

Agentura Evropské unie pro železnice  
(European Union Agency for Railways)  
120 rue Marc Lefrancq  
F-59300 Valenciennes  
FRANCIE

Věc: Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v roce 2018 dopravcem METRANS Rail s.r.o.  
Annual service quality report in 2018 provided by METRANS Rail s.r.o.

Níže uvedená zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě je vynucena požadavkem §35, odst. 3 zákona 266/1994 Sb. o dráhách, v platném znění, a požadavkem článku 28, bod 2 nařízení EU č. 1371/2007.

Dopravce METRANS Rail s.r.o. provozoval v roce 2018 pravidelnou veřejnou drážní osobní dopravu historizujícího charakteru v České republice na regionální dráze Tanvald-Harrachov dle jízdního řádu zveřejněného provozovatelem dráhy SŽDC s.o. pro Železniční společnost Tanvald, o.p.s.

Dopravce METRANS Rail s.r.o. provozoval v roce 2018 nepravidelnou a neveřejnou drážní osobní dopravu charterového charakteru dle požadavků zákazníků na celém území České republiky.

#### INFORMACE A PŘEPRAVNÍ DOKLADY

Informace o cestování jsou zákazníkům a zájemcům o přepravu poskytovány u pravidelných vlaků na základě legislativní povinnosti zveřejněním jízdního řádu dle §22, odst. 1 zákona 266/1994 Sb. o dráhách a zveřejněním relevantních informací včetně tarifních a smluvních přepravních podmínek na internetových stránkách [www.zubacka.cz](http://www.zubacka.cz). Informace o jízdách vlaků veřejné osobní dopravy jsou rovněž přístupné v celostátním informačním systému (CIS) na základě dat spravovaných Ministerstvem dopravy ČR. Všechny informace jsou zároveň k dispozici v informačních centrech v zájmové oblasti provozování veřejné drážní osobní dopravy (Liberecký kraj) a k nahlédnutí v sídle firmy. U vlaků neveřejných je informační rozsah a obsah na straně zadavatele přepravy.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace jsou dopravcem zprostředkovávány na základě požadavků zadavatelů přeprav a z podkladů provozovatele dráhy pro jednotlivé železniční stanice. Informace jsou dále poskytovány v sídle společnosti.

Přepravní doklady pro veřejné vlaky dle pravidelného jízdního řádu jsou prodávány v určených předprodejích, popř. přímo ve vlaku bez přírážky.

#### PŘESNOST DOPRAVNÍCH SPOJŮ A OBECNÉ ZÁSADY POSTUPU V PŘÍPADĚ PROVOZNÍCH MIMOŘÁDNOSTÍ

Zpoždění veřejných osobních vlaků dopravce nepřesáhlo 10 minut a bylo způsobeno vlivy mimo pravomoc dopravce (zpoždění ostatních spojů, technické závady dráhy, výluková a stavební činnost). U vlaků neveřejné drážní osobní dopravy se případná dodatečná odchylka od naplánovaného jízdního řádu řídila požadavkem objednatele po konzultaci možných řešení s ním.

O zpoždění vlaků byli cestující vhodným způsobem informováni (doprovodem vlaku a rozhlasem), náhradní autobusová doprava nemusela být zavedena.

#### ODŘEKNUTÍ DOPRAVNÍCH SPOJŮ

V roce 2018 nedošlo k odřeknutí vlaků osobní dopravy z provozních příčin na straně dopravce. Rovněž nebyla požadována ani vyplacena žádná kompenzace za takto odřeknuté vlaky.

#### ČISTOTA ŽELEZNIČNÍCH VOZŮ A ZAŘÍZENÍ ŽELEZNIČNÍCH STANIC

Soupravy vlaků METRANS Rail s.r.o. jsou pravidelně uklízeny a čištěny před odjezdem z výchozí stanice podle předepsaného postupu. Běžný úklid (vynesení odpadků, čistota WC) je prováděn podle možnosti v nácestných a obratových stanicích.

Vlaky drážní osobní dopravy dopravce METRANS Rail s.r.o. jsou vedeny přes železniční stanice ve vlastnictví dalších subjektů, zejména Českých drah a.s. a SŽDC, s.o., které zajišťují čistotu a funkčnost zařízení železničních stanic pro drážní osobní dopravu ve své režii. V případě zjištění nedostatků jsou tito provozovatelé dopravcem vyrozuměni pro zjednání nápravy. Podle možností jsou drobné nedostatky v těchto stanicích, vznikající působením cestujících z vlaků dopravce (přeplněné odpadkové koše, rozlité nápoje) odstraňovány též personálem dopravce.

#### PRŮZKUM SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

Doprovce provádí průzkum spokojenosti zákazníků veřejné drážní osobní dopravy namátkovými dotazníkovými akcemi a trvale ve vazbě na Muzeum ozubnicové dráhy ve stanici Kořenov. Z průzkumů vyplývá odpovídající rozsah turistického provozu, doplňkových služeb a vyhovující stav drážních vozidel s ohledem na nostalgický charakter provozu.

IČO: 263 61 485

DIČ (VAT-Id.): CZ26361485

U nepravidelné drážní osobní dopravy probíhá přímá zpětná vazba mezi dopravcem a zadavatelem přepravy.

V rámci kontrolního systému společnosti proběhla v roce 2018 dvě namátkové kontroly kvality poskytování přepravních služeb, tyto skončily bez zjištění závažných nedostatků.

#### VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, VRÁCENÍ PŘEPRAVNÉHO A ODŠKODNĚNÍ V PŘÍPADĚ NEDODRŽENÍ NOREM KVALITY SLUŽEB

V roce 2018 neobdržel dopravce žádnou stížnost cestujících na nedodržení norem kvality služeb. Při vlastních prověrkách dopravce bylo zjištěno limitní vytížení některých spojů, které bude do budoucna dále sledováno a v případě přepřehování souprav dojde k jejich operativnímu posílení s ohledem na možnosti provozovatele a vlastníků vozidel.

#### POMOC POSKYTNUTÁ ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝM OSOBÁM A OSOBÁM S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE

Doprovce METRANS Rail s.r.o. v roce 2018 neřešil žádnou žádost o asistenci při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Vzhledem k nostalgickému charakteru veřejné drážní osobní dopravy (historická vozidla bez úprav pro bezbariérový vstup a pohyb) je u těchto spojů trvale zajištěna osobní asistence doprovodem vlaku pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace (zejména cestující s tělesným postižením, cestující s dětskými kočárky, slabozrací).

Souběžně je v železničních stanicích poskytována pomoc těmto cestujícím ze strany vlastníka prostor pro cestující v železniční stanici, popř. provozovatele dráhy, a to jak osobní asistencí, tak postupnými úpravami pro bezbariérový pohyb a úpravou orientačních systémů.

#### KONTAKTNÍ ÚDAJE NA DOPRAVCE

Název společnosti: METRANS Rail s.r.o.

Zkratka společnosti: MTR

Stát: CZ

Sídlo: Podleská 926/5, Praha 10

Email: [info@metransrail.eu](mailto:info@metransrail.eu)

V Praze dne 21.6.2019

Martin Hořínek  
jednatel METRANS Rail s.r.o.

Na vědomí: Drážní úřad, Wilsonova 300/8, Praha (datovou zprávou)

Telefon: +420 267 293 591

Fax: +420 267 293 893

Email: [info@metransrail.eu](mailto:info@metransrail.eu)