



Przewozy Regionalne



Raport roczny 2012



Spis treści

Drukuj

Spis treści

> Słowo wstępne Prezesa Zarządu	2
> Rada Nadzorcza	4
> Zarząd	5
> Struktura organizacyjna	6
> Profil działalności	8
> Dofinansowanie przez samorządy województw	10
> Finansowanie z budżetu państwa	12
> Oferta handlowa	14
> Wydarzenia	20
> Pracownicy	28
> Tabor	32
> Finanse	34
> Prawa pasażerów	42



Słowo wstępne

Szanowni Państwo,

przekazuję w Państwa ręce raport za 2012 rok, który stanowi kompendium wiedzy o najważniejszych wydarzeniach w życiu firmy, a także o naszej strukturze, finansach i pracownikach. Jestem przekonany, że pozwoli on przybliżyć Państwu specyfikę funkcjonowania Przewozów Regionalnych, które pomimo zmian, jakie zachodzą na rynku kolejowych przewozów pasażerskich, nadal pozostają największym operatorem tego rodzaju usług w Polsce.

Miniony rok obfitował w różne wydarzenia w życiu spółki. Przeważały te dobre i pozytywne, jak choćby wyczekiwane przez wielu z nas Mistrzostwa Europy w Piłce Nożnej EURO 2012, do których przygotowywaliśmy się organizacyjnie przez ostatnich kilka lat. Także Przewozy Regionalne miały swój skromny udział w tej wielkiej operacji logistycznej, jaką było zapewnienie transportu kibicom zmierzającym do miast-gospodarzy, gdzie odbywały się mecze.

Od 2008 roku, kiedy właścicielami Przewozów Regionalnych zostały samorządy wszystkich województw, dzięki działaniom naprawczym podjętym przez zarząd spółki, jej wynik finansowy poprawił się o ponad 250 mln zł. Poziom zatrudnienia dostosowywany jest do realizowanych zadań. Obecnie, przy zmniejszonej pracy eksploatacyjnej i wzroście cen usług zewnętrznych, utrzymywany jest podobny poziom przychodów. Współpracujemy także z samorządami wojewódzkimi, wspomagając je w zakresie tworzenia i wdrażania nowego rozkładu jazdy pociągów, by wspólnie stworzyć ofertę pozwalającą w jak największym stopniu zaspokoić oczekiwania naszych klientów.

Stawiamy na rozwój innowacyjnych kanałów sprzedaży, takich jak automaty biletowe czy Internet. Jako pierwszy ogólnopolski przewoźnik kolejowy wprowadziliśmy możliwość kupna biletu przez Internet na połączenia z przesiadkami i zaoferowaliśmy swoim podróżnym nową usługę na ośmiu dworcach w Polsce. To system tłumacza języka migowego i angielskiego ułatwiający komunikację osobom niedostępnym i obcokrajowcom porozumiewającym się w języku angielskim. Sukcesywnie wprowadzamy również atrakcyjne oferty promocyjne, m.in. wspólne bilety w największych aglomeracjach i inne rozwiązania, które pozwalają nam konkurować z przewoźnikami drogowymi. Priorytetem dla Przewozów Regionalnych jest także poprawa komfortu podróży poprzez modernizację i zakup nowego taboru.

Wierzę, że lektura niniejszego raportu pozwoli Państwu dostrzec pozytywne efekty działań, jakie podejmujemy każdego dnia, aby zaoferować jeszcze lepszy standard i poziom świadczonych usług, budując przy tym pozycję silnego, konkurencyjnego i nowoczesnego przewoźnika pasażerskiego.

Paweł Stefański



p.o. Prezes Zarządu - Dyrektor Generalny

Rada Nadzorcza

Przewodniczący Rady Nadzorczej

Wojciech Świnder

Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej

Teresa Woźniak

Sekretarz Rady Nadzorczej

Irena Cebula

Członkowie Rady Nadzorczej

Zbigniew Czajor

Jacek Dmowski

Krzysztof Dzierwa

Wiesława Franus

Urszula Jeziorna

Mirostaw Maniecki

Tomasz Matera

Stefan Mucha

Bartłomiej Pachis

Norbert Radek

Jarostaw Sromala

Grzegorz Szymański

Jan Śmietanko

Józef Wilk

Ewa Wiszniewska

Katarzyna Zajkowska

Skład Rady Nadzorczej na dzień 31 grudnia 2012 r.

Zarząd



Paweł
Stefański

p.o. Prezes Zarządu - Dyrektor Generalny
Członek Zarządu
Dyrektor ds. techniczno-eksploatacyjnych



Danuta
Bodzek

Członek Zarządu
Dyrektor ds. pracowniczych



Elżbieta
Grudzień

Członek Zarządu
Dyrektor Finansowy

Skład Zarządu na dzień 10 kwietnia 2013 r.

Struktura organizacyjna

Centrala

03-414 Warszawa, ul. Wileńska 14a
tel.: 22 474 47 44 lub 22 474 14 05
tel.: 783 828 700 lub 783 828 702
fax: 22 474 40 39
e-mail: info@p-r.com.pl

Dolnośląski Zakład Przewozów Regionalnych

50-084 Wrocław, ul. Małachowskiego 9
tel.: 71 717 55 00
fax: 71 717 55 09
wroclaw@przewozyregionalne.pl

Kujawsko-Pomorski Zakład Przewozów Regionalnych

85-010 Bydgoszcz, ul. Dworcowa 104-108
tel./fax: 52 322 11 22
pr.bydgoszcz@p-r.com.pl

Lubelski Zakład Przewozów Regionalnych

20-406 Lublin, ul. Gazowa 4
tel.: 722 349 302
fax: 81 472 59 54
pr.lublin@p-r.com.pl

Lubuski Zakład Przewozów Regionalnych

65-033 Zielona Góra, ul. Ułańska 4
tel.: 68 419 23 65
fax: 68 419 23 01
pr.zielonagora@p-r.com.pl

Łódzki Zakład Przewozów Regionalnych

90-002 Łódź, ul. Tuwima 22/26
tel.: 722 355 305
fax: 42 663 43 51
pr.lodo@p-r.com.pl

Małopolski Zakład Przewozów Regionalnych

31-514 Kraków, al. płk. Władysława Beliny-Prażmowskiego 6A
tel.: 782 556 696
fax: 12 393 57 27
pr.krakow@p-r.com.pl



**Opolski
Zakład Przewozów Regionalnych**

45-075 Opole, ul. Krakowska 48
tel.: 77 554 15 18
fax: 77 554 14 18
pr.opole@p-r.com.pl

**Podkarpacki
Zakład Przewozów Regionalnych**

35-201 Rzeszów, Obszar Kolei 1
tel.: 782 450 445
fax: 17 711 23 00
pr.rzeszow@p-r.com.pl

**Podlaski
Zakład Przewozów Regionalnych**

15-397 Białystok, ul. Kopernika 60
tel.: 782 450 851
fax: 85 673 35 22
pr.bialystok@p-r.com.pl

**Pomorski
Zakład Przewozów Regionalnych**

81-035 Gdynia, ul. Bolesława Krzywoustego 7
tel.: 722 341 338
fax: 58 721 23 13
pr.gdynia@p-r.com.pl

**Świętokrzyski
Zakład Przewozów Regionalnych**

26-110 Skarżysko-Kamienna, ul. Niepodległości 90
tel.: 782 555 700
fax: 41 27 83 535
prkido@p-r.com.pl

**Warmińsko-Mazurski
Zakład Przewozów Regionalnych**

10-589 Olsztyn, Plac Konstytucji 3 Maja 2a
tel.: 89 677 53 09,
fax: 89 677 55 52
prol@p-r.com.pl

**Wielkopolski
Zakład Przewozów Regionalnych**

61-801 Poznań, ul. Dworcowa 1
tel.: 61 633 57 80,
fax: 61 633 36 93
pr.poznan@p-r.com.pl

**Zachodniopomorski
Zakład Przewozów Regionalnych**

70-221 Szczecin, ul. Czarnieckiego 9
tel.: 91 471 55 10
fax: 91 471 14 36
pr.szczecin@p-r.com.pl

Profil działalności

Przewozy Regionalne wykonują usługi w zakresie pasażerskiego transportu kolejowego. Zdecydowana większość realizowanych przez przewoźnika zadań to działalność o charakterze służby publicznej, która świadczona jest na zamówienie urzędów marszałkowskich, organizatorów regionalnego transportu kolejowego, w oparciu o umowy zawierane na świadczenie usług publicznych. W ramach misji publicznej spółka realizuje przewozy kolejowe krajowymi i przygranicznymi pociągami REGIO oraz pociągami międzynarodowymi zamawianymi przez ministra właściwego ds. transportu. Znaczna część dalekobieżnych połączeń interREGIO i REGIOekspres ma charakter komercyjny i stanowi uzupełnienie podstawowej oferty przewozowej. Przewozy Regionalne współpracują także

z innymi przewoźnikami w zakresie: wzajemnej sprzedaży biletów, bieżącej informacji pasażerów oraz obsługi technicznej taboru.

Przewozy Regionalne powstały w 2001 roku na bazie Sektora Przewozów Pasażerskich PKP. W grudniu 2008 roku zostały wydzielone z Grupy PKP, a udziałowcami spółki zostały samorządy wszystkich województw. Przewozy Regionalne są największym w Polsce pasażerskim przewoźnikiem kolejowym, posiadającym wieloletnie doświadczenie na rynku pasażerskiego transportu kolejowego oraz wysoko wyspecjalizowaną kadrę. Od wielu lat są liderem w segmencie przewozów pasażerskich pod względem liczby przewiezionych pasażerów. Udział firmy w rynku kolejowych przewozów pasażerskich wynosi obecnie 33%.





