

Przewozy Regionalne



Raport roczny **2013**

[Spis treści](#)

[Drukuj](#)



Spis treści

Rada Nadzorcza	3
Zarząd	3
Struktura organizacyjna	4
Profil działalności	6
Dofinansowanie przez samorządy województw	8
Dofinansowanie z budżetu państwa	9
Finanse	10
Tabor	14
Firma społecznie odpowiedzialna	16
Innowacyjność	18
Łączymy regiony	20
W dobrej cenie	24
Prawa pasażerów	28

Szanowni Państwo,

przekazujemy w Państwa ręce raport roczny za 2013 rok. Stanowi on kompendium wiedzy o najważniejszych wydarzeniach z życia firmy, a także o naszej strukturze, finansach, zasobach ludzkich i tańborze. Mamy nadzieję, że przybliży on Państwu specyfikę działania naszej firmy, która mimo licznych zmian, jakie stale zachodzą na rynku przewozów pasażerskich, nadal pozostaje największym pasażerskim przewoźnikiem kolejowym w Polsce. Każdego dnia na tory wyjeżdża około 1600 naszych pociągów: regionalnych, dalekobieżnych i międzynarodowych. Codziennie z naszych usług korzysta ponad 230 tys. podróżnych. Zdecydowaną większość oferty Przewozów Regionalnych stanowią pociągi kursujące w ramach misji publicznej, które umożliwiają codzienne dojazdy do pracy, szkoły, czy na uczelnię.

Właścicielami Przewozów Regionalnych są samorządy wszystkich województw, które pełnią jednocześnie rolę organizatorów regionalnej komunikacji kolejowej, zlecając nam wykonanie zamówionych usług. Każdego dnia ponad 9 tysięcy pracowników spółki dokłada ogromnych starań, aby świadczyć je na jak najwyższym poziomie. Dzięki licznym działaniom naprawczym, polegającym m.in. na optymalizacji kosztów działalności firmy, stale poprawiamy nasz wynik finansowy. Za 2013 rok jest on zbliżony do prognozowanego i wynosi -54 mln zł. Niezbędny jest jednak proces restrukturyzacji spółki. Musimy go wdrożyć, aby móc stać się w pełni rentowną i konkurencyjną firmą. W 2014 roku, przy wsparciu Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju i strategicznego doradcy, firmy EY, rozpoczęliśmy opracowanie najlepszego scenariusza przekształcenia firmy.

Jesteśmy przekonani, że dzięki wsparciu naszych właścicieli oraz innych firm i instytucji zaangażowanych w proces przekształceń, uda nam się przeprowadzić restrukturyzację w taki sposób, aby jej rezultaty jak najszybciej zostały zauważone zarówno przez klientów i pracowników, jak i partnerów biznesowych.

Tomasz Pasikowski

prezes zarządu – dyrektor generalny

Dariusz Liszewski

członek zarządu – dyrektor ds. techniczno-eksploatacyjnych

Wojciech Kroskowski

członek zarządu – dyrektor finansowy



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

Zofia Kochan

Mirosław Maniecki

Tomasz Matera

Stefan Mucha

Bartłomiej Pachis

Norbert Radek

Jarosław Sromala

Grzegorz Szymański

Jan Śmietanko

Ewa Wiszniewska

Katarzyna Zajkowska

Stan na 31.12.2013 r.

Zarząd

Ryszard Kuć – prezes zarządu – dyrektor generalny

Paweł Stefański – członek zarządu – dyrektor ds. techniczno-eksploatacyjnych

Elżbieta Grudzień – członek zarządu – dyrektor finansowy

Stan na 31.12.2013 r.

Struktura organizacyjna

Centrala

Przewozy Regionalne sp. z o.o.

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

Oddział Dolnośląski z siedzibą we Wrocławiu

50-084 Wrocław, ul. Stanisława Małachowskiego 9
tel.: 71 717 55 00
fax: 71 717 55 09
e-mail: prwrag@p-r.com.pl

Oddział Kujawsko-Pomorski z siedzibą w Bydgoszczy

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

Oddział Lubelski z siedzibą w Lublinie

20-406 Lublin, ul. Gazowa 4
tel.: 722 349 302
fax: 81 472 55 94
e-mail: pr.lublin@p-r.com.pl

Oddział Lubuski z siedzibą w Zielonej Górze

65-033 Zielona Góra, ul. Ułańska 3
tel.: 68 419 23 65, 665 916 410
fax: 68 419 23 01
e-mail: pr.zielonagora@p-r.com.pl

Oddział Łódzki z siedzibą w Łodzi

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

Oddział Małopolski z siedzibą w Krakowie

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

Oddział Opolski z siedzibą w Opolu

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

Oddział Podkarpacki z siedzibą w Rzeszowie

35-201 Rzeszów, Obszar Kolei 1
tel.: 17 711 13 00
e-mail: pr.rzeszow@p-r.com.pl

Oddział Podlaski z siedzibą w Białymstoku

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

Oddział Pomorski z siedzibą w Gdyni

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

Oddział Świętokrzyski z siedzibą w Skarżysku-Kamiennej

Al. Niepodległości 90
26-110 Skarżysko-Kamienna
tel.: 782 555 700
e-mail: pr.kielce@p-r.com.pl

