



Sprawozdanie za lata 2023 i 2024 z realizacji norm jakości „PKP Intercity” S.A.

Warszawa, czerwiec 2025 r.

I. Informacje i bilety

„PKP Intercity” S.A. (dalej: „PKP Intercity”) świadczy usługi przewozu osób, bagażu, rowerów oraz zwierząt zabieranych przez podróżnego do pociągu, a także usługi przewozu przesyłek konduktorskich.

1. Informacje o usługach świadczonych przez PKP Intercity:

- 1) zamieszczone są na stronie internetowej PKP Intercity: www.intercity.pl, a wybrane informacje dodatkowo na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych.
- 2) udzielane są:
 - a) bezpośrednio w Punktach Obsługi Klienta lub w pociągu przez osoby upoważnione do kontroli;
 - b) telefonicznie przez Infolinię PKP Intercity;
 - c) po skierowaniu pytania na adres e-mail: infokraj@intercity.pl.

2. Informacje dotyczące:

- 1) adresów kas biletowych, godzin ich otwarcia oraz zakresu czynności;
 - 2) lokalizacji biletomatów i zakresu dostępnej oferty w biletomacie;
- dostępne są na stronie internetowej PKP Intercity: www.intercity.pl.

3. PKP Intercity informuje o:

- 1) ogólnych warunkach umowy przewozu, w tym o sposobie zawierania umowy przewozu;
- 2) rozkładzie jazdy pociągów i warunkach odbycia najszybszej podróży;
- 3) warunkach najniższych opłat za przewóz;
- 4) dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się;
- 5) możliwości i warunkach przewozu rowerów;
- 6) działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie;
- 7) usługach dostępnych w pociągu;
- 8) procedurach odbioru zagubionego bagażu;
- 9) procedurach wnoszenia skarg;
- 10) trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji;
- 11) całkowitym zakazie palenia wyrobów tytoniowych, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych i palenia papierosów elektronicznych w uruchamianych pociągach;
- 12) zasadach dostępu i warunkach korzystania z przejazdów w strefach ciszy;
- 13) warunkach umowy przewozu w ramach oferty Wspólny Bilet.

4. Na stacji, na której nie ma kasy biletowej, na tablicach ogłoszeń w miejscach do tego wyznaczonych zamieszczone są informacje w formie plakatu o:

- 1) możliwości i sposobie zakupu dokumentu przewozu przez aplikacje mobilne, serwisy internetowe lub w pociągu;
- 2) najbliższym Punkcie Obsługi Klienta lub najbliższym biletomacie;
- 3) numerach telefonów, pod którymi udzielane są informacje o dostępności przewozów

kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, udogodnieniach w pociągu i pomocy dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się.

Poniżej w tabeli został zaprezentowany zakres informacji dostępnych w poszczególnych kanałach lub na nośnikach dystrybucji (podlega weryfikacji przez BBS).

L.p.	Zakres informacji	Infolinia	www.intercity.pl, w tym Serwis e-IC	Punkt Obsługi Klienta	statyczna informacja wizualna na dworcach/stacjach	dynamiczna informacja wizualna na dworcach/stacjach	Informacja megafonowa na dworcach	Informatorzy Mobilni	Informacja wizualna statyczna i dynamiczna na/w pojazdach	Obsługa pociągu
1.	rozkład jazdy	+	+	+	+	-	-	+	- ⁴⁾	+
2.	numery peronów przyjazdu/odjazdu pociągów	+	-	+	+	+	+	+	-	-
3.	warunki dostępu i dostosowanie pociągów dla potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się	+	+ ⁵⁾	+	+ ⁵⁾	-	-	-	+	+
4.	dostępność miejsc w poszczególnych rodzajach wagonów	+	+	+	-	-	-	-	-	+
5.	zdarzenia mogące przerwać lub opóźnić połączenia	+	+	+	-	-	+	+	-	+
6.	warunki odbycia najszybszej podróży	+	+	+	-	-	-	+	-	+
7.	warunki najniższych opłat	+	+	+	-	-	-	-	-	+
8.	możliwości i warunki przewozu rowerów oraz innych usług dostępnych w pociągu	+	+	+	+	-	-	-	+	+
9.	odbiór zagubionego bagażu	+	+	+	+ ¹⁾	-	-	-	-	+
10.	procedury wnoszenia wniosków o zwrot należności, skarg i reklamacji (krajowe i międzynarodowe)	+	+	+	+	-	-	-	+	+
11.	zaprzestanie obsługi połączeń	+	+	+	+	-	+	-	-	-
12.	opóźnienia	+	-	+	-	+	+	+	-	+
13.	przesyłki konduktorskie	+	+	+	+	-	+	+	+	+
14.	numer i relacja pociągu	+	+	+	+	+ ⁶⁾	- ²⁾	+	+	+
15.	informacje o zakazie palenia wyrobów tytoniowych w pociągach	+	+	+	+	-	+	+	+	+
16.	strefa ciszy	+	+	+	- ³⁾	-	-	+	+	+

