



Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

**Sprawozdanie
z realizacji norm jakości usług
za rok 2014**

Spółki Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

Grodzisk Mazowiecki, czerwiec 2015 r.

Spis treści

Spis treści

1. INFORMACJA I BILETY.....	3
1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży.....	3
1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach	3
1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów	3
1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów	4
1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	4
2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW.....	4
2.1 Opóźnienia.....	4
2.2 Utracone skomunikowania.....	4
2.3 Zakłócenia w kursowaniu pociągów, krótki opis planów awaryjnych i zarządzania kryzysowego .	4
3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW	5
4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI	5
4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego.....	5
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza.....	6
4.3 Dostępność toalet	6
5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW.....	6
6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG.....	7
6.1 Stosowane procedury	7
6.2 Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia	8
7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ	9
8. WYNIKI ANKIET PRZEPROWADZONYCH W DNIACH 04-08 MAJA 2015 R.....	10

1. INFORMACJA I BILETY

1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży

Podczas podróży w pociągach WKD dostępne są następujące informacje:

- ceny biletów jednorazowych normalnych oraz ulgowych, numery telefonów oraz adresy mailowe do Spółki, informacja o opłacie za przejazd bez ważnego biletu, adres oraz kontakt do jednostki rozpatrującej odwołania (w formie nalepki),
- dotyczące możliwości zakupu biletów w pociągu oraz przez telefon komórkowy (w formie nalepki),
- dotyczące obszaru obowiązywania Wspólnego biletu ZTM – KM - WKD (w formie nalepki),
- ceny biletów ZTM honorowanych w pociągach WKD, w ramach oferty Wspólny bilet ZTM – KM - WKD (w formie nalepki),
- dotyczące zasad postępowania w przypadku uszkodzenia kasownika (w formie nalepki),
- numery telefonów alarmowych - Policja, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe, Straż Miejska, Mazowieckie Centrum Zarządzania Kryzysowego, Straż Ochrony Kolei, Agencja Ochrony, numer alarmowy 112 (w formie nalepki),
- informacja o numerze telefonicznym i adresie strony internetowej, gdzie można uzyskać informacje o prawach pasażera (w formie nalepki),
- informacja głosowa i wizualna o aktualnym przystanku oraz przystanku następnym w pojazdach serii EN 95 i EN 97.

1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach

Na stacjach WKD informacje udzielane są podróżnym w następujący sposób:

- w wiatach przystankowych (w formie papierowych rozkładów, komunikatów),
- w gablotach informacyjnych (w formie papierowej),
- w kasach biletowych przez kasjera,
- system informacji wizualnej i głosowej na dworcu Warszawa Zachodnia,
- poprzez wygłaszane komunikaty megafonowe.

1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

- w wiatach przystankowych (rozkłady i komunikaty papierowe),
- w gablotach informacyjnych (w formie papierowej),
- w kasach biletowych przez kasjera,
- poprzez wygłaszane komunikaty,
- przez stronę internetową: www.wkd.com.pl
- w rozkładzie jazdy pociągów na stronie internetowej: www.rozklad-pkp.pl, www.e-podroznik.pl
- poprzez tabliczki z numerami peronów,
- telefonicznie (numer telefonu całodobowego dostępny jest na rozkładzie jazdy na każdej stacji)
- poprzez materiały informacyjne (ulotki, plakaty, billboardy),
- poprzez media w przypadku zmian rozkładu/taryfy prasa, radio, telewizja,
- poprzez elektroniczny system informacji pasażerskiej na stacji Warszawa Zachodnia (wyświetlacze, komunikaty).

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

- automaty do sprzedaży biletów WKD (bilety jednorazowe i okresowe) –30 biletomatów na stacjach i przystankach linii,
- kasy - na 8 stacjach znajdują się pełnozakresowe kasy biletowe WKD, prowadzące sprzedaż biletów jednorazowych oraz okresowych. Bilety okresowe drukowane są przez kasy fiskalne rr Poss (10 szt.), natomiast bilety jednorazowe mają postać biletów kartkowych,
- możliwość zakupu biletu WKD i ZTM przez telefon komórkowy,
- automaty ZTM w strefie miejskiej (Warszawa Śródmieście – Opacz) - na stacjach Opacz, Warszawa Salomea, Warszawa Raków, Warszawa Ochota.

1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Informacje udzielane są podróżnym w punktach sprzedaży biletów - przez kasjerów w 8 kasach Spółki. Informacje udzielane są podróżnym również za pomocą megafonów znajdujących się na przystankach, telefonicznie (całodobowy numer telefonu do dyspozytora zamieszczony jest na każdym przystanku na rozkładzie jazdy). Uzupełniającą formą sprzedaży jest sprzedaż prowadzona w pociągach przez maszynistów.

2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW

Punktualność kursowania pociągów roku 2014 wynosiła 99,46%. Powyższe potwierdza opinię pasażerów o niezawodności i punktualności pociągów WKD.

2.1 Opóźnienia

- Ogólne średnie opóźnienie pociągów – 0,54% (WKD posiada tylko jedną kategorię pociągów – regionalne),
- 0,24 % opóźnień z odjazdu,
- 0,85 % opóźnień z przybycia.

2.2 Utracone skomunikowania

W rozkładzie jazdy WKD nie ma pociągów skomunikowanych.

2.3 Zakłócenia w kursowaniu pociągów, krótki opis planów awaryjnych i zarządzania kryzysowego

Zakłócenia w kursowaniu ruchu pociągów na WKD są spowodowane przez dwie przyczyny:

- zakłócenia spowodowane wypadkiem na linii WKD, wtedy pracownik WKD który uczestniczył lub był świadkiem wypadku powiadamia dyżurnego ruchu, dyspozytora WKD, policję oraz inne służby zewnętrzne, tj. pogotowie ratunkowe, straż pożarną, żandarmerię wojskową lub prokuraturę,
- zakłócenie będące wynikiem awarii na linii WKD - powiadamiany jest dyżurny ruchu i/lub dyspozytor WKD, którzy podejmują stosowne decyzje, zgodne z obowiązującymi procedurami.

Jeżeli prowadzenie ruchu pociągów w miejscu wypadku lub awarii jest niemożliwe lub zagraża bezpieczeństwu, ruch pociągów jest wstrzymywany do czasu usunięcia skutków wypadku lub awarii. Postępowanie reguluje zarządzenie nr 15/2010 Prezesa

Zarządu Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o. z dnia 31 marca 2010 r. wprowadzające do stosowania system zarządzania informacją o zdarzeniach na linii WKD, powodujących ograniczenia w ruchu pociągów. Zarządzenie opisuje kto kogo ma powiadamiać i w jakiej kolejności, w przypadku wszelkich ograniczeń w ruchu pociągów na linii WKD.