Dofinansowanie przez samorządy województw

W 2012 roku otrzymane dopłaty samorządowe były na poziomie zbliżonym do poprzedniego roku oraz wyższe w porównaniu z latami poprzednimi – wyniosły 926 911,2 tys. zł. Dotacja ta pokryła deficyt z realizacji przewozów objętych umowami w ponad 93 procentach.

Stopień pokrycia deficytu z tytułu przewozów realizowanych w ramach umów zawartych z samorządami województw w latach 2011 – 2012 prezentuje Tabela 2.

Tabela 1

Województwo	2011 r. (tys. zł)	2012 r. (tys. zł)
dolnośląskie*)	99 248,5	94 602,4
kujawsko-pomorskie	51 315,3	53 444,8
lubelskie	52 577,7	55 987,6
lubuskie	38 683,3	38 287,9
łódzkie	61 910,9	67 573,0
małopolskie	77 256,9	91 206,6
opolskie	44 829,1	44 660,7
podkarpackie	39 401,2	45 882,5
podlaskie	17 379,3	25 540,5
pomorskie	46 600,6	51 363,3
śląskie	146 565,2	114 584,3
świętokrzyskie	19 672,0	23 162,2
warmińsko-mazurskie	45 355,1	47 095,2
wielkopolskie*)	112 354,9	96 035,3
zachodniopomorskie	76 685,5	77 484,9
OGÓŁEM	929 835,5	926 911,2

Tabela 2

Województwo	stopień pokrycia deficytu	
	2011 r.	2012 r.
dolnośląskie*)	106,0%	98,5%
kujawsko-pomorskie	99,5%	99,0%
lubelskie	106,0%	106,0%
lubuskie	104,5%	99,0%
łódzkie	97,1%	87,8%
małopolskie	83,7%	88,0%
opolskie	94,7%	94,4%
podkarpackie	100,0%	94,5%
podlaskie	83,4%	100,0%
pomorskie	86,3%	86,9%
śląskie	100,0%	89,9%
świętokrzyskie	85,0%	94,5%
warmińsko-mazurskie	95,1%	87,0%
wielkopolskie*)	100,6%	89,0%
zachodniopomorskie	94,0%	97,0%
OGÓŁEM	97,3%	93,1%

*) w województwach dolnośląskim i wielkopolskim nie uwzględniono środków finansowych w wysokości ok. 14 mln zł, które spółka otrzyma po zakończeniu procedury rozliczenia. Uwzględniając powyższe środki, stopień pokrycia deficytu w tych województwach wyniesie odpowiednio 101,3% i 100%.

Finansowanie z budżetu państwa

Dofinansowanie pociągów międzynarodowych

Dofinansowanie międzynarodowych połączeń kolejowych realizowanych przez spółkę w 2012 roku wynikało z umowy wieloletniej z ministrem właściwym ds. transportu o organizowanie, wykonywanie i dotowanie międzynarodowych kolejowych przewozów pasażerskich na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej w ramach usług publicznych. Zgodnie z umową roczną na 2012 r. dofinansowanie dotyczyło przewozów wykonywanych w województwach: podlaskim,

śląskim, dolnośląskim, opolskim, lubuskim, wielkopolskim i obejmowało pociągi w następujących relacjach:

- Białystok – Kuźnica Białostocka (Grodno),
- (Grodno) Kuźnica Białostocka – Białystok,
- Opole – Chałupki (Bogumin),
- (Bogumin) Chałupki – Opole,
- Wrocław – Zgorzelec (Drezno) – dofinansowany do 30.06.2012 r.,
- (Drezno) Zgorzelec – Wrocław – dofinansowany do 30.06.2012 r.,
- Poznań – Słubice (Frankfurt nad Odrą),
- (Frankfurt nad Odrą) Słubice – Poznań.

Z tytułu realizacji powyższych przewozów spółka otrzymała w 2012 r. dofinansowanie w wysokości 10 747 tys. zł, które było niższe od planu o 5 127,6 tys. zł i wykonania w 2011 r. o 19 645 tys. zł.

Dotacja przedmiotowa

Dotacja przedmiotowa, stanowiąca zwrot utraconych przychodów z tytułu honorowania ulg ustawowych, wyniosła w 2012 roku 155 167,2 tys. zł. Była niższa w porównaniu do planu o 4,8%, tj. o 7 811 tys. zł i 2011 r. o 2,4%, tj. o 3 832,5 tys. zł. W 2012 r. z przejazdów pociągami spółki na podstawie biletów z ulgami ustawowymi skorzystało 36 444 415 podróżnych. Główną grupę stanowili studenci.

Wynik spółki

Spółka Przewozy Regionalne, od momentu, gdy jej udziałowcami są samorządy województw, stale poprawia swoje wyniki finansowe.

W 2012 r.
strata netto wyniosła

44 337,4
tys. zł

i była niższa
w porównaniu do 2011 r. o

8 368,6
tys. zł

a od 2009 r. – niższa o ponad

250
mln zł



Oferta handlowa

Oferta przewozowa

W obowiązującym do 8 grudnia 2012 r. rozkładzie jazdy Przewozy Regionalne każdego dnia uruchamiały średnio 2210 pociągów: 2120 REGIO, 80 interREGIO i 10 REGIOekspres. Kształt oferty połączeń regionalnych zależy od decyzji podejmowanych przez samorządy wojewódzkie (organizatorów lokalnego zbiorowego transportu kolejowego) oraz ich możliwości finansowych. Większość wykonywanych przez nas zadań przewozowych to działalność o charakterze służby publicznej, która polega na zaspokajaniu podstawowych potrzeb przewożonych mieszkańców poszczególnych regionów. Uzupełnieniem naszej oferty przewozowej są połączenia interREGIO i REGIOekspres, które w większości mają charakter komercyjny. Po-

ciągi te po raz pierwszy wyjechały na trasy w 2009 roku, bardzo szybko zyskały dużą popularność ze względu na niskie ceny oraz rozkład jazdy dostosowany m.in. do potrzeb studentów i osób pracujących poza miejscem zamieszkania. W segmencie pociągów interREGIO tradycyjnie znalazły się również sezonowe pociągi docierające do miejscowości atrakcyjnych turystycznie, głównie do nadmorskich i górskich kurortów.

Bardzo ważnym wydarzeniem dla wszystkich przewoźników kolejowych, a zarazem trudnym wyzwaniem logistycznym, były Mistrzostwa Europy w Piłce Nożnej EURO 2012. Na czas ich trwania Przewozy Regionalne przygotowały specjalną ofertę dla piłkarskich kibiców. W dni rozgrywek na trasy wyruszało aż 20 dodatkowych pociągów interREGIO, które umożliwiały

wygodny dojazd do miast-gospodarzy: Warszawy, Poznania i Gdańska. Celnym strzałem skierowanym wprost w oczekiwania mieszkańców Pomorza Gdańskiego, Wielkopolski i Dolnego Śląska było uruchomienie ponad 100 dodatkowych pociągów REGIO. Kolej odegrała również ważną rolę w komunikacji miejskiej Poznania i Wrocławia – dodatkowe składy kursowały pomiędzy wrocławskim Dworcem Głównym a przystankiem Wrocław Stadion oraz na trasie Poznań Główny – Poznań Górczyn.

W czerwcu na trasy wyruszyły sezonowe pociągi dalekobieżne. Na Wybrzeże, do Świnoujścia i Kołobrzegu docierało łącznie aż 7 pociągów interREGIO. Skorzystali z nich także miłośnicy wspinaczki, górskich wędrówek czy wypoczynku w uzdrowiskach. W sezonie letnim „Giewont” do Zakopanego kursował w dwóch wariantach: z Opola i Częstochowy, będąc tym samym jedynym pociągiem pasażerskim na trasie Żywiec – Sucha Beskidzka. Z myślą o turystach odwiedzających Beskid Sądecki i krynickie uzdrowisko Przewozy Regionalne utworzyły bezpośrednie połączenie Warszawy i Krynicy-Zdroju – pociąg IR „Nikifor”. Działaniem doskonale wpisującym się w ideę zintegrowanego transportu było stworzenie nowej usługi: połączeń kolejowo-autobusowych. interREGIO Bus to nowa oferta stworzona przez Przewozy Regionalne i jednego z kluczowych, działających w wielu regionach kraju operatorów autobusowych. W czerwcu, z powodu dużego nasilenia prac modernizacyjnych, autobusy zastąpiły pociągi interREGIO na trasie Katowice – Kraków – Rzeszów – Przemyśl. Dzięki temu nasi pasażerowie mogli docierać do celu w czasie o nawet dwie godziny krótszym w porównaniu z czasem przejazdu bezpośrednim pociągiem. Z interREGIO Busów skorzystali również plażowicze odpoczywający nad Bałtykiem, turyści odwiedzający Krainę Wielkich Jezior Mazurskich i amatorzy wędrówek po Bieszczadach – skomunikowane z pociągami autobusy dojechały także do miejscowości, do których nie można dotrzeć koleją. Pasażerami w interREGIO Busach, podobnie jak w pociągach, opiekuje się załoga konduktorska. Konduktorzy udzielają in-

formacji o rozkładzie jazdy, skomunikowaniach i ofertach promocyjnych, pomagają także podczas przesiadek z pociągów do autobusów.

