

INTERPELACJA

złożona przez

Radną Sejmiku Województwa Lubuskiego

Annę Synowiec

w sprawie

utrudnień jakie nadal napotykają pasażerów w Województwie Lubuskim

oraz podjęcia interwencji w tej sprawie

ustalenia zasadności rozwiązania umowy zawartej z POLREGIO S.A.

ustalenie na jakim etapie jest realizacja deklaracji POLREGIO S.A.

dotyczącej inwestycji w tabor oraz zaplecze techniczne wynikające

z umowy nr DG.I.8060.7.2020 z dnia 03.12.2020 r.

oraz planu naprawczego POLREGIO S.A.

Treść interpelacji:

Z uwagi na dalsze funkcjonowanie przewozów regionalnych w Województwie Lubuskim, które w mojej ocenie - nie może być zaakceptowane przez Organizatora tj. Województwo Lubuskie - w tym m.in. na trasie 203, które pomimo interwencji Zarządu Województwa, Radnych, ale przede wszystkim pasażerów nie uległo zmianie proszę o udzielenie informacji dotyczącej realizacji zapisów umowy, możliwości jej rozwiązania oraz sytuacji pasażerów związanej z jakością usług świadczonych przez przewoźnika, w tym nie do przyjęcia co do ilości, jak i warunków usług pojazdów zastępczych.

Nadal odwoływane są dziesiątki kursów, mają miejsce setki/tysiące opóźnień, jakość oraz ilość komunikacji zastępczej uniemożliwia podróżowanie wszystkim chętnym pasażerom. Zdarzają się również takie sytuacje, jak w dniu 24.10.2023 r., kiedy to odwołano wszystkie pociągi z Gorzowa Wlkp. Taka sytuacja spowodowała całkowity paraliż i niedogodności dla pasażerów. Sytuacje, jak wyżej są nagminnie opisywana w mediach i na portalach społecznych np.:

- ✓ portal Gorzow24 <https://www.gorzow24.pl/news/1/z-miasta/2023-09-06/kolejowy-kociol-ciagle-kipi-13408.html>
- ✓ GazetaWyborcza <https://zielonagora.wyborcza.pl/zielonagora/7,35182,29909457,polregio-i-kryzys-na-lubuskiej-kolei-internauci-i-pasazerowie.html>
- ✓ Głos Wielkopolski - <https://gloswielkopolski.pl/pasazerowie-mdleja-w-zatloczonym-pociagu-do-poznania-inni-nie-moga-wsiasc-mamy-odpowiedz-polregio/ar/c1-18022085>.

To co wynika z w/w artykułów oraz oświadczeń POLREGIO, to informacje od POLREGIO, że pasażerowie nie zgłaszają uwag, co do np. przepełnienia składów. POLREGIO Oddział w Zielonej Górze twierdzi, że „Dotychczas Lubuski Zakład POLREGIO w Zielonej Górze nie odnotował zgłoszeń dotyczących przepełnienia pociągu lub innych sytuacji wpływających na komfort przejazdu na danym kursie na terenie województwa lubuskiego - poinformował zespół prasowy przewoźnika”.

Takie oświadczenia są nie do przyjęcia z uwagi na wpływ skarg/reklamacji do POLREGIO. Zwłaszcza w kontekście faktycznej sytuacji w przewozach w Naszym Województwie, dziesiątek reklamacji (jestem w posiadaniu takowych, albowiem pasażerowie przekazali mi nie tylko reklamacje, ale również odpowiedzi POLREGIO na nie, które są co do każdego zgłaszającego identyczne i ich nie uwzględniają) takie działania POLREGIO nie dają żadnej podstawy do ustalenia, że dojdzie do poprawy jakości świadczonych usług. Jak się też okazuje kary, które miało nałożyć Województwo nie przyniosły żadnych skutków.

Jest to sytuacja nie do zaakceptowania. Dzięki uzyskaniu informacji od podróżnych mam też wiedzę, że notorycznie pojazdy zastępcze nie gwarantują nie tylko komfortu dojazdu, ale też są na tyle ograniczone co do miejsc, że nie wszyscy podróżni mogą nimi kontynuować podróż. Nie wspominając o ich stanie technicznym, czystości i warunkach sanitarnych, których jakość przecież gwarantuje §7 ust. 2 pkt. 2 lit. c), e), f) oraz § 12 ust 3 Umowy nr DG.I.8060.&.2020 z dnia 03.12.2020 r. (dalej: Umowa).

W odpowiedzi na moją interpelację z dnia 07.09.2023 r. uzyskałam odpowiedź, w której dostrzegam ze strony Urzędu Marszałkowskiego potwierdzenie moich zarzutów oraz woli rozwiązania sytuacji, którą można słusznie nazwać „zapaścią w przewozach regionalnych”.

Proszę wobec tego o odpowiedź:

- ✓ **Czy Województwo Lubuskie wszczęło kontrolę w sprawie zbadania realizacji umowy z POLREGIO?**
- ✓ **Jakie nakłady poczyniło Województwo Lubuskie na poczet realizacji przewozów regionalnych w roku 2022 oraz 2023?**
- ✓ **Czy Województwo Lubuskie zleciło ekspertom sporządzenie opinii w zakresie realizacji Umowy z POLREGIO, w tym dotyczącej przekroczenia wskaźników przez Operatora uzasadniające rozwiązanie umowy, na zasadzie § 26 ust. 6 Umowy? Czy analiza rynku oraz wielkości województwa pretenduje województwo do stworzenia własnej spółki, obsługującej przejazdy pasażerskie w Województwie Lubuskim?**
- ✓ **Czy Zarząd Województwa zwrócił się do Województw Dolnośląskiego, Wielkopolskiego oraz Zachodniopomorskiego o udzielenie informacji, czy możliwe jest z punktu widzenia technicznego, organizacyjnego zawarcie umów z w/w Województwami dotyczących przewozów kolejowych na terenie Województwa Lubuskiego? Jeżeli nie, to proszę o dokonanie takiej weryfikacji.**
- ✓ **Czy przyjęte stawki kar umownych w ramach Umowy, jak w § 23 ust. 2 są adekwatne do stawek rynkowych z uwzględnieniem stawek w dniu zawarcia umowy w dniu 03.12.2020 r.?**

