



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Departament Infrastruktury

KIN.411.003.02.2021

Pan Marek Chraniuk
Prezes Zarządu
PKP Intercity S.A.
Al. Jerozolimskie 142 A,
02-305 Warszawa

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I/21/003 - Formułowanie i przestrzeganie przez Ministra Infrastruktury oraz PKP Intercity S.A. warunków umów o świadczenie usług kolejowego przewozu międzywojewódzkiego i międzynarodowego o charakterze dalekobieżnym.

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	PKP Intercity S.A. (dalej: Spółka) Al. Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Marek Chraniuk, Prezes Zarządu od 10 marca 2016 r. (akta kontroli str. 7-19)
Zakres przedmiotowy kontroli	1. Działania PKP Intercity S.A. w celu realizacji umów o świadczenie usług publicznych w zakresie dalekobieżnych kolejowych przewozów pasażerskich. 2. Działania PKP Intercity S.A. przeciwdziałające nakładaniu kar umownych przewidzianych umowami o świadczenie usług publicznych w zakresie dalekobieżnych kolejowych przewozów pasażerskich.
Okres objęty kontrolą	Od 1 stycznia 2020 r. – do dnia zakończenia kontroli, z uwzględnieniem faktów i dowodów wykraczających poza ten okres, a mających znaczenie dla badanej działalności.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ¹ .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Infrastruktury
Kontrolerzy	1. Kinga Poprzycka-Harczuk, główny specjalista kp., upoważnienie do kontroli nr KIN/77/2021 z 24 listopada 2021 r. 2. Maria Rainczuk, specjalista kp., upoważnienie do kontroli nr KIN/75/2021 z 24 listopada 2021 r. 3. Tomasz Biczuk, doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli nr KIN/76/2021 z 24 listopada 2021 r. (akta kontroli str. 1-6)

¹ Dz. U. z 2022 r. poz. 623, dalej: ustawa o NIK.

II. Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

PKP Intercity S.A. nie wywiązywała się w pełni z postanowień umów o świadczenie usług publicznych, zawartych z ministrem właściwym do spraw transportu, w zakresie międzywojewódzkich i międzynarodowych kolejowych przewozów pasażerskich. Nie zapewniała podróżnym, w tym osobom z niepełnosprawnością, ustalonej w umowach jakości przewozów, zwłaszcza w zakresie dotyczącym punktualności, komfortu podróżowania oraz należytej obsługi.

W latach 2020-2022 (do dnia zakończenia kontroli) Spółka na podstawie Umów Ramowych oraz Umów Rocznych (dalej: Umowy PSC)³ wykonywała zadania polegające na świadczeniu usług publicznych w zakresie międzywojewódzkich i międzynarodowych kolejowych przewozów pasażerskich. Umowami PSC Spółka była zobowiązana do zapewnienia podróżnym odpowiedniej jakości usług, m.in. w zakresie bezpieczeństwa, wygody i higieny podróżowania, w tym z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnością.

Przyjęte do stosowania w Spółce regulacje wewnętrzne szczegółowo precyzowały kwestie dotyczące bezpieczeństwa i jakości świadczonych usług przewozowych.

Ogłoszenie stanu epidemii na obszarze kraju w 2020 r., w związku z zakażeniami wirusem SARS-CoV-2, skutkowało wprowadzeniem w kontrolowanym okresie m.in. czasowych ograniczeń dotyczących przemieszczania się. Powyższe uwarunkowania spowodowały zmniejszenie liczby pasażerów przewożonych pociągami uruchamianymi przez Spółkę. W ramach połączeń międzywojewódzkich i międzynarodowych w 2021 r. Spółka przewiozła ogółem 31 702 916 pasażerów (83,2% planu), a w 2020 r. 23 571 761 pasażerów (52,0% planu), a w 2019 r. - ogółem 41 691 937 pasażerów.

Nie wszystkie realizowane przez Spółkę usługi w zakresie międzywojewódzkich i międzynarodowych kolejowych przewozów pasażerskich były wykonywane w sposób rzetelny i zgodny z warunkami Umów PSC. Spółka nie w pełni wywiązywała się z obowiązku zapewnienia pasażerom ustalonych w umowach rocznych składów pociągów oraz wymaganego poziomu punktualności pociągów. Występowały też przypadki przepełnienia składów pociągów.

W 2021 r. nieprawidłowe zestawienia składów dotyczyły 1861 wagonów, a w 2020 r. - 1037 pociągów⁴. W kontrolowanym okresie odnotowano brak: 1444 wagonów gastronomicznych, 1412 wagonów z miejscami dla osób niepełnosprawnych i na wózkach, 98 wagonów z miejscami w 1 klasie. W 2019 r. nieprawidłowo zestawiono składy 2276 pociągów.

Średnia punktualność pociągów Spółki w 2021 r. wyniosła 88,68% i była niższa o 4,67 pp. w porównaniu do średniej punktualności w 2020 r. oraz była wyższa o 1,8 pp. od średniej punktualności pociągów w 2019 r.

W 2021 r. 123 pociągi międzynarodowe i międzywojewódzkie nie osiągnęły poziomu 75% punktualności kwalifikowanej na odejściu z pierwszej stacji handlowej, a 994 na przybyciu do ostatniej stacji handlowej. Ww. poziomu punktualności na przybyciu w 2020 r. nie osiągnęło 28 pociągów, a w 2019 r. – 87 pociągów. Umowy PSC do 2020 r. nie zobowiązywały PKP Intercity S.A. do ewidencjonowania i przekazywania ministrowi właściwemu do spraw transportu danych odnośnie opóźnień na odejściu pociągu.

² Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

³ Z języka angielskiego: Public Service Contract.

⁴ Zgodnie z Umowami PSC do 2020 r. podawano liczbę pociągów (nie wagonów).

W 2021 r. odnotowano 353 przypadki przepełnień pociągów międzywojewódzkich i 99 przepełnień pociągów międzynarodowych⁵. W 2020 r. stwierdzono 198 przepełnień pociągów międzywojewódzkich⁶, a w 2019 r. 1129 takie przypadki.

W kontrolowanym okresie Spółka nienależycie wykonywała usługi w zakresie utrzymania czystości taboru kolejowego, gastronomii oraz obsługi w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia w pociągach objętych Umowami PSC.

W latach 2020-2021 odnotowano wzrost liczby skarg i reklamacji kierowanych do Spółki na jakość usług przewozowych. W 2021 r. wpłynęło 1458 skarg i 47 146 reklamacji, a w 2020 r. 873 skarg i 17 897 reklamacji. Oznacza to wzrost w 2021 r. odpowiednio skarg o 67%, a reklamacji o 163,4%. Odnotowano również wzrost liczby skarg i reklamacji kierowanych do Spółki w porównaniu do liczby pasażerów przewiezionych w danym roku⁷, w 2021 r. było to 0,14%, a w 2020 r. 0,07%.

W 2021 r. Spółka uznała za zasadne 32 690 reklamacje (69,3% otrzymanych reklamacji w tym roku), a w 2020 r. – 12 142 reklamacje (67,8%). W zakresie przewozów realizowanych na podstawie Umów PSC, w 2020 r. wpłynęło 295 skarg i 13 040 reklamacji, a pasażerom wypłacono odszkodowania w kwocie 347,8 tys. zł⁸.

Badanie satysfakcji pasażerów, przeprowadzone przez Spółkę w październiku 2021 r. wykazało, że zmniejszył się poziom satysfakcji w porównaniu do 2020 r. Ogólna satysfakcja pasażerów z podróży pociągami TLK⁹ wyniosła 62% i była niższa o 2 pp. w porównaniu z 2020 r. (64%), a w przypadku pociągów IC¹⁰ 73%, tj. była niższa o 6 pp. niż w 2020 r. (79%). Spadek satysfakcji dotyczył komfortu przejazdu, czystości w wagonie oraz wygody zakupu biletu.

W okresie objętym kontrolą, z uwagi na nienależyte wywiązywanie się Spółki z umów o świadczenie usług publicznych, w zakresie międzywojewódzkich i międzynarodowych kolejowych przewozów pasażerskich, minister właściwy do spraw transportu nałożył na Spółkę kary umowne w łącznej kwocie 23 499,7 tys. zł, w tym 21 298,1 tys. zł w 2021 r. i 2 201,6 tys. zł w 2020 r. Prawie dziesięciokrotny wzrost kwoty kar w 2021 r. spowodowany był zmianą zasad ich naliczania w Umowie Ramowej z 31 grudnia 2020 r. Spółka terminowo uiszczała kwoty należne z tytułu kar.

⁵ Od 2021 r. w sprawozdawczości przekazywanej do MI przepełnienia pociągów liczone są od 2 i kolejnego przypadku, a nie jak poprzednio od 3 przypadku.

⁶ Do 2020 r. sprawozdania z przepełnień pociągów przekazywane do MI dotyczyły wyłącznie pociągów międzywojewódzkich.

⁷ Dotyczy wszystkich przewozów wykonywanych przez Spółkę, w tym na podstawie Umów PSC.

⁸ Dane za 2021 r. były w trakcie opracowywania.

⁹ Pociąg kategorii Twoje Linie Kolejowe.

¹⁰ Pociąg kategorii Intercity.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowe¹¹ kontrolowanej działalności

OBSZAR

Działania PKP Intercity S.A. w celu realizacji umów o świadczenie usług publicznych w zakresie dalekobieżnych kolejowych przewozów pasażerskich oraz działania przeciwdziałające nakładaniu kar przewidzianych w tych umowach.

Opis stanu faktycznego

1. Działania PKP Intercity S.A. w celu realizacji umów o świadczenie usług publicznych w zakresie dalekobieżnych kolejowych przewozów pasażerskich.

1.1. Pomiędzy Ministrem Infrastruktury, działającym w imieniu i na rzecz Skarbu Państwa, a PKP Intercity S.A. 25 lutego 2011 r. została zawarta¹² na okres 10 lat¹³ Umowa Ramowa o świadczenie usług publicznych w zakresie międzywojewódzkich kolejowych przewozów pasażerskich (dalej: Umowa Ramowa). Powyższa umowa obejmowała swym zakresem wszystkie elementy wyszczególnione w art. 25 ust. 3 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym¹⁴ (dalej: ustawa o ptz).

Umowa Ramowa była dziesięciokrotnie zmieniana¹⁵. Zgodnie z Umową Spółka zobowiązała się do wykonywania powierzonego zadania¹⁶ na warunkach w niej określonych i w obowiązującej w danym okresie Umowie Rocznej oraz zgodnie z obowiązującym prawem. W zamian za świadczenie usług publicznych Minister Infrastruktury zobowiązał się do wypłacania Spółce rekompensaty za realizację tych zadań na warunkach określonych w Umowie Ramowej. Spółka zobowiązała się m.in. do zapewnienia określonej w Umowie jakości obsługi pasażerów pod względem punktualności, regularności, komfortu podróży, zewnętrznej i wewnętrznej czystości taboru, właściwego i czytelnego oznakowania taboru, w tym z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych (pkt 3.1 lit. i). W Umowie Ramowej określone zostały zasady wykonywania zadania, w tym parametry jakościowe (pkt 4.2.), zgodnie z którymi Spółka zobowiązana została do zapewnienia podróży bezpiecznych, wygodnych i higienicznych warunków podróżowania oraz należytej obsługi (w tym osób niepełnosprawnych) w zakresie

¹¹ Oceny cząstkowe to oceny działalności w poszczególnych obszarach badań kontrolnych. Ocena cząstkowa może być sformułowana jako ocena pozytywna, ocena negatywna albo ocena w formie opisowej.