W roku w 2014 zanotowano :

- 13 zdarzeń z udziałem samochodów lub osób na przejeździe kolejowym lub na szlaku (zablokowany ruch pociągów od 0,5 godz. do 3 godzin),
- 16 przypadków awarii taboru (zablokowany tor szlakowy lub stacyjny od 10 do 40 minut),
- 4 przypadki usterki sieci trakcyjnej (zablokowany tor szlakowy od 40 minut do 60 minut),
- 2 przypadki awarii urządzeń srk na stacji (zablokowany ruch pociągów na stacji na ok. 30 minut),
- 1 przypadek interwencji pogotowia ratunkowego w pociągu (zablokowany ruch w miejscu interwencji na ok. 20 minut).

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy w ujęciu procentowym wynosi 0,05% .

4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI

4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego

Czyszczenie pojazdów kolejowych odbywa się w miejscach i ilościach uzgodnionych przez Spółkę z Wykonawcą usługi.

Stosuje się następujące rodzaje czyszczeń taboru kolejowego (pojazdów e.z.t.):

- czyszczenie okresowe – średnio 35 e.z.t./miesięcznie;
- czyszczenie codzienne – średnio 400 e.z.t./miesięcznie;
- czyszczenie pobieżne – średnio 3 300 e.z.t./miesięcznie.

Czyszczenia taboru są wykonywane przez wyspecjalizowaną firmę porządkową. Poszczególne rodzaje czyszczeń mają zapewnić utrzymywanie na bieżąco następujących standardów w wagonach pojazdów:

- brak kurzu i śmieci, w szczególności w szczelinach i zagłębieniach wnętrza pojazdu,
- brak kurzu na siedzeniach i półkach bagażowych,
- brak jakichkolwiek trwałych osadów we wnętrzu wagonów, szczególnie w miejscach podatnych na ich zbieranie,
- pełna przejrzystość szyb czołowych, okien bocznych, brak zacieków i osadów.

Wykonawca usług ma obowiązek stosowania środków i materiałów, posiadających atesty i certyfikaty, dopuszczające je do stosowania na terenie UE. Środki te powinny być używane we właściwych stężeniach i zgodnie z zalecaną przez producenta technologią użycia. Zalecane przez producenta środki i technologie mycia taboru serii EN-97 i EN-95 przekazano firmie wykonującej czyszczenie.

W 2014 roku częstotliwość wykonywania sprzątanía i mycia taboru przedstawiała się następująco:

- sprzątanía pobieżne wewnątrz (stacja Warszawa – 35 sprzątań w dni powszednie i 25 w soboty i dni świąteczne, stacja Grodzisk Maz. – 20 sprzątań codziennie);
- mycie taboru na mokro wewnątrz (w dni powszednie 11-13 myć oraz w soboty i dni świąteczne 5-6 myć) tzn. każdy kurujący w danym dniu pojazd był myty na mokro;

- mycie taboru na zewnątrz - jeden pojazd dziennie (przeważnie po wykonaniu miesięcznego przeglądu okresowego).

Na linii Warszawskiej Kolei Dojazdowej przeprowadzane są okresowe kontrole linii, podczas których monitorowany jest stan nośników na których zamieszczane są rozkłady jazdy pociągów, piktogramy, naklejki i plakaty z ofertami przewozowymi spółki.

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Po przeprowadzonej w trakcie 2013 r. modernizacji systemu wentylacji w pojazdach WKD uzyskano poprawę jakości powietrza. W 2014 r. stężenie CO₂ osiągało wartości maksymalne ok. 2 500 ppm tj. wartości niższe niż w roku 2013, kiedy osiągnęto wyniki ok. 4 000 ppm w godzinach szczytu przewozowego.

4.3 Dostępność toalet

Pojazdy kolejowe WKD, podobnie jak tabor metra, nie są wyposażone w toalety z uwagi na stosunkowo krótki czas podróży oraz charakter linii zbliżony do metra. Czas przejazdu na najdłuższym odcinku linii kolejowej WKD (na trasie Grodzisk Mazowiecki – Warszawa Śródmieście) nie przekracza 57 minut.

Toalety są ustawione na następujących stacjach i przystankach linii kolejowej WKD: Grodzisk Maz. Radońska, Milanówek Grudów, Podkowa Leśna Główna, Podkowa Leśna Wschodnia, Nowa Wieś Warszawska, Komorów, Pruszków, Tworki, Malichy, Reguły, Michałowice, Opacz. Ogółem dla podróżnych dostępnych jest 12 kabin sanitarnych.

5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Badanie podróżnych podsumowujące rok 2014, zostało przeprowadzone w dniach 04-08 maja 2015 r. w formie ankiety zawierającej 22 pytania. Podróżni mieli możliwość wypełnienia formularza ankietowego za pośrednictwem strony internetowej spółki lub w wersji papierowej dostępnej w kasach biletowych WKD. Łączna liczba uzyskanych ankiet wynosi 938.

Ocenie poddano następujące zagadnienia:

- dostępność rozkładu jazdy pociągów WKD
- punktualność i częstotliwość kursowania pociągów
- dostępność informacji w pociągach WKD
- dostępność biletów WKD
- informacje udzielane w przypadku opóźnień pociągów
- informacje udzielane na przystankach przez megafony
- bezpieczeństwo w pociągach oraz na terenie przystanków
- przystosowanie pociągów oraz przystanków do potrzeb osób niepełnosprawnych
- czystość w pociągach oraz na stacjach linii WKD
- komfort jazdy
- temperaturę w pociągach
- ogólny poziom świadczonych usług przez WKD
- poziom nowoczesności spółki WKD.

Podróżni mieli możliwość udzielenia następujących odpowiedzi:

- bardzo dobrze
- dobrze

- neutralnie
- źle
- bardzo źle.

Wyniki przeprowadzonych badań zawarte są w pkt 8 niniejszego sprawozdania.

6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG

6.1 Stosowane procedury

Skargi, wnioski i reklamacje w spółce Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. są przyjmowane i rozpatrywane zgodnie z procedurą nr PK.4 „Postępowanie z reklamacjami, skargami i wnioskami klientów”.

Zgodnie z w/w procedurą skargi, wnioski, reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej i mogą być składane: korespondencyjnie na adres pocztowy spółki, drogą internetową na adres: wkd@wkd.com.pl, osobiście w siedzibie WKD, poprzez wpis do „Książki skarg i wniosków” lub złożenie własnego pisma w kasie biletowej.

Podróżny może skierować do WKD skargę/wniosek dotyczącą:

- jakości świadczonych usług,
- zachowania pracowników WKD,
- innej istotnej sprawy, związanej z działalnością WKD.

Skargi/wnioski należy składać w terminie 7 dni od daty zdarzenia, podając jego szczegółowy opis zdarzenia. Nie mogą one zawierać roszczenia o odszkodowanie.

WKD w ciągu jednego miesiąca udziela odpowiedzi wraz z uzasadnieniem lub też w uzasadnionych przypadkach informuje pasażera o terminie krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi. Jeżeli na podstawie skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania z pouczeniem, że nie złożenie wyjaśnienia lub nie uzupełnienie braków, spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

WKD nie udziela odpowiedzi na skargi lub wnioski, jeśli nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji pocztowej.

