



**Najwyższa Izba Kontroli
Departament Komunikacji
i Systemów Transportowych**

Warszawa, dnia 16 listopada 2010 r.

**Pan
Włodzimierz Słomka
Dyrektor Oddziału Centrum
WARS S.A.
w Warszawie**

I/10/005
KKT-4114-01-03/2010

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹, zwanej dalej „ustawą o NIK”, Najwyższa Izba Kontroli – Departament Komunikacji i Systemów Transportowych przeprowadziła w Oddziale Centrum WARS S.A. (zwanym dalej Oddziałem), kontrolę działalności spółki WARS S.A. po jej restrukturyzacji. Kontrolą objęto realizację przez Oddział, w latach 2008-2010 (do września), zadań związanych ze świadczeniem usług hotelowych i gastronomicznych w wagonach przekazanych spółce przez PKP Intercity S.A. do obsługi.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli podpisanym w dniu 20 października 2010 r., Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 60 ust. 1 ustawy o NIK, przekazuje Panu Dyrektorowi niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia, pod względem legalności, rzetelności, celowości i gospodarności działania Kierownictwa Oddziału Centrum WARS S.A., związane z realizacją zadań polegających na świadczeniu usług hotelowych w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia oraz usług gastronomicznych w wagonach barowych, mimo stwierdzonych uchybień w tym zakresie.

Powyższą ocenę ogólną uzasadniają następujące ustalenia i oceny cząstkowe.

1. Oddział Centrum WARS S.A. prawidłowo realizował zadania² związane ze świadczeniem usług hotelowych i gastronomicznych w wagonach kursujących w składach pociągów PKP

¹ Dz. U. z 2007 r. Nr 231, poz. 1701 ze zm.

² Zadania te zostały określone w § 3 Regulaminu organizacyjnego WARS S.A. Oddział Centrum, stanowiącego załącznik Nr 2 do Uchwały Nr 130/2010 Zarządu WARS S.A. z dnia 20 maja 2010 r. w sprawie zatwierdzenia Regulaminu organizacyjnego przedsiębiorstwa WARS S.A.

Intercity S.A. Z ustaleń kontroli wynika, że Oddział zapewnił obsługę we wszystkich wagonach hotelowych i barowych włączonych przez tego przewoźnika. do składów pociągowych zgodnie z rozkładem jazdy. Zadania powyższe Oddział realizował mimo trudnej sytuacji wagonowej, związanej ze znaczną liczbą wagonów, wyłączonych z eksploatacji ze względów technicznych przez PKP Intercity S.A. Przykładowo, w dniu 1 września 2010 r., z ogółem 158 wagonów będących w dyspozycji Oddziału, aż 56 wagonów (ok. 35,4%) służby wymienionego przewoźnika wyłączyły z eksploatacji z powyższych przyczyn³. Pomimo tego, Oddział zapewnił w dniu 1 września 2010 r. obsługę ogółem 61 wagonów, w tym siedmiu z miejscami do leżenia (kuszetek) i 17 sypialnych oraz 22 wagonów barowych i 15 restauracyjnych.

2. NIK pozytywnie ocenia działania Oddziału związane z przygotowaniem wagonów barowych i personelu franczyzobiorców do świadczenia usług gastronomicznych oraz przygotowaniem wagonów hotelowych i konduktorów do obsługi podróżnych.

Z ustaleń kontroli przeprowadzonych w 18 wagonach gastronomicznych, w tym w ośmiu wagonach przygotowanych do drogi, siedmiu w drodze oraz trzech odstawionych do rezerwy wynika, że były one przygotowane do realizacji usług gastronomicznych zgodnie ze Standardami Systemu Franczyzowego⁴. Stwierdzono również zgodne z wymienionymi wyżej Standardami przygotowanie franczyzobiorców i ich pracowników do obsługi podróżnych. Przede wszystkim należy podkreślić, że wagony gastronomiczne objęte oględzinami⁵, a zwłaszcza sale konsumenckie w wagonach zmodernizowanych, były starannie przygotowane pod względem czystości i wyposażenia. Wyniki oględzin ujawniły niepełne przygotowanie do drogi jednego wagonu barowego. Uchybienie to dotyczyło braku wody w toalecie przedziału służbowego. Podkreślenia wymaga jednak, że usterka ta została zgłoszona już w dniu 23 maja 2010 r. i nie została usunięta do dnia przeprowadzenia oględzin, tj. do dnia 17 września 2010 r. Stwierdzono ponadto niepełne przygotowanie franczyzobiorcy do świadczenia usług gastronomicznych. Dotyczyło ono braku świadectwa legalizacji urządzeń pomiarowych (wagi i odważników) oraz braku tabeli kursowej w wagonie restauracyjnym, kursującym w relacji międzynarodowej (z Warszawy do Wiednia i Villach).