Wyjaśnienia skrótów

- 1) fragmenty/ skrócona informacja,
- 2) w komunikatach megafonowych nie podaje się numeru pociągu, a relacja jest podana dla grup wagonów,
- 3) informacja podana tylko na plakatach graficznych zestawień składów pociągów wieszanych na wybranych, większych stacjach,
- 4) rozkład jazdy jest podawany tylko na wyświetlaczach typu DART i Flirt,
- 5) z wyłączeniem osób o ograniczonej sprawności ruchowej (bez wózka inwalidzkiego),
- 6) wyłączeniem pełnej relacji pociągu. Na wyświetlaczach na ODJAZD eksponuje się tylko stacja docelowa grupy wagonowej, a na PRZYJAZD tylko stacja początkowa.

II. Kanały sprzedaży biletów

Na przejazd pociągiem PKP Intercity, Podróżny jest zobowiązany kupić odpowiedni dokument przewozu.

1. Dokument przewozu można kupić:

- 1) w Punkcie Obsługi Klienta na zasadach określonych w Regulaminie przewozu;
- 2) w biletomacie na zasadach określonych w Regulaminie przewozu;
- 3) u konduktora w każdym naszym pociągu na zasadach określonych w Regulaminie przewozu;
- 4) poprzez Serwis e-IC na zasadach określonych w Regulaminie e-IC;
- 5) poprzez Aplikację PKP Intercity na zasadach określonych w Regulaminie e-IC;
- 6) poprzez Bilkom na zasadach określonych w Regulaminie Bilkom – IC;
- 7) u Agentów UWH, którzy prowadzą sprzedaż za pomocą własnych serwisów lub aplikacji mobilnych na zasadach określonych w Regulaminie sprzedaży biletów PKP Intercity przez agentów (Regulamin UWH).

2. Bilet według oferty Wspólny Bilet można nabyć:

- 1) w punkcie obsługi klienta;
- 2) poprzez Bilkom;
- 3) zgodnie z Zasadami i warunkami stosowania Wspólnego Biletu.

3. Mierniki jakości

- 1) procent własnych wagonów z miejscami do siedzenia wyposażonych w sprawne urządzenia rozgłoszeniowe (w odniesieniu do zapotrzebowania na dany rozkład jazdy):

Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
98%	100%	100%

- 2) procent pociągów, w których podczas kontroli stwierdzono realizację informacji dla pasażerów wg art. 9 ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i rady (UE) 2021/782 w odniesieniu do liczby skontrolowanych z podziałem na kategorie pociągów:

Kategoria pociągu	Cel jakościowy	2023 r.	2024 r.
TLK	95%	99,9%	99,8%
IC		99,8%	99,6%
EIC		99,2%	99,7%
EIP		100%	100%
Total		99,8%	99,6%

- 3) procent stacji na których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie wywieszenia: ofert przewozowych, praw i obowiązków Pasażera, najważniejszych informacji o przejazdach pociągami PKP Intercity, ustawieniach wagonów w składach pociągów (dla stacji dla których takie ustawienie jest przygotowywane), rozkładach jazdy zastępczej komunikacji autobusowej, najniższych opłatach za przewóz:

Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
90%	93,4%	94,1%

III. Punktualność połączeń

1. Standard

Odjazdy i przyjazdy pociągów odbywają się według przyjętego i podanego do publicznej wiadomości rozkładu jazdy. Pociąg, który odjechał ze stacji początkowej lub przyjechał do stacji docelowej później niż 5 minut po czasie wskazanym w rozkładzie jazdy, traktowany jest jako opóźniony. W przypadku przerwania połączenia PKP IC podejmuje wszelkie możliwe działania w celu zagwarantowania podróżnym alternatywnego połączenia.