¹² Na podstawie art. 40a ust. 3 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1984 ze zm.) – przepis utracił moc obowiązywania z dniem 1 marca 2011 r. oraz rozporządzenia (WE) Nr 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. w sprawie usług publicznych w zakresie kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego oraz uchylającego Rozporządzenie Rady (EWG) Nr 1191/69 i (EWG) 1107/70 (Dz. U. UE L z 3 grudnia 2007 r., str. 1, Nr 315.1.).

¹³ Od dnia podpisania Umowy.

¹⁴ Dz. U. z 2021 r. poz. 1371 ze zm.

¹⁵ W umowie dokonano zmian na podstawie aneksu: nr 1 z 30 maja 2011 r., nr 2 z 11 lipca 2011 r., nr 3 z 27 marca 2012 r., nr 4 z 02 października 2013 r., nr 5 z 22 maja 2014 r., nr 6 z 17 kwietnia 2015 r., nr 7 z 9 października 2015 r., nr 8 z 9 grudnia 2016 r., nr 9 z 15 października 2018 r., nr 10 z 18 grudnia 2020 r.

¹⁶ Oznacza wykonywanie przez Przewoźnika na podstawie i w zakresie niniejszej Umowy, obowiązującej w danym okresie Umowy Rocznej oraz zgodnie z obowiązującym Rozkładem Jazdy Pociągów i przy zachowaniu uzgodnionych parametrów jakościowych międzywojewódzkie kolejowe przewozy pasażerskie pociągami krajowymi, w których:

a) w wagonach z miejscami do siedzenia dopuszcza się stosowanie Rezerwacji lub Rezerwacji Fakultatywnej w okresie i pociągach wskazanych w Umowie Rocznej;

b) w wagonach sypialnych lub z miejscami do leżenia obowiązuje Rezerwacja.

W ramach Zadania kursować będą pociągi w porze dziennej, nocnej oraz sezonowe – w wybranych okresach, tj. wakacji letnich, ferii zimowych, Świąt Bożego Narodzenia i Wielkanocy, w długie weekendy oraz w dodatkowe dni ustawowo wolne od pracy.

bezpieczeństwa podróżowania¹⁷, wygody podróżowania¹⁸, zachowania warunków higieny¹⁹ oraz podniesienia jakości usług²⁰. Wymagania jakościowe oraz normy i parametry jakościowe zadania określone zostały w załącznikach nr 5 i 5.1 do Umowy.

Z tytułu zawinonego niewykonania lub nienależytego wykonania Umów PSC przez Spółkę, minister właściwy ds. transportu, zgodnie z postanowieniami tych umów²¹, był uprawniony do nakładania kar umownych.

(akta kontroli str. 20-31)

Minister Infrastruktury 31 grudnia 2020 r. zawarł z PKP Intercity S.A.²² nową Umowę Ramową. Przedmiotem tej umowy było świadczenie usług publicznych w zakresie pasażerskiego międzywojewódzkiego i międzynarodowego transportu kolejowego. Umowę podpisano w zakresie zgodnym z wymogami art. 25 ust. 3 ustawy o ptz. Spółka zobowiązała się w niej do wykonywania przedmiotu umowy na warunkach określonych w niej i w obowiązującej w danym okresie Umowie Rocznej oraz zgodnie z obowiązującym prawem, natomiast Minister Infrastruktury zobowiązał się do wypłaty należnej rekompensaty. Umowa została zawarta na okres od 1 stycznia 2021 r. do ostatniego dnia obowiązywania Rozkładu Jazdy Pociągów na lata 2029/2030.

Wymagania jakościowe dotyczące realizacji zadań będących przedmiotem nowej Umowy i poszczególnych Umów Rocznych oraz katalog wskaźników oceny usług kolejowych określone zostały w załącznikach nr 5 i 5.1 do tej Umowy.

W treści Umowy w porównaniu do Umowy Ramowej z 25 lutego 2011 r. m.in.:

- dodano połączenia międzynarodowe;
- rozszerzono katalog wymagań jakościowych w zakresie bezpieczeństwa i komfortu podróżowania (w tym usług gastronomicznych i ochrony), zestawienia składów pociągów (wprowadzono rozliczanie za każdy wagon, a nie jak

¹⁷ Podstawienia składu pociągu do realizacji przewozów spełniającego wymagania instrukcji o prowadzeniu ruchu Ir- 1 (R-1), zestawionego z taboru posiadającego świadectwo dopuszczenia typu pojazdu kolejowego do eksploatacji oraz aktualne Świadectwo sprawności technicznej; zapewnienie taboru spełniającego wymogi ochrony ppoż. i umożliwiającego ewakuację podróżnych w sytuacjach kryzysowych; w przypadku podstawienia taboru konstrukcyjnie posiadającego blokady drzwi wejściowych - zapewnienia sprawnej blokady; zapewnienia sprawności hamulca bezpieczeństwa tak, aby był dostępny dla podróżnych; oczyszczania z lodu i śniegu stopni wejściowych do pociągów.

¹⁸ Zapewnienia sprawnie działającego oświetlenia wnętrza pociągu oraz jego włączanie przez obsługę pociągu w zależności od pory dnia oraz warunków pogodowych; utrzymywania w sprawności systemu ogrzewania w wagonach, którego włączenie realizuje obsługa pociągu, a w okresach niskich temperatur podstawianie taboru podgrzanego; zapewnienia podróżnym informacji wizualnej lub megafonowej, a w przypadku jej braku informacji udzielanej przez obsługę pociągu; miejsca na bagaż; miejsca na składowanie odpadków i śmieci; sprawnego węzła sanitarnego zaopatrzonego w papier toaletowy, ręczniki papierowe lub sprawną suszarkę, mydło i wodę; wyznaczenia i oznakowania miejsc dla podróżnych niepełnosprawnych, z małymi dziećmi i kobiet z widoczną ciążą; zestawienia składów pociągów z wagonów wskazanych w Umowie Rocznej.

¹⁹ Podstawienia pociągu do realizacji przewozów w stanie czystym zgodnie z przepisami RIC (Umowa o wymianie i użytkowaniu wagonów pasażerskich w komunikacji międzynarodowej. Biuletyn PKP z 2001 r. nr 10 poz. 34); podstawienia pociągu do realizacji przewozów z pełnym wyposażeniem węzłów sanitarnych; w przypadkach szczególnych, Przewoźnik zobowiązuje się do dezynfekcji, dezynsekcji i deratyzacji.

²⁰ Umożliwienia korzystania podczas podróży z usług gastronomicznych poprzez zapewnienie w pociągach wskazanych w Umowie Rocznej wagonów restauracyjnych bądź barowych.

²¹ Pkt 6.6 wraz z załącznikiem nr 8 Umowy Ramowej z 25 lutego 2011 r. oraz paragraf 8 wraz z załącznikiem nr 11 Umowy Ramowej z 31 grudnia 2020 r. Pkt. 1.6 wraz z załącznikiem nr 7 umowy Rocznej Międzywojewódzkiej z 1 kwietnia 2020 r. i paragrafu 7 wraz z załącznikiem nr 12 Umowy Rocznej Międzywojewódzkiej z 1 kwietnia 2020 r. oraz pkt 1.6 wraz z załącznikiem nr 6 Umowy Rocznej z dnia 29 kwietnia 2021 r.

²² Na podstawie art. 22 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2021 poz. 1371) oraz art. 5 ust. 6 rozporządzenia (WE) Nr 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. w sprawie usług publicznych w zakresie kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego oraz uchylającego Rozporządzenie Rady (EWG) Nr 1191/69 i (EWG) 1107/70 (Dz. U. UE L z 3 grudnia 2007 r., str. 1, Nr 315.1.).

dotychczas za cały skład), utrzymania czystości, dystrybucji biletów, punktualności (liczonej na odejściu pociągu z pierwszej stacji handlowej i przybyciu do ostatniej stacji handlowej na terenie kraju)²³, personelu (wyglądu zewnętrznego, postawy, sposobu komunikowania się z podróżnymi oraz sposobu zachowania pracowników front-line i infolinii), obsługi podróżnych (m.in. usługa pomocy/asysty osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej), zapewnienia informacji podróżnym;

- za przepełnienie składów pociągów przyjęto przynajmniej dwukrotne stwierdzenie tego faktu w danym miesiącu²⁴, wcześniej trzykrotne w danym miesiącu;
- dodano katalog wskaźników oceny jakości usług kolejowych związanych z dostępnością transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością²⁵, wskaźników dotyczących realizacji procesu przewozowego²⁶, wskaźników związanych z usługami i jakością obsługi klienta²⁷;
- zmieniono definicję Punktualności kwalifikowanej poprzez obniżenie dozwolonego progu opóźnienia z 10 minut do 6 minut.

(akta kontroli str. 20-31)

W dniu 1 kwietnia 2020 r. została zawarta²⁸ umowa pomiędzy Ministrem Infrastruktury a PKP Intercity S.A., której przedmiotem było świadczenie usług publicznych w zakresie międzynarodowego pasażerskiego transportu kolejowego (dalej: Umowa Roczna Międzynarodowa). Spółka zobowiązała się w niej do wykonywania, w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r., na terenie całego kraju międzynarodowych kolejowych przewozów pasażerskich, a także zapewnienia podróżnym bezpiecznych, wygodnych i higienicznych warunków podróżowania oraz należytej obsługi, w tym w szczególności należytej obsługi osób z niepełnosprawnością²⁹. Wymagania jakościowe oraz normy i parametry jakościowe powierzonego zadania określone zostały w załączniku nr 11 do tej umowy.

(akta kontroli str. 25-31, 111-134, 135-148)

Zgodnie z postanowieniami Umów Ramowych z 25 lutego 2011 r.³⁰ i z 31 grudnia 2020 r.³¹, w celu ustalenia szczegółowych warunków wykonywania zadań na okres danego roku budżetowego, Minister Infrastruktury w kontrolowanym okresie zawarł z PKP Intercity S.A. Umowy Roczne w zakresie kolejowych przewozów pasażerskich, tj. umowę z:

²³ Według Umowy Ramowej z 25 lutego 2011 r. miernikiem punktualności było przybycie pociągu do ostatniej stacji handlowej na terenie kraju.

²⁴ Zgodnie z katalogiem kar i ich taryfikatorem, przyjętym w załączniku nr 11 do Umowy Ramowej, za przepełnienie przyjęto każdy pociąg przy zestawieniu pociągu o liczbie miejsc:
– rekomendowanej lub większej niż rekomendowana w Umowie rocznej – kara w wysokości 40% średniego przychodu na pociąg uzyskanego w okresie 9 miesięcy roku poprzedniego,
– niższej niż rekomendowana w Umowie rocznej – kara w wysokości 60% ww. średniego przychodu.