Podróżny może złożyć do WKD reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności oryginał biletu na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika WKD - pracownika Wydziału Marketingu i Sprzedaży Usług WKD / Sekretariatu WKD / kasjera kasy biletowej WKD bądź wystawcę dokumentu, notariusza) kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Reklamacje zawierające zarzut niewykonania lub

nienależytego wykonania umowy przewozu składa się nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia. Odpowiedź na reklamację udzielana jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez spółkę.

6.2 Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia

W roku 2014 do spółki WKD wpłynęło 649 skarg/wnioseków oraz 3 667 reklamacji.

W podziale na kategorię zarejestrowanych skarg/wnioseków i reklamacji z uwzględnieniem tematyki i ilości ich zestawienie przedstawia się następująco:

Przyczyna	Skargi/wnioski	Reklamacje
A - Punktualność kursowania pociągów	14	0
B - Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych	20	1
C - Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych	9	88
D - Jakość obsługi podróżnych przez kontrolerów	51	70
E - Jakość obsługi podróżnych przez maszynistów	5	0
F - Czystość taboru i warunki sanitarne	1	0
G - Stan techniczny taboru	1	0
H - Bezpieczeństwo podróży	9	0
I - Przekazywanie audiowizualnej informacji podróżnym (komunikaty megafonowe, aktualizowanie rozkładów jazdy)	18	88
J - Obsługa strony internetowej	15	63
K - Komunikacja zastępcza	0	0
L - Wadliwie działający automat biletowy	1	213
M - Wadliwie działający system mPay	0	0
N - Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu przewozu – wystawione wezwanie do zapłaty	136	1292
O - Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu	78	1531
P - Pozostałe	291	321
RAZEM	649	3667

Z liczby 649 skarg/wnioseków rozpatrzono 462, natomiast z 3 667 zarejestrowanych reklamacji rozpatrzonych zostało 3 254, w tym 257 na korzyść podróżnego. Przyczyną nie rozpatrzenia skargi, wniosku, reklamacji w danym okresie rozliczeniowym było wezwanie do uzupełnienia skargi, wniosku, reklamacji, pozostanie sprawy w trakcie rozpatrzenia, nieuzupełnienie skargi, wniosku, reklamacji o niezbędne dokumenty lub brak danych adresowych.

Czas udzielenia odpowiedzi zależy jest od rodzaju okoliczności jakie wymagają wyjaśnienia. Uwagi oraz nieprawidłowości przekazywane przez podróżnych, są w miarę możliwości na bieżąco likwidowane.

Średni czas rozpatrywania skarg/wnioseków w 2014 r. wyniósł 11 dni od daty wpływu do spółki, reklamacji 10 dni od daty wpływu do spółki.

Zgodnie z procedurą nr PK.4 wyznaczony pracownik przedkłada Zarządowi spółki WKD kwartalne zestawienia reklamacji skarg i wniosków przyjętych przez WKD wraz z analizą miejsc i przyczyn ich powstawania, które są omawiane na posiedzeniach Zarządu.

W celu eliminowania nieprawidłowości, Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. kieruje pisma interwencyjne do podmiotów

świadczących dla niej usługi oraz pisma pouczające do pracowników związanych z obsługą klienta, jak również opracowuje tematy zagadnień, które są omawiane na szkoleniach okresowych dla pracowników związanych z obsługą klienta.

7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

Pracownicy Spółki, w tym kasjerzy zobowiązani są do przyjęcia zgłoszenia przejazdu przez osobę niepełnosprawną lub o ograniczonej zdolności poruszania się. Zgłoszenie przekazywane jest do Spółki, która organizuje niezbędną pomoc przy przejeździe. Dodatkowo pomoc udzielana jest przez wszystkich pracowników przebywających w godzinach pracy na stacjach, przystankach i w pociągach WKD - w przypadku zaistnienia takiej potrzeby, co reguluje Zarządzenie nr 03/2011 z dnia 10.02.2011 r. Warunkiem zapewnienia pomocy jest powiadomienie przewoźnika przez osobę potrzebującą pomocy przynajmniej na 48 godzin przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji/przystanku.

Informacje o dostępności do pociągów WKD, o udogodnieniach zastosowanych w pociągach WKD dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej udzielane są całodobowo pod numerem telefonu: 22 755 70 82. Informacje dotyczące pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zamieszczone zostały również na stacjach i przystankach linii WKD oraz na stronie internetowej Spółki: www.wkd.com.pl w zakładce „Dla osób niepełnosprawnych”.

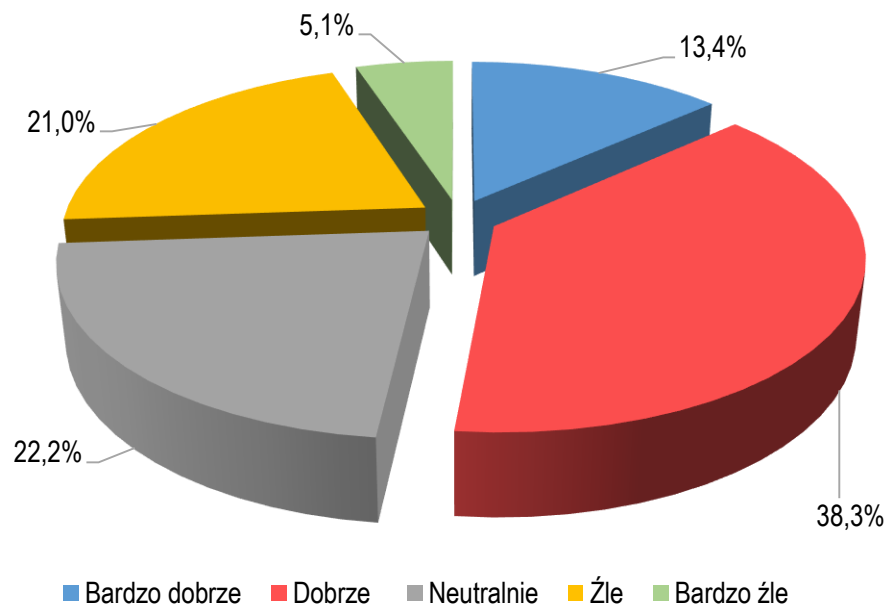
Spółka podjęła działania w celu zapewnienia jak najlepszych warunków podróży osobom niepełnosprawnym, gwarantując im możliwość nabycia biletu w pociągu u maszynisty bez dodatkowej opłaty.

W roku 2014 odnotowano 150 zgłoszeń przejazdu przez osobę niepełnosprawną, bądź osobę o ograniczonej zdolności ruchowej.