2. Mierniki jakości

1) punktualność z odejścia pociągów:

	Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
krajowych	90%	92,1%	92,7%
międzynarodowych	80%	68,7%	67,9%

2) punktualność na przybyciu pociągów:

	Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
krajowych	85%	73,1%	78,9%
międzynarodowych	80%	69,1%	64,2%

3) procent pociągów krajowych, opóźnionych na przybyciu o:

	Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
mniej niż 60 minut	15%	24,2%	18,9%
60-119 minut	2%	2%	1,5%
o 120 minut i więcej	1%	0,8%	0,7%

4) procent pociągów międzynarodowych, opóźnionych na przybyciu o:

	Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
mniej niż 60 minut	20%	27,2%	30,4%
60-119 minut	2%	2,7%	4,2%
o 120 minut i więcej	1%	1%	1,2%

5) średnie opóźnienie pociągu na przybyciu (na jeden pociąg opóźniony):

	Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
krajowy	30	29	29
międzynarodowy	30	31	35

- 6) procent opóźnionych pociągów (krajowych, międzynarodowych) spowodowanych okolicznościami o których mowa w art. 19 ust 10 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i rady (UE) 2021/782:

2023 r. – 0,82%

2024 r. – 0,79%

3. Wdrożony plan działań:

1) w celu poprawy punktualności:

- a) wzmocniono wymagania względem współpracy z zagranicznymi partnerami, tj. kolejami ukraińskimi, czeskimi, niemieckimi;
- b) poddano szczegółowej analizie obecnej procedury zestawienia pociągów. Ponadto opracowano ulepszone procedury operacyjne, które będą monitorowane i dostosowywane w czasie rzeczywistym, co umożliwi szybką reakcję na ewentualne problemy i zapewni ciągłą optymalizację procesów;
- c) kontynuacja współpracy między Centralą i Zakładami Spółki;
- d) dokonano analizy opóźnień w przypadkach lokowania podróży;

2) w celu poprawy usterkowości taboru (częsty powód opóźnień):

- a) pracownicy Spółki (Komisarze Odbiorczy) nadzorują procesy naprawcze taboru na poszczególnych etapach;
- b) prowadzone są analizy usterkowości taboru objętego gwarancją oraz usterkowości taboru poza okresem gwarancyjnym – obszar tych analiz służy, m.in. ocenie jakości prac przeglądowo-naprawczych realizowanych w Zakładach Spółki, przy czym prace te podlegają weryfikacyjnym kontrolom wykonywanym przez pracowników Wydziału Kontroli w Biurze Taboru;
- c) prowadzone są szkolenia w zakresie obsługi taboru zarówno nowego jak i po modernizacji.

IV. Odwołania połączeń

1. Standard

PKP Intercity odwołuje pociągi wyłącznie w szczególnych przypadkach (zdarzenia lub wydarzenia kolejowe, ograniczenia dostępu do infrastruktury kolejowej, wynikające ze specyficznego reżimu prawnego, którego rolą jest odwrócenie lub zminimalizowanie skutków szczególnego typu zagrożeń, w przypadku gdy standardowo stosowane, inne przewidziane przez Konstytucję środki okażą się nieskuteczne lub niewystarczające).

2. Miernik jakości

1) procent odwołanych pociągów:

	Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
krajowe	1%	0,1 %	0,1%
międzynarodowe	1%	0,0%	0,4%

2) procent odwołanych pociągów (krajowych, międzynarodowych) spowodowanych okolicznościami, o których mowa w art. 19 ust 10 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i rady (UE) 2021/782:

2023 r. – 0,06%

2024 r. – 0,07%

V. Czystość i stan techniczny taboru kolejowego

1. Standard dotyczący czystości

PKP Intercity w ramach utrzymania taboru w czystości stosuje 3 zakresy czyszczeń:

- 1) **czyszczenie okresowe** – najszersze w swoim zakresie, obejmujące ponad 80 elementów wyposażenia w tym pudło wagonów/członów Elektrycznych Zespołów Trakcyjnych. Stosowane jest do doczyszczania taboru. Częstotliwość wykonywania czyszczenia okresowego jest różna i zależy od potrzeb i rodzaju taboru, jednak nie rzadziej niż raz w miesiącu;
- 2) **czyszczenie codzienne** – w stosunku do czyszczenia okresowego ma nieznacznie mniejszy zakres. Nie obejmuje pudła wagonu, lamp oświetleniowych i sufitów. Stosuje się je do usuwania bieżących zabrudzeń i utrzymywania pociągów w stanie zapewniającym należyty komfort podróży. Czyszczenie codzienne jest podstawą utrzymania należytego stanu sanitarnego i powinno być realizowane minimum raz na dobę;
- 3) **czyszczenie pobieżne** – posiada najmniejszy zakres. Wykonywane jest, gdy stan taboru nie powoduje konieczności wykonywania czyszczenia codziennego oraz w sytuacjach: braku możliwości wykonania czyszczenia o szerszym zakresie, np. krótki okres postoju pociągu na stacji, przyjazd pociągu na stację zwrotną z opóźnieniem, konieczność wykonania czyszczenia na torach przyperonowych, ograniczony dostęp do urządzeń i wyposażenia w infrastrukturę.

