy	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	⁻⁴⁾	+
2.	Taryfy – oferty cenowe	+	+	+	+	+	⁺¹⁾	-	-	-	-	-	+
3.	Numery peronów przyjazdu/odjazdu pociągów	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-
4.	Warunki dostępu i dostosowanie pociągów dla potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej	+	⁺⁵⁾	+	+	+	⁺⁵⁾	-	-	-	-	+	+
5.	Dostępność miejsc w poszczególnych rodzajach wagonów	+	+	-	+	+	-	-	-	-	-	-	+
6.	Zdarzenia mogące przerwać lub opóźnić połączenia	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	+
7.	Warunki odbycia najszybszej podróży	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	-	+
8.	Warunki najniższych opłat	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	-	+
9.	Możliwości i warunki przewozu rowerów oraz innych usług dostępnych w pociągu	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	+
10.	Informacje dotycząca odbioru zaginionego bagażu	+	+	+	+	+	⁺¹⁾	-	-	-	-	-	+
11.	Procedury wnoszenia skarg i reklamacji (krajowe i międzynarodowe)	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+
12.	Zaprzestanie obsługi połączeń	+	+	+	+	+	+	-	-	+	-	-	-
13.	Opóźnienia	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	-	+
14.	Przesyłki konduktorskie	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	+
15.	Numer i relacja pociągu	+	+	+	+	+	+	⁺⁶⁾	+	⁻²⁾	+	+	+
16.	Zakazie palenia wyrobów tytoniowych w pociągach	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+
17.	Strefa ciszy	+	+	+	+	+	⁻³⁾	-	+	-	+	+	+

Wyjaśnienia skrótów

- 1) fragmenty/ skrócona informacja
- 2) w komunikatach megafonowych nie podaje się numeru pociągu, a relacja jest podana dla grup wagonów
- 3) informacja podana tylko na plakatach graficznych zestawień składów pociągów wieszanych na większych i wybranych stacjach
- 4) rozkład jazdy jest podawany tylko na wyświetlaczach typu DART I Flirt
- 5) z wyłączeniem osób o ograniczonej sprawności ruchowej (bez wózka inwalidzkiego)
- 6) z wyłączeniem pełnej relacji pociągu. Na wyświetlaczach na ODJAZD eksponuje się tylko stacja docelowa grupy wagonowej, a na PRZYJAZD tylko stacja początkowa.

5. Standard dostępności sprzedaży biletów

Na przejazd pociągiem PKP Intercity Podróżny jest zobowiązany nabyć odpowiedni dokument przewozu.

1. Dokument przewozu można nabyć:

- 1) w kasie biletowej: własnej, agencyjnej, Centrum Obsługi Klienta, innych przewoźników kolejowych z którymi zawarta została umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych;
- 2) w automacie biletowym;
- 3) u konduktora w pociągu kategorii:
 - a) TLK, IC, EIC – dotyczy wszystkich Podróżnych;
 - b) EIP – dotyczy osób z niepełnosprawnością na wózkach podróżujących samodzielnie lub wraz z opiekunem/przewodnikiem (z uwagi na obowiązkową uprzednią rezerwację miejsc w pociągu EIP, osoby z niepełnosprawnością na wózku inwalidzkim zobowiązane są przed wejściem do pociągu zgłosić konduktorowi zamiar przejazdu tym pociągiem. Konduktor dokonuje odprawy bez pobierania opłaty pokładowej – jeżeli miejsca wyznaczone dla osób z niepełnosprawnością na wózku inwalidzkim są jeszcze wolne);

na zasadach określonych w RPO-IC

- c) poprzez serwis e-IC **na zasadach określonych w Regulaminie e-IC**,
- d) poprzez BILkom2 **na zasadach określonych w Regulaminie Bilkom2** – IC,
- e) poprzez aplikację SkyCash, aplikację IC Mobile Navigator na zasadach określonych **w Regulaminie Skycash- IC**

2. Bilet według oferty Wspólny Bilet można nabyć:

- 1) w kasie biletowej;
- 2) poprzez Bilcom2.