²⁵ Wskaźnik uruchamianych pociągów dostosowanych do przewozu osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

²⁶ Punktualność i Punktualność Kwalifikowana na odejściu dla pierwszej i na przybyciu dla ostatniej stacji handlowej na terenie kraju.

²⁷ Funkcjonalności i niezawodności systemu internetowej sprzedaży biletów oraz sieciowego wykorzystania prędkości dopuszczalnej.

²⁸ Na podstawie art. 22 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2021 poz. 1371) oraz art. 5 ust. 6 rozporządzenia (WE) Nr 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. w sprawie usług publicznych w zakresie kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego oraz uchylającego Rozporządzenie Rady (EWG) Nr 1191/69 i (EWG) 1107/70 (Dz. U. UE L z 3 grudnia 2007 r., str. 1, Nr 315.1.).

²⁹ § 3 pkt 24.

³⁰ Pkt 5.1.

³¹ §5 ust. 1.

- 1 kwietnia 2020 r., na okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r. (przewozy międzywojewódzkie),
- 29 kwietnia 2021 r., na okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 r. (przewozy międzywojewódzkie i międzynarodowe).

Treść każdej z powyższych umów rocznych odpowiadała konspektowi umowy, określone w załączniku do umów ramowych³².

(akta kontroli str. 20-31, 135-148)

W umowie Ramowej z 25 lutego 2011 r. strony zobowiązały się do podjęcia negocjacji dotyczących zawarcia Umowy Rocznej na nadchodzący rok budżetowy do końca czerwca danego roku. W Umowie Ramowej przyjęto, że nie później niż w terminie jednego miesiąca przed rozpoczęciem kolejnego roku budżetowego, strony zobowiązane są do uzgodnienia Umowy Rocznej na kolejny rok budżetowy. Projekt Umowy Rocznej na 2020 r., w zakresie międzywojewódzkich kolejowych przewozów pasażerskich, przekazany został przez dyrektora Biura Rozwoju Oferty i Produktów PKP Intercity S.A. do Departamentu Kolejnictwa Ministerstwa Infrastruktury 12 listopada 2019 r.³³, a na 2021 r. – 27 listopada 2020 r.³⁴ Umowa Roczna na 2020 r. została podpisana 1 kwietnia 2020 r., a na 2021 r. dopiero 29 kwietnia 2021 r., tj. trzy i prawie cztery miesiące po rozpoczęciu roku, którego dotyczyły.

W Umowie Ramowej z 31 grudnia 2020 r. strony zobowiązały się do podjęcia negocjacji dotyczących zawarcia Umowy Rocznej na nadchodzący rok budżetowy do końca października danego roku. Projekt Umowy Rocznej na 2022 r. przekazany został do Ministerstwa Infrastruktury 3 listopada 2021 r.³⁵ Do dnia zakończenia kontroli nie podpisano tej umowy.

W celu zawarcia Umowy Rocznej Międzynarodowej na 2020 r., Prezes Spółki 18 marca 2019 r.³⁶ wystąpił do Ministra Infrastruktury o wydanie „Oświadczenia Organizatora” stanowiącego deklarację o planowanym objęciu wskazanych pociągów międzynarodowych umową o świadczenie usług publicznych na 2020 r. Minister Infrastruktury złożył powyższe oświadczenie³⁷ 22 marca 2019 r.³⁸ Departament Kolejnictwa Ministerstwa Infrastruktury 17 lipca 2019 r. poinformował Spółkę o wstępnych kwotach dotacji na międzywojewódzkie i międzynarodowe kolejowe przewozy pasażerskie na lata 2020-2022. Spółka 12 listopada 2019 r. przekazała do Ministerstwa Infrastruktury projekt Umowy Rocznej o świadczenie usług publicznych w zakresie międzynarodowych kolejowych przewozów pasażerskich w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r. Umowa została zawarta 1 kwietnia 2020 r.

(akta kontroli str. 127-132, 149-178)

1.2. Umowy PSC obowiązujące w kontrolowanym okresie zobowiązywały Spółkę m.in. do zapewnienia określonej w nich jakości obsługi pasażerów pod względem punktualności, regularności, komfortu podróży, zewnętrznej i wewnętrznej czystości taboru, właściwego i czytelnego oznakowania taboru, w tym z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych.

³² Załącznik nr 10 do Umowy Ramowej z 25 lutego 2011 r. oraz załącznik nr 14 do Umowy Ramowej z 31 grudnia 2020 r.

³³ Pismo znak: BBPP3f-070-109/2019.

³⁴ Pismo znak: BBPP3f-070-114/2020.

³⁵ Pismo znak: BBPP3C-070-224/2021.

³⁶ Pismo znak: BBPP3-070-068/2019.

³⁷ Na podstawie art. 29d ust. 4 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1984 ze zm.).

³⁸ Pismo znak: DTK-8.3117.22.2019.

Z tytułu zawinonego niewykonania lub nienależytego wykonania Umów PSC przez Spółkę, minister właściwy ds. transportu był uprawniony do nakładania kar umownych³⁹.

W Spółce obowiązywały wewnętrzne regulacje dotyczące zapewnienia jakości oferowanych usług oraz bezpieczeństwa i wygody podróżowania, w tym m.in. w zakresie: realizacji przewozów, rozkładu jazdy pociągów, standardów obsługi podróżnego, rozpatrywania skarg i reklamacji klientów, kontroli pracowników Front-line⁴⁰, zapewnienia sprawności technicznej taboru kolejowego, zadań i obowiązków drużyn konduktorskich oraz rewidenta taboru kolejowego.

(akta kontroli str. 20-24, 32-110)

1.3. Wystąpienie stanu epidemii na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, spowodowane zakażeniami wirusem SARS-CoV-2, skutkowało w kontrolowanym okresie ustanowieniem określonych ograniczeń, nakazów i zakazów⁴¹, w tym czasowych ograniczeń dotyczących przemieszczania się. W latach 2020-2021 odnotowano znaczący spadek liczby pasażerów przewożonych przez Spółkę.

Według danych Spółki w 2021 r., w ramach połączeń międzywojewódzkich i międzynarodowych, uruchomiono ogółem 113 939 pociągów, tj. 94,5% zaplanowanych w Umowie Rocznej, w tym 102 271 pociągów w ramach połączeń międzywojewódzkich (96,0% planu) oraz 11 668 pociągów na trasach międzynarodowych (82,6% planu). W 2021 r. przewieziono ogółem 31 702 916 pasażerów (83,2% planu), w tym w ramach połączeń międzywojewódzkich 30 131 028 osób (86,1%) oraz połączeń międzynarodowych 1 571 888 osób (50,4% planu). W 2020 r. uruchomiono ogółem 105 832 pociągi (80,3% planu), w tym 96 385 pociągów w ramach połączeń międzywojewódzkich (83% planu) oraz 9 447 pociągów na trasach międzynarodowych (60,3% planu). W 2020 r. przewieziono ogółem 23 571 761 pasażerów (52,0% planu), w tym w ramach połączeń międzywojewódzkich 22 213 595 osób (52,2%) oraz połączeń międzynarodowych 1 358 166 osób (48,8%).

W 2019 r. uruchomiono ogółem 112 616 pociągów, w tym 99 755 pociągów w ramach połączeń międzywojewódzkich i 12 861 pociągów na trasach międzynarodowych. Przewieziono ogółem 41 691 937 osób, w tym w ramach

³⁹ Pkt 6.6 wraz z załącznikiem nr 8 Umowy Ramowej z 25 lutego 2011 r. oraz paragraf 8 wraz z załącznikiem nr 11 Umowy Ramowej z 31 grudnia 2020 r. Pkt. 1.6 wraz z załącznikiem nr 7 umowy Rocznej Międzywojewódzkiej z 1 kwietnia 2020 r. i paragrafu 7 wraz z załącznikiem nr 12 Umowy Rocznej Międzynarodowej z 1 kwietnia 2020 r. oraz pkt 1.6 wraz z załącznikiem nr 6 Umowy Rocznej z dnia 29 kwietnia 2021 r.

⁴⁰ Pracownicy Front-line – osoby zatrudnione na stanowiskach bezpośrednio związanych z odprawą/obsługą podróżnych (kierownicy pociągów, konduktorzy, kasjerzy, informatorzy, doradcy klienta).

⁴¹ Na podstawie rozporządzeń Rady Ministrów w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii, tj. z dnia: 31 marca 2020 r. (Dz. U. poz. 566, ze zm. utrata mocy obowiązywania z dniem 10 kwietnia 2020 r.), 10 kwietnia 2020 r. (Dz. U. poz. 658, ze zm. utrata mocy obowiązywania z dniem 19 kwietnia 2020 r.), 19 kwietnia 2020 r. (Dz. U. poz. 697, ze zm. utrata mocy obowiązywania z dniem 2 maja 2020 r.), 2 maja 2020 r. (Dz. U. poz. 792, ze zm. – utrata mocy obowiązywania z dniem 16 maja 2020 r.), 16 maja 2020 r. (Dz. U. poz. 878, ze zm. – utrata mocy obowiązywania z dniem 30 maja 2020 r.), 29 maja 2020 r. (Dz. U. poz. 964, ze zm. – utrata mocy obowiązywania z dniem 20 czerwca 2020 r.), 19 czerwca 2020 r. (Dz. U. poz. 1066, ze zm. – utrata mocy obowiązywania z dniem 8 sierpnia 2020 r.), 7 sierpnia 2020 r. (Dz. U. poz. 1356, ze zm. – utrata mocy obowiązywania z dniem 10 października 2020 r.), 9 października 2020 r. (Dz. U. poz. 1758, ze zm. – utrata mocy obowiązywania z dniem 28 listopada 2020 r.), 26 listopada 2020 r. (Dz. U. poz. 2091, utrata mocy obowiązywania z dniem 2 grudnia 2020 r.), 1 grudnia 2020 r. (Dz. U. poz. 2132, ze zm. – utrata mocy obowiązywania z dniem 28 grudnia 2020 r.), 21 grudnia 2020 r. (Dz. U. poz. 2316, ze zm. – utrata mocy obowiązywania z dniem 27 lutego 2021 r.), 26 lutego 2021 r. (Dz. U. poz. 447, ze zm. – utrata mocy obowiązywania z dniem 20 marca 2021 r.), 19 marca 2021 r. 19 marca 2021 r. (Dz. U. poz. 512, ze zm. – utrata mocy obowiązywania z dniem 8 maja 2021 r.), 6 maja 2021 r. (Dz. U. poz. 861, ze zm. – utrata mocy obowiązywania z dniem 28 lutego 2022 r.), wydanych na podstawie art.46a i art. 46b pkt 1-6 i 8-12 ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi (Dz. U. z 2020 r. poz. 1845 ze zm.).

połączeń międzywojewódzkich 39 289 844 osoby oraz połączeń międzynarodowych 2 402 093 osoby.