W czasie obowiązywania rozkładu jazdy 2011/2012 pociągi regionalne po wielu latach przerwy powróciły na kilka lokalnych tras. Z początkiem długiego weekendu majowego, 27 kwietnia 2012 r., nowoczesne szynobusy zaczęły obsługiwać połączenie Lublina i Zamościa z Jarosławiem. Tym samym reaktywowany został odcinek Bełżec – Horyniec-Zdrój. Trafną decyzją okazało się również wznowienie połączeń pasażerskich na trasie z Chełma do Włodawy. Pociągi, z których chętnie korzystali amatorzy weekendowej turystyki, wyruszyły na trasę 11 sierpnia, a zakończyły kursowanie na początku października. Dzięki sfinalizowaniu prac remontowych pociągi mogły powrócić na trasę Kalisz Pomorski – Wałcz. Na poddanej gruntownej rewitalizacji linii kolejowej w obowiązującym od 1 września rozkładzie jazdy pojawiły się bezpośrednie pociągi relacji Szczecin – Piła.

W 2012 roku nie zabrakło również specjalnych pociągów zapewniających dojazd na największe wydarzenia rozrywkowe i religijne. Jak co roku dodatkowe pociągi z Lednogóry do Poznania i Gniezna umożliwiły szybki powrót z odbywającego się na Polach Lednickich Spotkania Młodych, a pielgrzymi powracający z sierpniowych uroczystości na Jasnej Górze skorzystali z połączeń viaREGIO z Częstochowy do: Warszawy, Bydgoszczy, Trójmiasta, Gniezna i Szczecina. Wszyscy, którzy chcieli poczuć klimat kolei z początków XX wieku, mogli wybrać się na Paradę Parowozów prowadzoną parowozem pociągiem „Cegielski”, który uruchomiony został we współpracy z firmą TurKol. Najwięcej pociągów specjalnych kursowało pod szyldem musicREGIO. Skorzystało z nich ponad 100 tysięcy fanów muzyki. Dojazd do Kostrzyna umożliwiły 64 dodatkowe pociągi ze stolic ważniejszych regionów kraju i wielu mniejszych miejscowości.

9 grudnia 2012 r. wszedł w życie rozkład jazdy pociągów 2012/2013. Codziennie na trasy zaczęło wyjeżdżać średnio 1715 REGIO,

61 interREGIO i 14 REGIOekspresów. Mniejsza niż w poprzedniej edycji rozkładu jazdy liczba pociągów regionalnych wynika głównie z powierzenia obsługi kolejnych linii kolejowych samorządowym spółkom: Kolejom Dolnośląskim, Kolejom Wielkopolskim i Kolejom Śląskim. Pociągi pasażerskie powróciły m.in. na trasy Opoczno – Tomaszów Mazowiecki (REGIO) oraz Kielce – Staszów – Tarnobrzeg (interREGIO). W ofercie połączeń dalekobieżnych pojawiło się sporo nowych relacji pociągów IR, np. „Łysica” z Wrocławia do Chełma i Przemyśla przez Kielce (jedyne bezpośrednie połączenie kolejowe Przemyśla z Górnym i Dolnym Śląskiem), „Łużyce” z Krakowa do Węglińca, „Sokoliki” z Olsztyna do Jeleniej Góry, „Rudawy” z Jeleniej Góry do Białegostoku i Ełku, „Szczeliniec” z Białegostoku do Międzyzlesia, „Rusalka” z Poznania

do Zielonej Góry, „Koziołek” z Poznania do Kielc i Skarżyska-Kamiennej, „Oleńka” z Wrocławia do Częstochowy, „Wielkopolska” z Poznania do Łodzi, i „Orlik” z Częstochowy do Krakowa. Wśród REGIOekspresów pojawiły się dwa nowe pociągi: „Bolko” z Lublina do Wrocławia oraz „Chemic” z Warszawy do Kędzierzyna-Koźla. W sezonie zimowym, specjalnie dla fanów białego szaleństwa, interREGIO Busy zaczęły kursować na trasach Jelenia Góra – Karpacz i Katowice – Bielsko-Biała – Szczyrk. Od 17 grudnia pociągi Przewozów Regionalnych zapewniają szybki i wygodny dojazd nie do jednego, a już do dwóch międzynarodowych lotnisk. Do położonego w Świdniku Portu Lotniczego Lublin pociągi mogą kursować dzięki oddaniu do użytku nowo wybudowanej linii kolejowej, która prowadzi wprost pod lotniskową halę odpraw.

Dane przewozowe za 2012 r.

2012	Liczba pasażerów [mln osób]	Praca przewozowa [mln paskm]	Praca eksploatacyjna [mln pockm]
Pociągi krajowe:			
- REGIO	94,09	4 849,90	55,59
- interREGIO, REGIOekspres	6,68	1 194,67	8,14
Pociągi międzynarodowe i transgraniczne (REGIO, REGIOekspres)			
	0,25	66,81	1,27
Razem	101,02	6 111,38	65



Oferta taryfowa

W 2012 r. niezmienną popularnością cieszyły się kluczowe oferty promocyjne adresowane do pasażerów korzystających z naszych usług we wszystkich regionach kraju, takie jak: REGIOkarta, REGIOkarnet i Bilet turystyczny, czyli bilety, na podstawie których można korzystać nie tylko z połączeń PR, ale również podróżować pociągami innych przewoźników regionalnych. Chcąc zachęcić podróżnych do przystąpienia do naszego programu lojalnościowego, dwukrotnie wprowadziliśmy obniżkę cen REGIOkarty. Z okazji Dnia Babci i Dnia Dziadka REGIOkartę SENIOR można było kupić o 20% taniej! Po raz kolejny zaproponowaliśmy swoim dotychczasowym i nowym klientom specjalną ofertę dla dwojga. Wszyscy, którzy zdecydowali się kupić dwie REGIOkarty w weekend przed Świętem Zakochanych lub w samą Walentynki, otrzymali 50-procentową zniżkę na kupno drugiej REGIOkarty każdego rodzaju – rocznej, półrocznej oraz REGIOkarty SENIOR. Pasażerowie kupujący bilety jednorazowe najczęściej wybierali ofertę Ty i raz, dwa, trzy – promocję przygotowaną z myślą o podróżujących w niewielkich, kilkuosobowych grupach – np. w gronie rodziny czy znajomych.

Ze względu na dużą skalę działalności posiadamy także bardzo dużo ofert regionalnych, dzięki którym z powodzeniem konkurujemy z przewoźnikami drogowymi, umożliwiając tańsze, a często również i szybsze podróżowanie na wielu lokalnych trasach. W czołówce popularnych ofert znalazły się: BiT City, Bilet regionalny WiT, Połączenie w dobrej cenie oraz Bilet świętokrzyski. Do grona biletów promocyjnych dołączyły dwie zupełnie nowe oferty – Bilet warszawski (w czerwcu) i Bilet sądecki (w sierpniu). Bilet warszawski ułatwił pasażerom pociągów interREGIO i REGIOekspres poruszanie się po stolicy. Dzięki niemu przez 60 min przed rozpoczęciem podróży lub po jej zakończeniu nasi pasażerowie mogą korzystać ze wszystkich środków komunikacji miejskiej (w I strefie) nadzorowanych przez Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie, nie kupując dodatkowych biletów. Aby zachęcić mieszkańców Sądecczyzny do

korzystania z pociągów REGIO na trasie z Tarnowa do Krynicy-Zdroju przez Nowy Sącz, Przewozy Regionalne opracowały nową taryfę, w której cena za przejazd jest obliczana w zależności od rzeczywistej liczby przejechanych kilometrów, czyli inaczej niż w przypadku typowej taryfy, w ramach której ceny uzależnione są od liczących od kilku lub kilkudziesięciu kilometrów przedziałów cenowych. Bilety jednorazowe w ramach tej taryfy potaniały średnio o 33% w stosunku do podstawowego cennika biletów Przewozów Regionalnych, a miesięczne imienne o około 19%, co spowodowało istotny wzrost liczby pasażerów na tej trasie.

Wychodząc naprzeciw potrzebom podróżnych, stale modyfikowaliśmy zasady i zakres obowiązywania wielu ofert, m.in. Biletu świętokrzyskiego, który zaczął obowiązywać na dłuższej o 24 km trasie (do Bukowej) oraz Połączenia w dobrej cenie, z którego mogli po raz pierwszy skorzystać pasażerowie pociągów interREGIO na trasie Wrocław – Katowice. Zupełnie nowa oferta została przygotowana dla podróżujących na krakowskie lotnisko w Balicach. Poza biletom jednorazowym podróżni mogą korzystać z nowych ofert: biletu powrotnego, który umożliwia powrót z lotniska w dowolnie wybranym dniu w ciągu 30 dni od daty przejazdu „tam” oraz biletów jednorazowych dla podróżujących w gronie rodziny lub znajomych – dla trzech lub czterech osób. Od 1 lipca wprowadziliśmy kolejne udogodnienie dla udających się do Międzynarodowego Portu Lotniczego w Balicach. Mogą oni podróżować z przesiadką do dowolnie wybranej stacji na terenie I strefy aglomeracji krakowskiej. Kolejnym miastem, w którym władze postawiły na integrację transportu zbiorowego, był Poznań. 9 grudnia Przewozy Regionalne wspólnie z Zarządem Transportu Miejskiego w Poznaniu wprowadziły nowy rodzaj biletu miesięcznego – Bus-Tramwaj-Kolej. To propozycja zarówno dla osób, które pracują lub studiują w Poznaniu, a mieszkają w podpoznańskich gminach, jak i poznańskich, którzy wybierając pociąg, mogą dojeżdżać do centrum miasta szybciej niż dotychczas.