Zgodnie z § 23 ust. 6 Umowy stanowi, że naliczanie kar umownych ujętych w § 23 Umowy na poziomie co najmniej 6 % wysokości wypłaconej w tym kwartale Rekompensat daje podstawę do wypowiedzenia umowy. Przy czym w ocenie interpelującej do rozwiązania umowy może dojść również na podstawie przepisów kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 746 § 1 k.c. można wypowiedzieć umowę nawet zawartą na czas określony. (vide: *Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 28.09.2004 r. IV CK 640/03 (OSNC 2005/9/157)*).

Do sporu w zakresie realizacji usług przez POLREGIO doszło również w Województwie Dolnośląskim. Tam słusznie uznano, że rozporządzenie UE nr 1370/2007, którego art. 5 ust. 3a

pozwała na bezpośrednie udzielenie nowych zamówień prowadzących do zawarcia umów w przypadku, gdy właściwy organ uzna, że jest to uzasadnione z uwagi na nadzwyczajne okoliczności. Nadzwyczajne okoliczności obejmują sytuacje, gdy w Naszym województwie dochodzi do setek, tysiąca nieodbytych, opóźnionych kursów, tak jak miało to miejsce w Województwie Dolnośląskim.

Istotne jest z punktu widzenia interesu pasażerów, ale też Samorządu Województwa, dostrzeżenie następujących okoliczności:

I Ustalenie uchybień oraz naruszeń umowy nr DG.I.8060.7.2020 z dnia 03.12.2020 r.

Preambuła pkt VIII lit. a Umowy – zakup taboru przez POLREGIO S.A. (dalej POLREGIO)

Na wstępie należy zaznaczyć, że treść preambuły jest częścią umowy zawieranej przez strony, w związku z tym podlega wykładni tak, jak i same postanowienia regulujące dany stosunek umowny.

W powołanym powyżej zapisie umowy Operator zadeklarował, że dokona inwestycje w tabor kolejowy, przeznaczony do obsługi połączeń w ramach umowy, poprzez zakup trzech nowych dwustrakcyjnych pojazdów w latach 2021-2023, zakup czterech nowych elektrycznych zespołów trakcyjnych w latach 2023-2024 i sześciu w latach 2029-2030 oraz modernizację sześciu elektrycznych zespołów trakcyjnych w latach 2021 – 2022.

W komunikatach dotyczących utrudnień związanych z przewozami mowa o trudnej sytuacji związanej z taborom w związku z tym pytam i proszę o udzielenie informacji dotyczącej weryfikacji w/w zapisu umowy przez POLREGIO tj.

- 1. Czy Spółka POLREGIO dokonała modernizacji sześciu elektrycznych zespołów trakcyjnych w latach 2021 – 2022, jeżeli tak to które trasy obsługuje ten tabor?**
- 2. Czy Spółka POLREGIO dokonała zakupu trzech nowych dwustrakcyjnych pojazdów, jeżeli tak to które trasy obsługuje ten tabor?**
- 3. Na jakim etapie jest zakup czterech nowych elektrycznych zespołów trakcyjnych, albowiem jak wskazano w umowie zakup taki zaplanowano na lata 2023 -2024? Które trasy ma obsługiwać ten tabor?**

Preambuła pkt VIII lit. b Umowy oraz § 11 ust. 5 – inwestycja POLREGIO w zaplecze techniczne.

W pkt. VIII lit. b Preambuły Umowy - POLREGIO zadeklarowało inwestycje w zaplecze techniczne, w tym kompleksową odbudowę punktu utrzymania taboru w Żaganiu w nowej lokalizacji oraz rozbudowę punktu utrzymania taboru w Rzepinie. W § 11 ust. 5 mowa natomiast o tym, że POLREGIO zobowiązuje się do zabezpieczenia zaplecza obsługi technicznej w związku z tym pytam i proszę o udzielenie informacji:

4. Na jakim etapie jest kompleksowa odbudowa punktu utrzymania taboru w Żaganiu oraz rozbudowa utrzymania taboru w Rzepinie?
5. Gdzie aktualnie POLREGIO dokonuje napraw taboru, a tym samym gdzie są zlokalizowane punkty utrzymania taboru.

Obowiązki Operatora i warunki dotyczące norm jakości świadczonych usług w zakresie realizacji Umowy.

Zgodnie z § 7 ust. 2 pkt 1) lit c), e) oraz § 12 ust. 3 Umowy POLREGIO zobowiązany został do zapewnienia należytej jakości obsługi pasażerów, w szczególności:

- ✓ warunków i komfortu podróży poprzez utrzymanie należytej sprawności taboru m.in. klimatyzacji, wentylacji, urządzeń grzewczych i sanitarnych, systemu informacji pasażerskiej oraz siedzeń, drzwi i okien;
- ✓ zewnętrznego i wewnętrznego czystości taboru, w tym zapewnienia odpowiedniego poziomu higieny w kabinach WC.