Oddział Warmińsko-Mazurski z siedzibą w Olsztynie

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

Oddział Wielkopolski z siedzibą w Poznaniu

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

Oddział Zachodniopomorski z siedzibą w Szczecinie

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

Zakład Napraw Taboru z siedzibą w Kruszewcu

26-300 Opoczno, Kruszewiec 104
tel.: 783 827 472
e-mail: znt@p-r.com.pl





Profil działalności

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. Jesteśmy największym w Polsce pasażerskim przewoźnikiem kolejowym, posiadającym wieloletnie doświadczenie na rynku pasażerskiego transportu kolejowego oraz wysoko wyspecjalizowaną kadrę. Średnio w ciągu doby na tory w całej Polsce wyjeżdża blisko 1600 naszych pociągów. Każdego dnia z usług Przewozów Regionalnych korzysta średnio 230 tys. osób. Obecnie firma zatrudnia ponad 9 tysięcy pracowników. 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. Większość dalekobieżnych połączeń interREGIO ma charakter komercyjny i stanowi uzupełnienie podstawowej oferty przewozowej. Chcąc zwiększać konkurencyjność na rynku przewozów pasażerskich, Przewozy Regionalne stale rozwijają segment połączeń autobusowych interREGIObus. Spółka współpracuje także z innymi przewoźnikami w zakresie: wzajemnej sprzedaży biletów, bieżącej informacji pasażerskiej oraz obsługi technicznej taboru. Udział firmy w rynku kolejowych przewozów pasażerskich wynosi obecnie około 30%.







Dofinansowanie przez samorządy województw

Zgodnie z ustawą o transporcie kolejowym organizowanie i dofinansowanie regionalnych przewozów pasażerskich należy do zadań własnych samorządów województw. Urzędy marszałkowskie przekazują przewoźnikom wykonującym krajowe kolejowe przewozy pasażerskie dopłaty do tych przewozów na zasadach określonych w umowach zawartych między samorządem województwa a przewoźnikiem.

W 2013 r. dopłaty samorządowe wyniosły 780 407,1 tys. zł, co w porównaniu do roku poprzedniego stanowiło spadek o 146 504,1 tys. zł, tj. o 15,8%. Wysokość dopłat uwzględnia środki z Funduszu Kolejowego na dofinansowanie napraw taboru kolejowego wykonującego przewozy objęte umowami. Dotacja pokryła deficyt z realizacji przewozów objętych umowami w około 93,0%.



Dofinansowanie z budżetu państwa

Dofinansowanie pociągów międzynarodowych

Organizowanie, wykonywanie i dotowanie międzynarodowych kolejowych przewozów pasażerskich realizowanych przez spółkę w ramach usług publicznych na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej w 2013 r. zostało określone w umowie z Ministrem Infrastruktury i Rozwoju zawartej 29 sierpnia 2013 r. Przewozy międzynarodowe objęte umową realizowano na terenie województwa podlaskiego w relacjach: Białystok – Kuźnica Białostocka – (Grodno) i (Grodno) – Kuźnica Białostocka - Białystok. W 2013 r. dofinansowanie do ww. przewozów wyniosło 1 985 tys. zł.

Dotacja przedmiotowa

Dotacja przedmiotowa, stanowiąca zwrot utraconych przychodów z tytułu honorowania ulg ustawowych, wyniosła w 2013 r. 139 260,9 tys. zł. Była niższa w porównaniu z 2012 r. o 10,3%, tj. o 15 906,3 tys. zł.

Wynik spółki

W 2013 r. Przewozy Regionalne zanotowały stratę netto w wysokości 54 008,1 tys. zł. Strata netto w porównaniu do 2012 r. była wyższa o 9 670,7 tys. zł.



Finanse



dane finansowe w tys. zł

Lp.	Bilans (tys. zł)	stan na 31.12.2012 r.	stan na 31.12.2013 r.
I.	Aktywa trwałe	647 541,3	619 645,7
1.	Wartości niematerialne i prawne	58,2	2 066,8
2.	Rzeczowe aktywa trwałe	625 784,2	598 848,1
3.	Inwestycje długoterminowe	25,0	25,0
4.	Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	21 673,9	18 705,8
II.	Aktywa obrotowe	231 348,0	200 606,3
1.	Zapasy	29 293,5	30 791,0
2.	Należności krótkoterminowe	155 964,7	139 143,6
3.	Inwestycje krótkoterminowe	28 262,2	20 462,6
4.	Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	17 827,6	10 209,1
III.	Aktywa razem	878 889,3	820 252,0
IV.	Kapitał własny	-336 727,8	-390 735,9
1.	Kapitał zakładowy	1 540 606,0	1 540 606,0
2.	Kapitał zapasowy	2 037 057,1	2 037 057,1
3.	Zysk (strata) z lat ubiegłych	-3 870 053,5	-3 914 390,9
4.	Zysk (strata) netto	-44 337,4	-54 008,1
V.	Zobowiązania	1 215 617,1	1 210 987,9
1.	Rezerwy na zobowiązania	247 184,9	245 095,6
2.	Zobowiązania długoterminowe	0,0	11 520,0
3.	Zobowiązania krótkoterminowe	834 637,6	830 314,1
4.	Rozliczenia międzyokresowe	133 794,6	124 058,2
VI.	Pasywa razem	878 889,3	820 252,0