Badania kontrolne przeprowadzone w 18 wagonach hotelowych⁶, w tym

³ Według stanu na dzień 4 października 2010 r. PKP Intercity S.A wyłączyła z eksploatacji 35,7% taboru będącego w dyspozycji Oddziału Centrum WARS S.A.

⁴ Standardy Systemu Franczyzowego zostały przyjęte uchwałą Nr 269/2008 Zarządu WARS S.A. z dnia 21 października 2008 r.

⁵ Oględzinami przeprowadzonymi w wagonach gastronomicznych objęto ogółem 70 aspektów ujętych w powyższym dokumencie, odnoszących się do: przygotowania sali gastronomicznej do przyjęcia i obsługi podróżnych oraz stanu zaplecza kuchennego i socjalnego. W wagonach przygotowanych do drogi oraz będących w drodze oględzinami objęto również: dokumentację wagonową, przygotowanie franczyzobiorców i ich personelu do obsługi klientów oraz sposób obsługi podróżnych.

⁶ Oględzinami objęto ogółem 101 aspektów przygotowania wagonu hotelowego, odnoszących się do: dokumentacji wagonowej, przygotowania personelu konduktorskiego, przygotowania wnętrza wagonu (przedsiónek, korytarza, przedziałów pasażerskich, przedziału służbowego oraz toalet) oraz sposobu obsługi podróżnych.

17 sypialnych⁷ i jednym z miejscami do leżenia wykazały, że były one przygotowane do przyjęcia i obsługi podróżnych.

Podkreślenia wymaga, zdaniem NIK, właściwe zabezpieczenie przed dostępem osób trzecich, w tym przed kradzieżą lub dewastacją, wagonów w pełni wyposażonych, gotowych do włączenia do składów pociągowych oraz wagonów odstawionych przez Oddział do rezerwy.

3. Izba pozytywnie ocenia prowadzenie przez Oddział, w latach 2008-2010 (do września), ciągłej kontroli, obejmującej działalność własną jednostki, a także działania franczyzobiorców. Nie wykazywały one nieprawidłowości, mających znaczący wpływ na jakość świadczonych usług, jednak w każdym przypadku ujawnienia uchybień, Kierownictwo Oddziału podejmowało działania naprawcze. Ujawniane w toku tych kontroli uchybienia dotyczyły głównie: przygotowania wewnątrz sal konsumpcyjnych w wagonach gastronomicznych niezgodnie ze Standardami Systemu Franczyzowego oraz stanu technicznego wózków „mini-bar”, wykorzystywanych do sprzedaży obwoźnej w składach pociągowych. Kontrole wykazywały również uchybienia w przygotowaniu franczyzobiorców do obsługi wagonów gastronomicznych oraz przypadki nieprzestrzegania przez nich postanowień umów franczyzowych, zawartych z WARS S.A., w zakresie zaopatrywania wagonów gastronomicznych w towary handlowe.

4. NIK zwraca uwagę, że w okresie objętym kontrolą nastąpiło pogorszenie ogólnych wyników ekonomicznych i eksploatacyjnych działalności Oddziału.

Stwierdzono, na podstawie przeprowadzonej przez WARS S.A. analizy wyników finansowych, że w działalności podstawowej (przewozowej, handlowej i usługowej) Oddział uzyskał w 2009 r.⁸ wyniki niższe o 1.473.399 zł (tj. o 47,6%), w porównaniu z 2008 r. W okresie styczeń – lipiec 2010 r., wyniki ekonomiczne Oddziału, związane z działalnością podstawową, były o 26,8% niższe niż w porównywalnym okresie 2009 r.