3. W czasie obowiązywania ograniczeń przewozu pasażerów w związku z COVID-19 od 4 czerwca 2020 r. obowiązują *Przejściowe szczególne warunki i zasady odprawy oraz przewozu osób pociągami PKP Intercity w czasie obowiązywania ograniczeń przewozu pasażerów w związku z COVID-19*, które mają pierwszeństwo przed postanowieniami innych przepisów dotyczących odprawy osób ustalonych przez Spółkę PKP Intercity. Wprowadzają one m.in. obowiązkową rezerwację miejsc do siedzenia we wszystkich pociągach uruchamianych przez PKP Intercity. Obowiązek rezerwacji miejsca dotyczy wszystkich Podróżnych, bez względu na rodzaj posiadanego biletu na przejazd lub dokumentu uprawniającego do bezpłatnego przejazdu. Przejściowe warunki dotyczą sprzedaży we wszystkich kanałach dystrybucji biletów, z zachowaniem specyfiki danego kanału, tj.:

- 1) kas biletowych,
- 2) automatów biletowych,
- 3) Serwisu e-IC,
- 4) aplikacji SkyCash i IC Mobile Navigator,
- 5) serwisu oraz aplikacji Bilkom2
- 6) terminali konduktorskich PKP Intercity (odprawa w pociągu)

6. Mierniki jakości

1) procent własnych wagonów z miejscami do siedzenia wyposażonych w sprawne urządzenia rozgłoszeniowe (w odniesieniu do zapotrzebowania na dany rozkład jazdy)

Cel jakościowy – 98%

Realizacja – 100%

2) procent pociągów, w których podczas kontroli stwierdzono realizację informacji dla pasażerów wg art. 8 ust. 2 Rozporządzenia WE/1371/2007 w odniesieniu do liczby skontrolowanych z podziałem na kategorie pociągów

Cel jakościowy – 95% dla każdej kategorii pociągu

Realizacja:

- TLK – 99,4%
- IC – 99,2%
- EIC – 98,1%
- EIP – 100%

3) procent stacji na których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie wywieszenia: ofert przewozowych, praw i obowiązków Pasażera, najważniejszych informacji o przejazdach pociągami PKP Intercity, ustawieniach wagonów w składach pociągów, rozkładach jazdy zastępczej komunikacji autobusowej, najniższych opłatach za przewóz

Cel jakościowy – 90%

Realizacja – 90,1%

II. Punktualność połączeń

1. Standard

Odjazdy i przyjazdy pociągów odbywają się według przyjętego i podanego do wiadomości publicznej rozkładu jazdy. Pociąg, który odjechał ze stacji początkowej lub przyjechał do stacji docelowej później niż 5 minut po czasie wskazanym rozkładzie jazdy, traktowany jest jako opóźniony. W przypadku przerwania połączenia Spółka podejmuje wszelkie możliwe działania w celu zagwarantowania podróżnym alternatywnego połączenia.

2. Mierniki jakości

1) punktualność z odejścia pociągów:

	Cel jakościowy	Realizacja
krajowych	90%	95,3%
międzynarodowych	80%	82,5%

2) punktualność na przybyciu pociągów:

	Cel jakościowy	Realizacja
krajowych	85%	87,8%
międzynarodowych	80%	83,3%

3) procent pociągów krajowych, opóźnionych na przybyciu o:

	Cel jakościowy	Realizacja
• mniej niż 60 minut	15%	10,9%
• 60-119 minut	2%	0,9%
• o 120 minut i więcej	1%	0,4%

4) procent pociągów międzynarodowych, opóźnionych na przybyciu o:

	Cel jakościowy	Realizacja
• mniej niż 60 minut	20%	14,9%
• 60-119 minut	2%	1,3%
• o 120 minut i więcej	1%	0,5%

5) średnie opóźnienie pociągu na przybyciu (na jeden pociąg opóźniony):

	Cel jakościowy	Realizacja
krajowy	30	30
międzynarodowy	30	29

III. Odwołania połączeń

1. Standard

PKP Intercity odwołuje pociągi wyłącznie w przypadkach szczególnych (wypadki, wydarzenia, ograniczenia dostępu do infrastruktury kolejowej, wynikających ze stanu pandemii).

