



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

Warszawa, dnia 16 listopada 2010 r.

**Zarząd
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 r. (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, stosownie do art. 60 ust. 1 ustawy o NIK, przekazuje Zarządowi WARS S.A. niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia, pod względem legalności, rzetelności, celowości i gospodarności działania Kierownictwa Oddziału Centrum WARS S.A., jednostki wykonawczej spółki WARS S.A.², związane z realizacją zadań polegających na świadczeniu usług hotelowych w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia oraz usług gastronomicznych w wagonach restauracyjnych i barowych, mimo stwierdzonych uchybień.

1. Kontrola przeprowadzona w Oddziale Centrum WARS S.A. wykazała, że jednostka ta prawidłowo realizowała zadania³ związane ze świadczeniem usług hotelowych i gastronomicznych w wagonach kursujących w składach pociągów PKP Intercity S.A.

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

² Zgodnie z treścią § 1 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.

³ Zadania te zostały określone w § 3 Regulaminu organizacyjnego WARS S.A. Oddział Centrum.

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. Przewoźnik ten wyłączył z użytkowania z powyższych przyczyn ponad 35% taboru, będącego w dyspozycji Oddziału⁴. Podkreślenia wymaga przy tym, że znaczna liczba wagonów obsługiwanych przez Oddział jest wyeksploatowana. Większość z nich (ok. 90%) została bowiem wyprodukowana w latach 1977-1981.

2. NIK pozytywnie oceniła 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 wynika, że były one przygotowane do obsługi podróżnych zgodnie ze Standardami Systemu Franczyzowego⁵. Franczyzobiorcy i ich pracownicy byli przygotowani do świadczenia usług gastronomicznych zgodnie z powyższymi Standardami. Wyniki oględzin⁶ wykazały jedynie brak świadectwa legalizacji urządzeń pomiarowych (wag i odważników) oraz aktualnej tabeli kursowej w wagonie restauracyjnym pociągu międzynarodowego relacji Warszawa – Wiedeń – Villach i długotrwały (od dnia 23 maja 2010 r.) brak wody w toalecie służbowej w jednym wagonie barowym. Wyniki oględzin przeprowadzonych w 18 wagonach hotelowych wykazały że ich wnętrza były przygotowane do drogi, a konduktorzy byli przygotowani do obsługi pasażerów.

3. Izba zwraca uwagę, że w okresie objętym kontrolą nastąpiło pogorszenie niektórych wskaźników ekonomicznych i eksploatacyjnych Oddziału, jednostki wykonawczej o kluczowym znaczeniu dla WARS S.A. Stwierdzono, na podstawie prowadzonej przez WARS S.A. analizy wyników finansowych, że w 2009 r. Oddział uzyskał wyniki z działalności podstawowej (przewozowej, handlowej i usługowej) niższe o 47,6%, w porównaniu do 2008 r. W 2010 r. pogorszenie wyników ekonomicznych uległo spowolnieniu. Stwierdzono bowiem, że do sierpnia 2010 r., w odniesieniu do porównywalnego okresu 2009 r., Oddział osiągnął o 26,8% niższe wyniki z działalności podstawowej. NIK podkreśla jednak, że Zarząd WARS S.A. uwzględnił w planach działalności Oddziału pogorszenie sytuacji ekonomicznej. Uwzględnił bowiem takie czynniki, jak: trudna sytuacja taborowa oraz zmniejszenie przez PKP Intercity S.A. liczby pociągów kursujących z wagonami gastronomicznymi i hotelowymi. Wymienione czynniki spowodowały, że w 2009 r., w porównaniu do 2008 r., zmniejszeniu o 106 uległa liczba pociągów, w których Oddział prowadził działalność hotelową. Trudna sytuacja taborowa

⁴ Według stanu na dzień 1 września 2010 r. – 35,4%, a w dniu 4 października 2010 r. – 35,7%.

⁵ Standardy Systemu Franczyzowego zostały przyjęte uchwałą Nr 269/2008 Zarządu WARS S.A. z dnia 21 października 2008 r.

⁶ Oględzinami przeprowadzonymi w wagonach restauracyjnych i barowych objęto ogółem 70 aspektów ujętych w powyższym dokumencie, odnoszących się do: dokumentacji wagonowej, przygotowania personelu franczyzobiorcy, przygotowania sali gastronomicznej do przyjęcia i obsługi podróżnych, sposobu obsługi klientów oraz stanu zaplecza kuchennego i socjalnego w tych wagonach.

w 2010 r., w tym niedobór wagonów określonego rodzaju (m.in. gastronomicznych⁷) oraz ograniczenie przez PKP Intercity S.A. liczby kursujących pociągów spowodowały, że do końca sierpnia 2010 r. Oddział obsłużył już o 853 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 podróżnych – przede wszystkim działania podejmowane przez WARS S.A. w celu polepszenia jakości oferowanych usług. Działania 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 Zarządowi WARS S.A. powyższe oceny i uwagi, Najwyższa Izba Kontroli – Departament Komunikacji i Systemów Transportowych wnosi o zapewnienie kontynuacji prac związanych z polepszeniem jakości świadczonych usług, z uwzględnieniem ich wpływu na wyniki ekonomiczne Oddziału.

Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, oczekuje przedstawienia przez Zarząd WARS S.A., w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

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

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

10. M. 2010
P. Redonko
masz

DYREKTOR
Departamentu Komunikacji
i Systemów Transportowych
Krzysztof Wierzejski
Krzysztof Wierzejski

⁷ 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.