Za czystość pomieszczeń dworcowych, z których korzystają klienci Spółki, odpowiedzialni są właściciele dworców lub zarządzający dworcami.

2. Mierniki jakości

- 1) procent wagonów, w których podczas kontroli w biegu nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości przedziałów i korytarzy

Czystość przedziałów:

Okres	Cel jakościowy	2023 r.	2024 r.
I kwartał	95%	93,6%	91,7%
II kwartał		77,9%	89,6%
III kwartał		82,3%	68,3%
IV kwartał		97,1%	97,6%
Total rok		88,3%	85,8%

Czystość korytarzy:

Okres	Cel jakościowy	2023 r.	2024 r.
I kwartał	95%	99,2%	99,7%
II kwartał		97,8%	99,4%
III kwartał		99,4%	100%
IV kwartał		100%	99,3%
Total rok		99,2%	99,6%

- 2) procent wagonów, w których podczas kontroli w biegu nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości i wyposażenia WC (kontrola dotyczy pociągów w biegu):

Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
95%	98,7%	99,4%

- 3) procent wagonów, które podczas kontroli na stacji postojowej uznano za czyste:

Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
85%	81,8%	85,8%

3. Wdrożony plan działań w celu poprawy czystości:

- 1) realizowane są szkolenia terenowe dla odbiorców czystości i brygadzystów ekip sprzątających na podstawie stworzonego materiału szkoleniowego dotyczącego standardów utrzymania czystości taboru;
- 2) znaczna część pociągów o najdłuższych relacjach jest objęta wybieraniem śmieci na wybranych stacjach pośrednich;
- 3) zwiększono nacisk na odkurzanie foteli i wykładzin;
- 4) w przypadku trwałych zabrudzeń, np. wykładziny – realizowana jest wymiana danego elementu;
- 5) wykonawca niezwłocznie dostaje raporty z wynikami kontroli czystości, dzięki czemu od razu wie jakie były zastrzeżenia.

4. Standard dotyczący stanu technicznego

Wszystkie pociągi kategorii EIP, EIC oraz większość pociągów IC zestawione są z wagonów klimatyzowanych, w których temperatura powietrza utrzymywana jest zgodnie z regulacjami obowiązującymi w Spółce (*Umowa ramowa o świadczenie usług publicznych w zakresie międzywojewódzkich i międzynarodowych kolejowych przewozów pasażerskich* zawarta w dniu 31 grudnia 2020 r. oraz Instrukcja o ogrzewaniu, wentylacji i klimatyzacji wagonów pasażerskich oraz elektrycznych zespołów trakcyjnych Bw-62) w granicach 18-25 stopni Celsjusza, a w okresie letnim na poziomie ok. 7 stopni niższym od temperatury zewnętrznej.

Dla układów klimatyzacji, zgodnych z kartą UIC 553 lub w przypadku temperatur zewnętrznych równych lub większych niż 35 stopni Celsjusza, temperatura wewnątrz przestrzeni pasażerskiej nie będzie przekraczała 27 stopni Celsjusza +/-2 stopnie Celsjusza dla układów klimatyzacji zgodnych z normą PN-EN13129.

Istotnym elementem mającym wpływ na jakość powietrza i utrzymanie odpowiedniej temperatury w wagonie są filtry powietrza. Filtry te poddawane są przeglądom w następujących cyklach kontrolnych:

- 1) filtry powietrza, co dwa-trzy tygodnie, a w okresie intensywnego pylenia drzew i traw (tj. w okresie od marca do czerwca), co dziesięć dni;
- 2) kontrola poziomu wilgotności cieczy chłodniczej na podstawie czujnika wilgotności, co cztery-sześć tygodni.

W każdym wagonie do przewozu pasażerów znajdują się dwa przedziały WC (z wyłączeniem wybranych wagonów bezprzedziałowych i EZT), z dostępem do wody użytkowej niezdatnej do picia, mydła, papieru toaletowego, suszarki do rąk. Podczas długotrwałych mrozów mogą wystąpić przypadki braku wody.