Podkreślenia wymaga, zdaniem NIK, że na powyższą sytuację miała wpływ przede wszystkim trudna sytuacja taborowa i zmniejszenie przez PKP Intercity S.A. liczby pociągów kursujących z wagonami gastronomicznymi i hotelowymi. Wymienione czynniki spowodowały, że już w 2009 r., w porównaniu do 2008 r., zmniejszeniu o 106 uległa liczba pociągów, w których Oddział prowadził działalność hotelową. Wyraźny spadek liczby wagonów hotelowych, obsługiwanych przez Oddział – z 3040 w 2008 r., do 2828 w 2009 r. – nastąpił w komunikacji międzynarodowej, w relacjach z Warszawy do Berlina, Pragi i Budapesztu. Trudna sytuacja taborowa w 2010 r., w tym niedobór wagonów określonego rodzaju (m.in. gastronomicznych⁹) oraz ograniczenie przez PKP Intercity S.A. liczby kursujących pociągów spowodowały, że do końca sierpnia 2010 r. Oddział obsłużył już o 853

⁷ Oględzinami objętych zostało osiem wagonów sypialnych włączonych do składów pociągów PKP Intercity przed ich wyruszeniem w drogę oraz dziewięć wagonów odstawionych do rezerwy czynnej, gotowych do włączenia do składów pociągowych.

⁸ Za 11 miesięcy 2009 r.

⁹ Według stanu na dzień 1 września 2010 r., ze względu na wyłączenie przez PKP Intercity S.A. wagonów z przyczyn technicznych, w zasobach Oddziału brakowało 4 wagonów restauracyjnych. Oddział w tym dniu nie dysponował również rezerwą czynnych wagonów barowych.

wagony hotelowe mniej, niż w porównywalnym okresie 2009 r. Obniżyła się również o 113 średniomiesięczna liczba wagonów gastronomicznych, obsługiwanych przez Oddział, tj. z 1011 w sierpniu 2009 r. do 898 w sierpniu 2010 r.

Z wyjaśnień Dyrektora Oddziału wynika, że na pogorszenie wyników ekonomicznych działalności Oddziału miały wpływ – poza ogólnym zmniejszeniem liczby obsługiwanych podróży – przede wszystkim działania podejmowane przez WARS S.A. w celu polepszenia jakości oferowanych usług. Działanie te polegały na modernizacji wnętrza wagonów (tzw. liftingu) oraz wprowadzeniu wyższego standardu obsługi pasażerów – tzw. Nowej Linii Obsługi, co związane było ze wzrostem kosztów działalności Oddziału, zwłaszcza w zakresie kosztów materiałowych, a także marketingu i szkoleń.

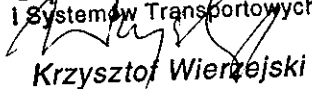
Przedstawiając Panu Dyrektorowi powyższe oceny i uwagi, Najwyższa Izba Kontroli Departament Komunikacji i Systemów Transportowych wnosi o podjęcie działań mających na celu zwiększenie nadzoru nad prawidłowym przygotowaniem wagonów do przyjęcia i obsługi pasażerów.

Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, zwraca się do Pana Dyrektora o przedstawienie, w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosku oraz o podjętych działaniach na rzecz realizacji wniosku lub przyczynach niepodjęcia takich działań.

Zgodnie z treścią art. 61 ust. 1 ustawy o NIK, w terminie 7 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego przysługuje Panu Dyrektorowi prawo zgłoszenia na piśmie do Dyrektora Departamentu Komunikacji i Systemów Transportowych NIK umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosku, zawartych w tym wystąpieniu.

W razie zgłoszenia zastrzeżeń, zgodnie z art. 62 ust. 2 ustawy o NIK, termin nadesłania informacji, o którym wyżej mowa, liczy się od dnia otrzymania ostatecznej uchwały właściwej komisji NIK.

15.11.2010
S. Giedroni

DYREKTOR
Departamentu Komunikacji
i Systemów Transportowych

Krzysztof Wierzejski