2. Miernik jakości

- 1) Procent pociągów odwołanych na całej trasie w stosunku do liczby pociągów przewidzianych do uruchomienia w rozkładzie jazdy z podziałem na pociągi:

	Cel jakościowy	Realizacja
krajowe	1%	0,25%
międzynarodowe	1%	0,09%

IV. Czystość i stan techniczny taboru kolejowego

1. Standard dotyczący czystości

PKP Intercity w ramach utrzymania taboru w czystości stosuje 3 zakresy czyszczeń: okresowe, codzienne i pobieżne.

- 1) **Czyszczenie okresowe**, najszersze w swoim zakresie, obejmujące ponad 80 elementów wyposażenia w tym pudło wagonów/członów EZT. Stosowane jest do doczyszczania taboru. Częstotliwość wykonywania czyszczenia okresowego jest różna i zależy od potrzeb i rodzaju taboru, jednak nie rzadziej niż raz w miesiącu;
- 2) **Czyszczenie codzienne** w stosunku do czyszczenia okresowego ma nieznacznie mniejszy zakres. Nie obejmuje pudła wagonu, lamp oświetleniowych i sufitów. Stosuje się je do usuwania bieżących zabrudzeń i utrzymywania pociągów w stanie zapewniającym należyty komfort podróży. Czyszczenie codzienne jest podstawą utrzymania należytego stanu sanitarnego i powinno być realizowane minimum raz na dobę;
- 3) **Czyszczenie pobieżne** posiada najmniejszy zakres. Wykonywane jest, gdy stan taboru nie powoduje konieczności wykonywania czyszczenia codziennego oraz w sytuacjach: braku możliwości wykonania czyszczenia o szerszym zakresie np. krótki okres postoju pociągu na stacji, przyjazd pociągu na stację zwrotną z opóźnieniem, konieczność wykonania czyszczenia na torach przyperonowych, ograniczony dostęp do urządzeń i wyposażenia w infrastrukturę.

Za czystość pomieszczeń dworcowych, z których korzystają klienci Spółki, odpowiedzialni są właściciele dworców lub zarządzający dworcami.

2. Mierniki jakości

- 1) Procent wagonów, w których podczas kontroli w biegu nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości przedziałów i korytarzy

Cel jakościowy - 95%

	Czystość przedziałów	Czystość korytarzy
I kwartał	78,8%	97,7%
II kwartał	90,8%	99,7%
III kwartał	76,4%	99,9%
IV kwartał	91,9%	99,6%
Total rok	84,7%	99%

Wdrożony plan działań w zakresie czystości przedziałów:

W celu zagwarantowania odpowiedniej czystości przedziałów podjęte zostały następujące działania:

- a) Zwiększono nadzór nad prawidłową realizacją czyszczeń przez wykonawcę;
- b) Podjęto działania w zakresie szkolenia pracowników odpowiedzialnych za szkolenia (odbiorów czystości i pracowników DK);
- c) Wprowadzono skuteczniejszą formę wymiany informacji na linii Zamawiający – Wykonawca;
- d) Wykonawca został zobligowany do przedstawienia i wdrożenia planów poprawy jakości utrzymania taboru w czystości.

- 2) Procent wagonów, w których podczas kontroli w biegu nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości i wyposażenia WC (kontrola dotyczy pociągów w biegu)

Cel jakościowy - 95%

Realizacja - 97,5%

- 3) Procent wagonów, które podczas kontroli na stacji postojowej uznano za czyste

Cel jakościowy – 85%

Realizacja – 87,5%

2. Standard dotyczący stanu technicznego

Wszystkie pociągi kategorii EIP, EIC oraz większość pociągów IC zestawione są z wagonów klimatyzowanych, w których temperatura powietrza utrzymywana jest zgodnie z regulacjami obowiązującymi w Spółce (Umowa Ramowa o Świadczenie Usług Publicznych w Zakresie Międzywojewódzkich Kolejowych Przewozów Pasażerskich z dn. 25 lutego 2011 r. oraz Instrukcja o ogrzewaniu, wentylacji i klimatyzacji wagonów pasażerskich oraz elektrycznych zespołów trakcyjnych Bw-62, nr BPU_I_002 tj.) w granicach 18 – 25 stopni Celsjusza, a w okresie letnim na poziomie ok. 7 stopni niższym od temperatury zewnętrznej.

Istotnym elementem mającym wpływ na jakość powietrza i utrzymanie odpowiedniej temperatury w wagonie są filtry powietrza. Filtry te poddawane są przeglądowi w następujących cyklach kontrolnych:

- a) filtry powietrza, co dwa – trzy tygodnie, a w okresie intensywnego pylenia drzew i traw, co dziesięć dni,
- b) kontrola poziomu wilgotności cieczy chłodniczej na podstawie czujnika wilgotności, co cztery – sześć tygodni.

W każdym wagonie do przewozu pasażerów znajdują się dwa przedziały WC (z wyłączeniem wybranych wagonów bezprzedziałowych i EZT), z dostępem do wody użytkowej, mydła, papieru toaletowego i ręczników lub suszarki do rąk. Podczas długotrwałych mrozów mogą wystąpić przypadki braku wody.

Standard norm technicznych gwarantujących pożądaną jakość świadczonych usług w pociągach kategorii: EIP, EIC, IC, TLK:

- a) siedzenia – ergonomia, twardość, wygoda wg norm dla ruchu dalekobieżnego (siedzenia posiadają tapicerkę z wkładkami z gąbki poliuretanowej) zgodnie z kartą UIC 567, oraz normami PN-EN 50125-1, PN-EN ISO 5659-2, PN-EN 45545, EN ISO 12127, EN ISO 106-B02, EN ISO 6330, EN ISO 12947-3, EN ISO 13934-1, EN ISO 12947-1;
- b) ogrzewanie w wagonach IC nawiewne, zgodnie z PN-K-11010, UIC 552 i UIC 553;
- c) klimatyzacja wg karty UIC 553 i UIC 553-1 oraz PN-EN 13129-1 i PN-EN 13129-2;
- d) okna podwójne klejone (wyciszenie przedziału podczas jazdy), nowocześniejsze rozwiązania dot. szczelności, zgodnie z kartą UIC 560, UIC 564 oraz PN-B-13059;
- e) układ biegowy zapewniający większą spokojność biegu (lepsze sprężynowanie, amortyzacja) zgodne z kartami UIC 513, UIC 515, UIC 518 oraz normami PN-EN 14363;
- f) drzwi przejściowe pomiędzy wagonami z przedsionkami w celu ograniczenia hałasu, zgodnie z kartami UIC 560; UIC 564-2; PN-K 88208; PN-EN 50155:2002, pkt. 3.1.1;

- g) kabiny WC – większe gabarytowo, posiadające nowsze rozwiązania konstrukcyjne (ergonomia, estetyka, obsługa) zgodnie z kartą UIC 563;
- h) izolacja cieplna i akustyczna zgodnie z kartą UIC 567 oraz normą PN-EN 45545, PN-EN ISO 3381:2011 i PN-K 11000;
- i) półki bagażowe – umożliwiające przewóz bagażu o większych gabarytach wg karty UIC 562;
- j) większa przestrzeń dla pasażera w wagonach rowerowych (rozstaw foteli i przejście pomiędzy fotelami) wg karty UIC 567;
- k) liczba toalet zgodna z normami dla ruchu międzywojewódzkiego wg karty UIC 563.

3. Mierniki jakości

- 1) Procent wagonów, w których podczas kontroli stwierdzono prawidłową temperaturę powietrza

Cel jakościowy – 95%

Realizacja: 98,62% w tym:

- I kwartał – 97,86%
- II kwartał – 99,58%
- III kwartał – 98,43%
- IV kwartał – 98,62%

- 2) Procent wagonów wyposażonych w zamknięty system WC w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach (dane dostarcza BIT):

Cel jakościowy – 80%

Realizacja – 80,7%

- 3) Procent WC, które podczas kontroli były dostępne w pociągu w stosunku do ogólnej liczby WC

Cel jakościowy – 90%

Realizacja – 93,41%

- 4) Procent czynnych wagonów klimatyzowanych w stosunku do wszystkich czynnych wagonów

Cel jakościowy – 55%

Realizacja – 59,7%

V. Badanie opinii klientów

1. Standard

Spółka regularnie przeprowadza badania satysfakcji. Każdorazowo badania te oparte są na tej samej metodologii doboru próby i zbierania danych, co pozwala na monitorowanie zmian poziomu satysfakcji z usług świadczonych przez PKP Intercity. Wyniki z badań dostarczają informacji na podstawie których opracowywane są adekwatne działania, których celem jest poprawa jakości świadczonych usług.

2. Mierniki jakości

Wynik z badania satysfakcji pasażerów

Cel jakościowy – wskaźnik netto ogólnej satysfakcji z podróży poszczególnych kategoriach pociągów na poziomie:

- TLK 50 pkt
- IC 60 pkt
- EIC 70 pkt
- EIP 80 pkt

Realizacja

- 1) w badaniu satysfakcji pasażerów zrealizowanego na przełomie września i października 2020 r uzyskano następujące wartości „Wskaźnika Ogólnej Satysfakcji Klienta z dzisiejszej podróży” (na podstawie wywiadów indywidualnych realizowanych w pociągach metodą TAPI, ocena zadowolenia na skali 1-7)

	TLK		IC		EIC		EIP	
Okres pomiaru	10.2019	09/10.2020	10.2019	09/10.2020	10.2019	09/10.2020	10.2019	09/10.2020
Odsetek osób zadowolonych (odpowiedzi 6-7)	59%	64%	75%	79%	77%	80%	88%	87%
Odsetek osób niezadowolonych (odpowiedzi 1-3)	6%	4%	4%	1%	3%	2%	1%	1%
Wskaźnik satysfakcji netto (różnica pomiędzy odsetkiem osób zadowolonych i niezadowolonych)	53	59	71	79	74	78	87	86

VI. Obsługa skarg, zwrotów opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług

1. Skargi

Wszelkie skargi i inne zgłoszenia dotyczące jakości usług świadczonych przez PKP Intercity oraz przestrzegania praw i obowiązków pasażerów wynikających z Rozporządzenia Nr 1371/2007 lub kierowane pod adresem danego pracownika, niezwiązane z roszczeniami finansowymi mogą być składane w formie pisemnej

- 1) osobiście w dowolnym punkcie obsługi klienta PKP Intercity,
- 2) przesyłką pocztową, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz.U.2020.1041 na adres PKP Intercity wskazany na stronie internetowej www.intercity.pl,
- 3) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej.

W celu prawidłowego odniesienia się do skargi lub innego zgłoszenia zalecane jest ich wnoszenie niezwłocznie po zdarzeniu. **Szczegółowe zasady dotyczące zgłaszania skarg opisane są w RPO-IC.**

2. Reklamacje

Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Intercity są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach określonych: w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe; w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.).

- 1) Osoba uprawniona może złożyć do PKP Intercity reklamację:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - b) dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny w dniu przejazdu dokument przewozu lub ważny dokument poświadczający jej uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

Szczegółowe zasady dotyczące składania reklamacji opisane zostały w regulaminie RPO-IC.

- 2) PKP Intercity prowadzi rejestry:
 - a) reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu uwzględniający następujące kategorie:
 - Bezpieczeństwo;
 - Jakość obsługi (kasy, drużyny);
 - Komfort podróży;
 - Ograniczenia mobilności;
 - Opóźnienia;
 - Inne.
 - b) odwołań od wezwań do zapłaty.