Wielokrotnie oferowaliśmy również możliwość kupna biletów promocyjnych dla uczestników największych wydarzeń muzycznych i religijnych w kraju. Taniej podróżowali m.in. uczestnicy Przystanku Woodstock, Misterium Męki Pańskiej oraz pielgrzymi powracający z jasnogórskich pielgrzymek. Ciekawą propo-

zycję przygotowaliśmy dla pasażerów pociągu IR „Nikifor” z Warszawy do Krynicy-Zdroju. Posiadacze biletu na pociąg mogli otrzymać specjalny kupon rabatowy, który umożliwiał tańszy wypoczynek w hotelach, ośrodkach wczasowych i uzdrowiskowych czy gospodarstwach agroturystycznych.

REGIO [mln osób]

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień	razem
2011	8,05	7,60	8,34	7,62	8,60	7,39	6,72	7,36	7,87	8,13	7,76	6,80	92,24
2012	8,24	7,78	8,40	7,83	8,39	7,55	7,19	7,31	8,04	8,73	8,32	6,31	94,09

interREGIO i REGIOekspres [mln osób]

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień	razem
2011	1,39	1,35	1,51	1,47	1,53	1,46	1,51	1,48	1,39	1,47	1,40	1,38	17,34
2012	0,66	0,55	0,56	0,60	0,62	0,59	0,58	0,58	0,51	0,50	0,47	0,46	6,68



Wydarzenia

STYCZEŃ

WOŚP i Przewozy Regionalne po raz kolejny zagrały razem

Podczas 20. Finału Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy wspólnie z Fundacją i niemalże całą Polską zagraliśmy o specjalistyczny sprzęt medyczny służący do ratowania wcześniaków. Jako że akcenty kolejowe zawsze cieszyły się dużym zainteresowaniem naszych pasażerów, przyjaciół oraz miłośników kolei, przygotowaliśmy nietypowe atrakcje. 8 stycznia na trasy wyruszyły specjalne pociągi, które dotarły do miejsc, do których na co dzień nie sposób dojechać koleją! Dwa pociągi pozwoliły zwiedzić urokliwe zakątki Podlasia: pierwszy z nich dojechał do położonych w Puszczy Knyszyńskiej Wa-

lił, a drugi przemierzył trasę z Hajnówki do Cisówki. W nietypową podróż nowoczesnym szynobusem udali się także mieszkańcy Małopolski. Specjalny pociąg z Krakowa do Żabna, na pokładzie którego odbyły się uмирające podróże koncerty na żywo, to „cegiełka” wniesiona przez Stowarzyszenie Miłośników Kolei w Krakowie i krakowskie PR. Dodatkowo orkiestrowi wolontariusze mogli bezpłatnie podróżować wszystkimi pociągami Przewozów Regionalnych nie tylko w dniu Finału, ale również dzień przed i dzień po nim.

LUTY

Pociąg do ekologii, pociąg do Krynicy

W lutym zwycięzcy drugiej edycji konkursu Przewozów Regionalnych „Pociąg do ekologii” udali się nowoczesnym pociągiem elektrycznym Acatus II w niezapo-

mnianą podróż do Krynicy-Zdroju. 11 lutego na krynickim dworcu, chcąc uczcić pamięć Nikifora, wybitnego malarza prymitywisty, uroczyste nadano imię jednemu z najnowszych pociągów z rodziny Acatus. Chrzest pociągu w setną rocznicę otwarcia linii kolejowej do Krynicy uświetniony degustacją tradycyjnych przy-



smaków i pokazem strojów z dawnej epoki to nie jedyna atrakcja, jaka czekała na laureatów konkursu fotograficznego i ich bliskich. Konny kulig, ognisko, wizyta na strzelnicy, wjazd kolejką gondolową na Jaworzynę Krynicką i wspólny wieczór połączony z zabawą taneczną umiliły weekend, który upłynął pod znakiem dobrej zabawy i aktywnego wypoczynku.

MARZEC

„Jakość Roku 2011” za system bezpłatnej informacji SMS-owej iSMS

Nagrodę „Srebrna Jakość Roku 2011”, przyznaną przez redakcje „Biznes Raportu” (dodatek do „Dziennika Gazety Prawnej”) i „Economy Life” (dodatek do „Rzeczpospolitej”), otrzymaliśmy za wprowadzenie w całej Polsce systemu bezpłatnej informacji SMS-owej iSMS. Dzięki tej usłudze pasażerowie są powiadamiani SMS-ami m.in. o nowych promocjach, zmianach w rozkładzie jazdy i opóźnieniach pociągów. „Jakością Roku” nagradzane są firmy, które stale podnoszą standard swoich produktów i usług. Dziś z systemu korzysta ponad 30 tysięcy użytkowników. Przewozy Regionalne otrzymały tę na-

godę już po raz drugi. W 2011 roku „Jakością Roku” kapituła konkursu nagrodziła nas za sieć szybkich i tanich połączeń interREGIO.

Katastrofa kolejowa w Szczekocinach

3 marca 2012 r., około godz. 21.00, w okolicy miejscowości Szczekociny, doszło do zderzenia dwóch pociągów pasażerskich. Nieoczekiwanie na tym samym torze znalazły się pociągi interREGIO „Jan Matejko” z Warszawy do Krakowa oraz TLK „Brzechwa” z Przemyśla do Warszawy. W wypadku zginęło 16 osób, w tym trzyosobowa załoga pociągu Przewozów Regionalnych, a ponad 50 zostało rannych. Katastrofa jest jednym z największych wypadków kolejowych w ostatnim dwudziestoleciu.

KWIECIEŃ

Solidarni z chorymi na autyzm

2 kwietnia, w ramach obchodów Światowego Dnia Wiedzy na Temat Autyzmu, stojący pod siedzibą firmy na warszawskiej Pradze szynobus serii SN81 został podświetlony na niebiesko. To symboliczny gest wyrażający naszą solidarność z ludźmi dotkniętymi tą chorobą. Tego dnia na niebiesko „zaświeciło” się bardzo wiele znanych budowli i innych obiektów w wielu miastach świata.

MAJ

Wiosną do Kotliny Kłodzkiej

Zwycięzcy kolejnej edycji „Pociągu do ekologii”, która odbyła się pod hasłem „Wiosno, to ty?”, wybrali się na wyjątkowy weekend do Kotliny Kłodzkiej. Konkurs fotograficzny „Pociąg do ekologii” stworzony został z myślą o miłośnikach podróży i fotografii, którzy potrafią w wyjątkowy sposób uchwycić ulotność chwili i piękno otaczającej nas natury. Po raz pierwszy ekologiczny pociąg zawitał do Białowięży, natomiast zwycięzcy jego drugiej edycji, która odbyła się pod hasłem „Polski Ósmy Cud Przyrody”,

dotarli do Krynicy-Zdroju i spędzili obfitujący w liczne atrakcje weekend w Beskidzie Sądeckim. Laureaci ostatniego „Pociągu...” zwiedzili Kotlinę Kłodzką. Konkurs od początku cieszy się



dużym uznaniem nie tylko wśród jego uczestników, ale także w środowisku niezależnych ekspertów. Za inicjatywę pod hasłem „Pociąg do ekologii. Pociąg do Białowieży” Przewozy Regionalne otrzymały zaszczytny tytuł laureata organizowanego przez Akademię Samorządu i Centrum Adama Smitha konkursu „Innowator”. Nasz projekt stał się tym samym najlepszą inicjatywą promocyjną 2011 roku.

Kolejowa Noc Muzeów

Po raz trzeci Kolejowa Noc Muzeów zawitała do Rogowa i Skierniewic! Podczas jedynej takiej nocy w roku swoje podwoje otworzyła Parowozownia Skierniewice, kryjąca w sobie zabytkowe lokomotywy i wagony pochodzące z XIX



i początków XX wieku oraz muzeum zabytkowej Kolei Wąskotorowej Rogów – Rawa – Biała. Dojazd do Skierniewic i Rogowa zapewnił spe-

cialny bezpłatny pociąg Przewozów Regionalnych z Łodzi. Wizyta w Rogowie zakończyła się wspólnym ogniskiem. Noc Muzeów to ogólnoeuropejskie wydarzenie kulturalne, w którego organizację co roku włączają się setki placówek muzealnych. Impreza organizowana jest wspólnie przez Przewozy Regionalne, Polskie Stowarzyszenie Miłośników Kolei i Fundację Polskich Kolei Wąskotorowych.

Z Moskwy do Terespoła po szerokim torze

28 maja br., punktualnie o godzinie 6.18, specjalny pociąg z Moskwy do Terespoła dla liczącej ponad 150 osób grupy rosyjskich turystów przybył do celu. Wykorzystanie toru o szerokości 1520 mm pozwoliło na pokonanie odcinka Brześć – Terespol w czasie o ponad połowę krótszym, niż zajmuje to kursującym na co dzień pociągom dalekobieżnym! Na skrócenie czasu podróży znacząco wpłynęło nie tylko wyeliminowanie konieczności przejazdu przez punkt przestawczy w Brześciu, na którym wymieniane są zestawy kołowe wagonów, ale również zmiany w procedurze odprawy paszportowo-celnej, którą wykonano w pociągu. Zastosowanie takiego rozwiązania to efekt dobrej współpracy Przedstawicielstwa PKP w Republice Białorusi z Przewozami Regionalnymi i Koleją Białoruską. Być może w przyszłości posłuży ono jako wzór, który pomoże usprawnić komunikację kolejową Unii Europejskiej z Białorusią i Rosją.