Średnia punktualność pociągów Spółki w 2021 r. wyniosła 88,68% i była niższa o 4,67 pp. w porównaniu do średniej punktualności w 2020 r. (93,35%) oraz była wyższa o 1,8 pp. od średniej punktualności pociągów w 2019 r. (86,88%).

W 2021 r. 123 pociągi międzynarodowe i międzywojewódzkie nie osiągnęły poziomu 75% punktualności kwalifikowanej⁴² na odejściu⁴³, a 994 na przybyciu do ostatniej stacji handlowej. Ww. poziomu punktualności na przybyciu⁴⁴ w 2020 r. nie osiągnęło 28 pociągów, a w 2019 r. – 87 pociągów.

W 2021 r. nieprawidłowe zestawienia składów pociągów stwierdzono w przypadku 1861 wagonów, w tym odnotowano brak: 1336 wagonów gastronomicznych (108 w 2020 r. i 1595 w 2019 r.), 442 wagonów z miejscami dla osób niepełnosprawnych i na wózkach (971 w 2020 r. i 778 w 2019 r.) oraz 83 wagonów z miejscami w 1 klasie (15 w 2020 r. i 72 w 2019 r.). W 2020 r. nieprawidłowe zestawienia składów odnotowano w przypadku 1037 pociągów⁴⁵, a w 2019 r. – 2276 pociągów.

Procent wagonów nieprawidłowo zestawionych w składzie pociągu, w porównaniu do ogólnej liczby uruchomionych pociągów międzywojewódzkich i międzynarodowych, w 2021 r. wyniósł 1,63%. W latach 2019-2020 (tylko pociągi międzywojewódzkie)⁴⁶ procent ten wyniósł odpowiednio 2,46% i 1,14%.

W 2021 r. odnotowano 353 przypadki przepełnień pociągów międzywojewódzkich i 99 międzynarodowych⁴⁷. W 2020 r. stwierdzono 198 przepełnień pociągów międzywojewódzkich⁴⁸, a w 2019 r. – 1129 pociągów międzywojewódzkich. W związku z ogłoszeniem na terenie kraju z dniem 20 marca 2020 r. stanu epidemii⁴⁹, ww. dane odnośnie przepełnień pociągów dotyczą okresu styczeń – luty 2020 r. oraz lipiec – grudzień 2021 r.

(akta kontroli str. 135-148, 277-282, 346-369)

1.4. Prowadzony w Spółce rejestr umów na dzień 10 grudnia 2021 r. zawierał 1611 pozycji, w tym 120 umów dotyczących zapewnienia komfortu podróży, bezpieczeństwa osób w trakcie podróży, zapewnienia noclegów podróżnym, komunikacji zastępczej i czystości⁵⁰.

Usługi w zakresie utrzymania czystości taboru kolejowego, gastronomii oraz obsługi w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia, świadczyła firma Wars S.A. na podstawie zawartych ze Spółką jedenastu umów. Były to umowy z zakresu świadczenia usług:

⁴² Wskaźnik liczony dla danego okresu, odrębnie dla każdego pociągu oraz dla wszystkich pociągów łącznie objętych daną Umową Roczną, określający procentowy udział liczby przejazdów pociągów, które nie były opóźnione z winy Przewoźnika; za pociąg opóźniony z winy Przewoźnika uznaje się taki, którego opóźnienie na pierwszej lub na ostatniej stacji handlowej w kraju z winy Przewoźnika wynosi co najmniej 6 minut (§1 Umowy Ramowej z 31 grudnia 2020 r.).

⁴³ Poziom wskaźnika ustalony w załączniku nr 11 *Katalog kar i ich taryfikator* do Umowy Ramowej z 31 grudnia 2020 r.

⁴⁴ Zgodnie z Umowami PSC Spółka do 2020 r. nie była zobowiązana do ewidencjonowania i przekazywania do MI danych odnośnie opóźnień na odejściu pociągu z pierwszej stacji handlowej.

⁴⁵ Do 2020 r. podawano liczbę pociągów (nie wagonów).

⁴⁶ Obowiązek raportowania do MI o nieprawidłowo zestawionych składach pociągów międzynarodowych wprowadzony został od 2021 r.

⁴⁷ Od 2021 r. w sprawozdawczości przekazywanej do MI przepełnienia pociągów są liczone od 2 i kolejnego przypadku, a nie jak poprzednio od 3 przypadku.

⁴⁸ Do 2020 r. sprawozdania z przepełnień pociągów przekazywane do MI dotyczyły wyłącznie pociągów międzywojewódzkich.

⁴⁹ W okresie od 25 marca 2020 r. do 25 czerwca 2021 r. wprowadzono ograniczenia dotyczące maksymalnej liczby pasażerów w pociągach, które wynosiły 50% lub 100% liczby miejsc siedzących. W powyższym okresie, tj. marzec – grudzień 2020 r. oraz styczeń – czerwiec 2021 r., przepełnienia nie wystąpiły.

⁵⁰ Umowy dotyczyły wszystkich połączeń, w tym w ramach Umów PSC.

- w wagonach sypialnych (WL) i z miejscami do leżenia (Bc), polegających na przygotowaniu wagonów sypialnych i z miejscami do leżenia z pościelą do obsługi podróżnych i obsłudze podróżnych w wagonach WL, Bc w trakcie jazdy⁵¹. Do zakresu zadań Wars S.A. należało m.in. przygotowanie wnętrza wagonów i miejsc w tych wagonach stosownie do zakresu określonego w załącznikach do umowy, obsługa podróżnych, zakup i wydawanie podróżnym napojów w sytuacjach awaryjnych, czyszczenie wnętrza wagonów (w tym zapewnienie pakietu sanitarnego w toaletach), stosowanie procedury sanitarnej w wagonach, zabezpieczenie wagonów przed włamaniem, kradzieżą i dewastacją oraz ponoszenie odpowiedzialności za szkody wyrządzone z tego tytułu, zakup i dostawa środków czystości do wagonów, pranie pościeli, bielizny pościelowej, ręczników wielokrotnego użytku, sprzedaż z mini baru produktów spożywczych (z wyłączeniem napojów alkoholowych), sprawdzenie dokumentów przewozu i dokonywanie poświadczeń na biletach, utrzymanie sprawności technicznej i eksploatacyjnej wnętrza wagonów;
- stacjonarnego utrzymania czystości taboru kolejowego. Przedmiotem trzech umów⁵² było świadczenie przez Wars S.A. stacjonarnych usług okresowego, codziennego i pobieżnego utrzymania w czystości wagonów⁵³ i składów EZT (ED74) oraz wszystkich pozostałych elektrycznych zespołów trakcyjnych, utrzymania w czystości lokomotyw oraz wykonywanie czynności dodatkowych wskazanych w załącznikach do umów. W załącznikach do umów określono rodzaje czyszczeń, ich szczegółowe zakresy, a także niezbędne czynności realizowane w trakcie czyszczenia (technologia czyszczenia) obowiązujące wykonawcę w trakcie wykonywania usług;
- utrzymania w czystości taboru kolejowego w trakcie jazdy. Przedmiotem trzech umów⁵⁴ było świadczenie przez WARS S.A. usług utrzymania czystości taboru w trakcie jazdy⁵⁵ we wskazanych przez Spółkę pociągach;
- gastronomicznych. Przedmiotem czterech umów⁵⁶ było świadczenie usługi gastronomicznej dla podróżnych we wskazanych pociągach kategorii EIP⁵⁷, EIC⁵⁸, EC⁵⁹, IC⁶⁰ (z wyjątkiem pociągów kategorii IC oraz kategorii TLK⁶¹, w których składzie nie ma wagonu gastronomicznego lub miejsca gastronomicznego) kursujących w ramach rozkładu jazdy, według standardu wskazanego przez Spółkę. Ponadto do zadań WARS S.A. należało m.in. świadczenie usług w zakresie przygotowania i wydawania posiłków i poczęstunków awaryjnych oraz posiłków promocyjnych we wskazanych pociągach kategorii EIP, EIC, EC, IC oraz TLK, zapewnienie podróżnym możliwości korzystania z usługi sprzedaży mobilnej produktów spożywczych (z wyjątkiem napojów alkoholowych) we wskazanych pociągach kategorii TLK oraz IC, w których składzie nie ma wagonu gastronomicznego lub miejsca gastronomicznego oraz na wskazanych odcinkach.

⁵¹ Umowa nr UM-BBP-19-900-0020 z 6 grudnia 2019 r.

⁵² Umowa nr UM-BBP-18-900-0099 z 13 listopada 2018 r., umowa nr UM-BBP-20-900-0004 z 16 lutego 2020 r., umowa nr UM-BPP-21-900-0004 z 17 lutego 2021 r.

⁵³ W wyłączeniu wagonów gastronomicznych, sypialnych oraz z miejscami do leżenia.

⁵⁴ Umowa nr UM-BPP-18-900-0098 z 13 listopada 2018 r., umowa nr UM-BPP-20-900-0005 z 30 stycznia 2020 r., umowa nr UM-BPP-21-900-0031 z 17 maja 2021 r.

⁵⁵ Pojęcie w *trakcie jazdy* oznaczało czas przejazdu pociągu pomiędzy wskazanymi stacjami.

⁵⁶ Umowa nr UM-BBP-17-900-0020 z 24 stycznia 2018 r., umowa nr UM-BBP-19-900-0021 z 21 stycznia 2020 r., umowa nr UM-BBP-21-900-0002 z 27 stycznia 2021 r., umowa nr UM-BBP-21-900-0007 z 21 czerwca 2021 r.

⁵⁷ Pociąg kategorii Express Intercity Premium.

⁵⁸ Pociąg kategorii Express Intercity.

⁵⁹ Pociąg kategorii EuroCity.

⁶⁰ Pociąg kategorii Intercity.

⁶¹ Pociąg kategorii Twoje Linie Kolejowe.

We wszystkich umowach szczegółowo określono ich przedmiot, zasady i sposób realizacji, harmonogram wykonywanych prac i usług, odbiór jakościowo – ilościowy, kontrolę wykonanych prac i usług oraz ich raportowanie, zasady komunikowania się stron umowy, sposób zabezpieczenia należytego wykonania umowy, odpowiedzialność wykonawcy oraz wysokość kar umownych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

(akta kontroli str. 179-204)

W związku z niewywiązywaniem się Wars S.A. z postanowień umownych, Spółka nałożyła na Wars S.A. kary umowne: w 2021 r. w łącznej kwocie 731,1 tys. zł, a w 2020 r. 1165,5 tys. zł⁶², w tym głównie z tytułu nienależytego utrzymania czystości taboru kolejowego (502,5 tys. zł w 2021 r. i 1015,9 tys. zł w 2020 r.) oraz nienależytego świadczenia usługi gastronomicznej (216,2 tys. zł w 2021 r. i 107,9 tys. zł w 2020 r.) i usługi komunalnej (12,2 tys. zł w 2021 r. i 41,7 tys. zł w 2020 r.).