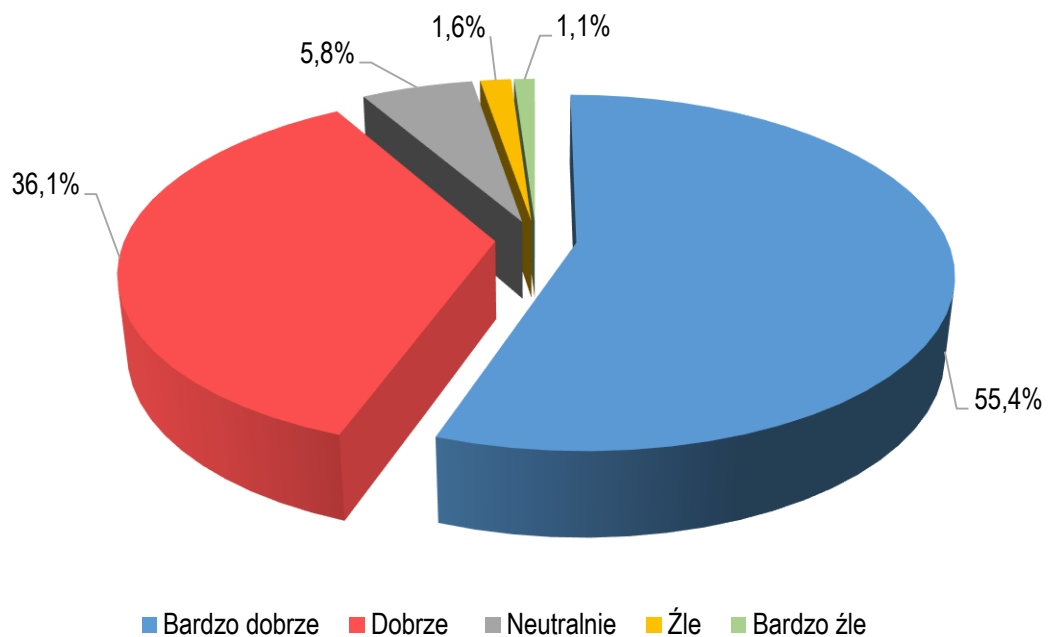
8. WYNIKI ANKIET PRZEPROWADZONYCH W DNIACH 04-08 MAJA 2015 R.

Ilość ankiet : 938

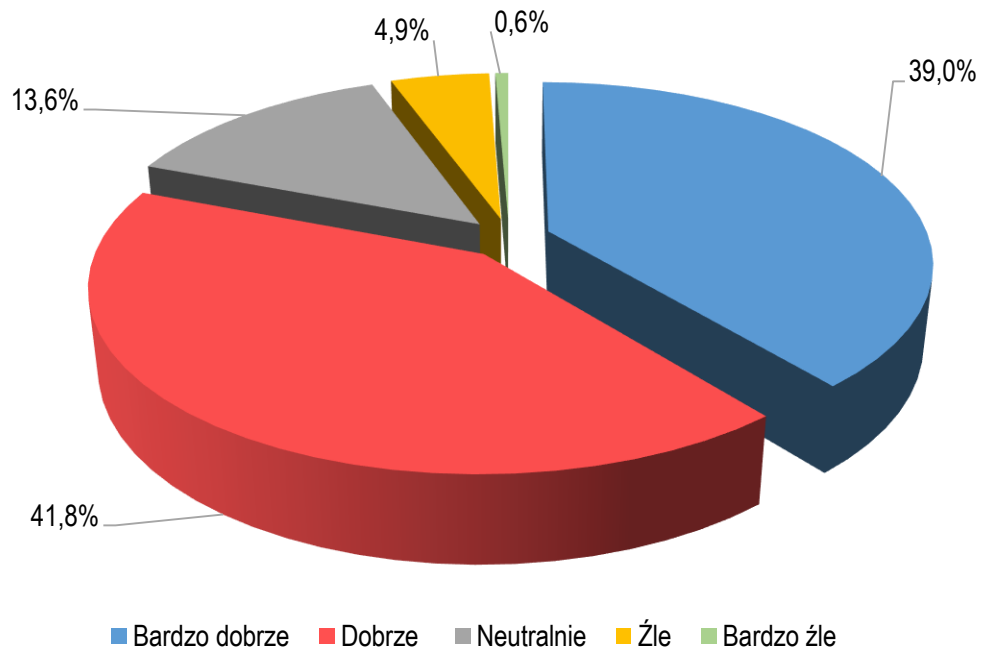
Jak ocenia Pan/ Pani częstotliwość kursowania pociągów ?



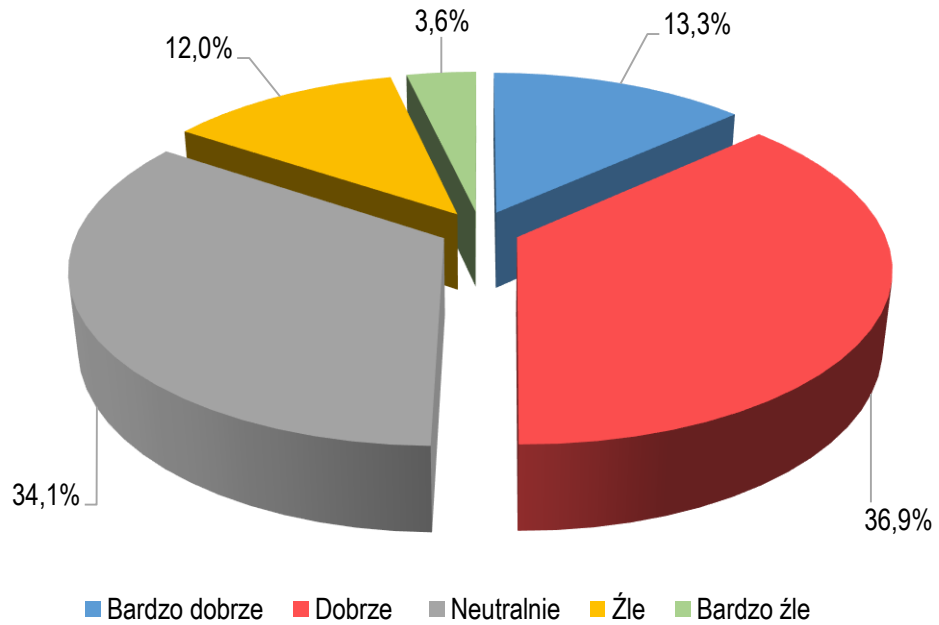
Jak ocenia Pan/ Pani punktualność kursowania pociągów ?