5. Standard norm technicznych gwarantujących pożądaną jakość świadczonych usług w pociągach:

- 1) siedzenia – ergonomia, twardość, wygoda wg norm dla ruchu dalekobieżnego (siedzenia posiadają tapicerkę z wkładkami z gąbki poliuretanowej), zgodnie z kartą UIC 567 oraz normami PN-EN 50125-1, PN-EN ISO 5659-2, PN-EN 45545, EN ISO 106-B02, EN ISO 6330, EN ISO 12947-3, EN ISO 13934-1;
- 2) ogrzewanie w wagonach IC nawiewne, zgodnie z PN-K-11010, PN-EN 13129 (nie dotyczy wagonów niewyposażonych w układ HVAC), UIC 552 i UIC 553;
- 3) klimatyzacja wg karty UIC 553, UIC 553-1 oraz PN-EN 13129-1;
- 4) okna pakietowe podwójne klejone (wyciszenie przedziału podczas jazdy), zgodnie z kartą UIC 560, UIC 564, Regulaminem 43 Europejskiej Komisji Gospodarczej Organizacji Narodów Zjednoczonych (EKG ONZ) oraz PN-B-13059;
- 5) układ biegowy zapewniający spokojność biegu zgodne z kartami UIC 513, UIC 515 (seria), UIC 518 oraz normami PN-EN 14363;
- 6) drzwi przejściowe pomiędzy wagonami z przedsionkami w celu ograniczenia hałasu, zgodnie z kartami UIC 560; UIC 564-2; PN-K 88208; PN-EN 14752;
- 7) kabiny WC – większe gabarytowo (z wyjątkiem ED160), posiadające nowsze rozwiązania konstrukcyjne (ergonomia, estetyka, obsługa) zgodnie z kartą UIC 563;
- 8) izolacja cieplna i akustyczna zgodnie z kartą UIC 567 oraz normą PN-EN 45545 i PN-K 11000 (poziom hałas dla starszych wagonów) oraz Załącznikiem TM2 do Listy Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego;
- 9) półki bagażowe – umożliwiające przewóz bagażu o większych gabarytach wg karty UIC 562;
- 10) większa przestrzeń dla pasażera w wagonach rowerowych (rozstaw foteli i przejście pomiędzy fotelami) wg karty UIC 567;
- 11) liczba toalet, zgodna z normami dla ruchu międzywojewódzkiego wg karty UIC 563, z wyłączeniem niektórych wagonów bezprzedziałowych i EZT.

6. Mierniki jakości

- 1) procent wagonów, w których podczas kontroli stwierdzono prawidłową temperaturę powietrza:

Okres	Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
I kwartał	95%	97,51%	96,97%
II kwartał		98,68%	98,38%
III kwartał		98,40%	97,57%
IV kwartał		97,09%	98,88%
Total rok		97,92%	97,95%

- 2) procent wagonów wyposażonych w zamknięty system WC w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach:

Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
80%	98,4%	99,1%

- 3) procent WC, które podczas kontroli były dostępne w pociągu w stosunku do ogólnej liczby WC:

Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
90%	92,78%	91,10%

- 4) procent czynnych wagonów klimatyzowanych w stosunku do wszystkich czynnych wagonów:

Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
55%	80,5%	80,2%

VI. Badanie opinii klientów

Standard

PKP IC regularnie przeprowadza badania satysfakcji. Każdorazowo badania te oparte są na tej samej metodologii doboru próby i zbierania danych, co pozwala na monitorowanie zmian poziomu satysfakcji z usług świadczonych przez PKP Intercity. Wyniki z badań dostarczają informacji, na podstawie których opracowywane są adekwatne działania, których celem jest poprawa jakości świadczonych usług.

Wyniki za 2023 r.

	TLK		IC		EIC		EIP	
Okres pomiaru	05.2023	10.2023	05.2023	10.2023	05.2023	10.2023	05.2023	10.2023
Odsetek osób zadowolonych (odpowiedzi 6-7)	58%	59%	71%	70%	89%	70%	76%	75%
Odsetek osób niezadowolonych (odpowiedzi 1-3)	6%	8%	4%	4%	0%	3%	2%	3%
Wskaźnik satysfakcji netto (różnica pomiędzy odsetkiem osób zadowolonych i niezadowolonych)	52	51	66	66	89	67	74	71

Wyniki za 2024 r.