6. Uzyskanie informacji od POLREGIO czy pasażerowie składali skargi, reklamacje związane z jakością świadczonych usług w zakresie braku sprawności taboru? Czy samorząd województwa prowadził w tym zakresie kontrolę? Proszę o ujęcie w/w zapytania do POLREGIO za okres roku 2022 oraz 2023.
7. Zweryfikowanie czy w roku 2023 w miesiącach od stycznia do października nie zostały przekroczone wskaźniki, jakie zostały określone w §7 ust. 2 pkt 5 lit. a) i b) w zw. z ust. 3 tj. 95% pociągów ma mieć zachowaną punktualność w skali rozliczeń miesięcznych na w/w poziomie według czasu odjazdu oraz według czasu przyjazdu.
8. Jakie kary umowne zostały naliczone POLREGIO zgodnie z § 7 ust. 5 Umowy oraz czy zostały wyegzekwowane, a jeżeli tak to jakie środki wpłynęły na rzecz Województwa Lubuskiego?
9. Proszę o wskazanie, w jaki sposób były zorganizowane pojazdy zastępcze w przypadku wystąpienia ograniczeń w przewozach. Wskazanie spełnienia tego obowiązku przez POLREGIO, czy w tym zakresie wpłynęły skargi/reklamacje pasażerów za rok 2023?
10. Czy i w jaki sposób POLREGIO informowało Województwo Lubuskie oraz pasażerów o ograniczeniach w przewozach, w tym o wprowadzeniu komunikacji zastępczej w myśl § 10 Umowy?
11. Czy operator – POLREGIO zabezpieczył niezbędne rezerwy taborowe, o czym mowa w § 11 ust. 4 i 5 Umowy oraz czy POLREGIO zabezpieczyło zaplecze techniczne, w tym dla pojazdów udostępnionych przez Województwo Lubuskie?
12. Czy w roku 2023 zgodnie z § 16 ust. 3 pkt. 2 w zw. z § 17i § 18 Umowy Województwo dokonało kontroli jakości świadczonych usług tj. w pociągach, na dworcach i przystankach, tak co do umówionych standardów i parametrów jakości usług, stanu

technicznego udostępnionego taboru kolejowego oraz przedstawienie raportów, ewentualnie protokołów pokontrolnych?

13. Czy wobec ewentualnie stwierdzonych nieprawidłowości w ramach kontroli Operatora - POLREGIO wstrzymano wypłaty Rekompensat do momentu usunięcia nieprawidłowości - o czym mowa a § 17 ust. 11 Umowy oraz § 21 ust. 3 Umowy, który dotyczy braku akceptacji kwartalnego raportu - co w sposób oczywisty wpłynęłoby na zdyscyplinowanie POLREGIO?
14. Na podstawie raportów, jakie ma obowiązek przekazywać POLREGIO w ramach zapisu § 20 ust. 8 Umowy tj. codziennych raportów, jakie wnioski wypływają z nich co do ustalenia, ile odwołano pociągów, ile miało miejsce opóźnień oraz wyłączenia pojazdów udostępnionych przez Województwo Lubuskie w poszczególnych miesiącach 2023 roku?
15. Proszę o wskazanie, jakie kary umowne zostały nałożone na POLREGIO w roku 2023 w ramach § 23 Umowy oraz jakie były podstawy ich naliczenia?
16. Czy należności z tytułu kar umownych zostały wniesione przez POLREGIO w określonym terminie tj. 15 dni od naliczenia kary na rachunek Województwa Lubuskiego. Jeżeli tak to proszę o przedłożenie dowodu na w/w okoliczności.

Jednocześnie proszę o przekazanie załącznika, jakie POLREGIO ma obowiązek sporządzać i doręczać Województwu Lubuskiego z informacją do Kwartalnego Raportu Informacyjnego o rozpatrzeniu skarg i reklamacji z uwzględnieniem poszczególnych miesięcy 2023 roku w oparciu o § 13 ust. 4 oraz raportów rocznych o których mowa w § 13 ust. 5 Umowy zawierający:

1. Ilość skarga i reklamacji w zakresie przewozów objętych Umową w/w stron.
2. Ilości skarg rozpatrzonych pozytywnie oraz negatywnie, a w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji kwot przyznanych przez POLREGIO pasażerom.

Opisana powyżej sytuacja jest nie do przyjęcia dla podróżnych oraz dla mnie jako Radnej, która reprezentuje interes mieszkańców.

Z poważaniem

Anna Synowiec

Radna Sejmiku Województwa Lubuskiego

Zielona Góra, 08 listopada 2023 r.

DG.I.0003.13.2023

Pani
Anna Synowiec
Radna Województwa Lubuskiego

Szanowna Pani Radna,

odpowiadając na zapytanie z dnia 30.10.2023r. w sprawie utrudnień jakie nadal napotykają pasażerów Województwa Lubuskiego oraz podjęcia interwencji w tej sprawie, ustalenia zasadności rozwiązania umowy zawartej z POLREGIO S.A., ustalenie na jakim etapie jest realizacja deklaracji POLREGIO S.A. dotyczącej inwestycji w tabor oraz zaplecze techniczne wynikające z umowy nr DG.I.8060.7.2020 z dnia 03.12.2020 r. oraz planu naprawczego POLREGIO S.A niniejszym informuję:

- ✓ Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego na bieżąco kontroluje realizację umowy z POLREGIO S.A. poprzez analizę codziennych raportów informacyjnych, w których zawarte są dane o odwołanych i opóźnionych pociągach wraz z podaniem przyczyny.
- ✓ Nakłady na realizację umowy z POLREGIO S.A.:
 - 77 442 109,79 zł w roku 2022
 - 117 631 375,94 zł w roku 2023Nakłady na wykonywanie przeglądów okresowych PU4 i PU5 pojazdów województwa:
 - 2 303 323,73 w roku 2022
 - 23 150 049,00 w roku 2023
- ✓ Województwo Lubuskie zleciło podmiotowi zewnętrznemu niżej wymienione zadania:
 - Analizę jakości świadczonych przez POLREGIO S.A. usług w latach 2022/2023 ze szczególnym uwzględnieniem liczby i przyczyn odwołania pociągów;
 - Ocenę „Programu Naprawczego” przedstawionego przez Spółkę;
 - Propozycja dodatkowych działań naprawczych do pilnego wdrożenia;
 - Analizę rozwiązań średnio i długoterminowych dla usprawnienia realizacji przewozów kolejowych na obszarze województwa lubuskiego.