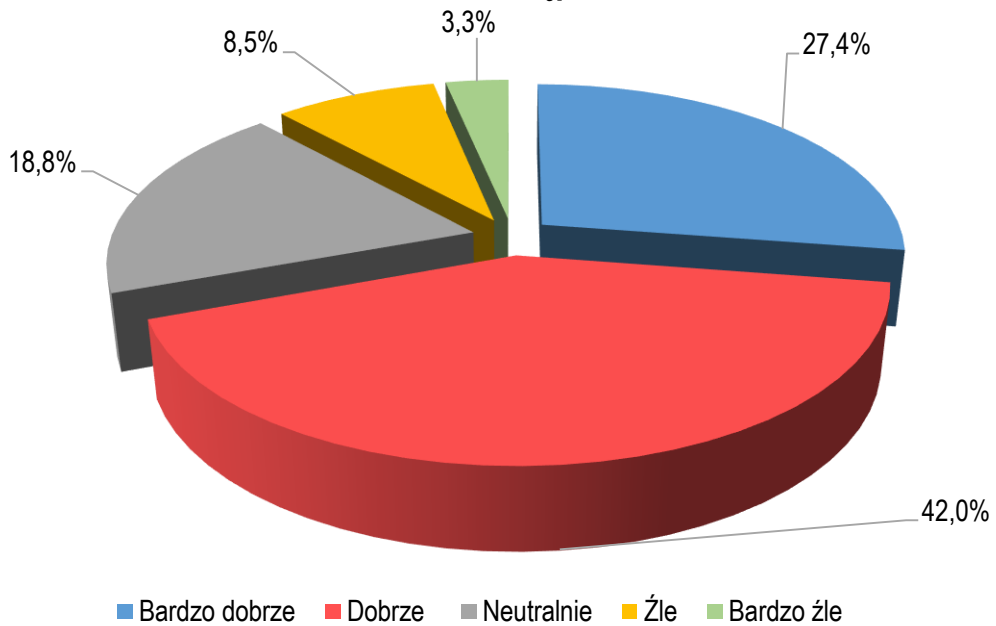
Jak ocenia Pan/ Pani dostępność rozkładu jazdy pociągów ?



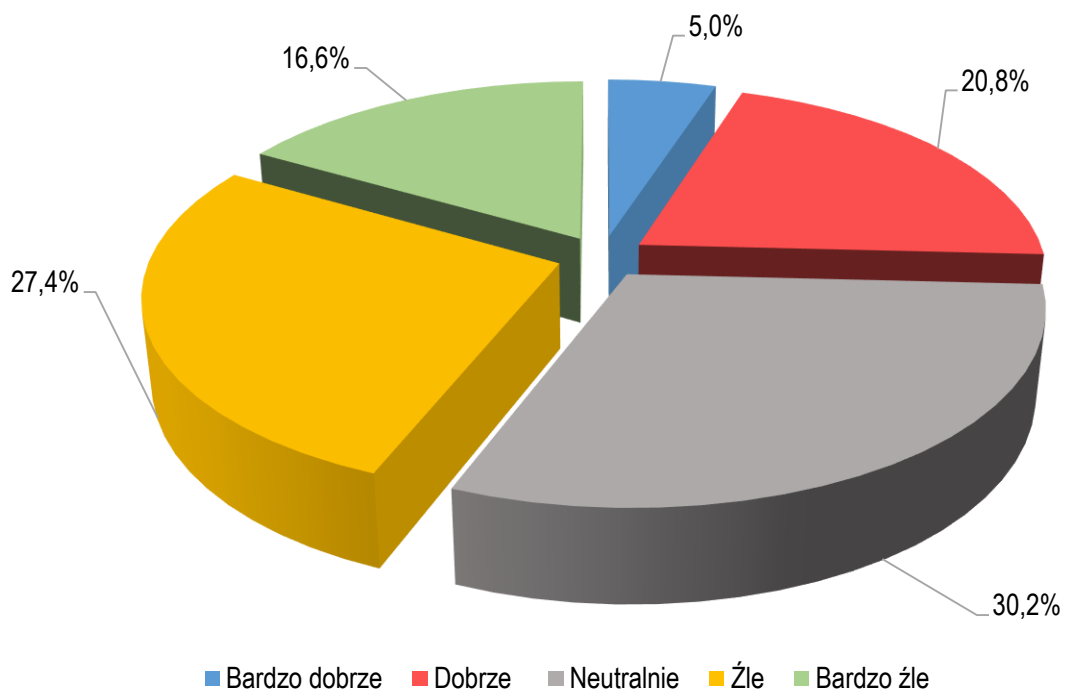
Jak ocenia Pan/ Pani dostępność informacji w pociągach ?



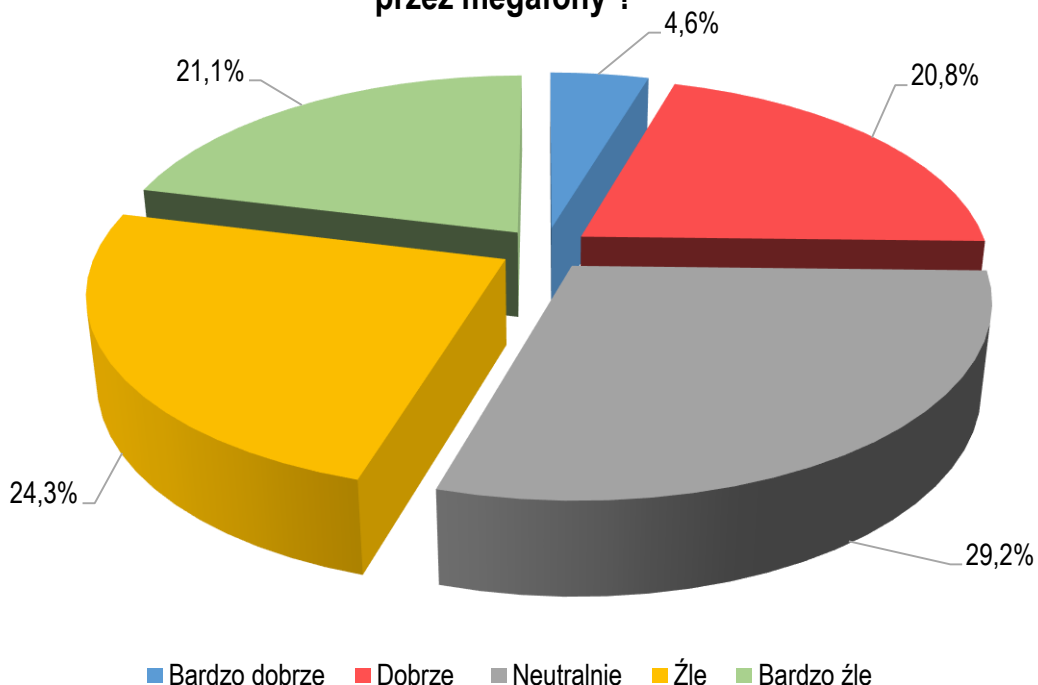
Jak ocenia Pan/ Pani dostępność biletów ?