CZERWIEC

Pociągami na EURO 2012

Przewozy Regionalne przygotowały dla fanów piłki nożnej specjalną ofertę na czas trwania Mistrzostw Europy EURO 2012. W czasie trwania piłkarskich rozgrywek na trasy wyruszało aż 20 dodatkowych pociągów interREGIO, które umożliwiły wygodny dojazd do miast-gospodarzy: Warszawy, Poznania i Gdańska. Celnym strzałem, skierowanym wprost w oczekiwania mieszkańców Pomorza Gdańskiego, Wielkopolski i Dolnego Śląska było uruchamianie

w dni meczowe ponad 100 dodatkowych pociągów REGIO. Kolej odegrała również ważną rolę w komunikacji miejskiej Poznania i Wrocławia – dodatkowe składy kursowały pomiędzy wrocławskim Dworcem Głównym a przystankiem Wrocław Stadion oraz na trasie Poznań Główny – Poznań Górczyn.

Pomiędzy Warszawą a Petersburgiem

W 2012 roku przypadła 150. rocznica otwarcia połączenia kolejowego Warszawy z Sankt Petersburgiem. Przebiegająca przez Białystok trasa kolejowa, nazywana dawniej Drogą Żelazną Warszawsko-Petersburską, jest jedną z pierwszych linii kolejowych zarówno na terenach będącego wówczas częścią Imperium Rosyjskiego Królestwa Polskiego, jak również w całym Cesarstwie. Na jej części, pomiędzy Warszawą a Grodnem, kursują dziś pociągi Przewozów Regionalnych. 20 czerwca na placu przed białostockim dworcem kolejowym uroczyste otwarto jubileuszową wystawę, którą zorganizowało Muzeum Podlaskie we współpracy z Przewozami Regionalnymi i innymi firmami kolejowymi. Zaprezentowane zostały m.in. historyczne fotografie, ryciny, plany stacji oraz pierwsze rozkłady jazdy, a eksponowane materiały zostały opatrzone fachowym komentarzem muzealnego historyka. Goście zwiedzający wystawę, przechodząc na peron pierwszy, błyskawicznie przeniesli się z czasów początków kolei do jej współczesności, bowiem tego dnia Przewozy Regionalne zaprezentowały dwa nowoczesne, pociągi – autobus szynowy serii SA133 i zmodernizowany skład EN57AL-1544.

Tłumacz języka migowego w kasach biletowych

Przewozy Regionalne jako pierwszy przewoźnik kolejowy zaoferowały swoim podróżnym nową usługę ułatwiającą komunikację osobom niedosłyszącym i obcokrajowcom porozumiewającym się w języku angielskim: system tłumacza języka migowego i angielskiego. Wideotelefony umożliwiające kupowanie biletów i uzyskiwanie informacji o rozkładzie jazdy po raz pierwszy zostały zainstalowane w nowej kasie Przewozów

Regionalnych na stólcym Dworcu Centralnym w czerwcu, w przeddzień Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej. Po sprawdzeniu działania systemu na największym dworcu kolejowym w kraju i pozytywnym odbiorze, z jakim spotkała się ta usługa, Przewozy Regionalne zainstalowały kolejne tego typu urządzenia na innych dużych dworcach. Wideotelefony służą już nie tylko pasażerom kupującym bilety na stacjach Warszawa Centralna i Warszawa Wschodnia, ale również podróżnym korzystającym z kas PR na głównych dworcach w Poznaniu, Kielcach, Krakowie, Rzeszowie i Szczecinie.

Pociąg papieski znów na trasie!

1 czerwca Pociąg papieski ponownie wyjechał na trasę Kraków – Wadowice. Podróż do rodzinnej miejscowości Ojca Świętego to znakomita okazja do przybliżenia sobie historii jego życia i pontyfikatu. Z myślą o zagranicznych pielgrzymach i turystach na zainstalowanych wewnątrz pojazdu monitorach wyświetlane były filmy także w językach obcych: angielskim, niemieckim, włoskim i słowackim. Dodatkową atrakcją była wystawa zdjęć autorstwa Adama Bujaka, który od początku do końca pontyfikatu towarzyszył z obiektywem Janowi Pawłowi II w czasie jego pielgrzymek. Wystawa ta cieszyła się ogromnym zainteresowaniem podczas ubiegłorocznego pobytu Pociągu papieskiego na Słowacji, Węgrzech i w Czechach.



LIPIEC

Święto Kolei Izerskiej w Szklarskiej Porębie

W 2012 roku przypadła również inna ważna rocznica: 110-lecie powstania Kolei Izerskiej, będącej obecnie najwyżej położoną trasą kolejową w Polsce. Z tej okazji, w dniach 6 – 8 lipca, na wszystkich goszczących w Szklarskiej Porębie turystów i wczasowiczów czekały liczne atrakcje, m.in. prowadzone parowozem pociągi retro. Zabytkowe składy kursowały pomiędzy Tanwaldem i Korzenowem a Szklarską Porębą Górną, gdzie zorganizowana została wystawa, na której zaprezentowano niezwykle ekspozycje. Wśród nich można było zobaczyć m.in. duże modele pociągów z Muzeum Kolejnictwa w Warszawie i Muzeum Techniki i Kolejnictwa na Śląsku w Jaworzynie Śląskiej, akcesoria, jakimi posługiwali się kolejarze przez ostatnie kilkadziesiąt lat, a także specjalistyczne sprzęt, m.in. pługi odśnieżne i drezyny. 8 lipca na głównej stacji kolejowej w Szklarskiej Porębie odsłonięto obelisk poświęcony 110. rocznicy powstania Kolei Izerskiej.

Zielony balon PR przebojem akcji DesignNOWE Miasto

Przewozy Regionalne włączyły się w letni cykl imprez DesignNOWE Miasto promujących ideę ekologicznego wykorzystania przestrzeni urbanistycznej. Największe kolejki ustawiały się do zielonego balonu PR, którym można było wzbić się w powietrze i z lotu ptaka spojrzeć na



tkankę miejską. DesignNOWE Miasto to jedyne w Europie przedsięwzięcie całkowicie poświęcone stylistyce miejskiej. Nowoczesny design to nie tylko odrestaurowane fasady budynków, zielone skwery, przykłady małej architektury, lecz również praktyczny sposób wykorzystania przestrzeni urbanistycznej przez mieszkańców z poszanowaniem ekologicznego trybu życia. Takimi rozwiązaniami, które coraz bardziej są promowane na całym świecie, są: turystyka rowerowa i kolejowa – stąd obecność największego pasażerskiego przewoźnika kolejowego w Polsce w letnim cyklu imprez DesignNOWE Miasto.

Muzyczne lato z Przewozami Regionalnymi

Wakacyjne miesiące obfitują w liczne imprezy kulturalne, a w szczególności w wydarzenia muzyczne. Przewozy Regionalne tradycyjnie angażowały się w organizację najpopularniejszych festiwali muzycznych oraz zapewniały dojazd na największe koncerty. 14 lipca z Poznania po raz kolejny odjechał Blues Express. To z pewnością jeden z najoryginalniejszych festiwali muzycznych w Polsce. Na pokładzie prowadzonego parowozem specjalnego pociągu do Zakrzewa Złotowskiego oraz na peronach stacji, na których się zatrzymuje się bluesowy skład, odbywają się liczne koncerty. Jak co roku wielu miłośników rocka i innych mocnych brzmień wybrało się na Jarocin Festiwal. Na jarocińskiej scenie pojawiło się wiele bardzo znanych i nowych zespołów. Aby umożliwić powrót z festiwalowych koncertów, Przewozy Regionalne przez trzy kolejne dni uruchamiały dodatkowe pociągi z Jarocina do Poznania.

Najwięksi trzymają się razem, dlatego Przewozy Regionalne, największy polski operator pasażerski, od lat są głównym przewoźnikiem największego festiwalu muzycznego w Europie – Woodstocku. Z połączeń musicREGIO skorzystało ponad 100 tysięcy fanów muzyki. Dojazd do Kostrzyna umożliwiły 64 dodatkowe pociągi ze stolic ważniejszych regionów kraju i wielu innych miejscowości. Jako oficjalny przewoźnik XIV Festiwalu Muzycznego im. Ryśka Riedla

w Chorzowie umożliwiliśmy miłośnikom bluesowych klimatów tańszy powrót z Katowic.

SIERPIEŃ

Na społecznościowo

Film z wyprawy nowym pociągiem interREGIO „Nikifor” do Krynicy-Zdroju, jednego z najciekawszych punktów naszej oferty wakacyjnej w 2012 roku, zainicjował działalność kanału PR w internetowym serwisie YouTube, z którego tylko w Polsce korzysta ponad milion użytkowników. To kolejne medium społecznościowe, które Przewozy Regionalne wykorzystują jako narzędzie komunikacji marketingowej. Pierwszą dużą platformą komunikacyjną przewoźnika z pasażerami i sympatykami kolei był fanpage na portalu Facebook.