dane finansowe w tys. zł

Lp.	Rachunek zysków i strat	stan na 31.12.2012 r.	stan na 31.12.2013 r.
A.	Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi	795 035,8	717 739,2
I.	Przychody netto ze sprzedaży produktów	783 606,3	704 914,4
II.	Koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby	2 370,3	2 882,3
III.	Przychody netto ze sprzedaży towarów i materiałów	9 059,2	9 942,5
B.	Koszty działalności operacyjnej	1 843 835,9	1 560 138,5
I.	Amortyzacja	57 319,1	56 726,7
II.	Zużycie materiałów i energii	355 592,1	306 617,6
III.	Usługi obce	656 435,9	549 333,4
IV.	Podatki i opłaty	18 900,8	16 712,1
V.	Wynagrodzenia	569 201,4	475 309,1
VI.	Ubezpieczenia społeczne i inne	152 979,2	124 234,7
VII.	Pozostałe koszty rodzajowe	30 417,2	28 553,0
VIII.	Wartość sprzedanych towarów i materiałów	2 990,2	2 651,9
C.	Wynik ze sprzedaży	-1 048 800,1	-842 399,3
D.	Pozostałe przychody operacyjne	1 060 291,1	872 505,4
I	Zysk ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych	20 173,7	8 943,4
II	Dotacje	951 419,4	793 893,8
III.	Pozostałe przychody operacyjne	88 698,0	69 668,2
E.	Pozostałe koszty operacyjne	85 448,6	61 189,2
I.	Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	4 954,7	7 485,4
II.	Inne koszty operacyjne	80 493,9	53 703,8
F.	Wynik na działalności operacyjnej	-73 957,6	-31 083,1
G.	Przychody finansowe	44 845,0	8 772,9
H.	Koszty finansowe	15 224,8	31 697,9
I.	Zysk (strata) na działalności gospodarczej	-44 337,4	-54 008,1
J.	Zysk (strata) na zdarzeniach nadzwyczajnych		
K.	Zysk (strata) brutto	-44 337,4	-54 008,1
L.	Podatek dochodowy odroczony	0,0	0,0
M.	Pozostałe obowiązkowe zmniejszenie zysku	0,0	0,0
N.	Zysk (strata) netto	-44 337,4	-54 008,1

dane finansowe w tys. zł

Lp.	Rachunek przepływów pieniężnych	2012 r.	2013 r.
A. Przepływy środków pieniężnych działalności operacyjnej			
I.	Zysk (strata) netto	-44 337,4	-54 008,1
II.	Korekty razem	-1 010 914,4	-811 259,6
1.	Amortyzacja	57 319,1	56 726,7
2.	Zysk (strata) netto z działalności inwestycyjnej	-20 701,0	-3 931,6
3.	Zmiana stanu rezerw	-30 565,2	-2 089,4
4.	Zmiana stanu zapasów	10 309,2	-1 497,6
5.	Zmiana stanu należności	9 961,5	16 051,1
6.	Zmiana stanu zobowiązań krótkoterminowych, z wyjątkiem pożyczek i kredytów	25 486,6	25 442,1
7.	Zmiana stanu rozliczeń międzyokresowych	-3 289,3	-4 281,9
8.	Inne korekty	-1 059 435,3	-897 679,0
III.	Przepływy środków pieniężnych działalności operacyjnej	-1 055 251,8	-865 267,7
B. Przepływy środków pieniężnych działalności inwestycyjnej			
I.	Wpływy (+)	28 304,0	10 265,1
II.	Wydatki (-)	-42 096,8	-55 608,1
III.	Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I+II)	-13 792,8	-45 343,0
C. Przepływy środków pieniężnych działalności finansowej (I+II)			
I.	Wpływy (+)	1 065 185,0	902 811,1
II.	Wydatki (-)	0,0	0,0
III.	Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I+II)	1 065 185,0	902 811,1
D.	Przepływy pieniężne netto (A.III+B.III+C.III)	-3 859,6	-7 799,6
E.	Bilansowa zmiana środków pieniężnych	-3 859,6	-7 799,6
F.	Środki pieniężne na początek okresu	32 121,8	28 262,2
G.	Środki pieniężne na koniec okresu (F+D)	28 262,2	20 462,6



Tabor

Przewozy Regionalne prowadzą działalność przewozową, wykorzystując głównie własny tabor kolejowy, który stanowią: wagony, elektryczne zespoły trakcyjne, autobusy szynowe, lokomotywy spalinowe oraz elektrowozy. Spółka korzysta również z pojazdów użyczonych bądź dzierżawionych od samorządów województw oraz dodatkowo wynajmuje lokomotywy elektryczne od innych firm: PKP Inter-

city, METCHEM i Kolei Czeskich (České dráhy). Coraz więcej pojazdów stanowią nowe i zmodernizowane składy elektryczne oraz nowoczesne szynobusy. Tabor ten posiada liczne udogodnienia, dzięki którym przewoźnik może podnosić komfort podróży na wielu trasach regionalnych. Nowe pojazdy są tańsze w użytkowaniu i przyjazne środowisku naturalnemu.







Firma społecznie odpowiedzialna

Przewozy Regionalne jako firma, której podstawowa działalność ma charakter misji publicznej, chcą budować pozytywne relacje z otoczeniem. Jednym z elementów strategii funkcjonowania firmy są działania wpisujące się w nurt społecznej odpowiedzialności biznesu, m.in. promowanie ekologicznego transportu i wspieranie akcji charytatywnych.

13 stycznia 2013 r. Przewozy Regionalne tradycyjnie zagrały razem z Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy. Do największych kolejowych atrakcji 21. Finału WOŚP należały wycieczki specjalnymi pociągami orkiestrowymi w Małopolsce (Wieliczka – Kraków – Oświęcim) i na Podlasiu (Białystok – Waliły) połączone z koncertami w pociągach i na stacjach.

Przez trzy dni wszyscy wolontariusze Orkiestry mogli bezpłatnie podróżować wszystkimi pociągami Przewozów Regionalnych w całym kraju! W czasie Finału w Jeleniej Górze wylicytowane zostały przekazane przez nas elementy zastawy, które stanowiły wyposażenie wagonów salonowych dawnego składu rządowego z lat 80. XX wieku. Wagony te służyły najwyższym dostojnikom partyjnym i rządowym do gospodarskich podróży po Polsce i Europie.

We wrześniu tradycyjnie włączyliśmy się w obchody Europejskiego Tygodnia Zrównoważonego Transportu. Przez cały tydzień, od 16 do 22 września, we wszystkich pociągach REGIO można było przewozić rower za darmo! Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu



(Europejski Tydzień Mobilności) to coroczna kampania zainicjowana w 2002 roku przez Komisję Europejską, której głównym celem jest promocja proekologicznych sposobów przemieszczania się: pieszo, na rowerze, środkami transportu zbiorowego. Możliwość bezpłatnego podróżowania z rowerem była doskonałą okazją, by wybrać się na wycieczkę za miasto i skorzystać z przebiegających przez malownicze tereny ścieżek rowerowych. W Lublinie i Opolu nasze firmowe stoiska znalazły się na imprezach towarzyszących obchodom ETZT.