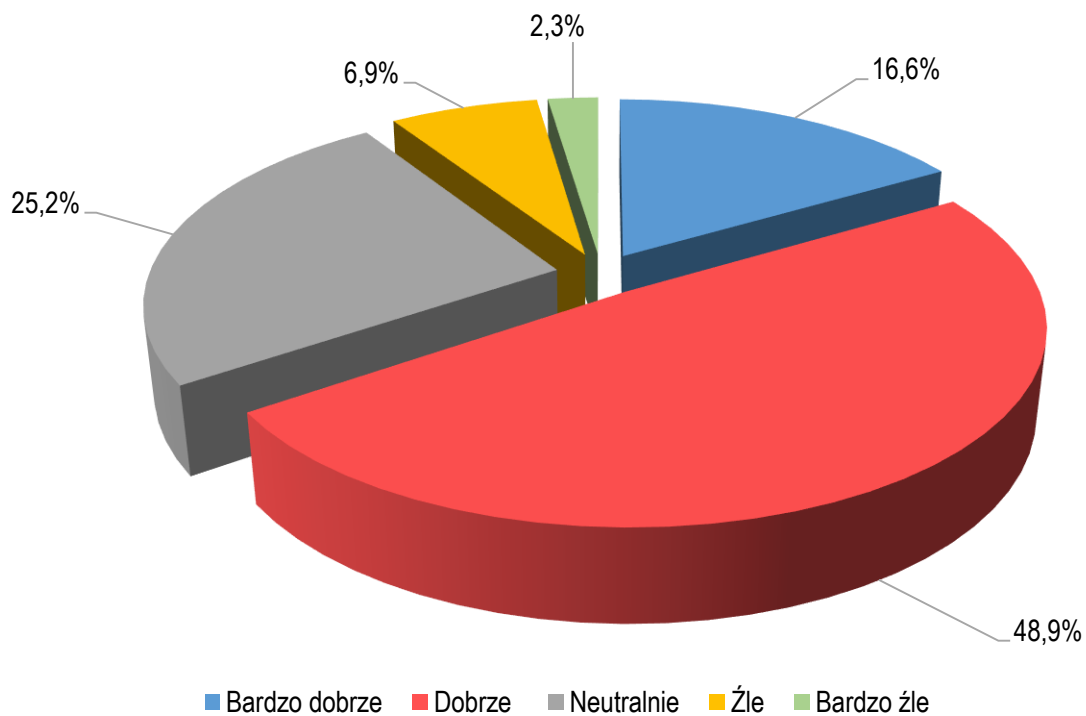
Jak ocenia Pan/ Pani informacje udzielane w przypadku opóźnień pociągów ?



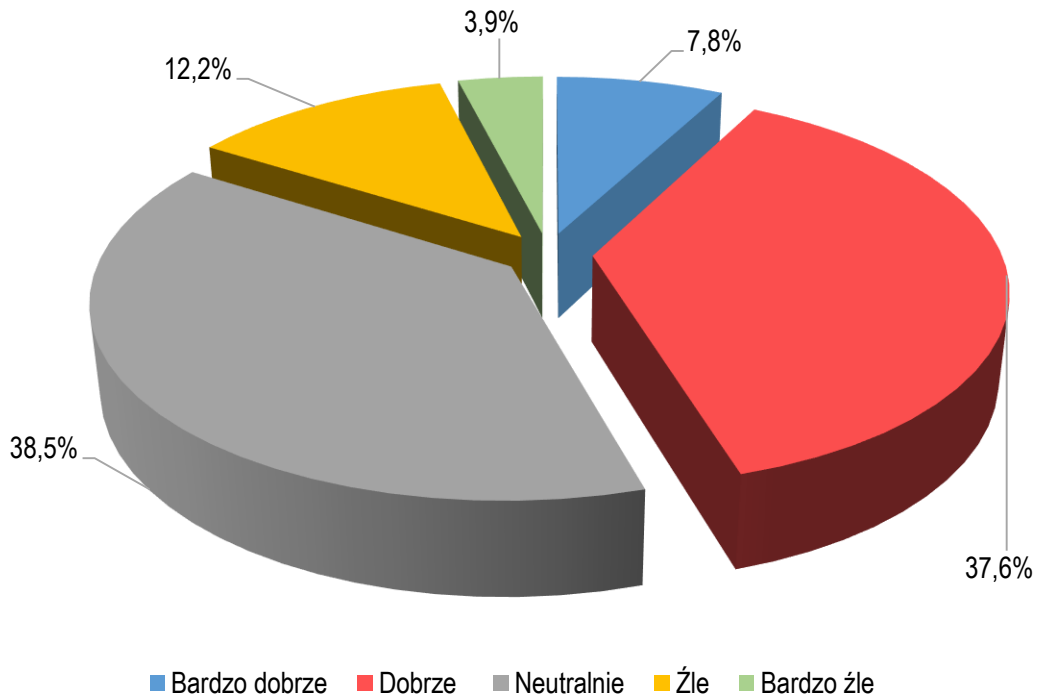
Jak ocenia Pan/ Pani informacje udzielane na przystankach przez megafony ?



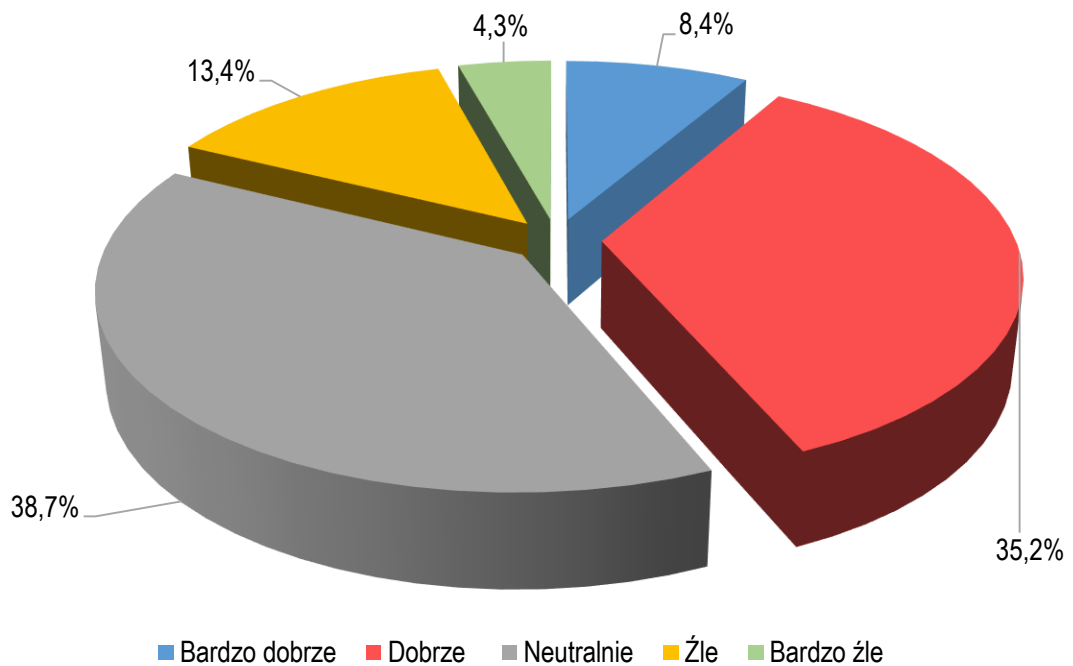
Jak ocenia Pan/ Pani bezpieczeństwo w pociągach ?