	TLK		IC		EIC		EIP	
Okres pomiaru	5.2024	9-10.2024	5.2024	9-10.2024	5.2024	9-10.2024	5.2024	9-10.2024
Odsetek osób zadowolonych (odpowiedzi 6-7)	75%	47%	79%	70%	82%	75%	87%	83%
Odsetek osób niezadowolonych (odpowiedzi 1-3)	6%	7%	2%	5%	0%	3%	2%	1%
Wskaźnik satysfakcji netto (różnica pomiędzy odsetkiem osób zadowolonych i niezadowolonych)	69	39	78	65	81	72	85	82

VII. Obsługa skarg, zwrotów opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług

1. Standard

1) Skargi

Wszelkie skargi i inne zgłoszenia dotyczące jakości usług świadczonych przez PKP Intercity oraz przestrzegania praw i obowiązków pasażerów wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i rady (UE) 2021/782 lub kierowane pod adresem danego pracownika, niezwiązane z roszczeniami finansowymi mogą być składane w formie pisemnej:

- a) osobiście w dowolnym Punkcie Obsługi Klienta;
- b) przesyłką pocztową, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe na adres PKP Intercity wskazany na stronie internetowej www.intercity.pl;
- c) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej www.intercity.pl.

W celu prawidłowego odniesienia się do skargi lub innego zgłoszenia zalecane jest ich wnoszenie niezwłocznie po zdarzeniu. **Szczegółowe zasady dotyczące zgłaszania skarg opisane są w Regulaminie przewozu.**

2) Reklamacje

Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Intercity są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe; w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego. Osoba uprawniona może złożyć do PKP Intercity reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu, dotycząc sporządzonego wezwania do zapłaty gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny w dniu przejazdu dokument przewozu lub ważny dokument poświadczający jej uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

Szczegółowe zasady dotyczące składania reklamacji opisane zostały Regulaminie przewozu.

PKP Intercity prowadzi rejestr:

- a) reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu uwzględniający następujące kategorie:
 - Bezpieczeństwo;
 - Jakość obsługi;
 - Komfort podróży;
 - Ograniczenia mobilności;
 - Opóźnienia;
 - Inne.
- b) reklamacja od wezwania do zapłaty.

3) Wnioski o zwrot należności

Osoba uprawniona może złożyć do PKP Intercity wnioski dotyczące:

- a) całkowitego lub częściowego niewykorzystania dokumentu(-ów) przewozu;
- b) zwrotu opłaconych należności z tytułu nieokazania podczas kontroli biletów w pociągu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub ważnego dokumentu przewozu.

Szczegółowe zasady dotyczące składania wniosków opisane są w Regulaminie przewozu.

2. W przypadku niedotrzymania norm jakości usług PKP IC stosuje przepisy:

- 1) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i rady (UE) 2021/782;
- 2) Rozporządzenia MTiB z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
- 3) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
- 4) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (w sprawach nieuregulowanych w Prawie przewozowym).

3. Mierniki jakości

- 1) średni czas rozpatrywania skargi:

Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
25 dni	21 dni	22 dni

- 2) średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji krajowej:

Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
25 dni	15 dni	21 dni

- 3) średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji międzynarodowej:

Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
25 dni	19 dni	24 dni

- 4) procentowy udział skarg i reklamacji w stosunku do całkowitej liczby przewiezionych pasażerów:

2023 r. – 0,13%

2024 r. – 0,15%

- 5) liczba wniosków o zwrot należności za niewykorzystane bilety:

2023 r. – 165 090

2024 r. – 193 422

6) liczba reklamacji od wezwań do zapłaty:

Reklamacje od wezwań do zapłaty	2023 r.	2024 r.
Wystawionych reklamacji z tytułu braku ważnego biletu na przejazd	898	1028
Wystawionych reklamacji z tytułu nieposiadania dokumentu poświadczającego prawo do ulgi	359	389

7) liczba skarg:

Rodzaj zgłoszenia	Skargi	
	2023 r.	2024 r.
Bezpieczeństwo	146	149
Opóźnienia i odwołania pociągów	149	116
Jakość obsługi (kasy, drużyny)	1351	1340
Komfort podróży	415	303
Ograniczenia mobilności	58	58
Inne	775	1178
Razem	2894	3144

8) liczba reklamacji:

Rodzaj zgłoszenia	Reklamacje	
	2023 r.	2024 r.
Bezpieczeństwo	478	553
Opóźnienia i odwołania pociągów	69572	83118
Jakość obsługi (kasy, drużyny)	265	248
Komfort podróży	12985	30090
Ograniczenia mobilności	11	12
Inne	311	321
Razem	83622	114 342