21 października o godz. 6.30 powiększyło się grono pasażerów korzystających z szybkich i tanich połączeń Przewozów Regionalnych. Tego dnia w pociągu REGIOekspres „Bolko” z Wrocławia do Lublina na świat przyszło dziecko! Najmłodsza pasażerka Przewozów Regionalnych wraz z mamą trafiły do szpitala w Oławie. Kilka dni później szczęśliwą mamę i małą Kingę odwiedzili w szpitalu przedstawiciele Przewozów Regionalnych, wręczając im wyprawkę i drobny upominek. Zanim Kinga będzie mogła sama korzystać z pociągów, w pierwsze podróże u boku mamy uda się wózek, który otrzymała podczas wizyty pracowników przewoźnika. Chcąc uhonorować to niecodzienne wydarzenie, Przewozy Regionalne przygotowały dla Małej jeszcze jedną niespo-

dziankę: bezpłatny bilet pozwalający odbywać nieograniczoną liczbę podróży wszystkimi pociągami PR do ukończenia 26. roku życia.

Chcąc popularyzować kolej jako przyjazny środowisku naturalnemu środek transportu, w 2013 r. Przewozy Regionalne zorganizowały dwie edycje konkursu fotograficznego „Pociąg do ekologii”. Został on stworzony z myślą o miłośnikach podróży i fotografii, którzy potrafią w wyjątkowy sposób uchwycić ulotność chwili i piękno otaczającej nas natury. W maju zwycięzcy czwartej edycji konkursu (50 laureatów i osoby towarzyszące) dotarli na pokładzie nowoczesnego szynobusu na malownicze Roztocze. Głównymi punktami programu wyprawy były: spływ kajakowy rzeką Wieprz, biesiada, podczas której goście spróbowali lokalnych specjałów, uroczysta kolacja w hotelu połączone z prezentacją nagrodzonych zdjęć i ich autorów, pokazem walk rycerskich oraz zabawą taneczną. Z kolei zwycięzcy piątej edycji „Pociągu do ekologii” uhonorowani zostali nagrodą w postaci dwudniowej wycieczki na Kaszuby. Do krainy rozległych lasów i urzekających jezior uczestnicy wyjazdu również dojechali pociągiem. Zwiedzili m.in. zamek w Bytowie i Muzeum Zachodnio-Kaszubskie. Czekają na nich także liczne atrakcje terenowe wśród lasów Szwajcarii Kaszubskiej.





Innowacyjność

Przewozy Regionalne, chcąc sprostać rosnącym wymaganiom podróżnych, stawiają na nowe technologie. Dzięki nim przewoźnik może rozbudowywać nowoczesne kanały sprzedaży biletów, informacji pasażerskiej i bezpośredniej komunikacji firmy z otoczeniem.

Na początku lutego jako pierwszy przewoźnik w kraju wprowadziliśmy istotne udogodnienia dla podróżnych: możliwość kupna biletów jednorazowych na podróż z przesiadkami. Od tej pory, nie wychodząc z domu czy biura, można kupować bilety na podróż z dowolną liczbą zmian rodzaju czy klasy pociągu. Wraz z wprowadzeniem tej zmiany do grona biletów sprzedawanych w sieci dołączyły m.in. bilety

czasowe ważne na terenie aglomeracji Szczecińska, Poznania, Łodzi i Krakowa. Przed wakacjami w internetowym systemie sprzedaży pojawiła się kolejna nowość. Od 18 czerwca pasażerowie Przewozów Regionalnych kupujący bilety przez internet nie muszą ich drukować! Wystarczy, że w czasie kontroli w pociągu wyświetlą bilet na ekranie urządzenia mobilnego: smartfona, netbooka, tabletu, laptopa czy zwykłej komórki.

W lutym, z myślą o dziennikarzach, partnerach biznesowych i innych osobach zainteresowanych działalnością firmy, Przewozy Regionalne zaczęły wykorzystywać kolejne medium społecznościowe: coraz bardziej popularny w Polsce portal Twitter. W tym czasie nasz fanpage



na portalu Facebook polubił dziesięć tysięcy fan! W październiku do grona użytkowanych przez nas serwisów społecznościowych dołączył Pinterest.

Po koniec lutego zaprezentowaliśmy nową, bardziej funkcjonalną i przyjazną dla użytkowników stronę internetową. Dzięki niej nasi klienci mogą bezpośrednio i łatwo zamówić przejazd grupowy bądź REGIOkartę, skorzystać z nowoczesnego systemu sprzedaży czy zapoznać się z najnowszymi informacjami o zmianach w ofercie. Nowy serwis posiada budowę modułową, powstał on w oparciu o jeden z najnowocześniejszych systemów zarządzania treścią – Drupal.

Na początku lutego rozpoczęła działalność nowa, niezależna od innych firm kolejowych infolinia. Od tego czasu informacje o połączeniach największego pasażerskiego przewoźnika kolejowego są dostępne pod numerem 703 20 20 20.

W marcu Przewozy Regionalne po raz kolejny zostały laureatem największego w Polsce konkursu jakościowego „Jakość Roku”. W 2013 roku złota statuetka została przyznana za wprowadzenie przez przewoźnika nowych usług dla pasażerów: tłumacza języka migowego i angielskiego oraz systemu bezpłatnej informacji SMS-owej iSMS. „Jakość Roku” to największy tego typu konkurs w Polsce. Co roku jury wyróżnia firmy, których nadrzędnym celem jest podnoszenie jakości oferowanych produktów i usług. Przedsiębiorstwa biorące w nim udział, chcąc umacniać swoją pozycję rynkową i móc w jak największym stopniu odpowiadać na potrzeby swoich klientów, wprowadzają nowoczesne rozwiązania w zakresie zarządzania, obsługi klienta, a także prowadzą działania związane z popularyzacją ochrony środowiska naturalnego. Ta prestiżowa nagroda trafiła w ręce Przewozów Regionalnych już po raz trzeci.



Łączymy regiony

9 grudnia 2012 r. wszedł w życie rozkład jazdy pociągów 2012/2013. W czasie jego obowiązywania każdego dnia na trasy wyjeżdżało średnio 1715 pociągów REGIO, 61 interREGIO i 14 REGIOekspresów. Mniejsza niż w poprzedniej edycji rozkładu jazdy liczba pociągów regionalnych wynikała głównie z powierzenia obsługi kolejnych linii kolejowych samorządowym spółkom: Kolejom Dolnośląskim, Kolejom Wielkopolskim i Kolejom Śląskim. Kształt oferty połączeń regionalnych zależy od decyzji podejmowanych przez samorządy wojewódzkie (organizatorów lokalnego zbiorowego transportu kolejowego) oraz od ich możliwości finansowych. Większość wykonywanych przez nas zadań przewozowych to działalność o charakterze służby publicznej, która polega na zaspokajaniu podstawowych

potrzeb przewozowych mieszkańców poszczególnych regionów. Uzupełnieniem naszej oferty przewozowej są połączenia interREGIO i REGIOekspres, które w większości mają charakter komercyjny.

W segmencie połączeń REGIOekspres znalazły się dwa nowe pociągi, które wcześniej kursowały jako IR: „Bolko” z Lublina do Wrocławia oraz „Chemic” z Warszawy do Kędzierzyna-Koźła. Dołączyły one do „Warty” (Poznań – Warszawa – Lublin) i „Mewy” (Szczecin – Poznań – Warszawa). Jako składy REGIOekspres zaczęły kursować także pociągi łączące Wrocław z Drezniem. Relacja pociągu IR „Łysica”, który wcześniej kursował z Wrocławia do Kielc, została wydłużona do Chełma. W Kielcach część składu była

odłączna i kursowała do Przemyśla, zapewniając komunikację pozbawionej połączeń kolejowych południowej części Świętokrzyskiego (Chmielnik, Staszów). Był to jedyny bezpośredni pociąg łączący Wrocław z Przemyślem! Bezpośredni dojazd z Olsztyna do Jeleniej Góry umożliwił nowy IR „Sokoliki” (przez Toruń, Poznań i Wrocław). Z Jeleniej Góry bez przesiadki można było dojechać do Białegostoku (przez Wrocław, Poznań, Warszawę). W wybrane dni w składzie IR „Rudawy” kursowały także wagony z Wrocławia do Ełku. Najdłuższą trasę przemierzał pociąg IR „Szczeliniec”. Pomiędzy Ełkiem a Międzyzlesiem pociąg ten zatrzymywał się m.in. w Białymstoku, Warszawie, Poznaniu, we Wrocławiu i w Kłodzku. Wśród nowości warto wyróżnić także pociągi interREGIO „Ner” z Kutna do Poznania (przez Koło, Konin) i „Łużyce” z Krakowa do Węglinca (przez Katowice, Opole, Wrocław). Z Poznania na weekendowy odpoczynek do domów podróżnych rozwoziły pociągi: „Rusalka” do Zielonej Góry, „Koziołek” do Częstochowy, Kielc i Skarżyska-Kamiennej, „Wielkopolska” do Kalisza, Sieradza i Łodzi i „Lednica” do Bydgoszczy. Studenci z Częstochowy mogli korzystać również z innych nowych połączeń interREGIO: „Orlika” do Krakowa oraz „Oleńki” do Wrocławia (przez Katowice). Latem do Świnoujścia kursował pociąg „Pirania” z Katowic

przez Ostrów Wielkopolski, Poznań i Szczecin. Dla zakochanych w mazurskich jeziorach uruchamialiśmy pociąg IR „Niegocin” z Poznania do Giżycka (przez Toruń, Olsztyn, Kętrzyn). Z myślą o miłośnikach wędrówek po Karkonoszach i Beskidzie Śląskim stworzyliśmy nowe połączenia interREGIObus. Skomunikowane z pociągami autobusy zaczęły dojeżdżać do Karpacza i Szczyrku. Z Katowic i Opola do Zakopanego tradycyjnie w okresie ferii i wakacji kursował IR „Giewont”. 6 września po raz pierwszy na trasę Warszawa – Terespol wyjechał IR „Bug”. Dzięki atrakcyjnym cenom biletów i dogodnym godzinom kursowania pociąg ten bardzo szybko przypadł do gustu uczącym się i pracującym w stolicy mieszkańcom południowego Podlasia.

Kilka pozytywnych zmian wprowadziliśmy także w ofercie połączeń regionalnych. Wraz z wejściem w życie rozkładu jazdy 2012/2013 pociągi regionalne zaczęły kursować na trasie Tomaszów Mazowiecki – Opoczno. Z kolei 2 kwietnia, po kilkunastoletniej przerwie, pociągi pasażerskie powróciły na liczącą 26 km trasę Lublin – Lubartów. Przemierzenie szynobusem wyremontowanej linii zajmuje dziś niewiele ponad 30 minut. Istotnym udogodnieniem dla pasażerów było zbudowanie nowych przystanków: Lublin Zadębie i Lublin Ponikwoda. Jesienią trasa





została wydłużona do Parczewa. W czasie rewitalizacji linii kolejowej powstały kolejne nowe przystanki: Lubartów Słowackiego, Lubartów Lipowa, Pałecznicza, Zabiele i Parczew Kolejowa. Od 9 czerwca z nowo wybudowanych peronów mogli korzystać pasażerowie podróżujący pociągami na trasie Zgierz – Łowicz. Nowe przystanki noszą nazwy: Glinnik Wieś i Domaniewice Centrum. W lipcu pociągi Przewozów Regionalnych zaczęły obsługiwać kolejny port lotniczy: Szczecin-Goleniów. W bezpośrednim sąsiedztwie terminala powstał nowy przystanek, na którym zaczęły zatrzymywać się pociągi REGIO ze Szczecina do Kołobrzegu. Dojazd do lotniska z centrum Szczecina zajmuje około 50 minut, a z Kołobrzegu około 100 minut. Dzięki podpisaniu umowy z samorządem województwa ślą-

skiego bezpośrednie pociągi REGIO powróciły na trasę Sędziszów – Katowice. Dla podróżujących w Sudety turystów i narciarzy bardzo ważnym wydarzeniem było zakończenie rewitalizacji linii kolejowej łączącej Jelenią Górę ze stacją Szklarska Poręba Górna. Nasze pociągi wyjechały na tę trasę 16 listopada, uzyskując bardziej atrakcyjne czasy przejazdu (ok. 50 min.).

W 2013 r. Przewozy Regionalne tradycyjnie uruchamiały dodatkowe pociągi na największe wydarzenia muzyczne i religijne. Na przełomie lipca i sierpnia dla fanów muzyki wybierających się na Przystanek Woodstock uruchomiliśmy ponad 100 pociągów musicREGIO. Skorzystało z nich około 55 tysięcy osób! Kilka pociągów REGIO umożliwiło wygodny powrót z festiwalu

w Jarocinie, a dla pielgrzymów powracających z jasnogórskich uroczystości stworzyliśmy kilkanaście połączeń viaREGIO. Nowością były dodatkowe pociągi regionalne umożliwiające dojazd na odbywający się w Szczecinie zlot żaglowców The Tall Ship Races. Specjalne pociągi zostały przygotowane z myślą o wypoczywających w nadmorskich kurortach (Świnoujście, Międzyzdroje, Kołobrzeg), a także dla mieszkańców aglomeracji szczecińskiej: Gryfina, Goleniowa i Stargardu Szczecińskiego.

15 grudnia 2013 r., wraz z początkiem obowiązywania nowego rozkładu jazdy, w składach wybranych pociągów zaczęły kursować kolejne dwa zmodernizowane wagony bezprzedziałowe. W pojazdach tych, poza standardowymi udogodnieniami, pojawiła się nowa usługa: cafeREGIO. Nowocześnie zaaranżowana przestrzeń barowa i bogate menu szczególnie przypadły do gustu pasażerom przemieszczających się w dłuższych relacjach.





W dobrej cenie

Wychodząc naprzeciw potrzebom podróżnych, w 2013 roku modyfikowaliśmy zasady i zakres obowiązywania wielu ofert promocyjnych. To właśnie dzięki nim możemy umacniać swoją pozycję na rynku przewozów pasażerskich i skutecznie konkurować z innymi przewoźnikami kolejowymi czy autobusowymi. Biorąc pod uwagę, że kolej odgrywa coraz większą rolę w systemach transportowych wielu aglomeracji na całym świecie, Przewozy Regionalne od kilku lat uczestniczą w procesach integracji transportu, wprowadzając wspólne bilety z organizatorami komunikacji miejskiej i podmiejskiej. Po Krakowie, Trójmieście i Poznaniu przyszła pora na kolejne miasta!

Od 1 czerwca mieszkańcy Wrocławia i odwiedzający go turyści mogą przemieszczać się po

mieście szybciej i taniej. Bilety na komunikację miejską, w tym również te zakodowane na Wrocławskiej Karcie Miejskiej URBANCARD, są ważne nie tylko w tramwajach i autobusach, ale również w ponad 200 pociągach Przewozów Regionalnych i Kolei Dolnośląskich, które zatrzymują się na 19 stacjach na terenie miasta! Pociągi nie stoją w korkach, a czas spędzony w podróży można wykorzystać na pracę, naukę lub odpoczynek, czego nie mogą zrobić kierowcy samochodów.

Trzy miesiące później, 1 września, wspólnie z Urzędem Marszałkowskim Województwa Łódzkiego i Urzędem Miasta Łodzi stworzyliśmy Wspólny Bilet Aglomeracyjny. Dzięki niemu mieszkańcy Łodzi i okolic korzystający codziennie z kolei i komunikacji miejskiej mogli



zaoszczędzić nawet 70 zł miesięcznie! Z biletu zintegrowanego mogli zacząć korzystać pasażerowie podróżujący pociągami Przewozów Regionalnych na wszystkich trasach wybiegających z Łodzi oraz na liniach komunikacji miejskiej Zarządu Dróg i Transportu w Łodzi w obszarze podzielonym na trzy strefy.

Doceniany przez mieszkańców wielu metropolii na całym świecie system Park & Ride, znany w Polsce pod nazwą „Parkuj i Jedź”, od 2 kwietnia 2013 r. służy również mieszkańcom podkrakowskiej Wieliczki, którzy pozostawiając samochody na parkingu zlokalizowanym w pobliżu przystanku Wieliczka Park, mogą docierać do centrum Krakowa jeszcze szybciej! Aby skorzystać z oferty P&R, wystarczy kupić jeden z biletów ważnych na obszarze aglomeracji krakowskiej.

Wiosną rozszerzyliśmy zakres obowiązywania znanej pasażerom pociągów REGIO oferty Połączenie w Dobrej Cenie. Od tego czasu z promocji tej zaczęli korzystać również podróżujący pociągami IR i RE. Zupełną nowością było wprowadzenie na trasie Łódź – Warszawa biletu powrotnego w promocyjnej cenie. Jedną z najpopularniejszych promocji Przewozów

Regionalnych zaoferowaliśmy także korzystającym z pociągów REGIO na trasie Kraków – Tarnów. Objęte nią zostały i bilety jednorazowe, i miesięczne. Mieszkańcom Pomorza podróżującym na co dzień pociągami Przewozów Regionalnych i Szybkiej Kolei Miejskiej na obszarze ograniczonym stacjami: Sycewice, Słotinko, Czarne, Bukowo Człuchowskie, Smętowo, Prabuty i Fiszewo zaproponowaliśmy tańsze (o 5%) bilety jednorazowe i miesięczne w ramach oferty specjalnej Wspólny przejazd PR – PKP SKM. 2 kwietnia 2013 r., wraz z powrotem pociągów pasażerskich na trasę Lublin – Lubartów, wprowadziliśmy nową ofertę promocyjną – Bilet lubartowski (w wersji jednorazowej i miesięcznej). Rozszerzyliśmy również zakres obowiązywania Biletu świętokrzyskiego. W 2013 r. promocją tą objęte zostały wszystkie obsługiwane przez nas trasy kolejowe w Świętokrzyskiem.

Aby pozyskać jeszcze więcej klientów, Przewozy Regionalne podejmują wspólne działania z podmiotami spoza branży transportowej. Aż przez 12 tygodni czytelnicy „Super Expressu” mogli kupować nasze bilety z 30-procentową zniżką. Promocją Ale ULGA były objęte wszystkie połączenia REGIO, interREGIO, REGIOekspres





i interREGIObus. Warunkiem skorzystania z promocji było okazanie w kasie biletowej kuponu promocyjnego, który drukowany był w każdym wydaniu dziennika.

Latem, od 15 lipca do 15 sierpnia, wszyscy pasażerowie Przewozów Regionalnych korzystający z Biletu olkuskiego mogli za symboliczną złotówkę zwiedzać muzea, galerie i wystawy, których tematyka związana jest z historią i współczesnością Ziemi Olkuskiej. Bilet olkuski to oferta promocyjna, którą Przewozy Regionalne przygotowały z myślą o pasażerach korzystających z pociągów REGIO na trasie Sędziszów – Katowice. Jego ceny są niższe nawet o ponad 50 proc. w porównaniu z podstawowym cennikiem i konkurencyjne w stosunku do cen biletów przewoźników autobusowych.

Odpowiedzią na sugestie wielu mieszkańców terenów przygranicznych i turystów podróżujących na krótkich odcinkach pociągami uruchamianymi wspólnie przez Przewozy Regionalne i niemieckiego przewoźnika DB Regio było wprowadzenie oferty specjalnej Bilet graniczny Polska – Niemcy. Bilet ten mogą kupić pasażerowie wszystkich pociągach REGIO i REGIOekspres kursujących pomiędzy Szczecinem i Grambow, Słubicami i Frankfurt, Zasiekami i Forstem oraz na odcinku Zgorzelec – Goerlitz. Bilet jednorazowy kosztuje jedynie 10 zł, a nasi zachodni sąsiedzi, korzystający z siostrzanej oferty Grenzübergangsfahrkarte Polen – Deutschland, płacą za przejazd tylko 2,5 euro. Przejściówki, czyli bilety ze zryczałtowaną ceną

na krótkie, przygraniczne trasy, od lat cieszą się bardzo dużą popularnością wśród podróżujących pociągami Przewozów Regionalnych do Czech i na Białoruś. Innymi istotnymi zmianami było rozszerzenie zasięgu honorowania ofert Bilet turystyczny + Czechy i Czechy+ o nowe odcinki oraz rozpoczęcie honorowania ich w autobusach kolejowej komunikacji autobusowej ČD Bus

Prawdziwą rewolucją, która istotnie wpłynęła na politykę cenową naszej konkurencji, było wprowadzenie w grudniu promocji Super Bilet. Ceny Super Biletów zaczynają się już od złotówki, ale bilety znajdujące się na pozostałych „pótkach” cenowych (9, 19, 29 i 39 zł) również są atrakcyjną propozycją dla pasażerów przemieszczających się na dłuższych i krótszych trasach. Każdego dnia wybierający szybkie i tanie pociągi interREGIO mogą „upolować” średnio ponad 1000 Super Biletów! Promocja działa na zasadzie systemu dynamicznej sprzedaży biletów, który doskonale znany jest pasażerom takich linii lotniczych i autobusowych. Cena biletu uzależniona jest m.in. od daty podróży, relacji wybranego pociągu i terminu zakupu biletu. Bilety w ramach nowej promocji dostępne są wyłącznie przez internet, dzięki czemu ich zakup trwa zaledwie kilka minut. Z promocji mogą korzystać również pasażerowie interREGIObusów. Każdy Super Bilet jest dostępny także w wersji ulgowej, dlatego posiadacze zniżek ustawowych (np. uczniowie i studenci) mogą podróżować jeszcze taniej! Zastąpił on wycofaną 14 grudnia 2013 r. ofertę Tani bilet.



Prawa pasażerów

Od 2009 roku na obszarze 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 naszej działalności, każdego roku przeprowadzamy badania satysfakcji klientów. Nasze działania ukierunkowujemy również na poprawę komunikacji między klientami i firmą.

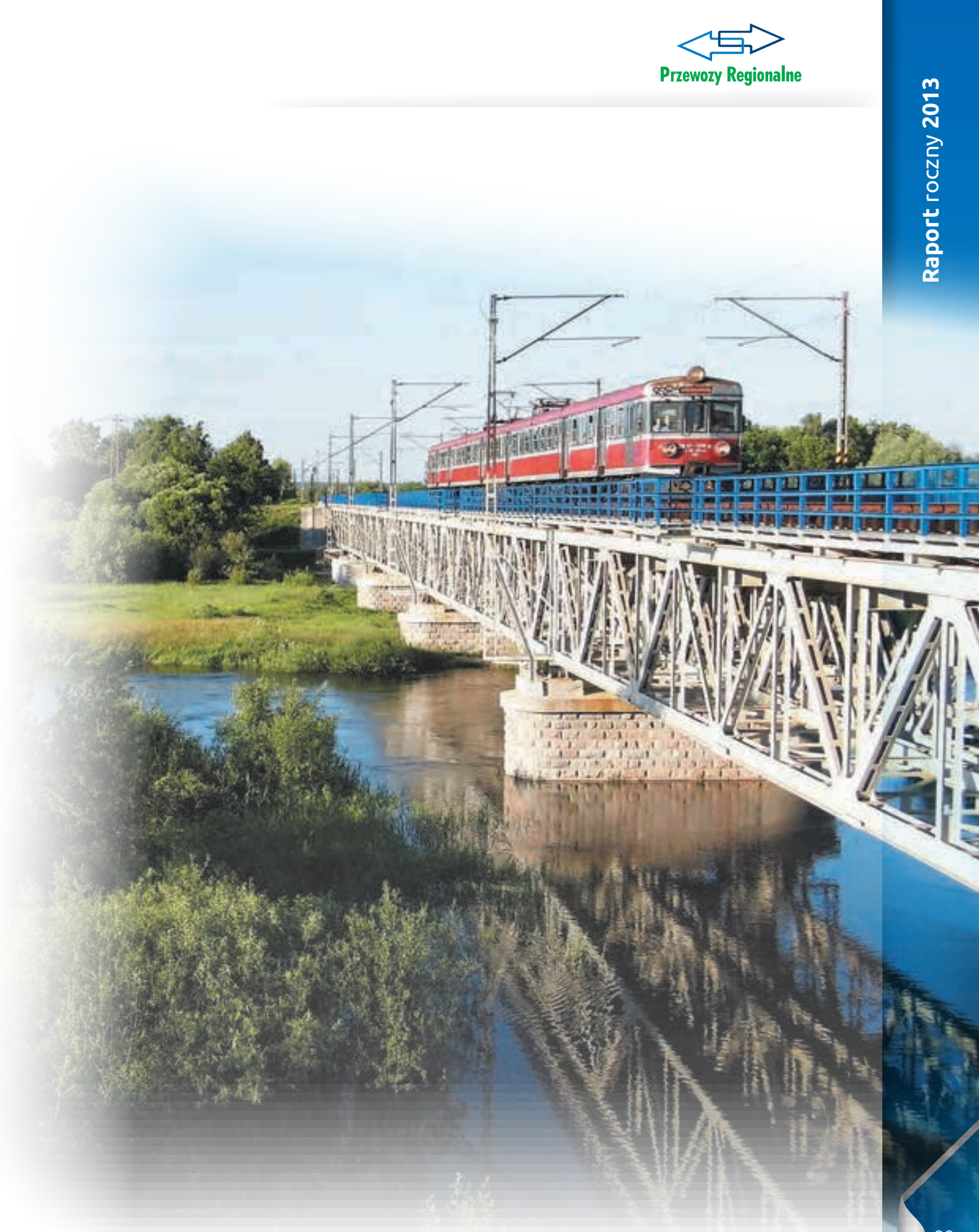
W 2013 roku do Przewozów Regionalnych wpłynęły łącznie 16 932 sprawy (reklamacje,

skargi i wnioski). 90% z nich dotyczyło działalności spółki, pozostałe 10% spraw przekazano do załatwienia innym podmiotom zgodnie z ich kompetencjami. Na korzyść pasażera rozpatrzyliśmy 56,4% spraw.

Łącznie wpłynęło:

- 12 435 reklamacji i skarg (rozpatrzono 10 962, w tym na korzyść pasażera 7 032 sprawy),
- 4 497 wniosków (rozpatrzono 4 280, w tym 1 570 pozytywnie).

Kwota wypłaconych odszkodowań o łącznej wartości 243 281, 65 zł przyznana została w 5 629 przypadkach reklamacji (w tym uwzględniono również zwroty za niewykorzystane bilety).





Rozpatrzone reklamacje, skargi i wnioski dotyczyły:

- poziomu punktualności i regularności pociągów – 11,1%,
- sprzedaży biletów (w kasie, w pociągu, przez internet) – 9,4%,
- rozkładu jazdy pociągów oraz ich skomunikowań – 7,6%,
- warunków podróży (zbyt mała liczba miejsc siedzących w pociągach) – 2,1%,
- stanu czystości i utrzymania taboru (czystość przedziałów, toalet, korytarzy i przedsionków) – 0,5%,
- dostępności informacji dostarczanej podróżnym (wizualna i megafonowa na stacjach i przy-

stankach, informacja udzielana przez pracowników w kasach i na pokładzie pociągu) – 1,6%,

- poziomu bezpieczeństwa osobistego (kradzież, zagubiony bagaż, doznany uszczerbek na mieniu) – 0,3%,
- zabezpieczenia potrzeb osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej (udzielana pomoc, informacja) – 0,1%,
- wezwania do zapłaty, rozłożenia zadłużenia na raty, zwrotu za niewykorzystany bilet oraz pozostałych spraw – 67,3%.

W 2013 roku 77% skarg i reklamacji zostało rozpatrzonych w terminie nie dłuższym niż 25 dni.



*Foto: Tomasz Banasik, Mariusz Choiński, Emil Domińczak, Adrian Janda,
Paweł Mielniczak, Jędrzej Pilarski, Dorota Rachoń, Piotr Stala, Marcin Undro.*

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