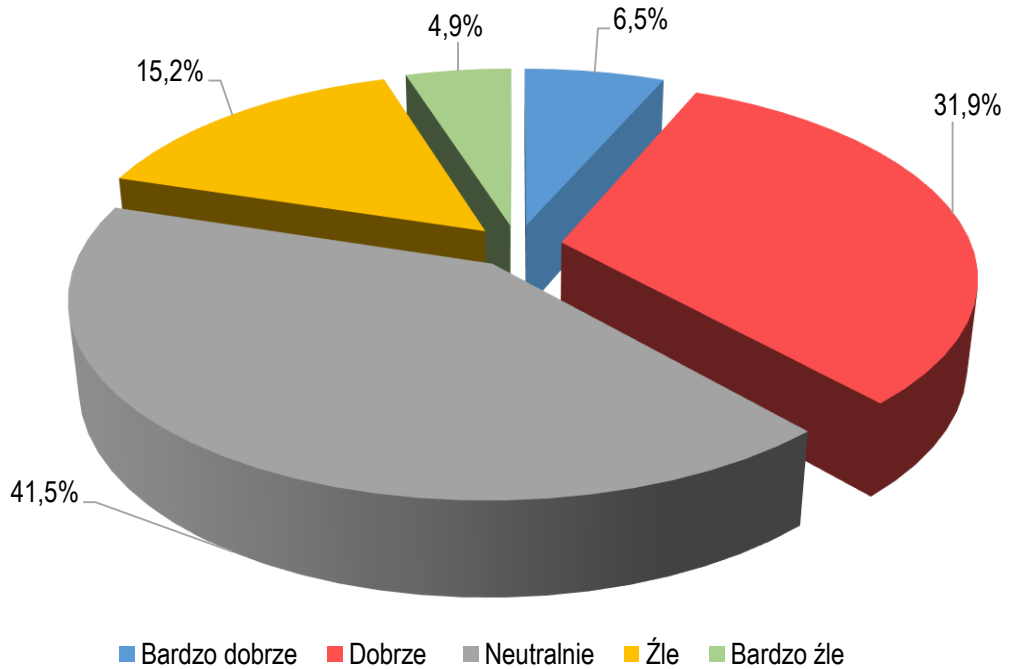
Jak ocenia Pan/ Pani bezpieczeństwo na terenie przystanków ?



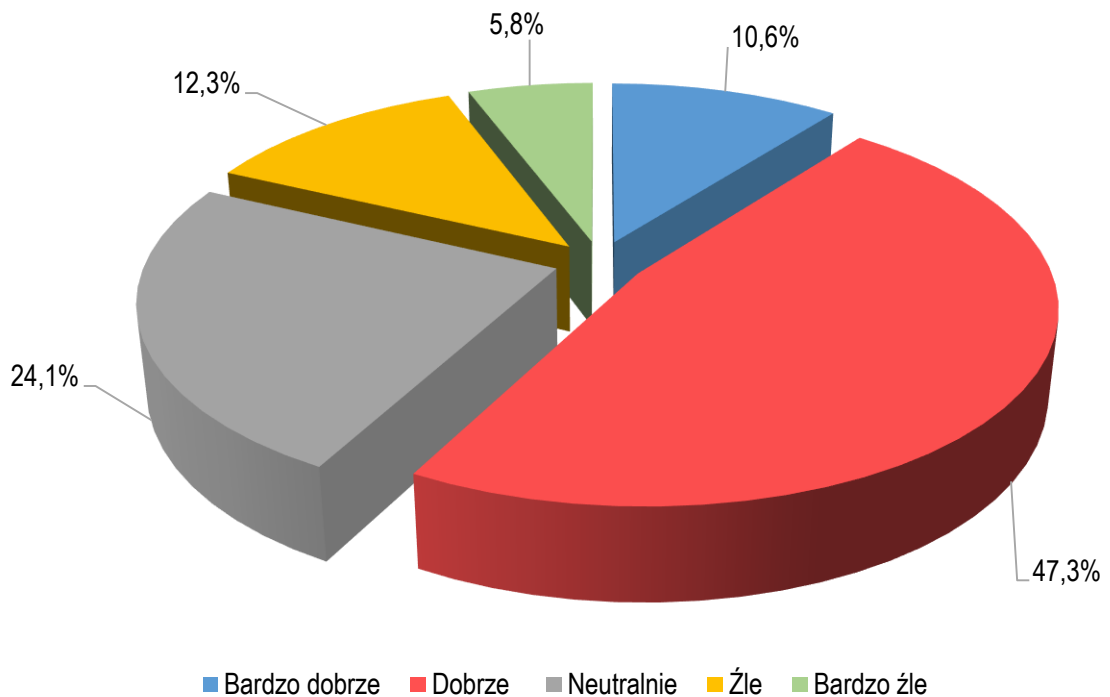
Jak ocenia Pan/ Pani przystosowanie pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych ?



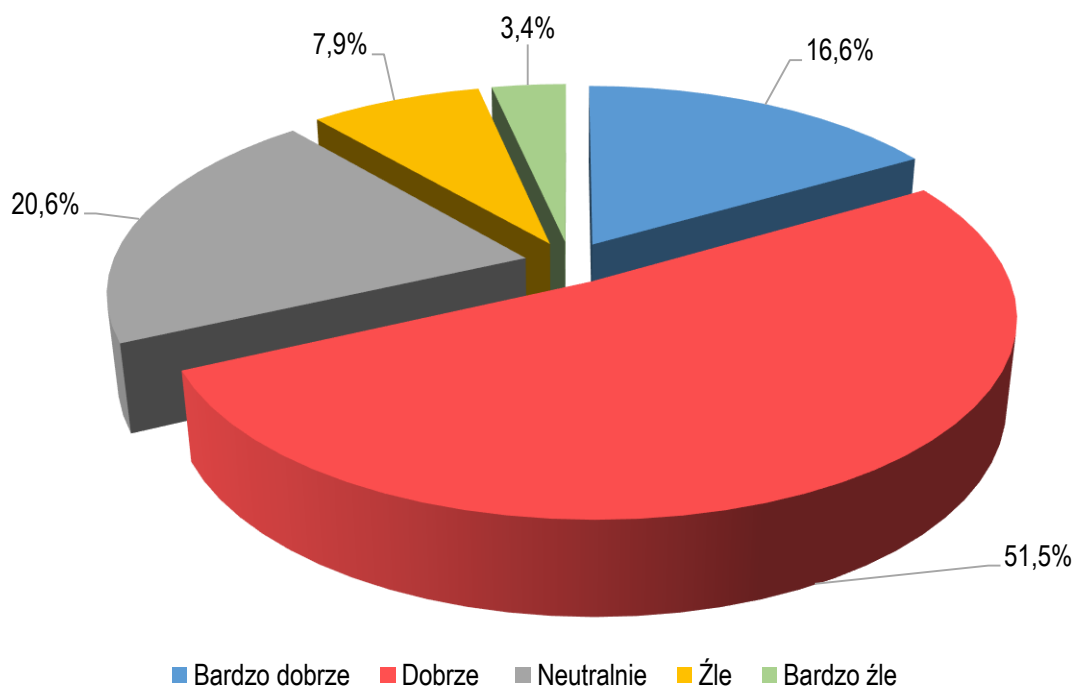
Jak ocenia Pan/ Pani przystosowanie przystanków do potrzeb osób niepełnosprawnych ?