Analiza zasadności powołania kolejowej spółki samorządu Województwa Lubuskiego lub samodzielnego oddziału w ramach istniejącej spółki

POLREGIO S.A. została przeprowadzona przez firmę konsultingową w roku 2010. Wówczas przeanalizowano 7 wariantów organizacji kolejowych przewozów regionalnych w Województwie Lubuskim i zarekomendowano ewolucję spółki POLREGIO w celu dokonania jej podziału i przejęcia mienia tej spółki przez utworzoną spółkę przewozową Województwa Lubuskiego. Mając na uwadze zmiany właścicielskie w spółce, które odbyły się w roku 2015 oraz ogólne zmiany rynkowe, przedmiotowa analiza musiała by zostać powtórzona.

- ✓ Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego jest w stałym kontakcie ze swoimi odpowiednikami w sąsiednich województwach, a rozmowy techniczne są prowadzone przed każdą zmianą rozkładu jazdy.

Umowy zawierane są z wyłącznie przewoźnikami, którzy stają się wówczas operatorami publicznego transportu zbiorowego. Pomiędzy województwami mogą być zawierane porozumienia lub umowy współpracy. Województwo Lubuskie zawiera przedmiotowe porozumienia z ościennymi województwami w celu zapewnienia ciągłości przewozów na granicy województw.

Nadmieniam, że to Województwo Lubuskie zapewnia własny tabor do obsługi m.in. tras Głogów – Leszno, Zielona Góra – Żary – Zgorzelec czy Kostrzyn – Gorzów Wlkp. – Poznań Gł., gdyż sąsiednie województwa takiego taboru nie miały jak dotąd możliwości wygospodarować. Oczywistym jest zatem fakt, że powierzenie przewozów sąsiednim spółkom samorządowym wiązać się będzie z koniecznością przekazania naszych pojazdów do ich realizacji.

- ✓ W aktualnej umowie z POLREGIO S.A. zawartej w grudniu 2020 roku zwiększono wysokość kar umownych o 10% w stosunku do poprzedniej umowy. Obecnie specjalnie powołana grupa robocza weryfikuje zapisy tej umowy, w tym również w zakresie wysokości kar umownych.

Ad. 1

POLREGIO S.A. dokonało modernizacji, jak również zakupiło elektryczne zespoły trakcyjne, które skierowano do Lubuskiego Zakładu tej spółki. Tabor ten nie jest przypisany do konkretnej trasy.

Ad. 2

W obecnie obowiązującej perspektywie budżetowej UE dofinansowanie ze środków unijnych obejmuje tylko pojazdy zeroemisyjne, co jest możliwe wyłącznie przy zastosowaniu napędu elektrycznego z sieci trakcyjnej lub wykorzystaniu zasilania bateryjnego bądź paliwa nieemisyjnego, jakim może być np. wodór. W opisanej sytuacji nie ma możliwości zakupu taboru z udziałem środków pomocowych UE dla pojazdów, których napęd nie spełnia wymienionych powyżej warunków. Zakładany pierwotnie zakup pojazdów hybrydowych, wiązałby się zatem z koniecznością poniesienia przez Operatora i w konsekwencji przez Województwo Lubuskie 100%

kosztów zakupu. Mając na celu zoptymalizowanie kosztów obciążających budżet Województwa, Operator zaproponował zakup taboru spalinowego z rynku wtórnego.

W dniu 06.06.2023r. zawarto aneks do umowy DG.I.8060.7.2020, w którym zmieniono zapisy preambuły w tym zakresie.

Ad. 3

W wyniku wspomnianego wyżej aneksowania umowy DG.I.8060.7.2020 inwestycje w zakresie taboru kolejowego, przeznaczonych do obsługi połączeń w ramach tej Umowy obejmują zakup czterech używanych pojazdów spalinowych w latach 2022-2024, zakup dziesięciu nowych elektrycznych zespołów trakcyjnych w latach 2025-2027 oraz modernizację sześciu elektrycznych zespołów w latach 2021-2022.

Operator ubiega się m.in. o dofinansowanie w ramach Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności, komponentu E2.1.2. KPO „Pasażerski tabor kolejowy” oraz E2.3.1 KPO „Pasażerski tabor kolei regionalnych” – w zakresie pasażerskiego taboru kolejowego, służącego wykonywaniu przewozów regionalnych.

Ad. 4

Wg informacji uzyskanej od Dyrektora Lubuskiego Zakładu Spółki POLREGIO S.A. zaplecze techniczne w Żganiu jest w fazie projektowania, natomiast hala w Rzepinie jest w trakcie doposażania w dodatkowe podnośniki kolejowe typu Kutruffa.

Ad. 5

Na terenie Województwa Lubuskiego bieżące naprawy taboru zasadniczo wykonywane są w Punkcie Utrzymania Taboru w Rzepinie. Specjalistyczne naprawy wykonywane są również w innych placówkach np. w Lesznie czy Szczecinie lub przez podmioty zewnętrzne wyłaniane w przetargach.