WRZESIEŃ

Równoważymy transport

Co roku we wrześniu Przewozy Regionalne aktywnie włączają się w organizację Europejskiego Tygodnia Zrównoważonego Transportu – kampanii społecznej promującej alternatywne, a zarazem ekologiczne sposoby podróżowania: koleją, komunikacją miejską, rowerem czy pieszo. Z tej okazji w wielu miastach przygotowaliśmy liczne atrakcje m.in. kolejową grę miejską i możliwość bezpłatnego przewozu roweru wszystkimi pociągami REGIO, a 23 września z Warszawy do Skierniewic wyruszył pociąg specjalny. Po pełnej wrażeń podróży jego pasażerowie, zwiedzając skierniewicką parowozownię, poznali tajniki historii kolejnictwa. W pozostałych regionach Polski Przewozy Regionalne także przygotowały liczne i równie ciekawe wydarzenia, m.in. Dni Techniki Kolejowej w Bydgoszczy połączone z obchodami rocznicy 160-lecia uruchomienia połączenia Bydgoszcz – Gdańsk, prezentacje taboru na dworcu w Opolu oraz możliwość wygłoszenia własnej zapowiedzi megafonowej w Olsztynie. Uczestnicy obchodów ETZT w Krakowie mogli skorzystać



z równie oryginalnej atrakcji – przejażdżki Pociągiem papieskim wokół miasta towarową trasą przez Batowice i Nową Hutę.

PAŹDZIERNIK

Konduktor pierwszej pomocy

Dzięki środkom otrzymanym z Funduszu Prewencyjnego PZU Życie rozpoczęliśmy szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy, z których skorzystało aż 1125 pracowników mających bezpośredni kontakt z podróżnymi. Kursy adresowane były głównie do konduktorów, kierowników pociągu i rewizorów. Tematyka szkoleń została dostosowana do specyfiki pracy obsługi pociągów. W ciągu ośmiogodzinnych szkoleń pracownicy zdobyli wiedzę i praktyczne umiejętności z zakresu: zasad i etapów pierwszej pomocy, oceny sytuacji i zabezpieczenia miejsca zdarzenia, oceny stanu poszkodowanego i kontroli czynności życiowych oraz technik udzielania pierwszej pomocy w poszczególnych sytuacjach.

Kulturalna jesień

Przewozy Regionalne zostały oficjalnym partnerem programu Teatr Polska. Realizowane przez Instytut Teatralny im. Zbigniewa Raszewskiego w Warszawie ze środków Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego przedsięwzięcie powstało z myślą o mieszkańcach mniejszych miejscowości, którzy na co dzień mają ograniczone możliwości uczestniczenia w życiu kulturalnym. Była to również szansa dla piętnastu teatrów, które zyskały możliwość prezentowania swoich dokonań artystycznych dla znacznie większej niż dotychczas publiczności: w 92 miejscowościach w całym kraju odbyło się bowiem aż 175 pokazów.

Kilka dni przed wyłączeniem z ruchu Łódzki Dworzec Fabryczny gościł w swych murach artystów z Teatru Wielkiego w Łodzi. Rano i popołudniu, gdy każdy duży dworzec tętni życiem, na Fabrycznym odbyła się premiera „Opery Dworcowej” – nietypowego widowiska w dwóch aktach, którego pomysłodawcą była organizacja Atlas Sztuki.



LISTOPAD

Mamy swoje czasopismo pokładowe

6 listopada ukazał się premierowy numer magazynu „Na Przejazd”, który jest bezpłatnie dystrybuowany w kasach biletowych i w pociągach regionalnych w całej Polsce. Partnerami pisma zostały Przewozy Regionalne i pięciu innych przewoźników kolejowych. Wydawany przez KOW Media & Marketing magazyn ma

charakter lifestylowy. Na stronach czasopisma pojawiają się artykuły o tematyce podróżniczej, kulinarnej i zdrowotnej, wywiady ze znanymi osobistościami świata filmu, muzyki i sportu, a także przegląd nowinek technologicznych oraz rekomendacje wydarzeń kulturalnych. W każdym numerze znajdują się także informacje marketingowe Przewozów Regionalnych.

ELF na Warmii i Mazurach

22 listopada w Olsztynie odbyło się uroczyste przekazanie i prezentacja nowoczesnego pociągu elektrycznego ELF. W południe skład wyruszył w swoją pierwszą podróż do Czerwonki. Do znanych już mieszkańcom regionu nowoczesnych autobusów szynowych dołączył pociąg elektryczny. Pierwsze dwuczłonowe pojazdy tej rodziny zostały docenione wcześniej przez naszych pasażerów w Świętokrzyskiem. Pociąg może pomieścić ponad 300 pasażerów i przystosowany jest do jazdy z prędkością 160 km/h. Konstrukcja pojazdu umożliwia obsługę tras o charakterze regionalnym, jak również międzyregionalnych i aglomeracyjnych. W wyprodukowanym przez krajową firmę PESA pociągu zastosowano szereg udogodnień dla pasażerów.

GRUDZIEŃ

Mikołajki 2012

6 grudnia podróżni naszych pociągów spotkali niecodziennych Mikołajów: pracowników Przewozów Regionalnych obdarowujących ich słodkimi upominkami. Smaczny poczęstunek trafił do pasażerów kilkuset pociągów w całej Polsce, ale największą mikołajkową niespodziankę otrzymali mieszkańcy województwa zachodniopomorskiego, bowiem tego dnia na stacji Szczecin Główny zaprezentowany został nowoczesny spalinowy pociąg z serii Link. Poznali go już Czesi, Niemcy, a nawet Włosi – Link to następca kursujących w słonecznej Italii pociągów z rodziny Atribo, której polskimi przedstawicielami są znane i lubiane na Pomorzu Zachodnim „smerfy” (szynobusy serii SA136). Tego dnia zastępowe upominki czekały także na laureatów organizowanego przez Przewozy Regionalne

i Polskie Radio Szczecin konkursu fotograficznego „Upoluj smerfa” – do rąk zwycięzców trafiły nowoczesne tablety.



Przewozy Regionalne

Ponownie w Śląskiem

9 grudnia Przewozy Regionalne, podobnie jak inni operatorzy kolejowi na terenie całej Unii Europejskiej, dokonały corocznej zmiany rozkładu jazdy pociągów. Wraz z nią każdego dnia na tory zaczęło wyjeżdżać średnio 1715 pociągów REGIO, 61 interREGIO i 14 REGIOekspresów. 15 grudnia nasze pociągi powróciły na trasy łączące województwo śląskie z sąsiednimi regionami. Mając na uwadze przede wszystkim dobro mieszkańców województwa śląskiego i sąsiadujących z nim regionów, postanowiliśmy odpowiedzieć na apel Marszałka Województwa Śląskiego i zaproponowaliśmy przejęcie obsługi połączeń regionalnych na pięciu trasach kolejowych prowadzących z województwa śląskiego do ościennych regionów. W całości przejęliśmy obsługę tras: Strzelce Opolskie – Gliwice, Kędzierzyn-Koźle – Gliwice, Kędzierzyn-Koźle – Racibórz, Częstochowa – Radomsko – (Łódź) i Częstochowa – Kielce. Dzięki podpisanej z samorządem wojewódzkim umowy Przewozy Regionalne ponownie zostały jednym z dwóch przewoźników obsługujących połączenia regionalne w województwie śląskim.

Na szynach w Nowy Rok

Miłośnicy kolei, a także wszyscy, którzy zechcieli przywitać Nowy Rok w oryginalny sposób, wzięli udział w przejażdżce specjalnym pociągiem

z Krakowa do malowniczo położonej stacji Wiśla Głębcze. Do sylwestrowej zabawy na szynach już po raz siódmy zaprosili: Stowarzyszenie Miłośników Kolei, Przewozy Regionalne i TK Telekom. W składzie pociągu znalazły się wagon taneczny wraz z DJ-em oraz wagony z miejscami do siedzenia, w których serwowano poczęstunek. Nie zabrakło również lampki szampana. Sylwestrowy pociąg wyruszył w trasę już po raz siódmy. W ubiegłych latach dojechał m.in. do Czeskiego Cieszyna, Jeleśni, Włoszczowy Płn., Soli i Zakopanego.

**

W kalendarium znalazły się najważniejsze i najciekawsze wydarzenia z życia firmy, ale działalność Przewozów Regionalnych w 2012 roku opierała się również na innych formach promowania oferowanych usług i własnego wizerunku. Włączyliśmy się w organizację wielu imprez miejskich, wydarzeń kulturalnych i sportowych. Nasze stoiska firmowe pojawiały się w centrach większych miastach, mniejszych miejscowości oraz na tarach turystycznych. Chcąc popularyzować transport kolejowy jako doskonałą alternatywę dla samochodów współpracowaliśmy z przedszkolami oraz ze szkołami i uczelniami wyższymi. O naszej działalności informowaliśmy także podczas dni otwartych, które zazwyczaj były połączone z obchodami Dnia Dziecka oraz Święta Kolejarza. Nieocenioną rolę odegrała także współpraca z sympatykami kolei, wespół z którymi zrealizowaliśmy kilka ciekawych pomysłów.

Pracownicy

Zatrudnienie na dzień 31.12.2012 r.