(akta kontroli str. 1024, 1408-1470, 1513-1608, 1703)

W wyniku kontroli prawidłowości naliczania i egzekwowania przez Spółkę 20 kar umownych na łączną kwotę 461,9 tys. zł, stanowiącą 24,4% sumy kar nałożonych na Wars S.A. w latach 2020-2021 z tytułu nienależytego świadczenia usług⁶³ ustalono, że wszystkie te kary były zasadne i zawinione przez usługodawcę. Zgodnie z postanowieniami umów z Wars S.A., Spółka egzekwowała należne kary poprzez wystawienie noty obciążeniowej, bądź potrącenie należnego Wars S.A. wynagrodzenia.

(akta kontroli str. 1045-1046, 1456-1470, 1492-1493)

1.5. Do obowiązków Spółki należało m.in. terminowe składanie do MI rozliczeń miesięcznych⁶⁴ oraz przekazywanie danych dotyczących świadczenia usług publicznych w zakresie pasażerskiego transportu kolejowego objętych umowami ramowymi. W szczególności Spółka była zobowiązana do przekazywania w ramach rozliczenia miesięcznego informacji dotyczących sprzedaży biletów (w tym sprzedaży ulg handlowych), przepiętnienia w pociągach z winy przewoźnika, zestawienia składu pociągu niezgodnie z postanowieniami Umowy z winy przewoźnika⁶⁵. Ponadto, zgodnie z Umową Ramową z 25 lutego 2011 r.⁶⁶ Spółka zobowiązana została do przedkładania MI sprawozdań z osiągniętego poziomu Punktualności⁶⁷ i Punktualności Kwalifikowanej⁶⁸, a w przypadku odnotowania

⁶² Dotyczy wszystkich połączeń, w tym w ramach Umów PSC.

⁶³ Doboru spraw do kontroli dokonano w sposób celowy, jako kryterium przyjęto najwyższe kwotowo kary, w tym 10 spraw z tytułu nienależytego utrzymania czystości i 10 spraw z tytułu nienależytego wykonania usługi gastronomicznej.

⁶⁴ Pkt 3.1 lit. f) Umowy Ramowej z 25 lutego 2011 r. oraz §3 ust. 1 lit. f) Umowy Ramowej z 31 grudnia 2020 r.

⁶⁵ Pkt 3.1 lit. r) Umowy Ramowej z 25 lutego 2011 r. oraz §3 ust. 1 lit. r) Umowy Ramowej z 31 grudnia 2020 r., w którym zobowiązano do przekazywania m.in.:

- miesięcznych, kwartalnych i rocznych sprawozdań,
- miesięcznych informacji o łącznej liczbie przewiezionych pasażerów, wykonanej Pracy Przewozowej oraz wykonanej Pracy Eksploatacyjnej w danym roku budżetowym.

⁶⁶ Pkt 4.2.6.

⁶⁷ Wskaźnik liczony dla danego okresu czasu odrębnie dla każdego pociągu oraz dla wszystkich pociągów łącznie objętych Umową Roczną określający procentowy udział liczby przejazdów pociągów na poszczególnych trasach, które kursowały punktualnie; za pociąg kursujący punktualnie rozumie się taki, którego opóźnienie na ostatniej stacji handlowej wynosi nie więcej niż 10 minut.

⁶⁸ Wskaźnik liczony dla danego okresu czasu odrębnie dla każdego pociągu oraz dla wszystkich pociągów łącznie objętych Umową Roczną określający procentowy udział liczby przejazdów pociągów na poszczególnych trasach, które nie były opóźnione z winy Przewoźnika; za pociąg opóźniony z winy Przewoźnika uznaje się taki, którego opóźnienie na ostatniej stacji handlowej z winy Przewoźnika wynosi więcej niż 10 minut.

opóźnień pociągów⁶⁹ również raportów z przyczyn ich powstania. Sprawozdania za dany miesiąc należało przekazać w terminie do 15 dnia każdego miesiąca po zakończeniu danego miesiąca rozliczeniowego. Taki sam termin przekazywania do MI miesięcznych sprawozdań dotyczących punktualności obowiązywał Spółkę w przypadku połączeń międzynarodowych⁷⁰. W Umowie Ramowej z 31 grudnia 2020 r. obowiązek przekazywania do MI sprawozdań dotyczących punktualności wyznaczony został na ostatni dzień każdego miesiąca po zakończeniu danego miesiąca rozliczeniowego⁷¹.

Tryb tworzenia i przekazywania do MI sprawozdań z wykonania postanowień umów ramowych określony został w wewnętrznej procedurze Spółki pn. *Procedura raportowania i uzgodnień z MI* z 28 czerwca 2018 r. oraz z 3 sierpnia 2021 r. W procesie zautomatyzowanego tworzenia miesięcznych sprawozdań z zestawień składów pociągów niezgodnie z postanowieniami umowy z winy przewoźnika oraz sprawozdań z przepelnień składów pociągów, korzystano z systemu informatycznego GREX. Analizy w systemie dokonywano poprzez porównanie danych o planowanych zestawieniach pociągów i podaży miejsc w pociągu ze stanem faktycznym raportowanym przez drużyny konduktorskie.

W kontrolowanym okresie wszystkie sprawozdania przekazano w wymaganych terminach.

(akta kontroli str. 20-24, 25-31, 111-134, 205-282)

1.6. Zgodnie z punktem 7.4.1 Umowy Ramowej z 25 lutego 2011 r. Spółka zobowiązana była do przekazania co najmniej raz w roku do MI raportu z badania satysfakcji pasażerów przeprowadzonego przez podmiot zewnętrzny.

Spółka przekazała do MI 20 stycznia 2021 r. raport z wynikami badania satysfakcji pasażerów. Badanie wykonano w okresie od 28 września do 5 października 2020 r., a w jego trakcie dokonano pomiaru aktualnego poziomu satysfakcji z podróży klientów PKP IC oraz porównania go z poziomem z poprzedniej XIII fali badania (zrealizowanej w październiku 2019 r.). Badanie przeprowadzono na próbie ogólnopolskiej n=800 osób, na pokładach pociągów TLK (400 osób) i IC (400 osób), na trasach o największych potokach pasażerskich. Model satysfakcji pasażerów obejmował analizę satysfakcji dotyczącej czasu przejazdu, punktualności, komfortu przejazdu, czystości w wagonie i na dworcu, wygody zakupu biletu, bezpieczeństwa w pociągu i na dworcu, informacji podczas podróży, komfortu na dworcu.

Badania te wykazały, że w 2020 r. zwiększył się poziom satysfakcji pasażerów z usług świadczonych na podstawie Umów PSC. Ogólna satysfakcja z podróży pociągami TLK wyniosła 64% i była wyższa o 5 pp. w porównaniu z 2019 r. (59%). W przypadku podróży pociągami IC poziom ogólnej satysfakcji wyniósł 79% i był o 4 pp. wyższy niż w 2019 r. (75%). W 2020 r. wzrósł m.in. odsetek osób zadowolonych z punktualności, który w pociągach TLK wyniósł 80% (64% w 2019 r.), a w IC 85% (80% w 2019 r.). Z ogólnego komfortu przejazdu TLK zadowolonych było 61% badanych pasażerów (58% w 2019 r.), a w IC 87% (75% w 2019 r.).

Raport z badania satysfakcji pasażerów w 2021 r., na podstawie §7 ust. 12 Umowy Ramowej z 31 grudnia 2020 r., został przekazany przez Spółkę do MI 24 stycznia 2022 r. Badanie wykonano w okresie od 5 do 12 października 2021 r., na próbie ogólnopolskiej n=868 osób, na pokładach pociągów TLK (409 osób) i IC (459 osób), na trasach o największych potokach pasażerskich.

⁶⁹ Punktualność liczona oddzielnie dla każdego pociągu objętego Umową Roczną wynosi poniżej 50%, a Punktualność Kwalifikowana liczona oddzielnie dla każdego pociągu objętego Umową Roczną jest równa bądź wyższa od wartości określonej w pkt 2.1 lit. d) Załącznika nr 5.1 do Umowy Ramowej.

⁷⁰ §3 ust. 12 Umowy Międzynarodowej z 1 kwietnia 2020 r.

⁷¹ Załącznik nr 5.1 pkt 2.4.

Badania te wykazały, że w 2021 r., w porównaniu do 2020 r., zmniejszył się poziom satysfakcji pasażerów z usług świadczonych na podstawie Umów PSC. Ogólna satysfakcja pasażerów z podróży pociągami TLK wyniosła 62% i była niższa o 2 pp. w porównaniu z 2020 r. (64%), a w przypadku IC 73%, tj. mniej o 6 pp. niż w 2020 r. (79%).

W 2021 r. odsetek osób zadowolonych z punktualności TLK wyniósł 73%, tj. mniej o 7 pp niż w 2020 r. (80%), a IC 72%, tj. mniej o 13 pp niż w 2020 r. (85%). W 2021 r. odnotowano także zmniejszenie satysfakcji pasażerów w ogólnych ocenach następujących obszarów:

- komfortu przejazdu: TLK spadek o 4 pp (57% w 2021 r., 61% w 2020 r.), IC spadek o 6 pp (81% w 2021 r., 87% w 2020 r.);
- czystości w wagonie: TLK spadek o 1 pp (58% w 2021 r., 59% w 2020 r.), IC spadek o 15 pp (73% w 2021 r., 88% w 2020 r.);
- wygody zakupu biletu: TLK spadek o 3 pp (81% w 2021 r., 78% w 2020 r.), IC spadek o 4 pp (80% w 2021 r., 84% w 2020 r.)

Zarówno w pociągach TLK jak i IC w 2021 r. wzrósł odsetek osób zadowolonych z czasu przejazdu, tj. TLK o 19 pp (64% w 2021 r., 45% w 2020 r.), a IC o 9 pp (70% w 2021 r., 61% w 2020 r.).

(akta kontroli str. 291-300)

1.7. W sprawie rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce obowiązywała procedura pn.: „Procedura rozpatrywania skarg i reklamacji klientów”⁷². Zgodnie z powyższą procedurą, Spółka (Biuro Rozliczeń, Reklamacji i Windykacji) zobowiązana była do odpowiedzi na otrzymaną skargę lub reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia wniesienia skargi, reklamacji.

W kontrolowanym okresie przekazano do Spółki 2331 skarg i 65 043 reklamacje⁷³, w tym w 2021 r. 1458 skarg i 47 146 reklamacji, a w 2020 r. 873 skargi i 17 897 reklamacji. Uznanych zostało przez Spółkę w 2021 r. 32 690 reklamacji (69,3% otrzymanych w tym roku), a w 2020 r. 12 142 reklamacje (67,8%). W porównaniu do roku poprzedniego w 2021 r. odnotowano wzrost liczby skarg o 67% (o 585 skarg), a reklamacji o 163,4% (o 29 249 reklamacji). W 2019 r. skierowano do Spółki 770 skarg i 55 453 reklamacji.

W zakresie przewozów realizowanych na podstawie Umów PSC w 2020 r. wpłynęło 295 skarg i 13 040 reklamacji. W wyniku ich rozpatrzenia pasażerom wypłacono odszkodowania w łącznej kwocie 347,8 tys. zł⁷⁴.