Ad. 6

Pytanie skierowano do POLREGIO S.A.

Ad. 7

Wskaźniki punktualności są standardowo weryfikowane co kwartał. Weryfikacji poddano dwa pierwsze kwartały 2023 roku:

I kwartał	Liczba opóźnień pociągów powyżej 5 min., których miesięczny wskaźnik punktualności jest mniejszy niż 95%							
	odjazdy				Przyjazdy			
	gru	sty	lut	mar	gru	sty	Lu t	mar
	127	113	111	72	171	152	98	145
razem opóźnienia	989							

Punktualność w I kwartale	
odjazdy	przyjazdy
97,33%	96,47%

<i>II kwartał</i>	Liczba opóźnień pociągów powyżej 5 min., których miesięczny wskaźnik punktualności jest mniejszy niż 95%					
	odjazdy			przyjazdy		
	<i>kwi</i>	<i>maj</i>	<i>cze</i>	<i>kw i</i>	<i>maj</i>	<i>cze</i>
	64	171	158	14 5	257	287
razem opóźnienia	1082					

Punktualność w II kwartale	
odjazdy	przyjazdy
96,95%	95,05%

Ad. 8

	2019
Naliczono	2 290 900,00 zł
Zapłacono	2 290 150,00 zł
	2020
Naliczono	1 172 650,00 zł
Zapłacono	1 172 650,00 zł
	2021
Naliczono	2 202 950,00 zł
Zapłacono	2 202 950,00 zł
	2022
Naliczono	6 147 500,00 zł
Zapłacono	509 600,00 zł

W księgach rachunkowych Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubuskiego widnieją należności z tytułu niezapłaconych not księgowych oraz naliczonych od nich odsetek ogółem 6 230 414,50 zł, w tym 5 637 900 zł stanowi należność główną oraz 592 514,50 zł wynoszą odsetki. Sprawa o zapłatę zostanie skierowana na drogę postępowania sądowego.

Ad. 9

Ograniczenie obowiązku przewozu transportem kolejowym wprowadzono od 24.07.2023r. do 31.08.2023r., wraz z wprowadzeniem zastępczej komunikacji autobusowej na linii Żagań – Forst (Lausitz). W tym zakresie zgłaszano telefonicznie do UMWL problemy z lokalizacją przystanków, na których zatrzymywał się autobus zastępczy.

Ad. 10

POLREGIO S.A. poinformowało i uzgodniło z UMWL formę i zakres ograniczenia obowiązku przewozu transportem kolejowym, który wprowadzono od 24.07.2023r. do 31.08.2023r. na linii Żagań – Forst (Lausitz). Ograniczenia przewozu podano do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty tj. m.in. na przystankach i stacjach oraz w internetowym rozkładzie jazdy.

Ad. 11

POLREGIO SA jako firma o krajowym zasięgu działania posiada zasoby techniczne znacząco przewyższające potrzeby obsługi województwa lubuskiego, przy czym na liniach niezelektryfikowanych opiera się głównie o tabor spalinowy udostępniony przez organizatorów. Do realizacji połączeń na terenie naszego województwa dziennie potrzeba 16 pojazdów spalinowych, z czego 20 sztuk udostępnia organizator, a co najmniej 4 pojazdy POLREGIO SA są na stanie Lubuskiego Zakładu. Z uwagi na długotrwałe naprawy i przeglądy okresowe, POLREGIO S.A. dzierżawi brakujące pojazdy spalinowe od podmiotów zewnętrznych. Zaplecze techniczne umożliwiające wykonywanie podstawowych przeglądów z zakresu poziomów utrzymania od 1 do 3 znajduje się w Rzepinie. Przeglądy kontrolne wykonywane są m.in. w Żaganiu i Kostrzynie.

Ad. 12

W załączeniu Protokół z kontroli przeprowadzonej w dniu 08.07.2023r.

Ad. 13

Stwierdzenie nieprawidłowości w ramach kontroli, umożliwia naliczenie kar umownych operatorowi jednak nie stanowi podstawy do wstrzymania wypłaty rekompensaty za świadczenie usługi publicznej. Tym niemniej wstrzymywano wypłatę rekompensaty z powodu niezgodnienia rocznego planu finansowego na rok 2023r.

Ad. 14

Szczegółowej analizie poddawane są kwartalne raporty informacyjne, z których wynikają następujące dane:

Za I kwartał

Odwołania pociągów bez zapewnienia przewozu zastępczego – 31

Odwołania pociągów z zapewnieniem przewozu zastępczego – 674

Za II kwartał

Odwołania pociągów bez zapewnienia przewozu zastępczego – 54

Odwołania pociągów z zapewnieniem przewozu zastępczego – 902

Ad. 15

- 1 573 450,00 zł tytułem: „kara umowna za: odwołania pociągów bez zapewnienia komunikacji zastępczej – 51 150,00 zł, za odwołania pociągów z zapewnieniem komunikacji zastępczej – 370 700,00 zł, za opóźnienia pociągów – 98 900,00 zł oraz za uruchomienie pociągu w niewłaściwym zestawieniu – 1 052 700,00 zł za okres od 11.12.2022r. do 31.03.2023r. na podstawie § 23 Umowy PSC z dnia 03.12.2020r.”;
- 1 737 850,00 zł tytułem: „kara umowna za: odwołania pociągów bez zapewnienia komunikacji zastępczej – 89 100,00 zł, za odwołania pociągów z zapewnieniem komunikacji zastępczej – 496 100,00 zł, za opóźnienia pociągów – 108 200,00 zł oraz za uruchomienie pociągu w niewłaściwym zestawieniu – 1 044 450,00 zł za okres od 01.04.2023r. do 30.06.2023r. na podstawie § 23 Umowy PSC z dnia 03.12.2020r.”