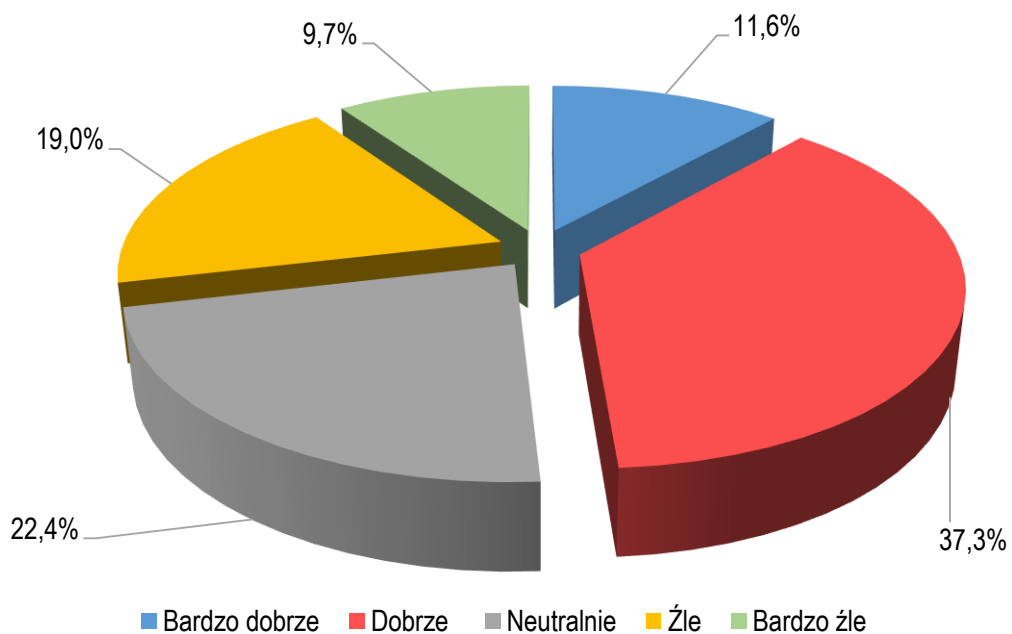
Jak ocenia Pan/ Pani czystość na przystankach ?



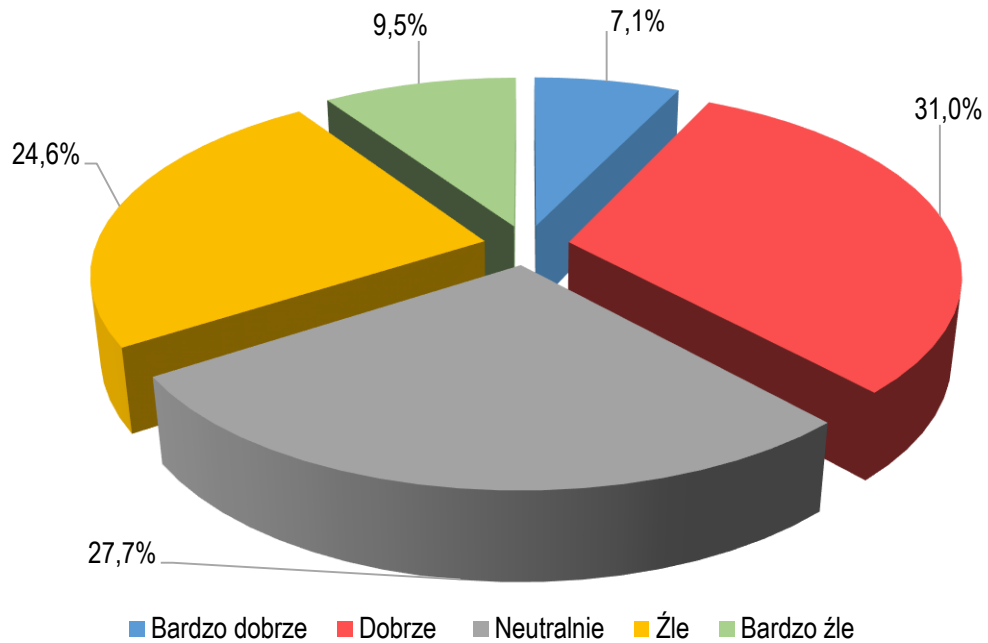
Jak ocenia Pan/ Pani czystość pociągów?



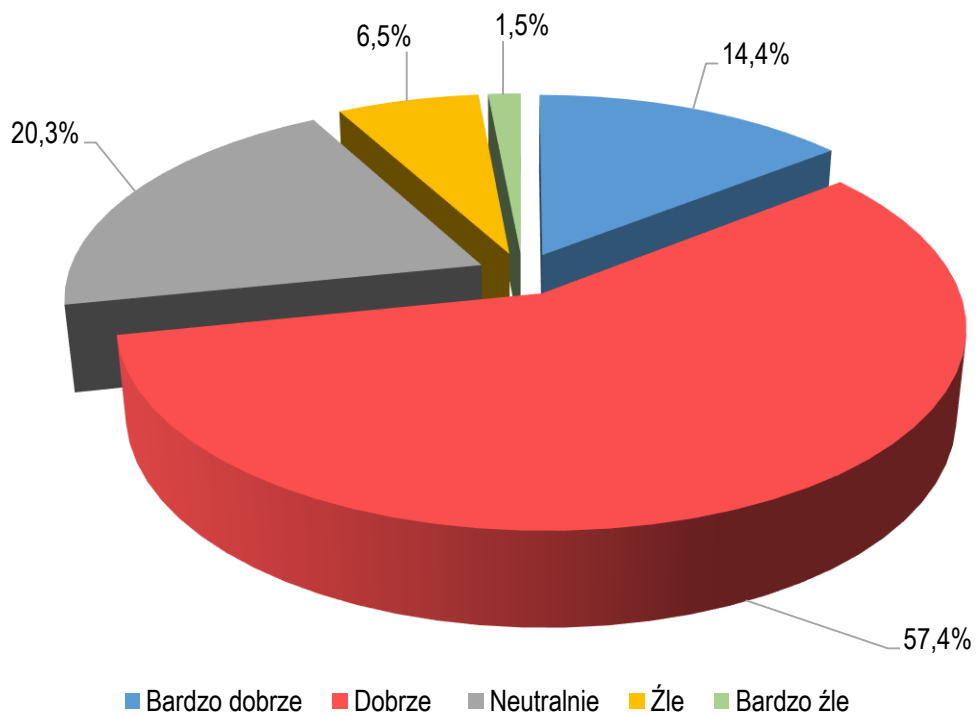
Jak ocenia Pan/ Pani komfort jazdy pociągami ?



Jak ocenia Pan/ Pani temperaturę w pociągach ?



Jak ocenia Pan/ Pani ogólny poziom świadczonych usług przez WKD ?



Jak ocenia Pan/ Pani poziom nowoczesności spółki WKD ?