(akta kontroli str. 503-537, 616, 629-630)

Skargi i reklamacje kierowane do Spółki dotyczyły głównie:

- bezpieczeństwa: skargi w 2021 r. – 58, 2020 r. – 112, 2019 r. – 7, reklamacje w 2021 r. – 213, 2020 r. – 68, 2019 r. – 180;
- komfortu podróży: skargi w 2021 r. – 148, 2020 r. – 112, 2019 r. – 83, reklamacje w 2021 r. – 7920, 2020 r. – 2856, 2019 r. – 8403;
- jakości obsługi⁷⁵: skargi w 2021 r. – 627, 2020 r. – 306, 2019 r. – 130, reklamacje w 2021 r. – 253, 2020 r. – 70, 2019 r. – 203;
- ograniczenia mobilności⁷⁶: skargi w 2021 r. – 22, 2020 r. – 19, 2019 r. – 65, reklamacje w 2021 r. – 8, 2020 r. – 8, 2019 r. – 14;

⁷² Z 15 maja 2018 r. oraz z 9 czerwca 2020 r. obowiązująca od 13 lipca 2020 r.

⁷³ Dotyczy wszystkich przewozów wykonywanych przez Spółkę, w tym w ramach Umów PSC.

⁷⁴ Dane za 2021 r. były w trakcie opracowywania.

⁷⁵ Kasy, drużyny konduktorskie.

⁷⁶ Dotyczy osób niepełnosprawnych ruchowo, kobiet w ciąży, matek z dziećmi.

- opóźnień i odwołań pociągów: skargi w 2021 r. – 73, 2020 r. – 25, 2019 r. – 42, reklamacje w 2021 r. – 38 309, 2020 r. – 13 736, 2019 r. – 45 661;
- innych usług: skargi w 2021 r. – 530, 2020 r. – 299, 2019 r. – 443, reklamacje w 2021 r. – 443, 2020 r. – 1159, 2019 r. – 992.

(akta kontroli str. 596, 616, 629-630)

W żadnym roku objętym kontrolą liczba skarg i reklamacji nie przekraczała dwóch promili przewiezionych pasażerów. W okresie tym nastąpił jednak wzrost liczby skarg i reklamacji w porównaniu do liczby pasażerów przewiezionych w danym roku: w 2021 r. - 0,14%, 2020 r. - 0,07%, a w 2019 r. - 0,12%.

(akta kontroli str. 624)

W wyniku analizy 20 reklamacji uwzględnionych przez Spółkę w kontrolowanym okresie⁷⁷, w 19 przypadkach reklamacje rozpatrzono z zachowaniem terminów określonych w obowiązujących w Spółce procedurach rozpatrywania skarg i reklamacji klientów. W jednym przypadku reklamacja została rozpatrzona przez Spółkę z opóźnieniem 11 dni⁷⁸. Przyczyną opóźnienia było błędne sklasyfikowanie zgłoszenia przez pracownika dokonującego rejestracji skarg i reklamacji, co spowodowało zwłokę w przekazaniu sprawy do dalszej realizacji.

(akta kontroli str. 631-632, 635-636, 637-641, 663-820)

W kontrolowanym okresie Prezes Spółki udzielił odpowiedzi na 135 zapytań i interpelacji poselskich i senatorskich, w tym 66 w 2021 r. i 69 w 2020 r. Zapytania i interpelacje dotyczyły m.in.: sytuacji taborowej Spółki, organizacji transportu oraz standardów obsługi połączeń kolejowych.

Z analizy dwóch interpelacji i jednego zapytania poselskiego wynika, że dotyczyły: opóźnień pociągów, braku czystości i higieny w pociągach (pasażerka stwierdziła między siedzeniami insekty) oraz braku bezpieczeństwa pasażerów podczas podróży. Ustalono, że w terminie do 7 dni od otrzymania interpelacji i zapytania poselskiego, udzielono odpowiedzi, w których m.in. informowano o podjętych działaniach i planowanych przedsięwzięciach.

(akta kontroli str. 632-634, 642-662)

W kontrolowanym okresie do Rzecznika Praw Pasażera Kolei w Urzędzie Transportu Kolejowego (dalej: UTK) skierowanych zostało 247 spraw (111 w 2021 r. i 136 w 2020 r.). Były to odwołania od nieuwzględnienia przez Spółkę reklamacji pasażera. Ponadto do Departamentu Praw Pasażera w UTK wpłynęły 234 skargi (131 w 2021 r. i 103 w 2020 r.) od podróżnych, które zostały przekazane do Spółki w celu ich wyjaśnienia.

(akta kontroli str. 821, 926-951)

Analiza 6 skarg skierowanych do Rzecznika Praw Pasażera Kolei⁷⁹, które dotyczyły m.in.: zwrotu opłaty za niewykorzystany bilet, niedostosowania godzin funkcjonowania kasy biletowej, zwrotu dodatkowo poniesionych kosztów z powodu odwołania pociągu, wykazała, że wszystkie skargi zostały rozpatrzono w terminach określonych w obowiązujących w Spółce procedurach. W dwóch przypadkach Rzecznik Praw Pasażera Kolei uznał, że Spółka może nie dokonywać oczekiwanego przez pasażera zwrotu kosztów. W jednym przypadku Spółka dokonała zwrotu za poniesione przez pasażera koszty związane z odwołaniem pociągu.

⁷⁷ Doboru spraw do kontroli dokonano w sposób losowy – z zestawienia reklamacji wybrano co piątą sprawę, w tym 10 spraw z 2020 r. i 10 z 2021 r.

⁷⁸ Data wpływu zgłoszenia 9 lipca 2021 r., data wysłania decyzji 19 sierpnia 2021 r.

⁷⁹ Doboru próby dokonano w sposób celowy, po trzy sprawy z każdego roku.

(akta kontroli str. 822-921)

1.8. Biuro Audytu Wewnętrznego i Kontroli PKP IC (dalej: BAK) w latach 2020-2021 prowadziło kontrole w obszarze jakości usług świadczonych przez Spółkę oraz firmy zewnętrzne (WARS S.A., agencje ochrony mienia, przewoźnicy wykonujący usługę Zastępczej Komunikacji Autobusowej). Kontrole obejmowały swym zakresem m.in. zagadnienia handlowe, techniczne, czystości składów oraz zagadnienia dotyczące dyscypliny i jakości świadczonej pracy.

W 2021 r. w powyższym zakresie przeprowadzono ogółem 6232 kontrole (sporządzono 7283 dokumenty pokontrolne) w 6251 pociągach⁸⁰ w wyniku, których ujawniono 3124 nieprawidłowości.

W 2020 r. przeprowadzono ogółem 6174 kontrole jakości usług (sporządzono 6592 dokumenty pokontrolne) w 5600 pociągach⁸¹, w wyniku których ujawniono 3471 nieprawidłowości.

Kontrole BAK w obszarze jakości usług obejmowały m.in. przestrzeganie rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007 r. dotyczącego spraw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (P159). W 2021 r. przeprowadzono ogółem 5388 takich kontroli, w tym w toku 850 kontroli (15,8%) ujawniono nieprawidłowości. W 2020 r. przeprowadzono ogółem 3172 kontrole, a nieprawidłowości w świadczeniu jakości usług stwierdzono podczas 599 kontroli (18,9%). Liczba kontroli, w wyniku których ujawniono nieprawidłowości i ich odsetek do ogólnej liczby kontroli przeprowadzonych w tym obszarze, były następujące:

- pracownicy drużyn konduktorskich: 2021 r. – 335 kontroli (16,6%), 2020 r. – 319 kontroli (18,5%);
- dworce: 2021 r. – 216 kontroli (39%), 2020 r. – 216 kontroli (47,9%);
- punkty obsługi podróżnych: 2021 r. – 6 kontroli (3,9%), 2020 r. – 5 kontroli (3,9%);
- infolinie oraz strony www: 2021 r. – 16 kontroli (5%), 2020 r. 23 kontrole (6,7%);
- czystość składów pociągów: 2021 r. – 277 kontroli (11,8%), 2020 r. – 36 (6,9%).

BAK prowadziło również kontrole pracowników oraz przedstawicieli WARS S.A. w zakresie zapewnienia czystości w wagonach gastronomicznych, w tym stanu zaplecza, czystości w wagonach sypialnych oraz z miejscami do leżenia, a także prawidłowości świadczenia usług w systemie sprzedaży obwoźnej (tzw. wózki Minibar). W 2021 r. ogółem przeprowadzono 192 kontrole, w tym w toku 77 kontroli (40,1%) ujawniono nieprawidłowości. W 2020 r. przeprowadzono ogółem 251 kontroli, a nieprawidłowości w jakości świadczenia usług stwierdzono podczas 67 kontroli (26,7%).

(akta kontroli str. 374-447)

W kontrolowanym okresie odbioru czystości taboru (usługa świadczona przez WARS S.A.) dokonywali pracownicy Spółki, pełniący funkcję odbiorcy czystości, bezpośrednio po zakończeniu czyszczenia stacjonarnego w punktach czyszczeń Spółki, a także w trakcie jazdy pociągu.

W 2021 r. na 734 543 wagonów⁸² skontrolowanych po zakończeniu czyszczenia stacjonarnego, w przypadku 14 207 wagonów (0,02%) czyszczenie przyjęto z potrąceniami⁸³ oraz czyszczenie zostało tzw. skreślone i niepodjęte⁸⁴. Na 15 912

⁸⁰ W tym: 3634 pociągów klasy IC, 1540 – TLK, 709 – EIP, 368 – EIC.

⁸¹ W tym: 2563 pociągów klasy IC, 2064 – TLK, 612 – EIP, 361 – EIC.

⁸² Dotyczy całego taboru Spółki.

⁸³ Nie stwierdzono uchybień wśród elementów obligatoryjnych (m.in. fotele, podłoga, śmietniczki, wszystkie elementy w toalecie), a suma wag wśród elementów innych niż obligatoryjne była w przedziale 5%-10%.

wykonanych kursów pociągów w przypadku 35 stwierdzono uchybienia w utrzymaniu czystości taboru w trakcie jazdy.

W 2020 r. ogółem skontrolowano 677 107 wagonów po zakończeniu czyszczenia stacjonarnego, natomiast uchybienia dotyczyły 31 722 wagonów (0,05%). Na 12 175 wykonanych kursów pociągów uchybienia w utrzymaniu czystości taboru w trakcie jazdy stwierdzono w 72 przypadkach.

Biuro Dyspozytury i Realizacji Przewozów PKP IC, w ramach sprawowania nadzoru nad jakością usług dostarczanych podróżnym, prowadziło kontrole czystości taboru po czyszczeniach w punktach czyszczeń Spółki. W 2021 r. skontrolowano ogółem 6973 wagony (7571 wagonów w 2020 r.), natomiast uchybienia stwierdzono w 1502 wagonach (1934 wagonów w 2020 r.), tj. w 21,5% (25,5% w 2020 r.).

(akta kontroli str. 448-468)

Biuro Rozkładu Jazdy i Produktów Spółki⁸⁵ w latach 2020-2021 przeprowadziło 2 kontrole⁸⁶ w zakresie zachowywania przez WARS S.A. standardów świadczenia usług w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia, objętych umowami PSC. W ich wyniku nie stwierdzono nieprawidłowości.

(akta kontroli str. 469-471)

W badanym okresie UTK przeprowadził w Spółce 44 kontrole, w tym 92 w 2020 r. i 52 w 2021 r. Główne nieprawidłowości stwierdzone przez UTK dotyczyły usterek: drzwi czołowych i bocznych, Systemu Informacji Pasażerskiej oraz uszkodzeń lub awarii toalet. Dyrektor Biura Rozkładu Jazdy i Produktów (dalej: dyrektor BRP)⁸⁷ wyjaśnił m.in., że Spółka dokonała analizy stwierdzonych nieprawidłowości w zakresie procesów utrzymaniowych pojazdów kolejowych.

(akta kontroli str. 922-923)

1.9. W kontrolowanym okresie Minister Infrastruktury przeprowadził w Spółce jedną kontrolę, tj. w dniach od 29 września do 10 listopada 2021 r., pn.: *Dostępność i jakość usług publicznych dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się w ramach usług przewozowych świadczonych przez PKP Intercity S.A.* Do zakończenia niniejszej kontroli nie przekazano Spółce informacji o wynikach powyższej kontroli.

W latach 2018-2019 MI przeprowadził dwie kontrole Spółki w wyniku, których wydane zostały zalecenia pokontrolne, tj.:

- podjęcie lub kontynuowanie już podjętych działań w celu m.in.⁸⁸: 1) zapewnienia odpowiedniej jakości świadczonych usług określonych w Umowie Ramowej i Umowach Rocznych w zakresie wygody i bezpieczeństwa podróżowania; 2) rzetelnego wypełniania postanowień Umowy Ramowej w zakresie informowania ministra nadzorującego o wszystkich naruszeniach parametrów jakościowych określonych w Umowie;
- podjęcie działań w celu zapewnienia jakości świadczonych usług przewozu w zakresie punktualności⁸⁹: 1) uzgodnienie z Departamentem Kolejnictwa

⁸⁴ Czyszczenia uznane za nienależycie wykonane oraz czyszczenia zlecone, których wykonawca nie podjął się.

⁸⁵ Uprzednio Biuro Rozwoju Oferty i Produktów.

⁸⁶ 20 stycznia 2020 r. i 4 października 2021 r.

⁸⁷ Upoważnionego przez Prezesa PKP IC do reprezentowania Spółki w niniejszym postępowaniu kontrolnym, w tym do udzielania wyjaśnień, na podstawie Upoważnienia (pismo znak: BBZ1-0200/296/2021) z 26 listopada 2021 r.

⁸⁸ Kontrola przeprowadzona w dniach 18 lipca - 10 sierpnia 2018 r. pn.: Realizacja zadań finansowanych z budżetu państwa w zakresie kolejowych międzywojewódzkich przewozów pasażerskich, w szczególności w zakresie wygody i bezpieczeństwa podróżowania.

⁸⁹ Kontrola przeprowadzona w dniach 17 czerwca - 10 lipca 2019 r. pn.: Zapewnienie jakości świadczonych usług przewozu w zakresie punktualności.

Mi sposobu sporządzania sprawozdań z zakresu punktualności, w tym w szczególności sposobu kwalifikowania tzw. opóźnień wtórnych, powstałych w wyniku opóźnienia pierwotnego z winy PKP IC; 2) aktualizację obowiązującej w PKP IC *Procedury raportowania i uzgodnień z MI*, o uzgodnioną z Departamentem Kolejnictwa metodologię sporządzania sprawozdań z zakresu punktualności.

Zastępca dyrektora Biura Rozkładu Jazdy i Produktów Pani M. Madej wyjaśniła, że w celu realizacji powyższych zaleceń m.in. zwiększono nadzór nad przejazdami osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, zmodernizowano istniejący i zakupiono nowy tabor kolejowy, który zapewnił dostępność podróży dla ww. osób oraz wpłynął pozytywnie na ogólny komfort podróżowania, zmieniono także wewnętrzną procedurę precyzującą sporządzanie raportów dla Ministerstwa Infrastruktury. Zmieniony sposób i zakres sporządzania sprawozdań odnośnie punktualności pociągów został ustalony w uzgodnieniu z Ministerstwem Infrastruktury i wprowadzony do Umowy Ramowej z 31 grudnia 2020 r.

(akta kontroli str. 314-345, 472-502)

2. Działania PKP Intercity S.A. przeciwdziałające nakładaniu kar umownych przewidzianych umowami o świadczenie usług publicznych w zakresie dalekobieżnych kolejowych przewozów pasażerskich.

2.1. Zgodnie z postanowieniami Umów PSC minister właściwy ds. transportu był uprawniony do nakładania kar umownych na Spółkę z tytułu zawinonego niewykonania lub nienależytego wykonania tych umów⁹⁰.

W 2021 r. z tytułu ww. kar wystawiono dla Spółki noty obciążeniowe na łączną kwotę 21 298,1 tys. zł⁹¹, w 2020 r. na 2 201,6 tys. zł, a w 2019 r. na 5 670,4 tys. zł.

Nakładane na Spółkę kary dotyczyły głównie nieprawidłowego zestawienia składów pociągów, braku wymaganej punktualności oraz przepełnień w pociągach.

Struktura kar umownych nałożonych na Spółkę była następująca:

- opóźnienia pociągów: 2021 r. – 9 714,9 tys. zł (777 przypadków)⁹², 2020 r. – 82,2 tys. zł (28 przypadków)⁹³, 2019 r. – 514,9 tys. zł (87 przypadków);
- nieprawidłowe zestawienia składów pociągów: 2021 r. – 9 069,6 tys. zł (1538 wagonów), 2020 r. – 1 763,9 tys. zł (1037 pociągów – nie wagonów), 2019 r. – 3 414,0 tys. zł (2276 pociągów – nie wagonów);
- przepełnienia pociągów: 2021 r. – 2 382,4 tys. zł (401 pociągów), 2020 r. – 355,5 tys. zł (198 pociągów), 2019 r. – 1 741,5 tys. zł (1129 pociągów);
- inne kary, nakładane od 2021 r. w wyniku kontroli zamawiającego⁹⁴ – 131,2 tys. zł, m.in. z tytułu niedotrzymania komfortu podróżowania, w tym braku zapewnienia czynnych toalet, ogrzewania lub klimatyzacji, niedotrzymania wymogu bezpieczeństwa, w tym sprawnych drzwi.

Wysokość kar nałożonych na Spółkę w 2021 r. w porównaniu do 2020 r. wzrosła prawie dziesięciokrotnie, tj. z kwoty 2 201,6 tys. zł do 21 298,1 tys. zł. Zwiększenie

⁹⁰ Pkt 6.6 wraz z załącznikiem nr 8 Umowy Ramowej z 25 lutego 2011 r. oraz paragraf 8 wraz z załącznikiem nr 11 Umowy Ramowej z 31 grudnia 2020 r. Pkt. 1.6 wraz z załącznikiem nr 7 umowy Rocznej Międzywojewódzkiej z 1 kwietnia 2020 r. i paragrafu 7 wraz z załącznikiem nr 12 Umowy Rocznej Międzynarodowej z 1 kwietnia 2020 r. oraz pkt 1.6 wraz z załącznikiem nr 6 Umowy Rocznej z dnia 29 kwietnia 2021 r.

⁹¹ Dane na podstawie not za okres od stycznia do października. Do zakończenia kontroli MI nie wystawiło not obciążeniowych za listopad i grudzień 2021 r.

⁹² Opóźnienia na odejściu i przybyciu pociągu oraz niezachowanie wskaźnika punktualności dla wszystkich pociągów na przybyciu < 85%.

⁹³ Do 2020 r. kary za brak punktualności były naliczane wyłącznie za opóźnienia na przybyciu pociągu.

⁹⁴ Na podstawie skarg i reklamacji skierowanych do MI

kwoty kar spowodowane było zmianą sposobu ich naliczania. Na przykład, zgodnie z Umową Ramową z 31 grudnia 2020 r. kary za niewłaściwy skład pociągu były naliczane za każdy wagon, a nie jak dotychczas za cały skład, natomiast kary za brak punktualności były liczone za co najmniej 6 minut opóźnienia (dotychczas za 10 minut) oraz na odejściu pociągu z pierwszej stacji handlowej (dotychczas na przybyciu do ostatniej stacji handlowej).

W okresie objętym kontrolą minister właściwy do spraw transportu nie dokonywał umorzenia kar umownych nakładanych na PKP IC w związku z nieprawidłowym lub nienależytym wykonywaniem Umów PSC. Spółka terminowo przekazywała zamawiającemu kwoty należne z tytułu kar.

(akta kontroli str. 959-961, 1026)

Szczegółowa kontrola 27 not obciążeniowych⁹⁵ wystawionych Spółce przez ministra właściwego do spraw transportu na kwotę łączną 9 706,7 tys. zł (stanowiącą 41,3% sumy kar nałożonych na Spółkę w kontrolowanym okresie) wykazała, że:

- 7 z nich na łączną kwotę 3 437,8 tys. zł dotyczyło zestawienia 1059 składów pociągów niezgodnie z umowami rocznymi. Główną przyczyną niewłaściwych zestawień pociągów była konieczność zamiany składu zespolonego na skład klasyczny wagonowy, z powodu braku wagonu gastronomicznego. Na niedotrzymanie parametrów jakościowych wpływały przypadki niższej niż deklarowana przez producenta dostępności taboru kolejowego oraz niedobory wśród pracowników drużyn trakcyjnych;
- 9 not na kwotę 2 443,0 tys. zł dotyczyło przepelnienia⁹⁶ 550 pociągów;
- 11 not na kwotę 3 825,9 tys. zł dotyczyło nieosiągnięcia przez 438 pociągów wymaganego poziomu 75% punktualności kwalifikowanej, w tym 41 na odejściu⁹⁷ i 397 na przybyciu.

(akta kontroli str. 959-961, 987-988, 998-1004, 1018-1021, 1026, 1033-1034, 1049-1089, 1110-1114, 1130-1407)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

W latach 2020-2021 Spółka nie zapewniała wymaganego w umowach rocznych poziomu punktualności pociągów oraz ustalonego rodzaju wagonów w ich składach. Spółka PKP Intercity IC nie zapobiegła również przepelnieniom części składów pociągów. W konsekwencji tych nieprawidłowości w świadczeniu w latach 2020-2021 usług publicznych w zakresie międzywojewódzkich i międzynarodowych kolejowych przewozów pasażerskich Spółka została obciążona karami umownymi w łącznej kwocie 23,5 mln zł.

Średnia punktualność pociągów Spółki w 2021 r. wyniosła 88,68% i była niższa o 4,67 pp. w porównaniu do średniej punktualności w 2020 r. (93,35%). W 2021 r. 123 pociągi międzynarodowe i międzywojewódzkie nie osiągnęły poziomu 75% punktualności kwalifikowanej na odejściu oraz 994 pociągów na przybyciu do ostatniej stacji handlowej. W 2020 r. 28 pociągów nie osiągnęło ww. poziomu punktualności na przybyciu.

⁹⁵ Doбору spraw do kontroli dokonano w sposób celowy, nie mniej niż 10% kwoty kar nałożonych na PKP IC w kontrolowanym okresie.

⁹⁶ W 2020 r. podstawą nałożenia kary umownej było przynajmniej trzykrotne stwierdzenie w danym miesiącu, w odniesieniu do tego samego pociągu, zawinionych przez Przewoźnika zdarzeń. W 2021 r. podstawą nałożenia kary umownej było przynajmniej dwukrotne stwierdzenie zdarzeń podlegających karom.

⁹⁷ Do 31 grudnia 2020 r. kary umowne pobierane były tylko w zakresie badania punktualności kwalifikowanej na przybyciu pociągu.

W 2021 r. Spółka nie zapewniła podróżnym wymaganych w umowie rocznej zestawień składów pociągów. Nie zapewniono 1861 wagonów o określonym standardzie, tj.: 1336 wagonów gastronomicznych (108 w 2020 r.), 442 wagonów z miejscami dla osób niepełnosprawnych i na wózkach (971 w 2020 r.), 83 wagonów z miejscami w 1 klasie (15 w 2020 r.). W 2020 r. nieprawidłowe zestawienia składów stwierdzono w przypadku 1037 pociągów. Odsetek wagonów nieprawidłowo zestawionych w składzie pociągu, w porównaniu do ogólnej liczby uruchomionych pociągów międzywojewódzkich i międzynarodowych, w 2021 r. wyniósł 1,63%, a w 2020 (tylko pociągi międzywojewódzkie) 1,14%.

W 2021 r. odnotowano 353 przypadki przepełnień pociągów międzywojewódzkich i 99 międzynarodowych. W 2020 r. stwierdzono 198 przepełnień pociągów międzywojewódzkich⁹⁸.

W związku z nienależytym wywiązywaniem się Spółki z umów PSC minister właściwy ds. transportu nakładał na Spółkę kary umowne. W 2021 r. z tytułu kar umownych noty obciążeniowe wystawione zostały na kwotę 21 298,1 tys. zł⁹⁹, a w 2020 r. na 2 201,6 tys. zł. Kary na Spółkę nakładane były głównie za brak wymaganej punktualności, nieprawidłowe zestawienia składów pociągów oraz przepełnienia w pociągach.

(akta kontroli str. 135-148, 205-282, 346-369, 959-961, 1026)

Dyrektor Biura Rozkładu Jazdy i Produktów (dalej: dyrektor BRP)¹⁰⁰ wyjaśnił m.in., że spadek punktualności pociągów PKP IC na koniec 2021 r. o 4,67 pp, w porównaniu do 2020 r., spowodowany był awariami eksploatowanego taboru oraz niedoborem pracowników drużyn trakcyjnych (wydłużano czas jazdy z uwagi na brak możliwości zabezpieczenia drugiego maszynisty). Odnosnie wzrostu liczby pociągów, z 28 w 2020 r. do 994 w 2021 r., które nie osiągnęły poziomu 75% punktualności kwalifikowanej na przybyciu do ostatniej stacji handlowej dyrektor BRP wyjaśnił m.in., że głównym powodem były zmiany w sposobie raportowania oraz skrócenie czasu opóźnienia z winy przewoźnika. W 2020 r. za pociąg opóźniony z winy przewoźnika uznawano taki, którego opóźnienie na ostatniej stacji handlowej zawinione przez przewoźnika wynosiło więcej niż 10 minut, natomiast w 2021 r. więcej niż 6 minut.

Prezes PKP IC, w celu zminimalizowania liczby opóźnień pociągów, powołał¹⁰¹ Zespół ds. punktualności, który szczegółowo wyjaśniał poszczególne przypadki opóźnień z Zakładami¹⁰² Spółki i na bieżąco podejmował działania korygujące. W wyniku prac Zespołu m.in. dokonano przesunięcia pracy z Sekcji Warszawa do Sekcji Łódź, w celu zminimalizowania występowania wydłużonych czasów jazdy na linii łódzkiej. Zespół ds. punktualności ustalił m.in. przypadki niewłaściwego przypisywania PKP IC winy za opóźnienia pociągów przez zarządcę infrastruktury (PKP PLK S.A.). Po złożeniu przez Spółkę reklamacji, zarządcą infrastruktury

⁹⁸ Na podstawie umowy ramowej z 25 lutego 2011 r., do końca 2020 r. nie naliczono kar za przepełnienia pociągów międzynarodowych, ponadto przepełnienia te nie były wykazywane w sprawozdawczości przekazywanej do MI.

⁹⁹ Dane na podstawie not za okres od stycznia do października. Do zakończenia kontroli MI nie wystawiło not obciążeniowych za listopad i grudzień 2021 r.

¹⁰⁰ Upoważnionego przez Prezesa PKP IC do reprezentowania Spółki w niniejszym postępowaniu kontrolnym, w tym do udzielania wyjaśnień, na podstawie Upoważnienia (pismo znak: BBZ1-0200/296/2021) z 26 listopada 2021 r.

¹⁰¹ Dyrektor Biura Dyspozytury i Realizacji Przewozów w połowie października 2018 r. powierzył pracownikom Biura Dyspozytury i Realizacji Przewozów PKP Intercity S.A. dodatkowe zadania w zakresie obowiązków. Pierwszy raport Zespołu (wykres dotyczący punktualności pociągów) dotyczył okresu od 18 października 2018 r.

¹⁰² Zakład Centralny z siedzibą w Warszawie, Zakład Północny z siedzibą w Gdyni, Zakład Południowy z siedzibą w Krakowie i Zakład Zachodni z siedzibą w Poznaniu.

wprowadził ograniczenia prędkości przed urządzeniem dSAT¹⁰³. Ponadto dzięki zintensyfikowaniu współpracy z zarządcą infrastruktury udało się zminimalizować przypadki wydłużonej pracy manewrowej na stacjach zmiany kierunku. W celu minimalizacji opóźnień również dokonywano korekty rozkładu jazdy, m.in. poprzez przesunięcia godzin odjazdów i przyjazdów pociągów z danej stacji oraz wydłużenie czasów postojów, co miało wpływ na zmniejszenie liczby przypadków opóźnień na samych stacjach oraz opóźnień wtórnych wynikających bezpośrednio z pierwotnego opóźnienia.

Wzrost liczby wagonów w 2021 r., których Spółka nie zapewniła podróżnym, w tym wagonów gastronomicznych (z 108 w 2020 r. do 1336 w 2021 r.) oraz wagonów z miejscami w 1 klasie (z 15 w 2020 r. do 83 w 2021 r.), według dyrektora BRP wynikał ze zmiany sposobu raportowania. W okresie od 18 marca do 31 grudnia 2020 r. Spółka zobowiązana była tylko do raportowania niezgodności związanych z kursowaniem wagonów z miejscami dla osób z niepełnosprawnością poruszających się na wózkach inwalidzkich.

Główną przyczyną niewłaściwych zestawień pociągów była konieczność zamiany składu zespolonego na skład wagonowy w zestawieniu, którego np. brakowało wagonu gastronomicznego i wagonu z miejscami dla osób z niepełnosprawnością poruszających się na wózkach inwalidzkich.

W celu zapewnienia prawidłowego zestawienia składów pociągów podjęto działania w celu usprawnienia systemu utrzymania taboru, realizowanego przy wykorzystaniu warsztatów własnych Spółki, jak i warsztatów podmiotów zewnętrznych. W przypadku systemu własnego utrzymania taboru¹⁰⁴ wdrażany jest ujednoczony system oceny pracy poszczególnych Zakładów. Po jego uruchomieniu, według dyrektora BRP, poszczególne Zakłady Spółki będą podlegały ujednoczonej ocenie, od której zależny będzie poziom premiowania. Tym samym zostanie wdrożone skuteczne narzędzie gwarantujące jakość realizowanych czynności utrzymaniowych. W przypadku utrzymania taboru przez podmioty zewnętrzne dokonywana jest ocena wybranych parametrów związanych ze sprawnością i dostępnością taboru, a w przypadku ich niedotrzymania stosowano mechanizmy kontraktowe powiązane m.in. z karami umownymi.

W celu zmniejszenia liczby przypadków związanych z przepełnieniami pociągów podejmowano działania doraźne polegające na zwiększeniu puli dostępnych miejsc poprzez dołączenie do składu dodatkowych wagonów jeszcze przed wyjazdem pociągu ze stacji początkowej. W ramach działań długofalowych, na podstawie dokonanych analiz historycznych frekwencji w pociągach oraz raportów ze wzmocnień doraźnych, dokonywano zmiany w planowanych zestawieniach pociągów. Ponadto, Biuro Rozkładu Jazdy i Produktów na bieżąco analizowało frekwencję w ujęciu odcinkowym w poszczególne dni, a w razie potrzeby rekomendowało stałą zmianę zestawienia pociągu w dniach z zauważalnie wyższą frekwencją.

Spółka podejmowała działania w celu zapewnienia prawidłowej realizacji umów PSC. Jednak działania te nie były do końca skuteczne, co potwierdzają: liczba pociągów opóźnionych ponad limit opóźnienia dopuszczony w umowie oraz kary nałożone na Spółkę z tego tytułu, a także kary za nieprawidłowe zestawienia składów pociągów i przepełnienia pociągów.

(akta kontroli str. 346-369, 959-961, 987-988, 998-1004, 1018-1021, 1026, 1033-1034)

¹⁰³ System bezpieczeństwa stosowany w polskiej sieci kolejowej służący do automatycznego wykrywania awarii taboru kolejowego, wykorzystywany do poprawy bezpieczeństwa oraz zapobiegania uszkodzeniom elementów infrastruktury kolejowej i taboru.

¹⁰⁴ Realizowanego w warsztatach przyporządkowanych odpowiednio do każdego z czterech Zakładów Spółki.

IV. Wnioski

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, przedstawia do realizacji następujący wniosek:

1. Podjęcie skutecznych działań w celu zapewnienia prawidłowej realizacji umów PSC w zakresie międzywojewódzkich i międzynarodowych kolejowych przewozów pasażerskich, w tym wymaganej punktualności pociągów oraz komfortu podróży, m.in. poprzez zapewnienie ustalonego zestawienia składów pociągów oraz wyeliminowanie przepełnień w pociągach.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Departamentu Infrastruktury Najwyższej Izby Kontroli. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Obowiązek
poinformowania NIK
o sposobie wykonania
wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 21 od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosku pokontrolnego oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Warszawa, 26 kwietnia 2022 r.

Kontrolerzy
Tomasz Biczuk
Doradca ekonomiczny



podpis

Kinga Poprzycka-Harczuk
Główny specjalista kp.



podpis

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Infrastruktury
p.o. Dyrektor
Marek Maj



podpis