Ad. 16

Noty obciążeniowe dotyczące ww. kar zostały wystawione w dniu 30.10.2023r.

Z poważaniem

z up. Marszałka Województwa

Arkadiusz Mieczyski

Z-ca Dyrektora Departamentu

Departament Infrastruktury i Komunikacji

[podpisano certyfikowanym podpisem elektronicznym]

Załączniki:

1. Protokół z kontroli w dniu 08.07.2023r.
2. Sprawozdanie ze skarg za I i II kw.
3. Informacja o skargach za 2022r.

Otrzymuje do wiadomości:

Biuro Sejmiku

DG.I.8065.3.2

023

Protokół

z kontroli przeprowadzonej w dniu 08.07.2023 r. na podstawie upoważnienia z dnia 19.06.2023r. nr 18/2023 dla Andrzeja Kizimowicz przez POLREGIO S.A. Oddział Lubuski

z siedzibą w Zielonej Górze mającej na celu sprawdzenie realizacji umowy nr **DG.I.8060.7.2020**

o świadczenie usług publicznych w zakresie kolejowych przewozów pasażerskich wykonywanych na terenie województwa lubuskiego na sieci komunikacyjnej Województwa Lubuskiego w okresie od 13.12.2020. r. do 14.12.2030. r. z dnia 03.12.2020. r. na terenie województwa lubuskiego na odcinku linii komunikacyjnych – wytypowanych relacji do sprawdzenia na dzień 08.07.2023. :

- 1. Zielona Góra Główna – Gorzów Wielkopolski, na odcinku Zielona Góra Główna – Międzyrzecz w okresie od 11.12.2022. r. do 09.12.2023. r. z dnia 08.07.2023. r.; (R-78565/78564)*
- 2. Międzyrzecz – Wierzbno, na odcinku Międzyrzecz – Wierzbno w okresie od 11.12.2022. r. do 09.12.2023. r. z dnia 08.07.2023. r. (R-88204);*
- 3. Wierzbno – Pszczew, na odcinku Wierzbno – Pszczew w okresie od 11.12.2022. r. do 09.12.2023. r. z dnia 08.07.2023. r. (R-88215);*
- 4. Pszczew – Gorzów Wielkopolski, na odcinku Pszczew – Międzyrzecz w okresie od 11.12.2022. r. do 09.12.2023. r. z dnia 08.07.2023. r. (R-88219);*
- 5. Gorzów Wielkopolski – Zielona Góra Główna, na odcinku Międzyrzecz – Zielona Góra Główna w okresie od 11.12.2022. r. do 09.12.2023. r. z dnia 08.07.2023. r. (R-87570/87571);*

Przedmiotem kontroli jest jakość świadczonych usług przez POLREGIO S.A. określona w § 7 umów nr **DG.I.8060.7.2020**

Podczas kontroli stwierdzono:

1. Wszystkie w/w odcinki przejazdu, będące przedmiotem kontroli zostały zrealizowane przez POLREGIO S.A. Zastępczą Komunikacją Autobusową, zwaną dalej w skrócie „ZKA”, za wyjątkiem pkt. 5 na odcinku Zbąszynek – Zielona Góra Główna

2. Zewnętrzna i wewnętrzna czystość taboru (*oceniało punktacją: od 1-brudno do 5-czysto*) – dotyczy odcinka Zbąszynek – Zielona Góra Główna:
 - średnia ocena czystości w toaletach: **3,0**;
 - średnia ocena czystości w przedziałach: **5,0**;
 - średnia ocena stanu zewnętrznego: **4,0**
3. Autobusy ZKA obsługujące przewozy pochodziły z firm przewozowych „HLIWA” z Nowej Soli i P.T.H.U. „FALCON” z Gorzów Wielkopolski
4. ZKA:
 - a) Przewoźnik „HLIWA” realizował ZKA wymienioną w pkt. 1 na odcinku Zielona Góra Główna – Międzyrzecz – Gorzów Wielkopolski i w pkt. 5 na odcinku Gorzów Wielkopolski – Międzyrzecz – Zbąszynek pojazdem m-ki SETRA o liczbie 49 + 2 miejsc siedzących (nr rej. FNW 62135);
 - b) Przewoźnik P.T.H.U. „FALCON” realizował ZKA wymienioną w pkt. 2, 3 i 4 pojazdem m-ki SCANIA o liczbie 49 + 2 miejsc siedzących (nr rej. FGW 6AF5);
5. Pojazdy obydwu przewoźników w ramach ZKA były o wysokim standardzie, ze sprawną, działającą klimatyzacją, z wysokimi regulowanymi fotelami, zasłonkami w oknach oraz dostępnymi bagażnikami dla podróżnych. Obsługa (kierownicy pociągów i kierowcy) podczas ZKA wykazywali pełne zaangażowanie w trakcie przejazdów, począwszy od pomocy podróżnym z umieszczaniem / wydawaniem bagażu, zainteresowaniem celem podróży pasażerów z uwagi na opóźnienie powstające podczas ZKA
6. Kierownik pociągu nr 78565/78564 (Zielona Góra Główna odj. 09:55) natychmiast po wyjeździe przeprowadził rozeznanie o dalszym celu podróży pasażerów i po powzięciu informacji, że 15 podróżnych zamierza kontynuować podróż od Międzyrzecza do Pszczewa (połączenie skomunikowane, planowy przyjazd 78565/78564 do Międzyrzecza o godz. 11:08., planowy odjazd 88204 z Międzyrzecza do Wierzbna o 11:20), niezwłocznie przekazał tę informację odpowiednim służbom. Tuż przed przyjazdem do Międzyrzecza kierownik pociągu 78565/78564 przekazał informację przeproszając, że ZKA za 88204 z Międzyrzecza do Wierzbna nie czekał na przyjazd 78565/78564 (opóźnienie w przyjeździe wyniosło 58 minut, a ZKA 88204 odjechał 46 minut przed przyjazdem opóźnionej ZKA 78565/78564). Po przyjeździe do Międzyrzecza, udało się ustalić, że ZKA za 88204 odjechał z 8 podróżnymi na pokładzie. Spośród 15 osób, których dalszym celem podróży był Pszczew, 7 osób nie chciało czekać na następny odjazd z Międzyrzecza o godz. 13:55 (opóźniony 78565/78564 przyjechał o godz. 12:06 i dla tych osób oczekiwanie blisko 2 godzin na połączenie było nie do przyjęcia) i zdecydowali się na kontynuowanie podróży taksówkami, zapowiadając jednocześnie złożenie skargi do POLREGIO S.A. z domaganiem się zwrotu kosztów przejazdu z tytułu poniesienia dodatkowych kosztów. Z powodu braku możliwości przejazdu połączeniem R-88204 (pkt. 2), nastąpiła kontrola przejazdu R-88212. W wyniku powyższego nie było możliwości skontrolowania R-88215 (pkt. 3). ZKA 78565/78564 po wyjeździe sprzed dworca PKP Zielona Góra Główna pominęła