VIII. Pomoc świadczona osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Standard

Zgodnie z *Procedurą Organizacja i realizacja wsparcia osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, nr P801*, PKP Intercity udziela stosownego wsparcia pasażerom z niepełnosprawnościami oraz o ograniczonej ruchowej możliwości poruszania się w celu umożliwienia im dostępu do takich samych usług jak pozostałym pasażerom. Pomoc pasażerom z niepełnosprawnościami bądź o ograniczonej możliwości poruszania się zapewniana jest pod warunkiem, że o potrzebie jej udzielenia PKP Intercity zostanie powiadomiona przynajmniej na 24 godziny, przed planowanym wyjazdem. Jeżeli nie dokonano powiadomienia, PKP Intercity podejmuje wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się mogła odbyć podróż. Na stacjach zatrzymań pociągów uruchamianych przez Spółkę, zamieszczane są ogłoszenia w formie plakatów z numerem telefonu (Infolinii PKP Intercity), pod którym można uzyskać informacje dotyczące organizowania pomocy w podróży pociągami Spółki PKP Intercity osobom z niepełnosprawnościami i o ograniczonej możliwości poruszania się.

W każdym pociągu wyznaczone są miejsca do siedzenia dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, które nie poruszają się na wózku. Miejsca te wyznaczone są najbliżej drzwi wejściowych i oznaczone są piktogramem. Miejsca te na 24 godziny przed odjazdem pociągu udostępniane są do sprzedaży dla innych osób.

Osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, która nie porusza się na wózku i jej opiekun albo przewodnik:

- 1) w pociągach TLK, IC bez obowiązkowej rezerwacji, EIC nie muszą zgłaszać:
 - a) braku ważnego dokumentu przewozu (mogą od razu zająć miejsca do siedzenia),
 - b) zamiaru zmiany warunków podróży z wyjątkiem przejazdu poza stację przeznaczenia, jeśli podczas kontroli w pociągu osoba z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się pokaże dokument potwierdzający niepełnosprawność. Takiego dokumentu nie muszą okazywać osoby, których niepełnosprawności są widoczne.
- 2) w pociągach IC z obowiązkową rezerwacją miejsc lub EIP:
 - a) muszą zgłosić brak ważnego biletu na przejazd, rezerwacji miejsca do siedzenia lub dopłaty do pociągu EIP (dotyczy tylko EIP) przed wejściem do pociągu;
 - b) muszą zgłosić zamiar zmiany warunków podróży;
 - c) nie muszą zgłaszać braku ważnego biletu na przewóz bagażu lub psa.

2. Mierniki jakości

- 1) procent zrealizowanych zgłoszeń o potrzebie udzielenia pomocy osobom z niepełnosprawnościami łącznie w komunikacji krajowej, międzynarodowej:

Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
95%	96,5%	97,2%

- 2) procent pociągów poszczególnych kategorii dostosowanych do przewozu osób z niepełnosprawnościami, poruszających się na wózkach z podziałem na pociągi krajowe, międzynarodowe:

Cel jakościowy: 40% (uśredniona wartość dla całej siatki połączeń)

Realizacja w 2023 r. 73% (uśredniona wartość dla całej siatki połączeń)

Realizacja w 2024 r. 68% (uśredniona wartość dla całej siatki połączeń), w tym:

Rok	Krajowe				Międzynarodowe
	TLK	IC	EIC	EIP	
2023	30%	79%	100%	100%	64%
2024	47%	71%	33%	100%	56%

- 3) procent pociągów z miejscami dedykowanym dla osób poruszających się na wózkach, wyposażonych w platformę/windę, zestawionych zgodnie z planem:

Okres	Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
I kwartał	97%	99,40%	99,6%
II kwartał		99,60%	99,7%
III kwartał		99,80%	99,8%
IV kwartał		99,60%	99,8%
Total rok		99,60%	99,70%

- 4) procent pociągów, w których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie wyznaczonych miejsc dla osób z niepełnosprawnościami, oraz osób z małymi dziećmi:

Okres	Cel jakościowy	Realizacja 2023 r.	Realizacja 2024 r.
I kwartał	92%	98,40%	99,6%
II kwartał		98,60%	99,7%
III kwartał		99,60%	99,8%
IV kwartał		99,70%	99,8%
Total rok		99,00%	99,7%

IX. Dostępność miejsc

1. Standard

- 1) pociągi mogą być zestawione z:
 - a) wagonów z przedziałami: czteromiejscowymi, sześciomiejscowymi, ośmiomiejscowymi;
 - b) wagonów bezprzedziałowych;
 - c) wagonów z miejscami sypialnymi;
 - d) wagonów z miejscami do leżenia;
 - 2) w pociągach dostępne są kategorie i rodzaje miejsc:
 - a) do siedzenia w klasie 1 w tym dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się;
 - b) do siedzenia w klasie 2, w tym dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się, osób poruszających się na wózku i ich opiekunów albo przewodników, osób z rowerami, osób w strefie ciszy, osób z dziećmi do 6 lat;
 - c) sypialne w klasie 1 w przedziałach jednoosobowych – single;
 - d) sypialne w klasie 2 w przedziałach dwumiejscowych – double, w tym dla osób poruszających się na wózku i ich opiekunów albo przewodników;
 - e) sypialne w klasie 2 w przedziałach trzymiejscowych – triple;
 - f) do leżenia w klasie 2 w przedziałach trzymiejscowych;
 - g) do leżenia w klasie 2 w przedziałach czteromiejscowych w tym dla osób poruszających się na wózku i ich opiekunów albo przewodników;
 - h) do leżenia w klasie 2 w przedziale sześciomiejscowym;
 - 3) dla usytuowania miejsc stosuje się następujące określenia:
 - a) w wagonach z przedziałami: „OKNO” (tj. od strony okna), „ŚRODEK”, „KORYTARZ” (tj. od strony korytarza);
 - b) w wagonach bezprzedziałowych: „OKNO”, „PRZY STOLIKU”, „ŚRODEK”;
 - 4) miejsca sypialne w przedziałach dwumiejscowych oraz trzymiejscowych rezerwujemy dla osób tej samej płci z wyjątkiem rezerwacji:
 - a) miejsca dla dziecka do 10 lat,
 - b) wszystkich miejsc w przedziale;
 - 5) miejsca sypialne dla dzieci:
 - a) do 10 lat, które nie mogą być umieszczone razem z opiekunem rezerwujemy w przedziałach damskich;
 - b) powyżej 10 lat rezerwowane są jak dla innych podróżnych.

Miejsca do leżenia rezerwowane są niezależnie od płci podróżnych;
 - 6) w pociągach PKP Intercity Podróżny może przewieźć odpłatnie jeden rower o konstrukcji pionowej, jednośladowy i jednoosobowy który nie jest składany na czas przejazdu. Na przewóz roweru Podróżny musi kupić bilet. Miejsca do przewozu rowerów wyznaczone są w klasie 2 w wagonach z miejscami do siedzenia – miejsca te oznaczone są odpowiednim piktogramem.
- UWAGA: nie wszystkie pociągi wyznaczone są do przewozu rowerów.

2. Mierniki jakości

Procent pociągów poszczególnych kategorii, w których możliwy jest przewóz rowerów

Cel jakościowy: 80% średnia wartość dla wszystkich kategorii

Realizacja: 88%, w tym:

Rok	Krajowe				Międzynarodowe
	TLK	IC	EIC	EIP	
2023	56%	94%	90%	100%	65%
2024	0%	46%	100%	100%	42%

X. Usługi gastronomiczne

1. Standard

Na pokładzie każdego pociągu EIP oraz w wybranych pociągach EIC, IC, TLK dostępne są usługi gastronomiczne. Usługi są zróżnicowane pod względem kategorii pociągu oraz rodzaju pociągu. W wybranych pociągach kategorii IC (skład wagonowy) oraz TLK, w których nie ma wagonu gastronomicznego na wybranych odcinkach świadczona jest usługa sprzedaży produktów spożywczych (za wyjątkiem alkoholowych) z wózka mini bar.

Podróżni w pociągach kategorii EIP oraz EIC otrzymują w cenie biletu poczęstunek. Rodzaj poczęstunku jest zróżnicowany w zależności od kategorii pociągu oraz klasy wagonu.

2. Miernik jakości

Procent pociągów w rozbiciu na kategorie pociągu prowadzących stacjonarną usługę gastronomiczną tj. wagon barowy lub restauracyjny

Cel Jakościowy: 45% (uśredniona wartość dla wszystkich kategorii)

Realizacja: 54% (uśredniona wartość dla wszystkich kategorii) w tym:

Rok	Krajowe				Międzynarodowe
	TLK	IC	EIC	EIP	
2023	0%	49%	100%	100%	45%
2024	0%	46%	100%	100%	44%