Tabela nr 1 - Struktura zatrudnienia według wykształcenia

Wykształcenie	wyższe		średnie		pozostałe		Razem	
	2011 r.	2012 r.	2011 r.	2012 r.	2011 r.	2012 r.	2011 r.	2012 r.
techniczne	278	244	3 596	3 299			3 874	3 543
ekonomiczne	183	176	468	296			651	472
prawnicze	28	21					28	21
pozostali	468	497	2 131	2 325	5 855	4 920	8 454	7 742
Razem	957	938	6 195	5 920	5 855	4 920	13 007	11 778

Tabela nr 2 - Struktura zatrudnienia według stażu pracy

Staż pracy w latach	Liczba pracowników		% do ogółem zatrudnionych	
	2011 r.	2012 r.	2011 r.	2012 r.
Do 1 roku	124	166	1,0	1,4
1 - 5	591	574	4,5	4,9
6 - 10	208	173	1,6	1,5
11 - 15	483	308	3,7	2,5
16 - 20	563	599	4,3	5,1
21 - 25	1 599	1 080	12,3	9,2
26 - 30	3 740	3 210	28,8	27,3
powyżej 30	5 699	5 668	43,8	48,1
Razem	13 007	11 778	100,0	100,0

Tabela nr 3 - Struktura zatrudnienia według wieku

Grupy wiekowe w latach	Liczba pracowników		% do ogółem zatrudnionych	
	2011 r.	2012 r.	2011 r.	2012 r.
Do 25 lat	131	162	1,0	1,4
26 - 30	270	261	2,1	2,2
31 - 35	439	368	3,4	3,1
36 - 40	1 200	886	9,2	7,5
41 - 45	2 290	1 950	17,6	16,6
46 - 50	3 417	2 880	26,3	24,5
51 - 55	3 690	3 545	28,3	30,1
powyżej 55 lat	1 570	1 726	12,1	14,6
Razem	13 007	11 778	100,0	100,0

Tabela nr 4 - Struktura zatrudnienia według płci

Wyszczególnienie	Liczba pracowników		% do ogółem zatrudnionych	
	2011 r.	2012 r.	2011 r.	2012 r.
Kobiety	3 730	3 262	28,7	27,7
Mężczyźni	9 277	8 516	71,3	72,3
Razem	13 007	11 778	100,0	100,0

Tabela nr 5 - Struktura zatrudnienia według grup zawodowych

Wyszczególnienie grup zawodowych	Liczba pracowników		% do ogółem zatrudnionych	
	2011 r.	2012 r.	2011 r.	2012 r.
Nadzór, obsługa administracyjna i technologiczna	1 657	1 523	12,7	12,9
Realizacja przewozów, w tym m.in.:	5 198	4 557	40,0	38,7
- drużyny konduktorskie	2 944	2 717	22,6	23,1
- kasjerzy biletowi i liniowi	1 208	888	9,3	7,5
- informatorzy	242	219	1,9	1,9
- dyżurny ruchu	25	5	0,2	0,1
- drużyny manewrowe	227	208	1,7	1,8
Eksploatacja i utrzymanie taboru	5 400	4 943	41,5	42,0
Pozostałe zespoły pracownicze	752	755	5,8	6,4
Razem	13 007	11 778	100,0	100,0





Tabor

Działalność przewozowa prowadzona przez Przewozy Regionalne opiera się głównie na wykorzystaniu własnego taboru oraz pojazdów użyczonych przez urzędy marszałkowskie poszczególnych województw. Park taboru składa się z elektrycznych zespołów trakcyjnych, autobusów szynowych, wagonów pasażerskich oraz lokomotyw spalinowych i elektrycznych. Spółka korzysta również z pojazdów dzierżawionych od urzędów marszałkowskich i innych firm. W 2012 roku, do czasu wejścia w życie nowego rozkładu jazdy pociągów, elektrowozy (serii ET22) do obsługi wybranych pociągów były wynajmowane od PKP Cargo. Ponadto spółka zakupiła 11 lokomotyw elektrycznych, z których pięć (serii EP07) zostało poddanych gruntownej modernizacji. W grudniu Przewozy Regionalne rozpoczęły eksploatację 10 elektrowozów serii

163, które zostały wynajęte od Kolei Czeskich (České dráhy a.s.), a także 10 lokomotyw serii EU07 i jednej serii EP07 od firmy Metchem. W 2012 r. spółka dzierżawiła również dwa elektrowozy serii EU07 od PKP Intercity.

Ze środków samorządu województwa świętokrzyskiego został sfinansowany zakup nowoczesnego składu elektrycznego typu ELF (seria EN62), a w Zachodniopomorskiem na trasy wyjechał pierwszy dwuczłonowy autobus szynowy typu LINK (seria SA139). Do grona zmodernizowanych bezprzedziałowych wagonów, które kursują w składach pociągów REGIOekspres, dołączyło kolejnych 10. Dzięki temu w rozkładzie jazdy 2012/2013 na trasy wyjechały kolejne dwa pociągi RE: „Bolko” z Lublina do Wrocławia i „Chemik” z Warszawy do Kędzierzyna-Koźla.

Do potrzeb pasażerów niepełnosprawnych przystosowanych było kilkanaście procent pojazdów Przewozów Regionalnych. Znaczną część taboru z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych to nowoczesne autobusy szy-

nowe i elektryczne zespoły trakcyjne zakupione przez samorządy wojewódzkie. Pozostałe to składy serii EN57 zmodernizowane w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego TRANSPORT.

Ilostan taboru użytkowanego przez PR na dzień 31 grudnia 2012 r.

	kl. 1	kl. 2	piętrowe kl. 2	bagażowe	gastrono- miczne	pozostałe	razem
Wagony	103	174	126	1	1	10	415

	EP07	EU07	E163	RAZEM
Lokomotywy elektryczne	6	18	10	34

	SM42	SU42	SP32	SU45	SM04	RAZEM
Lokomotywy spalinowe	26	24	13	18	4	85

	EN57		EN71		EN77*	ED59*	ED72		ED73	EN61	EN62*	EN96*	RAZEM
	własne	UM*	własne	UM*			własne	UM*					
Elektryczne zespoły trakcyjne	667	56	33	3	5	1	17	4	1	1	1	4	793

Składy należące do samorządów wojewódzkich: EN57 UM, EN71 UM, EN77, ED59, ED72 UM, EN62, EN96

	SA101	SA102	SA103	SA104	SA105	SA106	SA107	SA108	SA109	SA131	SA132	SA133	SA134	SA135	SA136	SA137	SA138	SA139	SN81	EN81(elektr.)	RAZEM
Autobusy szynowe	3	3	13	1	6	5	2	6	7	1	3	20	13	5	12	5	4	1	4	8	122

SA101, SA102, SA104 i SN81 – szynobusy należące do PR



Finanse



dane finansowe w tys. zł

Bilans	stan na dzień 31.12.2011	stan na dzień 31.12.2012
AKTYWA		
A. Aktywa trwałe	645 215,4	647 541,3
I. Wartości niematerialne i prawne	392,3	58,2
II. Rzeczowe aktywa trwałe	624 605,8	625 784,2
III. Należności długoterminowe	0,0	0,0
IV. Inwestycje długoterminowe	25,0	25,0
V. Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	20 192,3	21 673,9
B. Aktywa obrotowe	266 625,2	231 348,0
I. Zapasy	39 602,7	29 293,5
II. Należności krótkoterminowe	165 152,4	155 964,7
III. Inwestycje krótkoterminowe	32 121,8	28 262,2
IV. Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	29 748,3	17 827,6
AKTYWA RAZEM	911 840,6	878 889,3
PASYWA		
A. Kapitał własny	-292 390,4	-336 727,8
I. Kapitał zakładowy	1 540 606,0	1 540 606,0
II. Kapitał zapasowy	2 037 057,1	2 037 057,1
III. Zysk (strata) z lat ubiegłych	-3 817 347,5	-3 870 053,4
IV. Zysk (strata) netto	-52 706,0	-44 337,4
B. Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	1 204 231,0	1 215 617,1
I. Rezerwy na zobowiązania	277 750,0	247 184,9
II. Zobowiązania długoterminowe	0,0	0,0
III. Zobowiązania krótkoterminowe	784 707,6	834 637,6
IV. Rozliczenia międzyokresowe	141 773,3	133 794,5
PASYWA RAZEM	911 840,6	878 889,3

dane finansowe w tys. zł

Rachunek zysków i strat		2011	2012
A.	Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi, w tym:	826 088,5	795 035,8
I.	Przychody netto ze sprzedaży produktów, w tym	818 568,7	783 606,3
II.	Koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby jednostki	811,3	2 370,3
III.	Przychody netto ze sprzedaży towarów i materiałów	6 708,6	9 059,3
B.	Koszty działalności operacyjnej, w tym:	1 836 148,0	1 843 835,9
I.	Amortyzacja	57 220,1	57 319,1
II.	Zużycie materiałów i energii	361 774,2	355 592,1
III.	Usługi obce	673 087,3	656 435,9
IV.	Podatki i opłaty	19 135,1	18 900,7
V.	Wynagrodzenia	557 933,2	569 201,4
VI.	Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia	137 081,6	152 979,2
VII.	Pozostałe koszty rodzajowe	27 437,7	30 417,2
VIII.	Wartość sprzedanych materiałów i towarów	2 478,8	2 990,2
C.	Zysk (Strata) na sprzedaży	-1 010 059,5	-1 048 800,1
D.	Pozostałe przychody operacyjne	1 078 376,3	1 060 291,2
I.	Zysk ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych	34 877,1	20 173,7
II.	Dotacje	971 716,4	951 419,4
III.	Inne przychody operacyjne	71 782,7	88 698,1
E.	Pozostałe koszty operacyjne	58 147,5	85 448,6
I.	Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	1 414,9	4 954,8
II.	Inne koszty operacyjne	56 732,6	80 493,9
F.	Zysk (Strata) na działalności operacyjnej	10 169,3	-73 957,6
C.	Przychody finansowe	9 056,8	44 845,0
H.	Koszty finansowe	71 932,1	15 224,8
I.	Zysk (Strata) na działalności gospodarczej	-52 706,0	-44 337,4
J.	Zysk (Strata) na zdarzeniach nadzwyczajnych	0,0	0,0
K.	Zysk (Strata) brutto	-52 706,0	-44 337,4
L.	Podatek dochodowy	0,0	0,0
M.	Pozostałe obowiązkowe obciążenia wyniku finansowego	0,0	0,0
N.	Zysk (Strata) netto (K-L-M)	-52 706,0	-44 337,4

dane finansowe w tys. zł

Rachunek przepływów pieniężnych (PLN)		2011	2012
A. Przepływy środków pieniężnych działalności operacyjnej			
I.	Zysk (strata) netto	-52 706,0	-44 337,4
II.	Korekty razem	-1 081 915,2	-1 010 914,3
1.	Amortyzacja	57 220,1	57 319,1
2.	Zysk (strata) z działalności inwestycyjnej	-31 589,0	-20 701,0
3.	Zmiana stanu rezerw	54 481,7	-30 565,1
4.	Zmiana stanu zapasów	-17 024,3	10 309,2
5.	Zmiana stanu należności	-10 961,2	9 961,5
6.	„Zmiana stanu zobowiązań krótkoterminowych, z wyjątkiem pożyczek i kredytów”	3 984,4	25 486,6
7.	Zmiana stanu rozliczeń międzyokresowych	-26 916,7	-3 289,3
8.	Inne korekty	-1 111 110,2	-1 059 435,3
III.	Przepływy środków pieniężnych działalności operacyjnej	-1 134 621,1	-1 055 251,8
B. Przepływy środków pieniężnych działalności inwestycyjnej			
I.	Wpływy (+)	37 109,9	28 304,0
II.	Wydatki	-15 332,8	-42 096,8
III.	Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I+II)	21 777,1	-13 792,8
C. Przepływy środków pieniężnych działalności finansowej			
I.	Wpływy (+)	1 112 206,6	1 065 185,0
II.	Wydatki	0,0	0,0
III.	Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I+II)	1 112 206,6	1 065 185,0
D.	Przepływy pieniężne netto, razem	-637,5	-3 859,6
E.	Bilansowa zmiana stanu środków pieniężnych, w tym:	-637,5	-3 859,6
F.	Środki pieniężne na początek okresu	32 759,2	32 121,8
G.	Środki pieniężne na koniec okresu (F+D), w tym:	32 121,8	28 262,2

Struktura kosztów spółki za 2012 r.

Wyszczególnienie	Wykonanie (tys. zł)	Struktura (%)
Dostęp do infrastruktury	383 445,8	19,7%
Energia trakcyjna	219 910,4	11,3%
Wynajem drużyn i pojazdów trakcyjnych	29 867,4	1,5%
Zużycie materiałów, paliwa trakcyjnego i pozostałego paliwa	135 681,7	7,0%
Naprawa taboru	83 972,8	4,3%
Koszty czyszczeń taboru i wodowanie	35 575,2	1,8%
Inne usługi obce	123 574,7	6,4%
Amortyzacja	57 319,1	2,9%
Wynagrodzenia	569 201,4	29,3%
Ubezpieczenia społeczne i świadczenia	152 979,2	7,9%
Pozostałe koszty rodzajowe (koszty sprzedaży usług przewozowych na rzecz innych przewoźników kolejowych, podatki i opłaty i in.) oraz wartość sprzedanych towarów i materiałów	52 308,20	2,7%
Pozostałe koszty operacyjne	85 448,6	4,4%
Koszty finansowe	15 224,8	0,8%
Koszty ogółem	1 944 509,3	100,0%



Struktura przychodów spółki za 2012 r.

Wyszczególnienie	Wykonanie (tys. zł)	Struktura (%)
Przychody ze sprzedaży biletów	534 464,1	28,1%
Dotacja przedmiotowa	155 167,2	8,2%
Sprzedaż uprawnień do ulgowych przejazdów	57 684,1	3,0%
Dopłaty do przewozów od samorządów	926 911,2	48,8%
Dopłaty do pociągów przygranicznych i międzynarodowych	10 747,0	0,6%
Odpisane dotacje na zakup i modernizację taboru	13 761,2	0,7%
Pozostałe przychody działalności operacyjnej	156 592,1	8,2%
Przychody finansowe	44 845,0	2,4%
Przychody ogółem	1 900 171,9	100%

Finansowanie działalności gospodarczej spółki za 2012 r.

Wyszczególnienie	Wykonanie (tys. zł)	Struktura (%)
Sprzedaż biletów	534 464,1	27,5%
Dotacja do ulg ustawowych	155 167,2	8,0%
Uprawnienia przejazdowe	57 684,1	3,0%
Dopłaty do przewozów regionalnych	926 911,2	47,7%
Dopłaty do pociągów przygranicznych i międzynarodowych	10 747,0	0,6%
Pozostałe przychody	156 592,1	8,1%
Przychody ogółem	1 900 171,9	97,7%
Koszty ogółem	1 944 509,3	100,0%
Strata	-44 337,4	2,3%

Dofinansowanie przez samorządy województw w latach 2011-2012

Województwo	2011 (tys. zł)	2012 (tys. zł)
dolnośląskie	99 248,5	94 602,4
kujawsko-pomorskie	51 315,3	53 444,8
lubelskie	52 577,7	55 987,6
lubuskie	38 683,3	38 287,9
łódzkie	61 910,9	67 573,0
małopolskie	77 256,9	91 206,6
opolskie	44 829,1	44 660,7
podkarpackie	39 401,2	45 882,5
podlaskie	17 379,3	25 540,5
pomorskie	46 600,6	51 363,3
śląskie	146 565,2	114 584,3
świętokrzyskie	19 672,0	23 162,2
warmińsko-mazurskie	45 355,1	47 095,2
wielkopolskie	112 354,9	96 035,3
zachodniopomorskie	76 685,5	77 484,9
Ogółem	929 835,5	926 911,2

Prawa pasażerów

Od 2009 roku na terenie całej Unii Europejskiej obowiązuje Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23.10.2007 r. Określa ono prawa i obowiązki pasażerów. Zgodnie z jego postanowieniami Przewozy Regionalne stale dążą do poprawy jakości oferowanych usług, podnosząc kwalifikacje pracowników i monitorując jakość wykonywanych przez nich zadań. Aby poznać opinię pasażerów na temat poziomu świadczonych przez spółkę usług, w 2012 r. zostały przeprowadzone cykliczne badania marketingowe satysfakcji klientów.

W 2012 roku do Przewozów Regionalnych wpłynęło łącznie 16 976 spraw (skarg, reklamacji, wniosków). Rozpatrzonych zostało 93% spraw, z czego 46% na korzyść pasażera, w tym:

- 3 954 wniosków, z których rozpatrzono 3 873, w tym 1 146 pozytywnie,
- 13 022 skarg i reklamacji, z których rozpatrzono 11 840, z czego:
 - przyznano odszkodowania w 6 168 przypadkach, o łącznej wartości 29 485,56 zł,
 - zwrócono koszty zakupu biletów w 4 991 przypadkach, o łącznej wartości 136 999,69 zł.



Prawa pasażerów – ciąg dalszy

Rozpatrzone skargi, reklamacje, wnioski dotyczyły:

- poziomu punktualności i regularności pociągów (odwołania, zmiany peronów odjazdów pociągów, rezygnacja z podróży) – 10,5%,
- sprzedaży biletów (w kasie, w pociągu, przez Internet) – 8,1%,
- zmian w rozkładzie jazdy pociągów (godzin kursowania, liczby połączeń) – 5,7%,
- skomunikowania pociągów (np. pociągów różnych przewoźników) – 2,6%,
- warunków podróży (zapełnienie składu, zbyt mała liczba miejsc siedzących w pociągach) – 2,3%,
- dostępności informacji przekazywanej podróżnym (wizualnej i megafonowej na stacjach i przystankach oraz w pociągach) – 2,3%,
- stanu czystości i utrzymania taboru (m.in. czystości przedziałów, toalet, korytarzy i przedsiionków, ogrzewania pociągów) – 1,1%,
- poziomu bezpieczeństwa osobistego (kradzież, zagubiony bagaż, uszczerbek na zdrowiu, utrata mienia) – 0,3%,
- zabezpieczenia potrzeb osób niepełnosprawnych (udzielona pomoc, informacja) – 0,3%,
- wezwań do zapłaty, zwrotów kosztów biletów (gdy pasażer rezygnował z podróży) oraz pozostałych spraw – 69,6%.

W 2012 roku średni czas rozpatrzenia sprawy przez Przewozy Regionalne wynosił 25 dni.



[Spis treści](#)

[Drukuj](#)



Przewozy Regionalne

ul. Wileńska 14A

03-414 Warszawa

tel.: 22 783 828 700

fax: 22 474 40 39

www.przewozyregionalne.pl

e-mail: info@p-r.com.pl