przystanek Zielona Góra Przylep. Przyczyną powstania opóźnienia blisko 60-minut do Międzyrzecza była głównie trudność z obsłużeniem przystanku Łęgowo Sulechowskie, po odjeździe z którego autobus musiał wracać przez Sulechów (z uwagi na zamkniętą drogę z powodu remontu na odc. Łęgowo Sulechowskie – Klępsk). Opóźnienie powiększało się przy zajeżdżaniu na każdy z przystanków, których umiejscowienie jest oddalone od drogi i niezależnie wymaga to dodatkowego czasu związanego ze zjazdem z trasy, manewrowaniem przy zawracaniu (niejednokrotnie w miejscach o ograniczonych warunkach terenowych). Dość problematyczny jest przystanek w miejscowości Panowice, gdzie ZKA nie możliwości bezpośredniego dotarcia w rejon linii kolejowej, a manewr zawracania autobusu odbywa się ok. 0,4 km przed przystankiem na linii kolejowej nr 367 (Zbąszynek – Gorzów Wielkopolski). ZKA na odcinku Zielona Góra – Gorzów Wielkopolski – Zielona Góra była wyposażona w tabliczki z informacją o komunikacji zastępczej z logo „POLREGIO”, natomiast na odcinku Międzyrzecz – Pszczew – Wierzbno – Międzyrzecz – Gorzów Wielkopolski tabliczki z informacją „Komunikacja zastępcza PKP” – w załączeniu zdjęcia. Informacja o „komunikacji zastępczej” znajdowała się za przednią szybą w każdym autobusie, jednakże bez tablicy z informacją o kierunku (relacji). Na każdym z przystanków, gdzie oczekiwali podróżni kierownicy pociągów informowali o ZKA i relacji. Oczekując na przesiadkę w Międzyrzeczu, z megafonów na dworcu PKP przekazana została informacja o odwołanych pociągach oraz wprowadzonej ZKA.

7. 08.07.2023, poc.. 87570/1 relacji Gorzów Wielkopolski – Międzyrzecz – Zbąszynek – Zielona Góra Główna (na odcinku Zbąszynek – Zielona Góra Główna po ZKA na odc. Gorzów Wielkopolski – Międzyrzecz – Zbąszynek) .: niezapewnienie odpowiedniego poziomu higieny poprzez:
- a) brak papieru toaletowego w toalecie w członie A;
 - b) przepełnione kosze na odpadki w toaletach członów A i D;
 - c) brudna podłoga toalet w członach A i D
- (§ 7, ust. 2, pkt. 1, lit. e umowy).

Ponadto w pojeździe ED78-014 odnotowano brak osłony na sprzęg.

Do niniejszego protokołu dołączono arkusz podsumowania kontroli wraz z dokumentacją fotograficzną.

Protokół sporządził:

Andrzej Kizimowicz

PRHEb.821.34.2023

Sprawozdanie dotyczące liczby i sposobu załatwienia otrzymanych skarg w związku z realizacją Przewozów w okresie od 11.12.2022 do 30.06.2023

Liczba wniosków skarg reklamacji złożonych	Liczba spraw rozpatrzonych:		Liczba skarg nierozpatrzonych
	pozytywnie	negatywnie	
wnioski - 21	21		
skargi - 61	39	21	1
reklamacje - 286	71	114	101

Suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań (zł)

1 146,08 zł

DYREKTOR

Krzysztof Piętko

Marzena Skubiszyńska
Dyrektor
T: 783 932 918
marzena.skubiszynska@polregio.pl



POLREGIO S.A.
Lubuski Zakład w Zielonej Górze
ul. Ułańska 3,
65-033 Zielona Góra

Nr pisma: PRHEb.821.10.2023
Sprawę prowadzi:
Natalia Warzocha
tel. 695 326 353

Zielona Góra, 30 marca 2023 r.