3. Wnioski o zwrot należności

- 1) Osoba uprawniona może złożyć do PKP Intercity wniosek dotyczący:
 - a) całkowitego lub częściowego niewykorzystania dokumentu(-ów) przewozu,
 - b) zwrotu opłaconych należności z tytułu nie okazania podczas kontroli biletów w pociągu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub ważnego dokumentu przewozu.

Szczegółowe zasady dotyczące składania wniosków opisane są w RPO-IC.

4. W przypadku niedotrzymania norm jakości usług Spółka stosuje przepisy:

- a) Rozporządzenia 1371/2007/WE, z uwzględnieniem przepisów Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011 r. w sprawie zwolnienia ze stosowania niektórych przepisów Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r.;
- b) Rozporządzenia MTiB z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
- c) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
- d) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (w sprawach nieuregulowanych w Prawie przewozowym).

5. Mierniki jakości

- a) Średni czas rozpatrywania skargi
Cel jakościowy: 25 dni
Realizacja: 24 dni
- b) Średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji krajowej:
Cel jakościowy: 25 dni
Realizacja: 10 dni
- c) Średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji międzynarodowej
Cel jakościowy: 25 dni
Realizacja: 19 dni
- d) Procentowy udział skarg i reklamacji w stosunku do całkowitej liczby przewiezionych pasażerów – **0,07**
- e) Liczba skarg, reklamacji:

Rodzaj zgłoszenia	Skargi	Reklamacje
Bezpieczeństwo	112	68
Opóźnienia i odwołania pociągów	25	13736
Jakość obsługi (kasy, drużyny)	306	70
Komfort podróży	112	2856
Ograniczenia mobilności	19	8
Inne	299	1159
Razem	873	17897

f) Odwołanie od wezwań do zapłaty

Odwołania od wezwań do zapłaty	Liczba
Wystawionych z tytułu braku ważnego biletu na przejazd	617
Wystawionych z tytułu nieposiadania uprawnienia do ulgi	128

g) Wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety

	Liczba
Wnioski za zwrot należności za niewykorzystane bilety	79 584

VII. Pomoc świadczona osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Standard

Zgodnie z *Procedurą Organizacja i realizacja pomocy/asysty osobom z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej (OzN)*, nr P801, Spółka udziela stosownej pomocy pasażerom z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej w celu umożliwienia im dostępu do takich samych usług jak pozostałym pasażerom. Pomoc pasażerom z niepełnosprawnościami bądź o ograniczonej sprawności ruchowej zapewniana jest pod warunkiem, że o potrzebie jej udzielenia PKP Intercity zostanie powiadomiona przynajmniej na 48 godzin, przed planowanym wyjazdem. Jeżeli nie dokonano powiadomienia, PKP Intercity podejmuje wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż. Na stacjach zatrzymań pociągów uruchamianych przez Spółkę, zamieszczane są ogłoszenia w formie plakatów z numerem telefonu (Infolinii PKP Intercity), pod którym można uzyskać informacje dotyczące organizowania pomocy w podróży pociągami Spółki PKP Intercity osobom z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej.

- 1) W pociągach odpowiednio oznaczonych na plakatowych rozkładach jazdy dostępnych na stacjach lub na stronie internetowej www.portalpasazera.pl, w wagonach z miejscami do siedzenia, w zależności od rodzaju wagonów znajdujących się w składzie pociągu, rezerwuje się miejsca dla osób z niepełnosprawnością nieporuszających się na wózku inwalidzkim:
 - a) co najmniej jeden przedział w wagonie klasy 2 (i w niektórych wagonach klasy 1 – wykaz pociągów, w których kursują takie wagony wskazany jest na stronie internetowej www.intercity.pl) w każdej relacji – w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami;
 - b) co najmniej 6 miejsc – w pociągach zestawionych z wagonów bezprzedziałowych klasy 2 i w pociągach zestawionych z elektrycznych zespołów trakcyjnych; - najbliższej drzwi wejściowych.

Miejsca te dostępne są, wyłącznie dla tych osób najpóźniej na 48 godzin przed odjazdem pociągu.

Po tym terminie są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je rezerwować również inni Podróżni.

- 2) W pociągu EIP miejsca do siedzenia wyznaczone dla osób z niepełnosprawnością:
 - a) dostępne są, wyłącznie dla tych osób, najpóźniej na 48 godzin przed odjazdem pociągu. Po tym terminie miejsca są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je nabywać również inni Podróżni;
 - b) na wózku inwalidzkim, dostępne są w sprzedaży wyłącznie dla tych osób do czasu wyczerpania miejsc (bez ograniczeń czasowych) i nie mogą ich rezerwować lub zajmować osoby nieuprawnione.

2. Mierniki jakości

- 1) procent zrealizowanych zgłoszeń o potrzebie udzielenia pomocy osobom z niepełnosprawnością w komunikacji krajowej i międzynarodowej

Cel jakościowy: 95%

Realizacja: 98,2%

- 2) procent pociągów poszczególnych kategorii dostosowanych do przewozu osób z niepełnosprawnością, na wózkach inwalidzkich z podziałem na pociągi krajowe, międzynarodowe:

Cel jakościowy: 40% (uśredniona wartość dla całej siatki połączeń)

Realizacja: 49% (uśredniona wartość dla całej siatki połączeń) w tym:

Krajowe					Międzynarodowe
	TLK	IC	EIC	EIP	
2020	16%	73%	15%	100%	39%

- 3) procent pociągów z miejscami dedykowanym dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, wyposażonych w platformę/windę, zestawionych zgodnie z planem:

Cel jakościowy: 97%

Realizacja:

- **Total rok: 98,5%**
- **I kwartał: 96,9%**
- **II kwartał: 99,5%**
- **III kwartał: 99,2%**
- **IV kwartał: 98,7%**

- 4) procent pociągów, w których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie wyznaczonych miejsc dla osób z niepełnosprawnością, oraz osób z małymi dziećmi

Cel jakościowy: 92% (total rok oraz oddzielnie każdy kwartał)

Realizacja:

- **Total rok: 97,5%**
- **I kwartał: 96%**
- **II kwartał: 99%**
- **III kwartał: 100%**
- **IV kwartał: 95,3%**

VIII. Dostępność miejsc

1. W pociągach PKP Intercity zgodnie z oznaczeniem w rozkładzie jazdy dostępne są miejsca do siedzenia:

- 1) w wagonie klasy 1:
 - a) w przedziale sześciomiejscowym albo w strefie wygody (w pociągu EIC),
 - b) bezprzedziałowym,
- 2) w wagonie klasy 2
 - a) w przedziale ośmiomiejscowym, sześciomiejscowym, albo czteromiejscowym (w pociągu EIP),
 - b) bezprzedziałowym.

2. Dla usytuowania miejsc stosuje się następujące określenia:

- 1) w wagonie z przedziałami: „OKNO” (tj. od strony okna), „ŚRODEK”, „KORYTARZ” (tj. od strony korytarza),
- 2) w wagonie bezprzedziałowym: „OKNO”, „PRZY STOLIKU”, „ŚRODEK”.

3. W wagonie sypialnym można zarezerwować miejsce kategorii: Single – przedział jednomiejscowy, Double – przedział dwumiejscowy; Triple – przedział trzymiejscowy. Miejsca sypialne w przedziałach Double i Triple rezerwuje się dla osób tej samej płci, z wyjątkiem przypadku rezerwacji:

- 1) miejsc dla dzieci w wieku do 10 lat podróżujących wraz z opiekunem(-ami);
- 2) wszystkich miejsc w przedziale.

Dla dzieci w wieku do 10 lat, które nie mogą być umieszczone razem z opiekunem – o ile to możliwe – rezerwuje się miejsca sypialne w przedziałach damskich; powyżej 10 lat – rezerwuje się miejsca sypialne tak jak dla osób dorosłych.

W wagonach z miejscami do leżenia – w zależności od rodzaju wagonu – można zarezerwować miejsca w przedziale trzymiejscowym, czteromiejscowym, sześciomiejscowym. Miejsce do leżenia rezerwuje się niezależnie od płci Podróżnego.

W związku z pandemią dbając o wdrożenie wszystkich wytycznych rządu i służb sanitarnych, zgodnie z przepisami prawa, ograniczony został zakres świadczonych usług poprzez wprowadzenie limitu liczby Podróżnych podróżujących jednocześnie pociągiem, równego 50% liczby miejsc: do siedzenia, sypialnych i do leżenia, znajdujących się w pociągu.

4. W pociągach PKP Intercity Podróżny może przewieźć odpłatnie jeden rower o konstrukcji pionowej, jednośladowy i jednoosobowy. Rower może być przewożony wyłącznie w pociągu wyznaczonym do przewozu rowerów, oznaczonym na plakatom rozkładzie jazdy tj. w pociągach;

- 1) TLK, IC, EIC, EIP w wagonie klasy 2 z miejscami do siedzenia przystosowanym do przewozu rowerów, na miejscu do tego wyznaczonym (oznaczonym np. piktogramem) pod warunkiem, że w danym pociągu są wolne miejsca dla osoby przewożącej rower;
- 2) 2) TLK, IC w pierwszym przedsiönku pierwszego wagonu lub ostatnim przedsiönku ostatniego wagonu w składzie pociągu, jeżeli w danym pociągu dopuszczono możliwość przewozu roweru w pociągu

3) Mierniki

1) procent pociągów poszczególnych kategorii, w których możliwy jest przewóz rowerów

Cel jakościowy: 80% średnia wartość dla wszystkich kategorii

Realizacja: 83% w tym:

Krajowe					Międzynarodowe
	TLK	IC	EIC	EIP	
2020	75%	94%	85%	100%	61%

IX. Usługi gastronomiczne

1. Standard

Na pokładzie każdego pociągu EIP oraz w wybranych pociągach EIC, IC, TLK dostępne są usługi gastronomiczne. Usługi są zróżnicowane pod względem kategorii pociągu oraz rodzaju pociągu. W wybranych pociągach kategorii IC (skład wagonowy) oraz TLK, w których nie ma wagonu gastronomicznego świadczona jest usługa sprzedaży produktów spożywczych (za wyjątkiem alkoholowych) z wózka mini bar - usługa świadczona jest na wybranych odcinkach. Podróżni w pociągach kategorii EIP oraz EIC otrzymują w cenie biletu poczęstunek. Rodzaj poczęstunku jest zróżnicowany w zależności od kategorii pociągu oraz klasy wagonu.

W pociągach EIP Pasażerowie otrzymują poczęstunek składający się z:

- **w klasie pierwszej**
 - a) 2 napojów do wyboru: kawa, herbata, woda (butelkowana), sok (butelkowany), coca-cola (puszka),
 - b) posiłku z dedykowanego menu
- **w klasie drugiej**
 - ✓ woda butelkowana

W pociągach EIC* Pasażerowie otrzymują:

- **w klasie pierwszej**
 - ✓ 1 napój do wyboru z: kawa, herbata, woda (butelkowana), sok (butelkowany)
 - ✓ słodką przekąskę
- **w klasie drugiej**
 - ✓ woda butelkowana

*) w przypadku braku wagonu gastronomicznego w składzie pociągu oferta nie zawiera napojów ciepłych.

2. Mierniki:

a) procent pociągów w rozbiu na kategorie pociągu prowadzących stacjonarną usługę gastronomiczną tj. wagon barowy lub restauracyjny

Cel Jakościowy: 45% (uśredniona wartość dla wszystkich kategorii)

Realizacja: 51% (uśredniona wartość dla wszystkich kategorii) w tym:

Krajowe					Międzynarodowe
	TLK	IC	EIC	EIP	
2020	0%	73%	100%	100%	58%