Pan
Sławomir Kotylak
Dyrektor
Departament Infrastruktury i Komunikacji
Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego

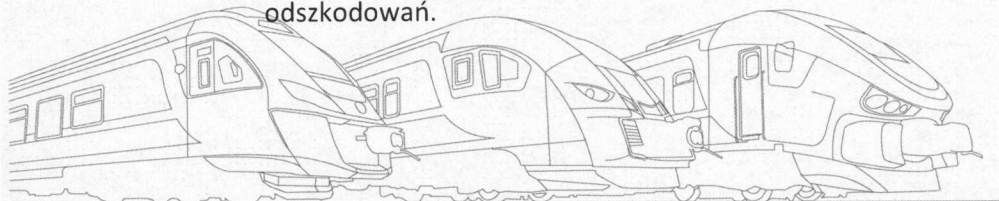
POLREGIO S.A. Lubuski Zakład w Zielonej Górze, zgodnie z par. 13 ust. 5 Umowy nr DG.I.8060.7.2020 o świadczenie usług publicznych w zakresie kolejowych przewozów pasażerskich przekazuje w załączeniu informacje o liczbie i sposobie załatwienia skarg i reklamacji w 2022 roku składanych przez pasażerów w związku z realizacją przewozów oraz informację o liczbie i wysokości przyznanych odszkodowań.

DYREKTOR

Marzena Skubiszyńska

Załącznik:

1. Zestawienie zbiorcze o liczbie i sposobie załatwienia skarg i reklamacji składanych przez pasażerów w związku z realizacją Przewozów oraz informacja o liczbie i wysokości przyznanych odszkodowań.



NIP: 526 25 57 278, REGON 017319719
Kapitał zakładowy: 616 242 600,00 PLN wpłacony w całości.
www.polregio.pl
KRS: 0000929422
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Ogólna ilość skarg i reklamacji od 12.12.2021 do 10.12.2022 skierowanych przez pasażerów
do Lubuskiego Zakładu POLREGIO w Zielonej Górze

Ogólna liczba otrzymanych spraw		Sposób załatwienia		Suma wypłaconych rekompensat/ odszkodowań (zł)
		Negatywnie	Pozytywnie	
Skargi	194	93	92	0
Reklamacje	897	330	247	4600,23


DYREKTOR
Marzena Skubiszyńska

Zielona Góra, 16 listopada 2023 r.

DG.I.0003.13.2023

**Pani
Anna Synowiec
Radna Województwa Lubuskiego**

Szanowna Pani Radna,

w uzupełnieniu do odpowiedzi na zapytanie z dnia 30.10.2023r. niniejszym przekazuję pismo z odpowiedzią na pytanie nr 6 udzieloną przez Dyrektora Lubuskiego Zakładu POLREGIO SA w Zielonej Górze.

Z poważaniem

z up. Marszałka Województwa

Arkadiusz Mieczyński

Z-ca Dyrektora Departamentu

Departament Infrastruktury i Komunikacji

[podpisano certyfikowanym podpisem elektronicznym]

Załączniki:

Pismo PRHE.074.34.2023 z 13.11.2023r.

Otrzymuje do wiadomości:

Biuro Sejmiku

Krzysztof Pawlak
Dyrektor
krzysztof.pawlak@polregio.pl



POLREGIO S.A.
Lubuski Zakład w Zielonej Górze
ul. Ułańska 3,
65-033 Zielona Góra

Nr pisma: PRHE.074.34.2023

Zielona Góra, 13 listopada 2023 r.

**Pan
Arkadiusz Mieczyski
Z-ca Dyrektora
Departamentu Infrastruktury i Komunikacji
Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego
w Zielonej Górze**

Szanowny Panie

W odpowiedzi na pismo DG.I.0003.13.2023 z dnia 9 listopada 2023r. w sprawie zapytania Radnej Województwa Lubuskiego Anny Synowiec, Lubuski Zakład POLREGIO w Zielonej Górze wyjaśnia co następuje:

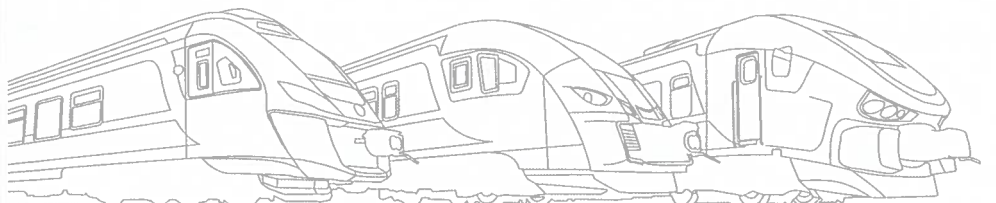
Brak sprawności taboru, w połączeniu z przejściowym ograniczeniem dostępności taboru rezerwowego, był podstawą złożenia w 2022 roku 886 reklamacji oraz 208 skarg w związku z odwołaniem pociągu. W 2023 roku było to analogicznie 1221 reklamacji oraz 332 skargi.

W ostatnich miesiącach Zakład podjął wszelkie możliwe działania celem poprawy jakości świadczonych usług przewozowych na lubuskich szlakach. Do ruchu przywracane są kolejne pojazdy. W najbliższym czasie do eksploatacji zostaną także włączone dwie nowo zakupione jednostki spalinowo – elektryczne FPS PLUS.

Sytuacja przewozowa jest systematycznie stabilizowana. Podkreślić należy, że od dnia 25 października br. nie odnotowano odwołań pociągów na newralgicznej dla północy regionu trasie Kostrzyn n/Odrą – Krzyż.

Wyrażamy nadzieję, że podjęte kompleksowo działania pozwolą trwale zapewnić właściwe parametry jakościowe, przywracając zaufanie pasażerów.


DYREKTOR
Krzysztof Pawlak



NIP: 526 25 57 278, REGON 017319719
Kapitał zakładowy: 616 242 600,00 PLN wpłacony w całości.
www.polregio.pl
KRS: 0000929422
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego