



## NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Krakowie

LKR.410.002.02.2020

Pan  
Bogdan Kondratowicz  
Prezes Zarządu  
„Koleje Małopolskie”  
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością  
ul. Raclawicka 56 lok. 416  
30-017 Kraków

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

zmienione zgodnie z treścią uchwały Komisji Rozstrzygającej z 23 września 2020 r.

*P/20/066 Szybka Kolej Aglomeracyjna w aglomeracji krakowskiej – linia SKA1: Kraków Lotnisko – Wieliczka Rynek-Kopalnia*

# I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	„Koleje Małopolskie”, Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Raclawicka 56 lok. 416, 30-017 Kraków ( <i>Spółka</i> )
Kierownik jednostki kontrolowanej	Bogdan Kondratowicz, Prezes Zarządu Spółki, od 29 stycznia 2019 r. W okresie objętym kontrolą funkcję kierownika jednostki poprzednio pełnili: 1. Ryszard Rębilas, Prezes Zarządu, do 29 marca 2017 r. <sup>1</sup> 2. Grzegorz Stawowy, Prezes Zarządu, od 30 marca 2017 r. do 21 grudnia 2018 r. 3. Karol Pietras, Przewodniczący Rady Nadzorczej oddelegowany do pełnienia funkcji Prezesa Zarządu, od 21 grudnia 2018 r. do 29 stycznia 2019 r. <sup>2</sup> (akta kontroli str. 111-113, 463)
Zakres przedmiotowy kontroli	1. Działania na rzecz zintegrowania SKA1 z systemem transportu publicznego w aglomeracji krakowskiej. 2. Działania na rzecz poprawy standardów i warunków podróży oraz jakości obsługi.
Okres objęty kontrolą	2017-2020 (I kwartał), z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed lub po tym okresie
Podstawa prawna podjęcia kontroli	art. 2 ust. 2 w związku z art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli <sup>3</sup>
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Krakowie
Kontrolerzy	1. Paweł Lipowski, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKR/66/2020 z 21 kwietnia 2020 r. 2. Marcin Hałat, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKR/62/2020 z 21 kwietnia 2020 r. (akta kontroli str. 1-2, 3-4)

<sup>1</sup> 30 marca 2017 r. złożył rezygnację z pełnienia funkcji.

<sup>2</sup> Pełnił funkcję od 21 grudnia 2018 r. (uchwała o czasowym wykonywaniu czynności Prezesa Zarządu weszła w życie z dniem podjęcia).

<sup>3</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 489 ze zm., dalej: *ustawa o NIK*.

## II. Ocena ogólna<sup>4</sup> kontrolowanej działalności

### OCENA OGÓLNA

Spółka stworzyła warunki dla zapewnienia zintegrowania linii SKA1 z systemem transportu publicznego w aglomeracji krakowskiej. Z uwagi na prowadzone od września 2017 r. prace modernizacyjne infrastruktury kolejowej na terenie Krakowa nie mogła nastąpić istotna poprawa standardów i warunków podróży, a także jakości obsługi pasażerów.

### Uzasadnienie oceny ogólnej

W okresie objętym kontrolą Spółka podejmowała rzetelne działania na rzecz zapewnienia zintegrowania linii SKA1 z systemem transportu publicznego w aglomeracji krakowskiej, a w szczególności:

- dochowywała standardów dotyczących czasookresu funkcjonowania SKA1 w ciągu doby;
- wykorzystywała tabor kolejowy zapewniający dobry standard podróży, przy czym pojazdy autobusowych linii dowozowych (ALD) nie były dostosowane dla osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej mobilności;
- osiągała w zdecydowanej większości kursów na linii SKA1 wskaźnik punktualności nie niższy niż założony 90%;
- zwiększała liczbę kanałów dystrybucji sprzedaży biletów na przewozy SKA1, prowadząc także sprzedaż biletów zintegrowanych, tj. obowiązujących poza SKA1 również w Komunikacji Miejskiej w Krakowie;
- honorowała bilety innych operatorów i przewoźników;
- zapewniła spójność kursów pociągów z ALD działającymi na terenie gminy Wieliczka;
- terminowo przedkładała do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego (UMWM) projekty rozkładów jazdy, uwzględniając w nich założenia Urzędu, przy czym głównymi czynnikami wpływającymi na kursowanie pociągów była dostępność do infrastruktury kolejowej i prowadzone prace modernizacyjne;
- we współpracy z UMWM nowelizowała regulamin przewozu osób oraz wprowadzała zmiany w cenie;
- informowała UMWM o przypadkach odstępstw od rozkładu jazdy;
- zgodnie z przyjętą procedurą rozpatrywała złożone skargi i reklamacje.

Stwierdzone nieprawidłowości dotyczące: niesprawnego systemu informacji głosowej, niezapewnienia taboru dostępnego dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej zdolności ruchowej w ramach ALD oraz nieterminowego przekazywania sprawozdań do UMWM, nie wpłynęły istotnie na ogólną ocenę kontrolowanej działalności.

W trakcie kontroli utrzymywał się stan epidemii SARS-CoV2, co bezpośrednio wpływało na działalność Spółki i prowadzone czynności kontrolne.

<sup>4</sup> Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowe<sup>5</sup> kontrolowanej działalności

#### OBSZAR 1. Działania na rzecz zintegrowania SKA1 z systemem transportu publicznego w aglomeracji krakowskiej

Opis stanu faktycznego

Spółkę powołano uchwałą Nr XLIV/705/13 Sejmiku Województwa Małopolskiego z dnia 2 grudnia 2013 r.<sup>6</sup> Spółka działała w oparciu o akt założycielski z dnia 19 grudnia 2013 r. Według stanu na 28 kwietnia 2020 r. jedynym współnikiem Spółki było Województwo Małopolskie (posiadało od 8 listopada 2018 r. 57 018 udziałów).

Przedmiot działalności Spółki obejmował m.in. doskonalenie i podnoszenie standardów w zakresie transportu kolejowego; integrowanie: komunikacji publicznej oraz systemu taryfowo-biletowego w województwie małopolskim oraz zakup i modernizację taboru kolejowego.

(akta kontroli str. 5-22, 23-34, 35-48, 49-55, 56-62, 86-110, 114-120, 121-124)

W okresie objętym kontrolą Spółka świadczyła usługi w zakresie publicznego transportu zbiorowego w transporcie kolejowym na terenie Województwa Małopolskiego na podstawie umowy z 10 grudnia 2016 r. zawartej z Województwem Małopolskim (WM) obowiązującej od 11 grudnia 2016 r. do 12 grudnia 2026 r. (*umowa przewozowa*). Aneks z 16 listopada 2018 r. okres realizacji przewozów w ramach umowy przedłużono do 13 grudnia 2031 r. (do I kwartału 2020 r. umowa była zmieniana 16-krotnie).

Umowa ustalała warunki i zasady świadczenia przez Spółkę usług z wykorzystaniem taboru kolejowego WM. W załączniku nr 1 do umowy wskazano m.in. cztery linie komunikacyjne, w tym SKA1 (w relacji *Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Lotnisko*). Odległość ze stacji *Kraków Główny* do: przystanku *Wieliczka Rynek Kopalnia* wynosiła 14 km, a do przystanku *Kraków Lotnisko*: 12 km. Na całej trasie w okresie kontroli funkcjonowało 14 stacji/przystanków (od 14 czerwca 2020 r. uruchomiono przystanek *Kraków Bronowice*).

Spółka została zobowiązana do stosowania obowiązującego cennika opłat oraz wszystkich ulg ustawowych w przewozach świadczonych na podstawie umowy. Cennik opłat Spółki był zawarty w *Taryfie przewozowej osób, rzeczy i zwierząt – Koleje Małopolskie (Taryfa)*, stanowiącej załącznik nr 7 do umowy, oraz w warunkach taryfowych ofert specjalnych Spółki, przy czym opłaty za przejazd do lub z przystanku *Kraków Lotnisko* były realizowane wyłącznie według oferty specjalnej.

Spółka wyjaśniła, że w ramach odcinka *Kraków Główny – Kraków Lotnisko* (z czterema przystankami) Spółka przyjęła ceny biletów obowiązujące w ramach służby publicznej stosowane dla codziennych dojazdów (do i z pracy, szkoły, uczelni itp.). Natomiast w odniesieniu do podróży odbywanych do i ze stacji *Kraków Lotnisko* z uwagi na inny niż publiczny charakter podróży, przyjęto cennik komercyjny (wyższa cena biletów obowiązywała od przystanku *Kraków Olszanica*).

(akta kontroli str. 128, 464, 465, 558-563, 658-660, 1061-1064, 1096-1098)

W okresie objętym kontrolą w Spółce przeprowadzono kontrole odnoszące się do przewozów na linii SKA1. Kontrole Urzędu Transportu Kolejowego Oddział Terenowy w Krakowie (UTK) dotyczyły:

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> Uchwała w sprawie powołania jednoosobowej spółki Województwa Małopolskiego pod firmą „Koleje Małopolskie” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie.

- w kwietniu 2017 r. przygotowania i realizacji procesu przewozowego wraz z przestrzeganiem praw pasażerów, w tym zapewnienia odpowiedniego poziomu jakości obsługi i bezpieczeństwa pasażerów; w jej wyniku nie stwierdzono nieprawidłowości;
- w maju i czerwcu 2017 r. nadzoru nad stanem technicznym, procesem utrzymania i oznakowaniem pojazdów kolejowych; przygotowania pociągów do jazdy; przygotowaniem i realizacją procesu przewozowego oraz kwalifikacjami pracowników związanymi z bezpieczeństwem ruchu kolejowego. Kontrola realizowana była na zlecenie NIK. Stwierdzone nieprawidłowości odnosiły się do kwestii technicznych eksploatowanych pojazdów (m.in. oznakowania) i błędów w posiadanej dokumentacji. Spółka poinformowała UTK o sposobie wdrożenia zaleceń pokontrolnych;
- w 2018 r. (w listopadzie i w grudniu) nadzoru nad przygotowaniem i realizacją procesu przewozowego, w tym przygotowania pociągów do jazdy oraz przestrzeganiem praw pasażerów, zapewnienia odpowiedniego poziomu jakości obsługi i bezpieczeństwa pasażerów; w wyniku tych kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości;
- w 2019 r.:
  - w kwietniu 2019 r. nadzoru nad rynkiem wyrobów stosowanych w kolejnictwie (składniki interoperacyjności podsystemu *Tabor*); przygotowaniem i realizacją procesu przewozowego, w tym przygotowania pociągów do jazdy oraz przestrzeganiem praw pasażerów, w tym zapewnienia odpowiedniego poziomu jakości obsługi i bezpieczeństwa pasażerów. Stwierdzona nieprawidłowość odnosiła się do braku pełnej sprawności urządzenia wspomagającego wsiadanie (ruchoma platforma). Spółka poinformowała UTK o sposobie wdrożenia zalecenia pokontrolnego (usunięcia usterki);
  - w październiku 2019 r. czynności sprawdzające pociągu przeprowadzone przez *PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. (PKP PLK)* na linii *SKA1*; nieprawidłowości nie stwierdzono.

Departament Infrastruktury Drogowej i Transportu UMWM przeprowadził w styczniu 2020 r. kontrole realizacji umowy przewozowej w ośmiu pociągach na linii *SKA1*. Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły: braku papieru w toalecie dla niepełnosprawnych, nieprawidłowej godziny na wyświetlaczu, niesprawnego wyświetlacza czołowego (zewnętrznego), niesprawnego automatu biletowego, braku zapowiedzi głosowych (zapowiadania przystanków). Spółka poinformowała o wdrożeniu działań naprawczych.

Ponadto od 12 marca 2020 r. Spółka składała do UMWM raporty o podjętych działaniach (w danym dniu) w związku z występowaniem *SARS-CoV2*. Obejmowały one m.in. informacje o wyposażeniu pociągów w środki higieny i dokonywanych czynnościach dezynfekcyjnych.

(akta kontroli str. 125-127, 172-223, 329-331)

W Spółce prowadzono również kontrole wewnętrzne (Departamentu Bezpieczeństwa Przewozów):

- 2017 r. (w czerwcu i dwukrotnie w lipcu): tzw. jazdy kontrolne sprawdzające m.in. warunki podróżowania, urządzenia zapewniające odpowiednie warunki bezpieczeństwa, higieny i wygody (przewidziane przepisami w zakresie praw pasażera), w wyniku których nie stwierdzono nieprawidłowości;
- w sierpniu 2018 r. kontrola sprawdzająca m.in. czystość składu, działanie automatów do sprzedaży biletów, informacje dla podróżnych w pojazdach oraz na stacjach i przystankach; w jej wyniku nie stwierdzono nieprawidłowości.

(akta kontroli str. 125-127, 224-253, 329-331)

Spółka w terminie do czterech tygodni miała opracowywać – w okresie obowiązywania umowy przewozowej – projekt rozkładu jazdy na kolejny okres na podstawie założeń do projektu rozkładu jazdy przekazanych przez WM.

Badaniem objęto rozkłady jazdy Spółki na okresy: 2018-2019 i 2019-2020 (do I kwartału):

- rozkład jazdy na okres 2018-2019 (od 9 grudnia 2018 r. do 14 grudnia 2019 r.):<sup>7</sup> ustalany był na podstawie:
  - informacji o zleceniu Spółce usługi przewozowej na linii SKA1 wraz z udostępnieniem taboru (tzw. informacja o przydzielonych liniach komunikacyjnych), przekazanej przez Departament Transportu i Komunikacji UMWM<sup>8</sup>;
  - projektów rozkładu jazdy (tzw. założenia do rozkładu jazdy i uwagi do rozkładów) przekazanych Spółce przez UMWM;
  - uzgodnień projektu rocznego rozkładu jazdy Spółki z PKP PLK (*Centrum Zarządzania Ruchem Kolejowym*), przy czym Spółka wnioskuje m.in. o zapewnienie skomunikowania innych pociągów z SKA1 oraz zwiększenia czasu tzw. przejścia składu<sup>9</sup>.

PKP PLK 7 września 2018 r. przesłało Spółce powiadomienie o przydzielonych trasach pociągów (uwzględniające m.in. zmiany czasu ich kursowania); w tym też dniu został przez PKP PLK zarządzony rozkład jazdy na okres 2018/2019.

- rozkład jazdy na okres 2019-2020 (od 15 grudnia 2019 r. do 12 grudnia 2020 r.)<sup>10</sup>:

ustalany był na podstawie:

- informacji o zleceniu Spółce usługi przewozowej na linii SKA1 wraz z udostępnieniem taboru, przekazanej przez Departament Transportu i Komunikacji UMWM<sup>11</sup>;
- projektów rozkładu jazdy przekazanych Spółce przez UMWM;
- uzgodnień projektu rocznego rozkładu jazdy Spółki z PKP PLK (*Centrum Zarządzania Ruchem Kolejowym*), przy czym Spółka wnioskuje m.in. o wprowadzenie korekt terminów kursowania oraz zapewnienie skomunikowania innych pociągów z SKA1.

PKP PLK 19 września 2019 r. przesłało Spółce powiadomienie o przydzielonych trasach pociągów (uwzględniające m.in. zmiany czasu ich kursowania). Rozkład jazdy został zarządzony przez PKP PLK 10 września 2019 r.

W badanym okresie UMWM zastrzegał sobie prawo do uruchamiania połączeń w relacjach składających się z odcinków różnych linii komunikacyjnych, a także prawo do uruchamiania połączeń na wybranych odcinkach linii komunikacyjnych. W badanym okresie Spółka w ramach linii SKA1 realizowała, na zlecenie UMWM, połączenia w relacjach: *Kraków Lotnisko – Wieliczka Rynek Kopalnia*, *Kraków Lotnisko – Kraków Główny*, *Kraków Główny – Wieliczka Rynek Kopalnia* oraz *Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Płaszów*.

<sup>7</sup> W tym okresie obowiązywało pięć korekt rozkładów jazdy na okresy: od 9 grudnia 2018 r. do 9 marca 2019 r.; od 10 marca do 8 czerwca; od 9 czerwca do 31 sierpnia; od 1 września do 19 października i od 20 października do 14 grudnia 2019 r.

<sup>8</sup> Odbywało się to także na podstawie *Regulaminu sieci 2018/2019 PKP PLK* (z listopada 2018 r.), w trybie określonym *harmonogramem opracowania rocznego rozkładu jazdy pociągów 2018/2019 obowiązującym od 9 grudnia 2018 r. do 14 grudnia 2019 r.* (stanowiącym załącznik Nr 8 do Regulaminu sieci).

<sup>9</sup> Pojęcie skomunikowania pociągów pasażerskich wynikało z dokumentów PKP PLK (przyjmowano w nich czas na skomunikowanie wynoszący od 5 do 59 min.). Spółka przyjmowała, że pociągi skomunikowane to kursy, gdzie czas od przyjazdu pociągu zdążającego na skomunikowanie oraz pociągu skomunikowanego wynosił 5 min.

<sup>10</sup> W tym okresie obowiązywały dwie korekty rozkładu jazdy: od 15 grudnia 2019 r. do 14 marca 2020 r. i od 15 marca do 13 czerwca 2020 r.

<sup>11</sup> Odbywało się to także na podstawie *Regulaminu sieci 2019/2020 PKP PLK* (z listopada 2018 r.), w trybie określonym *harmonogramem opracowania rocznego rozkładu jazdy pociągów 2019/2020 obowiązującym od 15 grudnia 2019 r. do 20 grudnia 2020 r.* (stanowiącym załącznik Nr 8 do Regulaminu sieci).

W trakcie obowiązywania ww. rozkładów jazdy uwzględniano cykliczne zmiany wprowadzane przez *PKP PLK* związane z okresowymi zamknięciami torów, powodowanymi pracami modernizacyjnymi (Spółka otrzymywała projekty zastępczego rozkładu jazdy, a następnie zastępcze rozkłady jazdy dla zmienionej organizacji ruchu). W rozkładzie 2018/2019 przyjęto pięć takich zmian, w rozkładzie 2019/2020 przyjęto dwie takie zmiany (tzw. cykle zamknięciowe powodowane pracami modernizacyjnymi).

Spółka wyjaśniła, że w trakcie konstrukcji każdego rocznego rozkładu jazdy pozostawała w stałym kontakcie z UMWM, omawiając wszelkie istotne odstępstwa od otrzymanych założeń. Obejmowało to także omawianie kluczowych elementów rozkładu jazdy na spotkaniach organizowanych przez *PKP PLK* z udziałem UMWM.

(akta kontroli str. 432-457, 460, 461-462, 558-559, 560-564, 658, 659-660)

Badaniem spójności kursów *SKA1* z ALD objęto rozkład jazdy aktualny w trakcie kontroli NIK, tj. z 15 marca 2020 r. W tym okresie funkcjonowała również zastępcza komunikacja autobusowa (*ZKA*), tj. *SKA1 BUS* w relacji z/do stacji Kraków Główny z/do stacji: *Wieliczka Rynek Kopalnia* i *Kraków Lotnisko*.

W rozkładzie jazdy przewidziano kursowanie:

- linia *Wieliczka Rynek Kopalnia – Byszyce* (do Świątnik Górnych – kurs ostatni i kurs pierwszy) – *Wieliczka Rynek Kopalnia*:
  - linia kursowała w godz. 5<sup>07</sup>-23<sup>19</sup> (z Wieliczki) i w godz. 4<sup>33</sup> (ze Świątnik Górnych przez Byszyce)-22<sup>41</sup> (z Byszyc);
  - na 18 kursów (od poniedziałku do piątku oprócz świąt) 14 kursów w obu kierunkach było skomunikowanych z pociągami *SKA1* (w tym ostatni z *SKA1BUS*); kursy nieskomunikowane realizowano w godz. 8<sup>46</sup>-12<sup>43</sup> z Byszyc;
  - wszystkie 9 kursów w soboty, niedziele i święta: w godz. 6<sup>07</sup>-22<sup>19</sup> (z Wieliczki) i w godz. 4<sup>33</sup> (ze Świątnik Górnych przez Byszyce)-20<sup>41</sup> (z Byszyc) było skomunikowanych z pociągami *SKA1*.

Długość linii na odcinku *Wieliczka Rynek Kopalnia – Byszyce* (pętla) wynosiła 12 km, a na odcinku Byszyce (pętla) – Świątniki Górne (UMiG): 7 km.

- linia *D1 Wieliczka Rynek Kopalnia – Hucisko* (Świątniki Górne – kurs ostatni i kurs pierwszy) – *Wieliczka Rynek Kopalnia*:
  - linia kursowała w godz. 5<sup>07</sup>-23<sup>19</sup> (z Wieliczki) i w godz. 3<sup>55</sup> (ze Świątnik Górnych przez Hucisko)-22<sup>51</sup> (z Huciska);
  - na 18 kursów (od poniedziałku do piątku oprócz świąt) 14 kursów z Wieliczki i 13 z Huciska było skomunikowane z pociągami *SKA1* (pierwszy i ostatni kurs z *SKA1BUS*); kursy nieskomunikowane realizowano w godz. 7<sup>44</sup>-11<sup>46</sup> z Hucisk;
  - wszystkie 17 kursów w sobotę, niedziele i święta: w godz. 5<sup>07</sup>-23<sup>19</sup> (z Wieliczki) i w godz. 3<sup>55</sup> (ze Świątnik Górnych przez Hucisko)-22<sup>51</sup> (z Huciska) było skomunikowanych z pociągami *SKA1*.

Długość linii na odcinku *Wieliczka Rynek Kopalnia – Hucisko* (I) wynosiła 13 km, a na odcinku Hucisko (I) – Świątniki Górne (UMiG): 17 km.

- linia *R1 Wieliczka Rynek Kopalnia – Grajów* (Świątniki Górne) – *Wieliczka Rynek Kopalnia*:
  - linia kursowała w godz. 5<sup>07</sup>-23<sup>19</sup> (z Wieliczki) i w godz. 4<sup>25</sup> (ze Świątnik Górnych przez Grajów)-22<sup>52</sup> (z Grajowa);
  - na 18 kursów (od poniedziałku do piątku oprócz świąt) 14 kursów w obu kierunkach było skomunikowane z pociągami *SKA1* (ostatni z *SKA1BUS*); kursy nieskomunikowane realizowano w godz. 8<sup>44</sup>-11<sup>47</sup> z Grajowa;

- o wszystkie 9 kursów w sobotę, niedzielę i święta: w godz. 6<sup>07</sup>-22<sup>19</sup> (z Wieliczki) i w godz. 4<sup>25</sup> (ze Świątnik Górnych przez Grajów)-20<sup>52</sup> (z Grajowa) było skomunikowanych z pociągami SKA1.

Długość linii na odcinku *Wieliczka Rynek Kopalnia – Grajów* (V boisko) wynosiła 13 km, a na odcinku Grajów (V boisko) – Świątniki Górne (UMiG): 14 km.

- linia *S1 Wieliczka Rynek Kopalnia – Wrząsowice – Wieliczka Rynek Kopalnia*:
  - o linia kursowała w godz. 6<sup>07</sup>-22<sup>19</sup> (z Wieliczki) i w godz. 5<sup>26</sup>-21<sup>36</sup> (z Wrząsowic);
  - o na 9 kursów (od poniedziałku do piątku oprócz świąt) 6 kursów z Wieliczki i 7 z Wrząsowic było skomunikowane z pociągami SKA1; kursy nieskomunikowane realizowano o godz. 9<sup>27</sup> i 11<sup>31</sup> z Wrząsowic;
  - o wszystkie 9 kursów w sobotę, niedzielę i święta: w godz. 6<sup>07</sup>-22<sup>19</sup> (z Wieliczki) i w godz. 5<sup>26</sup>-21<sup>36</sup> (z Wrząsowic) było skomunikowanych z pociągami SKA1.

Długość linii na odcinku *Wieliczka Rynek Kopalnia – Wrząsowice* (Rondo) wynosiła 22 km.

Na wszystkich liniach kursy nieskomunikowane realizowano z Wieliczki w godz. 10<sup>17</sup>-14<sup>17</sup>.

Spółka wyjaśniła, że przyczyną niezapewnienia skomunikowania wszystkich kursów ALD z SKA1 była przerwa w kursowaniu pociągów spowodowana zamknięciem torów przez PKP PLK na części trasy SKA1 (w granicach Krakowa) w godz. 9<sup>30</sup>-14<sup>30</sup>. Spółka dodała, że uzasadnieniem dla skomunikowania wybranych kursów ALD z kursami SKA1 realizowanymi przez ZKA (SKA1BUS) było:

- brak kursowania pociągu spowodowany dodatkowymi, nocnymi ograniczeniami zdolności przepustowej wybranych szlaków kolejowych bądź stacji, skutkiem czego niemożliwe było uruchomienie w tym czasie pociągu;
- chęć utrzymania możliwości dojazdu mieszkańców do lub z Krakowa, pomimo nałożonych ograniczeń w funkcjonowaniu publicznego transportu kolejowego (zamknięcia torów).

Czas oczekiwania na przesiadkę z linii SKA1 do ALD (dla kursów skomunikowanych, bez ZKA) wynosił (najczęściej):

<u>Kurs</u>	<u>Linia SKA1 / ALD</u>	<u>Dni powszednie</u>	<u>Soboty, niedziele i święta</u>
<b>B1</b>	Wyjazd ALD	5 min.	5 min.
	Wyjazd SKA1	8 min.	19 min.
<b>D1</b>	Wyjazd ALD	5 min.	5 min.
	Wyjazd SKA1	8 min.	8 min.
<b>R1</b>	Wyjazd ALD	5 min.	5 min.
	Wyjazd SKA1	8 min.	8 min.
<b>S1</b>	Wyjazd ALD	5 min.	5 min.
	Wyjazd SKA1	8 min.	8 min.

Dojście ze stacji *Wieliczka Rynek Kopalnia* do przystanku ALD zajmowało do 2 min.

W latach 2019-2020 (I kwartał) Spółka zapewniała funkcjonowanie ALD na podstawie umów o świadczenie usług w zakresie publicznego (zbiorowego) transportu drogowego na terenie województwa małopolskiego zawartych z WM, tj. umowy z:

- 31 grudnia 2018 r. na pięć linii komunikacyjnych<sup>12</sup>;
- 28 czerwca 2019 r. (zmieniona 12 grudnia 2019 r.) na pięć linii;

<sup>12</sup> Obsługiwane miejscowości – linia nr 1: Wieliczka, Roźnowa, Siercza, Koźmice Wielkie, Gorzków, Byszyce, Świątniki Górne; linia nr 2: Wieliczka, Roźnowa, Pawlikowice, Koźmice Wielkie, Raciborsko, Grajów, Gorzków, Byszyce, Świątniki Górne; linia nr 3: Wieliczka, Mietniów, Chorągiewka, Grajów, Dobranowice, Hucisko, Roźnowa, Raciborsko, Gorzków, Byszyce, Świątniki Górne; linia nr 4: Wieliczka, Czarnochowice, Śledziejowice, Kokotów, Węgrzce Wielkie, Grabie, Grabówki, Podstolice, Ochojno, Rzeszotary, Świątniki Górne (do 31 grudnia 2019 r.) oraz linia nr 5: Wieliczka, Grabówki, Podstolice, Ochojno, Rzeszotary, Świątniki Górne.



- 20 stycznia 2020 r. na cztery linie komunikacyjne.

Spółka wyjaśniła, że podstawowymi przyczynami ograniczenia kursowania SKA1 i ALD w 2020 r. były: prowadzenie prac modernizacyjnych na liniach kolejowych na obszarze krakowskiego węzła kolejowego (cykle zamknięciowe) oraz epidemia SARS-CoV2. W związku z epidemią (znaczny spadek frekwencji w pociągach i ZKA) wprowadzono ograniczenia od 18 marca 2020 r. (zawieszono 40 kursów SKA1 w relacji *Kraków Główny – Kraków Lotnisko* oraz 46 kursów ZKA w relacji *Kraków Główny – Wieliczka Rynek Kopalnia*), a następnie od 30 marca 2020 r. (po zawieszeniu operacji lotniczych) skrócono lub odwołano 34 kursy. Przywrócenie oferty w kształcie sprzed ograniczeń związanych z epidemią planowane było w większości od 14 czerwca 2020 r., natomiast w pełnym zakresie od 3 lipca 2020 r.

W przypadku ALD ograniczenia, będące efektem epidemii SARS-CoV2, polegały na całkowitym zawieszeniu ich kursowania od 10 kwietnia do 5 maja 2020 r. Poza tym okresem linie ALD funkcjonowały zgodnie z przyjętymi z UMWM założeniami.

Spółka wyjaśniła, że w przypadku opóźnienia pociągu SKA1 autobusy ALD oczekiwały na opóźniony pociąg na przystanku *Wieliczka Rynek Kopalnia*. W sytuacji odwrotnej, gdy autobus ALD przyjeżdżał z opóźnieniem przekraczającym czas na przesiadkę, pociągi nie oczekiwały na opóźnione autobusy. Spółka wyjaśniła, że wynikało to z faktu, że ewentualne opóźnienie pociągu, w warunkach prowadzonych prac torowych i ograniczonej przepustowości linii kolejowych, spowodowałoby liczne opóźnienia wtórne zarówno pociągów innych przewoźników, jak też wszystkich kolejnych kursów na linii SKA1 w danej dobie.

(akta kontroli str. 464, 465, 466, 558-559, 560-563)

Spółka wyjaśniła, że ideą uruchomienia ALD było stworzenie zintegrowanego transportu łączącego transport kolejowy z transportem autobusowym z jednolitą taryfą (jeden bilet na pociąg i autobus) oraz pełną koordynacją rozkładów jazdy. Zapewniano w ten sposób szybki dojazd pociągiem do centrum Krakowa w czasie, który nie był możliwy do realizacji w normalnych warunkach, nawet w przypadku transportu indywidualnego. Spółka dodała, że nie planowała i nie planuje uruchomienia ALD do stacji *Kraków Lotnisko*.

(akta kontroli str. 1061-1062, 1063-1064)

W okresie objętym kontrolą Spółka stosowała *Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o. (Regulamin)*, zatwierdzony uchwałą nr 23/2014 Zarządu Spółki z dnia 17 listopada 2014 r. (ze zm.).

Regulamin obowiązywał od 14 grudnia 2014 r. i określał m.in. zasady odprawy i przewozu osób, rzeczy i zwierząt (w tym kontroli dokumentów przewozu) oraz warunki przewozu rzeczy i zwierząt zabieranych przez podróżnych (w tym przewozu rowerów).

Spółka miała przedkładać WM do zatwierdzenia zmiany w Regulaminie w przypadku ich wprowadzenia (§ 4 ust. 2 umowy przewozowej). Do 15 października 2019 r. wprowadzono 10 zmian w Regulaminie (trzy w 2015 r.; jedną w 2016 r.; trzy w 2017 r.; dwa w 2018 r. i jedną w 2019 r.).

Zmiany Regulaminu uzasadniane były m.in.:

- uściśleniem zapisów dotyczących pobierania przez kierownika pociągu należności za przejazd/przewóz wyłącznie gotówką;
- ujednoczeniem zapisów pojęcia „automat biletowy” (wycofanie automatów mobilnych);
- usunięciem zapisów dotyczących niepobierania opłaty za wydanie biletów w pociągu;

- ujednoczeniem zapisów w zakresie wysokości pobierania odstępnego przewidzianego w przypadku zwrotu należności za częściowo niewykorzystane bilety odcinkowe miesięczne po rozpoczęciu ich ważności (decyzja UMWM).

W okresie objętym kontrolą (do 31 marca 2020 r.) Spółka nie przedkładała do zatwierdzenia UMWM wszystkich zmian Regulaminu. Spółka wyjaśniła, że zdecydowana większość zmian w Regulaminie dotyczyła dostosowania jego treści do przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz zmian wynikających z wprowadzenia nowych kanałów sprzedaży. Spółka dodała, że UMWM *posiadał zawsze stosowną wiedzę na temat istotnych zmian w przepisach Spółki, które mogłyby mieć wpływ na realizację umowy przewozowej (...)* Organizator nie wnioskował o przestanie zaakceptowanych zmian, ponieważ przedmiotowy Regulamin po każdorazowej zmianie publikowany był na stronie internetowej Spółki. Spółka nie otrzymywała również monitów ze strony UMWM w kwestii przedkładania, a także nieprzedkładania zmian w Regulaminie.

(akta kontroli str. 125-170, 329-331, 558-563, 565, 666-748, 749-750, 751-756)

W okresie objętym kontrolą dokonano 34 kompleksowych zmian w *Taryfie przewozowej osób, rzeczy i zwierząt Kolei Małopolskich (Taryfa)* oraz w warunkach taryfowych ofert specjalnych Spółki (26 na wniosek Spółki i 8 na wniosek UMWM)<sup>13</sup>. Wszystkie wnioski (poza jednym), które z własnej inicjatywy złożyła Spółka, zostały przez UMWM zaakceptowane<sup>14</sup>. Przyczynami planowanych i dokonanych przez Spółkę zmian w Taryfie były m.in. wprowadzenie ofert sprzedaży biletów w terminalach mobilnych oraz dostosowanie zapisów prawnych.

(akta kontroli str. 125-127, 329-331)

W okresie objętym kontrolą Spółka wykorzystywała osiem kanałów dystrybucji do sprzedaży biletów SKA1:

- terminale mobilne – sprzedaż u obsługi we wszystkich pociągach uruchamianych przez Spółkę;
- kasa biletowa własna na dworcu Kraków Główny (ul. Pawia 5) – na podstawie umowy z *PKP Informatyka Sp. z o.o.* z 2019 r. obowiązującej do 2022 r.;
- kasy biletowe przewoźnika *Przewozy Regionalne* (obecnie: *Polregio*) Sp. z o.o. (dodatkowo u obsługi pociągów tego przewoźnika) oraz przewoźników: *PKP Intercity S.A.*, *PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.*, *Łódzka Kolej Aglomeracyjna Sp. z o.o.*, *Koleje Mazowieckie (KM) Sp. z o.o.*, *Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.* i *Koleje Śląskie Sp. z o.o.* – na podstawie umów zawartych w latach 2016-2019 i obowiązujących do 2020-2021 r.;
- system Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej *MKA*<sup>15</sup> (punkty obsługi klienta, automaty biletowe, aplikacja mobilna *iMKA*, terminale mobilne), obsługiwany przez firmę „U.” (skrót NIK) na zlecenie Zarządu Dróg Wojewódzkich w Krakowie – na podstawie umów zawartych w latach 2015-2018 i obowiązujących na czas nieokreślony/do 2026 r.;
- system internetowy *BILKOM* firmy *PKP Informatyka Sp. z o.o.* – na podstawie umowy z 2019 r. obowiązującej do 2021 r.;
- system internetowy *e.-P.* obsługiwany przez firmę „T.” (skrót NIK) – na podstawie umowy z 2015 r. zawartej na czas nieokreślony;
- automaty biletowe oraz punkty obsługi klienta *Komunikacji Miejskiej (KM)* w Krakowie – na podstawie umowy z 2014 r. obowiązującej do 2021 r. zawartej

<sup>13</sup> Takich wniosków Spółka złożyła: 11 w 2017 r., osiem w 2018 r., cztery w 2019 r. i trzy w 2020 r.

<sup>14</sup> Niezaakceptowany wniosek Spółki (z 2018 r.) dotyczył propozycji wprowadzenia nowych ofert taryfowych (bilety tygodniowe/kwartalne imienne); Spółka odstąpiła od planowanego wdrożenia oferty.

<sup>15</sup> Zgodnie ze słownikiem pojęć do umowy przewozowej był to system zarządzania transportem, integrujący na terenie województwa małopolskiego wybrane usługi związane z publicznym transportem zbiorowym. Nośnikami usług w tym systemie były karta *MKA* i aplikacja mobilna *iMKA*.

z Zarządem Transportu Publicznego w Krakowie (dotyczącej wyłącznie wspólnego biletu 70 minutowego);

- automaty biletowe (stacjonarne i mobilne) firmy „A.” (skrót NIK) – na podstawie umowy z 2015 r. obowiązującej do 31 stycznia 2019 r. W 2017 r. 11 automatów stacjonarnych (w tym 9 na trasie SKA1) oraz 11 automatów mobilnych w 11 pojazdach (uruchamianych od grudnia 2014 r. do marca 2016 r.), w latach 2018-2019 osiem automatów stacjonarnych (w tym sześć na stacji *Kraków Główny*, uruchomionych w styczniu 2018 r.).

Spółka wyjaśniła, że za sprzedaż biletów w urządzeniach firmy „A.” pobierana była prowizja, tak więc zdecydowano o zakończeniu sprzedaży z tego kanału. Większość lokalizacji automatów tej firmy pokrywało się z lokalizacjami automatów MKA, co pozwoliło na zrezygnowanie z tego kanału dystrybucji, bez ograniczenia dostępności biletów dla pasażerów.

(akta kontroli str. 470-471, 472-477, 558-559, 560-563)

Wprowadzając poszczególne kanały dystrybucji biletów, Spółka dokonywała stosownych zmian w Regulaminie.

(akta kontroli str. 470-471, 472-477, 624)

W okresie objętym kontrolą możliwy był zakup biletów z terminali mobilnych u obsługi pociągów SKA1, ALD i ZKA.

(akta kontroli str. 470-471, 472-477, 641-652)

W latach 2017-2020 (I kwartał) w ofercie biletów obowiązujących na linii SKA1 oraz w KM w Krakowie dostępne były:

- *wspólny bilet 70 minutowy* dostępny w: terminalach mobilnych (sprzedaż u obsługi w pociągu), systemie MKA, automatach biletowych oraz punktach obsługi klienta KM w Krakowie;
- *zintegrowany bilet (miesięczny)* dostępny w: kasie biletowej Spółki, kasach biletowych przewoźników: *Polregio Sp. z o.o.* i *PKP Intercity S.A.*; terminalach mobilnych (sprzedaż u obsługi pociągu); systemie MKA oraz automatach biletowych (stacjonarne i mobilne) firmy „A.” (do 31 stycznia 2019 r.).

*Wspólny bilet 70 minutowy* ważny był na przejazdy:

- pociągami osobowymi Spółki wyłącznie na odcinku *Kraków Olszanica* (granica stref komunikacyjnych I i II) – *Wieliczka Rynek Kopalnia* (lub odwrotnie) oraz pomiędzy wszystkimi stacjami/przystankami na danym odcinku, na których zgodnie z rozkładem jazdy pociągi Spółki miały wyznaczony postój do wsiadania lub wysiadania podróżnych;
- w strefie I i II środkami KM w Krakowie.

*Zintegrowany bilet* ważny był na przejazdy:

- pociągami osobowymi Spółki we wskazanej przez nabywcę relacji pomiędzy stacjami i przystankami;
- zgodnie ze wskazaniem nabywcy w części dotyczącej KM w Krakowie z zakresem biletu w KM, tj. rodzaj strefy (I lub I i II) oraz numer/numery linii lub sieć (w przypadku wyboru I strefy biletowej – numer linii/numery linii/sieć; w przypadku wyboru stref biletowych I i II – numer linii/sieć).

(akta kontroli str. 470-471, 472-477)

W okresie objętym kontrolą na linii SKA1 obowiązywało 10 warunków taryfowych oraz oferty specjalne wprowadzane i modyfikowane na podstawie uchwał Zarządu. Spółka stosowała również akcje promocyjne na podstawie uchwał Zarządu Spółki:

- *Małopolskie dla rodziny*: bezpłatne przejazdy opiekunów wraz z dziećmi do lat 18 oraz osób powyżej 60 roku życia w dniu 14 maja 2017 r. na trasie *Kraków Główny – Wieliczka Rynek Kopalnia* oraz 18-19 maja 2019 r. na trasie *Wieliczka – Kraków Główny – Kraków Lotnisko*;

- bezpłatnych przejazdów w ramach akcji *Walka ze smogiem*: od 1 marca 2018 r., na podstawie dowodu rejestracyjnego na odcinku *Kraków Olszanica – Kraków Główny – Wieliczka Rynek Kopalnia*, w przypadku stwierdzenia dużego zanieczyszczenia powietrza w dniu poprzedzającym;
- *Dzień bez samochodu*: obowiązująca 22 września każdego roku, od 2019 r.; polegająca na możliwości wielokrotnych przejazdów w cenie 1 zł.

Od 1 lipca 2019 r. wprowadzono ulgę 100% dla działaczy opozycji antykomunistycznej i osób represjonowanych z powodów politycznych (ze zmianą w lutym 2020 r.).

Zasadnicze zmiany taryf wchodziły w życie od: 1 października 2017 r., 10 grudnia 2017 r., 1 lutego i 17 lutego 2020 r.

(akta kontroli str. 470-471, 472-477, 485-555, 575, 576, 612, 616-623)

W przypadku *SKA1* najpopularniejszymi ofertami pod względem sprzedanych biletów były:

- w 2017 r.: *Przejazd z/do Kraków Lotnisko (taryfa nr 9; 400,5 tys.)*; *Taryfa Małopolska (272,3 tys.)*; *Bilet czasowy liniowy 2 godz. (213,5 tys.)*; *Przejazd z/do Kraków Lotnisko (taryfa nr 93; 146,4 tys.)* i *Bilet dla Seniora (39,9 tys.)*;
- w 2018 r.: *Przejazd z/do Kraków Lotnisko (taryfa nr 93; 573,5 tys.)*; *Taryfa Małopolska (257,9 tys.)*; *Przejazd z/do Kraków Lotnisko (taryfa nr 9; 57,6 tys.)*; *Bilet dla Seniora z/do Kraków Lotnisko (taryfa nr 308; 26,9 tys.)* i *Bilet dla Seniora (taryfa nr 8; 19,7 tys.)*;
- w 2019 r.: *Taryfa Małopolska (729,6 tys.)*; *Przejazd z/do Kraków Lotnisko (taryfa nr 93; 266,9 tys.)*; *Bilet czasowy liniowy 2 godz. (144,5 tys.)*; *Bilet miesięczny Tam/Powrót (121,9 tys.)* i *Bilet miesięczny zintegrowany (Spółki i KM w Krakowie; 115,4 tys. zł)*;
- w 2020 r. (I kwartał): *Przejazd z/do Kraków Lotnisko (taryfa nr 93; 132,7 tys.)*; *Taryfa Małopolska (39,7 tys.)*; *Bilet dla Seniora z/do Kraków Lotnisko (4,2 tys.)*; *Bilet dla Seniora (3,1 tys.)* i *Bilet miesięczny T/P (1,9 tys.)*.

(akta kontroli str. 125-127, 171, 329-331, 566, 567-568)

Spółka umożliwiała zakup biletu przez wszystkie wykorzystywane kanały dystrybucji.

(akta kontroli str. 470-471, 472-477)

Płatność gotówką oraz kartą płatniczą była możliwa we wszystkich kanałach dystrybucji Spółki z wyjątkami:

- w terminalach mobilnych u obsługi pociągu możliwa była płatność wyłącznie gotówką (Spółka planuje wprowadzenie możliwości płatności kartą do grudnia 2020 r.);
- w automatach biletowych systemu *MKA* akceptowane były banknoty do 50 zł oraz nie były przyjmowane monety o nominałach od 1 do 5 gr; w przypadku zakupu biletu ulgowego o cenie różnej od wielokrotności 10 gr możliwa była płatność wyłącznie kartą płatniczą;
- płatność kartą płatniczą w kasie biletowej własnej możliwa była od 9 lipca 2019 r.;
- w automatach mobilnych w KM w Krakowie (w autobusach i tramwajach) nie było możliwości płatności banknotami (w przypadku wspólnego biletu 70 min.).

(akta kontroli str. 470-471, 472-477)

We wszystkich kanałach internetowych, automatach stacjonarnych i mobilnych oraz w kasach biletowych otwartych całą dobę istniała możliwość zakupu biletu 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu (z wyjątkiem przerw technicznych).

(akta kontroli str. 470-471, 472-477, 812)

Badaniem objęto ceny biletów na przejazdy *SKA1* i linii krzyżujących się z tzw. dużymi potokami pasażerów (bilety jednorazowe i bilety zintegrowane).

Spółka uznawała za duże potoki pasażerskie na linii SKA1 odcinki: *Kraków Główny – Kraków Lotnisko* (i odwrotnie) oraz *Kraków Główny – Wieliczka Rynek Kopalnia* (i odwrotnie). Na pozostałych liniach uznawano za „duże potoki pasażerskie” odcinki: *Miechów – Kraków* (linia SKA2) oraz *Bochnia – Kraków* (linia SKA3).

W przypadku linii krzyżujących się bilety zintegrowane były tańsze niż zakup dwóch biletów jednorazowych na osobne odcinki krzyżujących się linii (SKA1, SKA2, SKA3) lub różne środki transportu (kolej, KM w Krakowie).

W każdym przypadku bilet miesięczny był tańszy niż bilet jednorazowy (30-krotności biletu jednorazowego). Wyjątek stanowiły przesiadki z linii SKA2 i SKA3 na linię SKA1 w kierunku stacji *Kraków Lotnisko* – wówczas cena biletu stanowiła sumę cen dwóch osobnych biletów.

(akta kontroli str. 470-471, 472-477, 556-557, 558-559, 665)

Ceny biletów według stanu na 15 czerwca 2020 r. dla wybranych połączeń wynosiły<sup>16</sup>:

- *Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Lotnisko* (i w relacji odwrotnej):
  - cena biletu jednorazowego SKA1 normalnego: 16 zł, ulgowego: 7,84 zł (czas przejazdu wynosił ok. 45 min.);
  - cena biletu jednorazowego KM w Krakowie: normalny: 6 zł, ulgowy: 3 zł (czas przejazdu wynosił, z koniecznością przesiadki, ok. 60 min.)<sup>17</sup>;
  - cena biletu okresowego Spółki: 110 zł i 53,90 zł; KM w Krakowie: 104 zł i 52 zł;
- *Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Główny* (i w relacji odwrotnej):
  - cena biletu jednorazowego SKA1 normalnego: 4 zł, ulgowego: 1,96 zł (czas przejazdu wynosił ok. 25 min.);
  - cena biletu jednorazowego KM w Krakowie: normalny: 4,6 zł, ulgowy: 2,3 zł (czas przejazdu wynosił z koniecznością, co najmniej jednej przesiadki, ok. 40 min.);
  - cena biletu okresowego Spółki: 90 zł i 56,70 zł; KM w Krakowie: 96 zł i 48 zł;
  - cena biletu jednorazowego zintegrowanego 70 min. normalnego: 5,4 zł, ulgowego: 2,7 zł;
  - cena biletu zintegrowanego miesięcznego Spółki (*Taryfa Małopolska*) normalnego: 81 zł, ulgowego (49%): 41,31 zł<sup>18</sup>;
  - cena biletu miesięcznego KM w Krakowie (na 2 linie, w I i II strefie biletowej): normalnego: 105 zł, ulgowego: 52,5 zł;
- *Świątyniki Górne – Kraków Lotnisko* (i w relacji odwrotnej; dojazd do SKA1 *Wieliczka Rynek Kopalnia* ALD):
  - cena biletu jednorazowego SKA1 normalnego: 16 zł, ulgowego: 7,84 zł;
  - cena biletu jednorazowego ALD normalnego: 3,6 zł, ulgowego: 2,27 zł;
  - cena biletu jednorazowego KM w Krakowie: normalny: 9,4 zł (dwa bilety), ulgowy: 4,7 zł (dwa bilety)
  - cena biletu okresowego Spółki: 200 zł i 126 zł; KM w Krakowie: 158 zł i 79 zł;
- *Świątyniki Górne – Kraków Główny* (i w relacji odwrotnej; dojazd do SKA1 *Wieliczka Rynek Kopalnia* ALD):
  - cena biletu jednorazowego SKA1 normalnego: 4 zł, ulgowego: 1,96 zł;
  - cena biletu jednorazowego ALD normalnego: 3,6 zł, ulgowego: 2,27 zł;
  - cena biletu jednorazowego KM w Krakowie: normalny: 6 zł, ulgowy: 3 zł;
  - cena biletu okresowego Spółki: 170 zł i 86,7 zł; KM w Krakowie: 104 zł i 52 zł;

<sup>16</sup> Podane ceny biletów ulgowych dotyczą biletów najczęściej sprzedawanych przez Spółkę w I kwartale 2020 r.

<sup>17</sup> Dane dla biletów KM w Krakowie, tj. czasowych: 20 min., 50 min. (lub jednorazowych) oraz 90 min.

<sup>18</sup> Stosowano ulgi: 33%, 37%, 49%, 51%, 78% oraz 93%.

- Krowodrza Górka – *Kraków Lotnisko* i w relacji odwrotnej (przez *Kraków Łobzów*; *SKA1* w relacji *Kraków Lotnisko – Kraków Główny*; odcinek *Kraków Główny – Krowodrza Górka*: KM w Krakowie, tj. tramwajem):
    - cena biletu jednorazowego *SKA1* normalnego: 12 zł, ulgowego: 5,88 zł;
    - cena biletu jednorazowego KM w Krakowie: normalny: 3,4 zł, ulgowy: 1,7 zł;
    - cena okresowego biletu zintegrowanego (Spółki i KM w Krakowie): 133 zł i 65,69 zł;
    - cena biletu okresowego Spółki: 90 zł i 44,1 zł; KM w Krakowie: 104 zł i 52 zł;
  - Mistrzejowice – *Wieliczka Rynek Kopalnia* i w relacji odwrotnej (przez *Kraków Płaszów*):
    - cena biletu jednorazowego *SKA1* normalnego: 4 zł, ulgowego: 1,96 zł;
    - cena biletu jednorazowego KM w Krakowie: normalny: 4,6 zł, ulgowy: 2,3 zł;
    - cena okresowego biletu zintegrowanego (Spółki i KM w Krakowie): 133 zł i 65,69 zł;
    - cena biletu okresowego Spółki: 90 zł i 44,1 zł; KM w Krakowie: 104 zł i 52 zł.
- (akta kontroli str. 658, 659-660, 662)

W pociągach *SKA1* możliwy był przewóz rowerów, w tym rowerów składanych oraz rowerów dziecięcych. Przewóz złożonego roweru w pokrowcu oraz roweru dziecięcego dwu- lub trójkołowego, nie podlegał opłacie. Większość serii pojazdów wykorzystywanych w okresie objętym kontrolą do obsługi pociągów na linii *SKA1* była wyposażona w odpowiednie, oznaczone miejsce do przewozu rowerów (uchwyty/wieszaki do mocowania roweru)<sup>19</sup>.

W pojazdach ALD i ZKA, zgodnie z warunkami taryfowymi i regulaminem, nie było możliwości przewozu roweru<sup>20</sup>.

Przewóz rowerów realizowany był na podstawie odrębnego biletu, którego cena była zryczałtowana i wynosiła do 31 stycznia 2020 r.: 3 zł i od 1 lutego 2020 r.: 4 zł<sup>21</sup>. Wysokość opłaty była stała bez względu na odległość; bilet ważny był z biletem na przejazd.

(akta kontroli str. 129-170, 478-479, 480-482, 558-559, 560-563, 641-652)

Spółka w pociągach *SKA1* honorowała bilety innych operatorów i przewoźników. Obowiązek wzajemnego honorowania biletów na odcinkach wspólnych wynikał z umów na świadczenie usług transportu publicznego na terenie województwa małopolskiego zawartych z UMWM.

W pociągach uruchamianych na linii *SKA1* standardowo na odcinkach wspólnych, na których Spółka wykonywała przewozy równocześnie z przewoźnikiem *Polregio Sp. z o.o.*, honorowane były bilety tego przewoźnika (na podstawie umów o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych/honorowaniu biletów oraz rozliczania przychodów wynikających ze sprzedaży biletów z: 10 grudnia 2016 r., 28 września 2018 r. i 3 września 2019 r. – obowiązującej do 31 stycznia 2021 r.).

Ponadto Spółka, realizując postanowienia rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw

<sup>19</sup> W pojazdach serii *EN64* były cztery miejsca przeznaczone do przewozu rowerów (Spółka posiadała dwa takie pojazdy), natomiast w pojazdach serii: *EN78* (osiem pojazdów) i *EN79* (pięć pojazdów) było pięć takich miejsc. Wyjątek stanowiły pojazdy serii *EN77*, które fabrycznie nie posiadały wyznaczonych miejsc na przewóz rowerów, jednak budowa wnętrza pojazdu zapewniała możliwość przewozu co najmniej dwóch rowerów (Spółka posiadała pięć takich pojazdów).

<sup>20</sup> Zasady odprawy osób, rzeczy lub zwierząt w autobusach komunikacji regularnej specjalnej organizowanej przez Gminę Wieliczka na odcinku *Wieliczka Rynek Kopalnia – Byszyce*, *Wieliczka Rynek Kopalnia – Raciborsko/Grajów*, *Wieliczka Rynek Kopalnia – Dobranowice/Hucisko* (wprowadzone uchwałą Zarządu Spółki z 13 stycznia 2017 r.) oraz Zasady odpraw osób, rzeczy i zwierząt w autobusach linii dowozowych *B1, R1, D1, G1, G2, S1* (wprowadzone od 1 września 2017 r. uchwałą z 24 sierpnia 2017 r.; zmienione uchwałą 18 września 2017 r.; ze zmianą w lutym 2020 r. uchwałą z 21 stycznia 2020 r.).

<sup>21</sup> Wysokość opłaty od 1 lutego 2020 r. została ustalona w ramach prac Zespołu Zadaniowego ds. dialogu na rzecz funkcjonowania przewozów kolejowych w Województwie Małopolskim.

i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, posiadała umowy dotyczące wzajemnego honorowania biletów w sytuacjach awaryjnych (np. przerwa w ruchu, nieplanowane zatrzymanie pociągu, utrata połączenia), zawarte z *Przewozami Regionalnymi Sp. z o.o.* (z 21 grudnia 2018 r.) oraz *PKP Intercity S.A.* (z 5 listopada 2018 r.). Dodatkowo, w związku z pracami modernizacyjnymi w obrębie aglomeracji krakowskiej, okresowo honorowano w pociągach Spółki bilety na przejazd wybranymi pociągami *PKP Intercity S.A.* (na podstawie ww. umowy).

W pojazdach ALD nie były honorowane żadne bilety innych przewoźników.

Kontroli biletów w pociągach i ALD uruchamianych przez Spółkę dokonywali wyłącznie upoważnieni pracownicy Spółki.

(akta kontroli str. 478-479, 480-482, 625-640, 641-652)

W okresie objętym kontrolą Spółka uzyskała przychód ze sprzedaży biletów na linii *SKA1* w wysokości 36 871,1 tys. zł, w tym z tytułu biletów jednorazowych: 28 614,9 tys. zł, a z tytułu biletów okresowych: 8 256,2 tys. zł. Przychody te wynosiły w okresach obowiązywania rozkładu jazdy:

- 2016/2017: 12 944,8 tys. zł (bilety jednorazowe: 10 360,5 tys.; bilety okresowe: 2 584,3 tys. zł);
- 2017/2018: 10 178,3 tys. zł (bilety jednorazowe: 7 852,9 tys. zł; bilety okresowe: 2 325,3 tys. zł);
- 2018/2019: 11 122,1 tys. zł (bilety jednorazowe: 8 472,1 tys. zł; bilety okresowe: 2 650 tys. zł);
- 2019/2020 (I kwartał): 2 625,9 tys. zł (bilety jednorazowe: 1 929,3 tys. zł; bilety okresowe: 696,6 tys. zł).

(akta kontroli str. 478-479, 480-482)

W okresie objętym kontrolą należności z tytułu kar nałożonych w wyniku kontroli biletowych wynosiły ogółem 135,1 tys. zł, w tym:

- 2017 r.: 134,2 tys. zł, w tym kary (bilet i opłata dodatkowa): 103,4 tys. zł i koszty sądowe (z odsetkami): 30,8 tys. zł; umorzenia: 29,8 tys. zł, zapłaty (wpłaty): 8,8 tys. zł (saldo na 31 marca 2020 r. wynosiło: 95,5 tys. zł);
- 2018 r.: 874 zł, w tym kary (bilet i opłata dodatkowa): 651 zł i koszty sądowe (z odsetkami): 222 zł; nie stosowano umorzeń; zapłaty (wpłaty): 229 zł (saldo na 31 marca 2020 r. wynosiło: 645 zł);
- w latach 2019-2020 (I kwartał) nie stwierdzono należności.

Spółka wyjaśniła, że przyczynami spadku należności z tytułu kar nałożonych w wyniku kontroli biletowych począwszy od 2018 r. były:

- roboty torowe znacząco utrudniające podróżowanie i nie sprzyjające wystawianiu opłat dodatkowych;
- kierowanie wezwań w stosunku do osób, które nie zgłosiły braku ważnego biletu;
- stosowanie zaleceń UTK, zgodnie z którymi obcokrajowców nie należy traktować jak podróżnych bez ważnego biletu;
- zwiększenie liczby sprzedawców poprawiające dostępność sprzedaży biletów.

(akta kontroli str. 478-479, 480-482)

Spółka wyjaśniła, że celem dochodzenia należności podejmowała działania w ramach windykacji przedsądowej oraz windykacji sądowej. Spółka dodała, że umorzeń dokonywano z uwagi na przewidywane dalsze koszty związane z dochodzeniem należności, które byłyby wyższe lub co najmniej równe wartości niezapłaconych przez podróżnego należności.

(akta kontroli str. 1061-1062, 1063-1064)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

OCENA CZĄSTKOWA

W działalności kontrolowanej Spółki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

NIK ocenia pozytywnie działania Spółki w obszarze integrowania SKA1 z systemem transportu publicznego w aglomeracji krakowskiej. W okresie objętym kontrolą Spółka w szczególności:

- uwzględniała w rozkładach jazdy konieczność zintegrowania kursów na linii SKA1 z innymi ważnymi liniami, w szczególności z ALD;
- zapewniała możliwość zakupu biletów w pojazdach SKA1 lub ALD (w biletomatach lub u obsługi pociągu/autobusu) oraz biletów zintegrowanych w kasach biletowych, automatach, Internecie lub aplikacji mobilnej, a zakup biletu zintegrowanego był bardziej opłacalny niż zakup biletów jednostkowych;
- honorowała bilety innych operatorów i przewoźników wskazanych przez UMWM przy kontroli biletów (w kursach obsługiwanych przez Spółkę).

OBSZAR

## 2. Działania na rzecz poprawy standardów i warunków podróży oraz jakości obsługi

Opis stanu  
faktycznego

Analizie spełniania standardów określonych w *Planie transportowym Małopolski*<sup>22</sup> związanych z dostępnością do systemu (transportowego) poddano wybrane rozkłady jazdy obejmujące I kwartał 2019 r. oraz I kwartał 2020 r.

Rozkład jazdy obejmujący okres od 9 grudnia 2018 r. do 9 marca 2019 r.<sup>23</sup>:

- założone w *Planie* standardy dotyczące czasokresu funkcjonowania transportu w ciągu doby w zakresie godzin wyjazdów do Krakowa i powrotów, jak również godzin wyjazdów do miasta Wieliczka (będącego siedzibą powiatu) oraz powrotów, zostały zachowane. Kursy rozpoczynano i kończono bez zasadniczego rozróżnienia, czy był to dzień roboczy, sobota, czy niedziela. W godzinach szczytu i poza nimi częstotliwość kursów również spełniała założenia *Planu*, z wyjątkiem relacji: *Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Główny* i z powrotem (zarówno w godzinach szczytu, jak i poza nimi), gdzie standardy dotyczące częstotliwości kursów nie były spełnione (pociągi nie zawsze mieściły się w zalecanych i dopuszczalnych maksymalnych średnich odstępach czasu wyznaczonych *Planem*<sup>24</sup>).

Rozkład jazdy obejmujący okres od 15 grudnia 2019 r. do 14 marca 2020 r.<sup>25</sup>:

- założone w *Planie* standardy dotyczące czasokresu funkcjonowania transportu w ciągu doby w zakresie godzin wyjazdów do Krakowa i powrotów, jak również godzin wyjazdów do Wieliczki oraz powrotów zostały zachowane. Kursy rozpoczynano i kończono bez zasadniczego rozróżnienia, czy był to dzień roboczy, sobota, czy niedziela. W godzinach szczytu i poza nimi częstotliwość kursów również spełniała założenia *Planu*, z wyjątkiem następujących relacji, gdzie standardy nie były spełnione: *Kraków Główny – Wieliczka Rynek Kopalnia* (w godzinach szczytu) oraz *Kraków Główny – Wieliczka Rynek Kopalnia i z powrotem* (poza godzinami szczytu).

Rozkłady jazdy pociągów od 9 grudnia 2018 r. do 14 grudnia 2019 r. zmieniały się pięciokrotnie. Zmiany w kursowaniu pociągów miały charakter rytmicznych zmian (różnice kilkuminutowe) i były zbliżone do analizowanego rozkładu jazdy

<sup>22</sup> Tj. *Plan zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego w województwie małopolskim* stanowiący Załącznik do uchwały Nr LVI/908/14 Sejmiku Województwa Małopolskiego z dnia 27 października 2014 r. (dalej również: *Plan*). Opracowany został na podstawie art. 9 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2475 ze zm.); dalej: *ustawa o publicznym transporcie zbiorowym*.

<sup>23</sup> Podawane dane dotyczą kursów codziennych, nie dotyczą dni: 24 i 25 grudnia.

<sup>24</sup> Wartość czasu zalecanego maksymalnego oznacza, że taki lub krótszy powinien być spełniony dla 70% podróży. Wartość czasu dopuszczalnego maksymalnego oznacza, że taki lub krótszy powinien być spełniony dla 90% podróży.

<sup>25</sup> Podawane dane dotyczą kursów codziennych, nie dotyczą dni: 24 i 25 grudnia.



obowiązującego od 9 grudnia 2018 r. do 9 marca 2019 r. (brak znaczących odstępstw typu długie przerwy w częstotliwości kursów).

Tzw. modularność (rytmiczność) rozkładu jazdy, umożliwiająca łatwe jego zapamiętanie, została w badanych rozkładach jazdy zachowana częściowo: godziny odjazdu (odstępny) były – co do zasady (przed wrześniem 2017 r.) – często powtarzalne, cykliczne, zmieniały się krokowo, co równy odstęp czasu (liczbę minut); zachowane zostały stałe minutowe końcówki odjazdów w każdej godzinie. Po rozpoczęciu prac modernizacyjnych na liniach kolejowych (w tym SKA1) rytmiczność kursów została znacznie ograniczona (pojawiała się jedynie np. w przypadku różnych kursów ZKA o godz. 5<sup>30</sup>, 6<sup>30</sup>, 7<sup>30</sup> i 8<sup>30</sup>, a dla pociągów o godz. 13<sup>38</sup>, 14<sup>38</sup> i 15<sup>38</sup> w rozkładzie obowiązującym od 9 grudnia 2018 r. do 9 marca 2019 r. dla relacji odpowiednio: *Kraków Główny – Wieliczka Rynek Kopalnia* i *Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Główny*).

Odnosząc się do przekroczeń parametrów standardów częstotliwości kursowania SKA1 Spółka wyjaśniła, że w warunkach normalnego funkcjonowania, bez prac modernizacyjnych na liniach kolejowych na trasie przejazdu linii SKA1, tj. do września 2017 r., pociągi spełniały te warunki – kursy odbywały się w ciągu doby co 30 min. z pojedynczymi przypadkami kilkuminutowych odstępstw. *Jedynymi ograniczeniami dla ruchu tych pociągów były jednotorowe odcinki na trasie (Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Bieżanów jako kluczowego elementu dla granicznej częstotliwości kursowania pociągów SKA1 oraz fragment linii kolejowej w obrębie przystanku Kraków Mydlniki), gdyż na tych odcinkach nie było możliwe wymijanie składów jadących w przeciwnych kierunkach.*

Spółka dodała, że od września 2017 r. wraz z rozpoczęciem prac modernizacyjnych doszło do dodatkowych ograniczeń w przepustowości, co skutkowało brakiem możliwości kursowania pociągów w dotychczasowej częstotliwości. W efekcie zarządca infrastruktury (PKP PLK) informował o konieczności odwołania pociągów na linii SKA1 na całości lub części trasy oraz wprowadzenia ZKA na odcinku, którego dotyczyło odwołanie.

Spółka wyjaśniła, że w trakcie kolejnych zmian w rozkładzie jazdy występowały rozbieżności w odstępach pomiędzy poszczególnymi kursami pociągów (w skrajnych przypadkach zamiast ok. 60 min. było to od 40 do 80 min.). Wynikało to ze zmian w kursowaniu innych pociągów wyższych kategorii (pociągi międzynarodowe, ekspresowe i międzywojewódzkie), które wtórnie wpływały na możliwości ułożenia rozkładu jazdy na linii SKA1. *Każdorazowo rozkład jazdy ZKA był dopasowywany, aby zniwelować luki pomiędzy poszczególnymi kursami, możliwie najbardziej zbliżając częstotliwość kursów do wyjściowej wartości 30 min. (na przemian pociąg/autobus).* Spółka dodała, że do czasu zakończenia prac modernizacyjnych na obszarze województwa małopolskiego (tj. do 2022 r.) nie jest przewidywane zwiększenie częstotliwości kursowania na żadnej z dotychczasowych linii SKA.

(akta kontroli str. 764-765, 766-769, 805, 806, 1053, 1054)

W okresie objętym kontrolą Spółka za godziny szczytu przyjęła 5<sup>30</sup>-8<sup>30</sup> i 14<sup>30</sup>-17<sup>30</sup>, tj. czasookresy godzinowe wskazywane w *Regulaminie sieci 2019/2020, 2018/2019 i 2017/2018, oraz Regulaminie przydzielania tras pociągów i korzystania z przydzielonych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników kolejowych w ramach rozkładu jazdy pociągów 2016/2017*). Regulamin przydzielania tras pociągów (ustalany przez PKP PLK) określał zasady współpracy i wymagań w zakresie udostępniania infrastruktury kolejowej zarządzanej przez PKP PLK w okresie obowiązywania danego rozkładu jazdy, w tym stopnie pierwszeństwa w układaniu rozkładu jazdy poszczególnych grup pociągów.

(akta kontroli str. 467, 468-469)

Na podstawie stanowiska UMWM z 30 czerwca 2016 r. Spółka zobowiązana była przysyłać do UMWM informacje z poprzedniego dnia o odstępstwach od wykonania umowy przewozowej w zakresie punktualności oraz wykonanej pracy eksploatacyjnej. Informacje te były przekazywane przez dyspozytora Spółki codziennie do godz. 8<sup>00</sup>, zgodnie z przyjętym wzorem. Informacje te w okresie objętym kontrolą Spółka zgłaszała do UMWM kwartalnie, zgodnie z obowiązującym formularzem (jako odstępstwa od wykonania umowy transportowej w zakresie rozkładu jazdy):

- ze względu na przyczyny związane z infrastrukturą (m.in. usterka rozjazdu; usterka komputera sterującego; awaria systemu *Sterowania Ruchem Kolejowym (SRK)*; awaryjne zamknięcie toru; awaria taboru, tj. jego usterka lub naprawa; brak możliwości obsługi systemu *MOR* służącego do sterowania ruchem kolejowym; brak zasilania sieci trakcyjnej; wydłużone zamknięcie linii/planowe zamknięcie torów i prowadzenie prac związanych z włączeniem do użytku nowych rozjazdów). Wskazywano, że odpowiedzialność za takie sytuacje ponosił zarządca sieci linii/infrastruktury kolejowej (*PKP PLK*) lub podmiot trzeci (zakład inżynierii kolejowej)<sup>26</sup>;
- wymuszone warunkami atmosferycznymi;
- z przyczyn innych niż przyczyny techniczne związane z infrastrukturą lub warunkami atmosferycznymi (m.in. defekt pojazdu, w tym usterki: hamulca, przetwornicy; pochodna połamania pantografu; brak możliwości wyluzowania/popelnienia składu; usterki sieci trakcyjnej; zaniki napięcia; stwierdzenie podejrzanego bagażu w pociągu; potrącenie osoby postronnej i próba samobójcza).

Wskazywano, że odpowiedzialność za takie sytuacje ponosił inny przewoźnik (*PKP Intercity S.A.*; *Polregio Sp. z o.o.*; „K.” – skrót *NIK*), dostawca energii elektrycznej/sieci trakcyjnej (*PKP Energetyka*), zarządca sieci linii/infrastruktury kolejowej (*PKP PLK*), Spółka lub inny podmiot (m.in. w przypadku usterek sieci trakcyjnej lub braku taboru).

Raportowaniu podlegały m.in. przyczyny odstępstw, podjęte działania zaradcze (korzystanie z komunikacji miejskiej lub ZKA) oraz niewykorzystana praca eksploatacyjna w dobie (w pociągokilometrach)<sup>27</sup>.

Dla zminimalizowania opóźnień pociągów skracano ich relacje lub je odwoływano, a podróży przewożono ZKA<sup>28</sup>.

W okresie objętym kontrolą stwierdzono:

- w 2017 r.:
  - odstępstwa od rozkładu jazdy z przyczyn związanych z infrastrukturą, skutkujące odwołaniem 9 pociągów i skróceniem relacji 60 pociągów<sup>29</sup>;
  - nie stwierdzono odstępstw od rozkładu jazdy wymuszonych warunkami atmosferycznymi;
  - odstępstwa od rozkładu jazdy z przyczyn innych niż przyczyny techniczne związane z infrastrukturą lub warunkami atmosferycznymi, skutkujące odwołaniem 29 pociągów i skróceniem relacji 30 pociągów;
  - odwołane i skrócone relacje pociągów stanowiły 0,5% wszystkich zrealizowanych w tym okresie kursów na linii *SKA1*;

<sup>26</sup> Występowały one m.in. w jednym dniu, skutkując odwołaniem lub skróceniem relacji do kilkunastu pociągów (20 kwietnia 2018 r. odwołano lub skrócono relację 14 pociągów).

<sup>27</sup> Jednostka miary pracy eksploatacyjnej linii kolejowej odpowiadająca przejazdowi jednego pociągu (lokomotywy łącznie z wagonami) na odległość 1 km.

<sup>28</sup> Występowały one m.in. w jednym dniu, skutkując odwołaniem lub skróceniem relacji do kilkunastu pociągów (16 grudnia 2018 r. skrócono relację 12 pociągów).

<sup>29</sup> W tym jednego dnia (9 sierpnia 2017 r.) z powodu awarii systemu sterowania ruchem 30 pociągów skrócono relacje, jeden pociąg odwołano.

- w 2018 r.:
  - odstępstwa od rozkładu jazdy z przyczyn związanych z infrastrukturą, skutkujące odwołaniem 33 pociągów i skróceniem relacji 56 pociągów;
  - nie stwierdzono odstępstw od rozkładu jazdy wymuszonych warunkami atmosferycznymi;
  - odstępstwa od rozkładu jazdy z przyczyn innych niż przyczyny techniczne związane z infrastrukturą lub warunki atmosferyczne, skutkujące odwołaniem 18 pociągów i skróceniem relacji 51 pociągów;
  - odwołane i skrócone relacje pociągów stanowiły 0,9% wszystkich zrealizowanych w tym okresie kursów na linii SKA1;
- 2019 r.:
  - odstępstwa od rozkładu jazdy z przyczyn związanych z infrastrukturą, skutkujące odwołaniem 32 pociągów i skróceniem relacji 58 pociągów;
  - w II i III kwartale stwierdzono odstępstwa od rozkładu jazdy wymuszone warunkami atmosferycznymi odpowiednio:
    - obfite opady deszczu skutkujące naruszeniem infrastruktury lub uniemożliwiające sterowaniem urządzeń SRK oraz wysokie temperatury skutkujące awariami infrastruktury, powodujące opóźnienie 7 pociągów;
    - wyładowania atmosferyczne skutkujące brakiem zasilania w sieci trakcyjnej, powodujące opóźnienie 13 pociągów;
  - odstępstwa od rozkładu jazdy z przyczyn innych niż przyczyny techniczne związane z infrastrukturą lub warunki atmosferyczne, skutkujące odwołaniem 21 pociągów i skróceniem relacji 35 pociągów;
  - odwołane i skrócone relacje pociągów stanowiły 1% wszystkich zrealizowanych w tym okresie kursów na linii SKA1;
- w I kwartale 2020 r.:
  - odstępstwa od rozkładu jazdy z przyczyn związanych z infrastrukturą, skutkujące skróceniem relacji 5 pociągów;
  - nie stwierdzono odstępstw od rozkładu jazdy wymuszonych warunkami atmosferycznymi;
  - odstępstwa od rozkładu jazdy z przyczyn innych niż przyczyny techniczne związane z infrastrukturą lub warunki atmosferyczne, skutkujące odwołaniem 3 pociągów i skróceniem relacji 9 pociągów;
  - odwołane i skrócone relacje pociągów stanowiły 0,4% wszystkich zrealizowanych w tym okresie kursów na linii SKA1.

(akta kontroli str. 125-127, 329-331, 332-353, 354-400, 401-425, 426-429)

W okresie objętym kontrolą Spółka informowała o pociągach odwołanych w całości lub części, za które zgodnie z umową przewozową była obciążana karą. Wskazywano numer pociągu, datę, linię komunikacyjną (SKA1) oraz przyczynę odwołania (defekt lub defekt wtórny pociągu) w poszczególnych kwartałach sprawozdawczych.

W I kwartale 2017 r. odwołanych zostało 19 pociągów, w II kwartale 2017 r. 21 pociągów; w III kwartale 2017 r. dwa pociągi; w IV kwartale 2018 r. jeden pociąg oraz III kwartale 2018 r. dwa pociągi. *Plan transportowy Małopolski* w tym zakresie nie przewidywał ustalonych standardów w zakresie wskaźników dopuszczalnych odchyleń od normy.

Liczba zrealizowanych przejazdów pociągów na linii SKA1 w tym okresie wynosiła:

- 2017 r. kolejne kwartały: 7 353; 7 410; 6 651 i 4 833 (razem: 26 247 przejazdów);
- 2018 r. kolejne kwartały: 5 104; 4 060; 3 762; 3 720 (razem: 16 646 przejazdów);
- 2019 r. kolejne kwartały: 3 726; 3 723; 3 820; 4 242 (razem: 15 511 przejazdów);
- 2020 r. I kwartał: 3 744 przejazdów.

(akta kontroli str. 125-127, 324-328, 329-331, 658, 659-660, 661)

W celu wykonania umowy przewozowej Spółka była zobowiązana do zachowania wskaźnika punktualności, obliczanego kwartalnie, na poziomie co najmniej 90% dla każdego pociągu. Sposób obliczenia wskaźnika określał załącznik nr 6 do umowy przewozowej. Wskaźnik ten wyliczano dla każdego pociągu osobno, w tym z użyciem odpowiedniego wzoru, przy czym kurs pociągu niewykonany taborem kolejowym, lecz komunikacją zastępczą, nie wliczał się do wskaźnika punktualności.  
(akta kontroli str. 125-127, 254-256, 329-331)

W poszczególnych kwartałach kontrolowanego okresu wskaźnik punktualności pociągów obsługujących linię SKA1 wynosił powyżej 90% (zbliżał się do 100%), z wyjątkiem III kwartału 2017 r., w którym wskaźnik ten wyniósł w przypadku dwóch kursów: 86% i 89% (opóźnienia z winy Spółki).

UMWM miał prawo do naliczenia Spółce kar umownych za niedotrzymanie, z przyczyn przez nią zawinionych, wskaźnika punktualności w danym kwartale sprawozdawczym w wysokości 50 tys. zł za każdy pociąg, dla którego stwierdzono niedotrzymanie tego wskaźnika (§ 12 ust. 1 lit. b umowy przewozowej).

UMWM naliczył Spółce kary za cztery opóźnienia w kursowaniu pociągów, w tym dwóch na linii SKA1 za III kwartał 2017 r. (nota z 22 stycznia 2018 r. na kwotę 10,1 tys. zł za dwa spóźnione pociągi SKA1 oraz dwa spóźnione pociągi na pozostałych liniach). Do 12 maja 2020 r. Spółka nie otrzymała informacji od UMWM o zatwierdzeniu sprawozdania za IV kwartał 2019 r. dla rozkładu jazdy 2018/2019 (złożonego 29 kwietnia 2020 r.). Dane za I kwartał 2020 r. dla rozkładu jazdy 2019/2020 zostały sporządzone i przekazane przez Spółkę do UMWM na podstawie umowy przewozowej (15 maja 2020 r.).

(akta kontroli str. 125-127, 254, 256, 257, 259-319, 329-331, 772-783, 1030-1046)

W informacji udzielonej 8 czerwca 2020 r. UMWM wskazał, że raporty kwartalne z realizacji umowy transportowej składane przez Spółkę nie wykazały – w sprzeczności z dokumentami uzyskanymi w Spółce – niedochowanego wskaźnika punktualności przez pociągi obsługujące linię SKA1.

Według tej informacji UMWM naliczył kary umowne w pełnej stawce na łączną kwotę 42,5 tys. zł (po 500 zł za każdy przypadek) za odwołanie pociągów (nie wskazując, że były to kary umowne za niedotrzymanie wskaźnika punktualności). Dodatkowo, zdaniem UMWM, *Spółka za każdym razem otrzymywała noty obciążeniowe, a kary te nie były potrącane z transzy z wynagrodzenia za wykonane usługi dotyczących kar umownych.*

(akta kontroli str. 125-127, 259-318, 320-323, 329-331)

W umowie przewozowej Spółka zobowiązała się do wykonywania przewozów pociągami, których zestawienie zapewni optymalną ilość miejsc zabezpieczających przewiezienie szacowanej liczby podróżnych. Spółka zobowiązała się dostosować pojemność taboru do okresowo występujących zmian natężenia ruchu pasażerów.

Spółka wyjaśniła, że w ramach SKA1 (jako linii o charakterze aglomeracyjno-miejskim) wyodrębniano dwa odcinki o charakterze dowozowym: *Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Główny* oraz *Kraków Lotnisko – Kraków Główny*.

Dla relacji z/do Wieliczki zaobserwowano dwa szczyty przewozowe: szczyt poranny (z Wieliczki) i szczyt popołudniowy (do Wieliczki) i związane one były z podróżami w dniach roboczych do pracy/szkoły. W dniach wolnych od pracy odnotowywano podróże o charakterze turystycznym.

Dla relacji z/do *Kraków Lotnisko* nie zaobserwowano jednoznacznych szczytów przewozowych (pasażerami byli najczęściej klienci Portu Lotniczego Kraków Balice). Wielkość potoków pasażerskich była niezależna od pory dnia, a związana z rozkładem lotów i organizacją operacji lotniczych.

Spółka stale monitorowała poziom zapelnienia uruchamianych pociągów (większość użytkowanych składów zaopatrzona była w automatyczny system zliczający pasażerów wsiadających i wysiadających). Zbierane dane analizowano m.in. pod kątem maksymalnego zapelnienia pojazdów; ponadto okresowo wykonywano pomiary frekwencji pasażerskiej. Dane te obejmowały m.in. liczbę osób wsiadających i wysiadających na poszczególnych przystankach i stacjach w analizowanych kursach pociągów.

Spółka wyjaśniła, że w okresie objętym kontrolą *nie stwierdzono przepełnienia pojazdów w jakimkolwiek pociągu.*

Spółka wskazała, że *wyczerpała dostępną zdolność przepustową na liniach kolejowych nr: 109 (Kraków Bieżanów – Wieliczka Rynek Kopalnia) i 118 (Kraków Główny – Kraków Lotnisko), na których realizowano przewozy w ramach SKA1, z powodu maksymalnej możliwej częstotliwości uruchamianych połączeń, wymuszonej charakterem:*

- infrastruktury kolejowej (zachowanie minimalnych czasów następstwa pociągów oraz czasów krzyżowania na mijankach linii jednotorowej);
- infrastruktury punktowej (obsługa składami o największej długości pozwalającej na obsługę postojów handlowych na przystankach pośrednich, ze względu na ograniczoną długość użyteczną obsługiwanych krawędzi peronowych).

Dokonywano również pomiarów frekwencji w ZKA za odwołane pociągi SKA1 oraz w ALD. Spółka podała, że *nie stwierdzono przepełnienia w oferowanych kursach.*

W kursach ZKA cieszącymi się szczególną popularnością wzmacniano obsługę poprzez realizację kursów dwoma pojazdami lub taborom o zwiększonej pojemności, celem uniknięcia niskiego poziomu komfortu podróżnych (otrzymane wartości liczby przewożonych pasażerów *daleko odbiegały od nominalnej pojemności pojazdów przeznaczonych do realizacji tych kursów*).

Dane z monitoringu przewozów obejmowały m.in. liczbę osób wsiadających i wysiadających na poszczególnych przystankach w analizowanych kursach autobusów.

W przypadku ALD, podobnie jak na odcinku *Kraków Główny – Wieliczka* dla SKA1, zaobserwowano zwiększone potrzeby przewozowe na wybranych kursach w okresie porannego i popołudniowego szczytu przewozowego w dni robocze (zainteresowanie najbardziej obciążonych kursów przekraczało liczbę miejsc siedzących, jednakże nie stwierdzono przekroczenia nominalnej liczby miejsc ogółem w pojazdach przeznaczonych do realizacji tych kursów). Na kursy cieszące się większą popularnością wysyłano tabor o zwiększonej liczbie miejsc.

Przykładowo od lutego do marca 2020 r. Spółka zapewniała dziewięć pojazdów o liczbie miejsc siedzących/stojących: 30/57; 27/47 (dwa pojazdy); 15/8; 19/4; 22/9; 25/16; 23/18 i 23/11. Podwykonawcy współpracujący utrzymywali w tym celu w gotowości do uruchomienia autobusy rezerwowe.

Do zadań drużyny konduktorskiej, zatrudnianej we wszystkich kursach uruchamianych przez Spółkę, m.in. należało przekazywanie danych o rzeczywistym, maksymalnym napełnieniu pojazdów (za pomocą formularza elektronicznego).

(akta kontroli str. 569-570, 571-574)

Pomiarów frekwencji pasażerskiej w pociągach oraz ZKA i ALD dokonywano raz w roku (w październiku; w jeden wybrany dzień roboczy oraz w sobotę i niedzielę) za pomocą systemów automatycznych lub przez pracowników Spółki. W ich efekcie uzyskiwano dane o liczbie pasażerów wsiadających i wysiadających na poszczególnych przystankach/stacjach i liczbowej frekwencji w pociągach.

Dla ALD pozyskiwane dane dotyczyły pełnej relacji badanego kursu.

(akta kontroli str. 569-570, 571-574, 658, 659-660, 661, 662)

W okresie objętym kontrolą Spółka wykorzystywała 20 pojazdów (cztery typy), wyprodukowanych przez firmy „N.” i „P.” w latach 2005-2017. Pojazdy te:

- dysponowały od 180 do 320 miejscami siedzącymi oraz od 180 do 250 miejscami stojącymi;
- wyposażone były w: klimatyzację, Wi-fi (wybrane pociągi), System Informacji Pasażerskiej (SIP), dwie toalety oraz 4-5 miejsc na rowery (w pięciu pojazdach z 2011 r. nie było miejsc na rowery);
- dysponowały dwoma miejscami dla osób niepełnosprawnych oraz dwoma windami dla osób niepełnosprawnych (w każdym pojeździe).

W dwóch pojazdach z 2005 r. były pojedyncze toalety, a w miejsce wind dla osób niepełnosprawnych stosowano rampy o długości 2,5 m.

(akta kontroli str. 575, 576, 613-615)

W wyniku przeprowadzonych 16 czerwca 2020 r. oględzin wybranych kursów linii SKA1 w relacji *Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Lotnisko, Kraków Główny – Kraków Lotnisko* (i odwrotnie), *Kraków Lotnisko – Wieliczka Rynek Kopalnia* ustalono, że w pociągach (kursy realizowane pociągiem typu EN77)<sup>30</sup>:

- standardy związane z warunkami podróży określone w *Planie transportowym Małopolski* były dotrzymane (dostępność miejsca siedzącego w pociągu<sup>31</sup> oraz warunki jazdy pociągiem na stojąco, tj. stopień zapelnienia powierzchni miejsc do stania<sup>32</sup>); pociągami podróżowało kilka osób, przy czym w okresie kontroli (oględzin) utrzymywały się ograniczenia w kursowaniu pociągów (SKA1), powodowane ograniczeniami w pracy Portu Lotniczego Balice oraz Kopalni Soli w Wieliczce S.A. (utrzymujący się stan epidemii SARS-CoV2);
- tabor kolejowy dostępny był dla osób o ograniczonej mobilności lub z niepełnosprawnością ruchową (wysokość podłogi wagonów kolejowych była dostosowana do poziomu peronów, w pojazdach wyznaczono miejsce dla wózków inwalidzkich i dziecięcych, zapewniono możliwość przypięcia pasami bezpieczeństwa osoby na wózku inwalidzkim) oraz niewidomych lub słabowidzących (wejścia i progi oznaczone były pasami w kontrastowych kolorach)<sup>33</sup>;
- w pociągach zapewniono podróżnym:
  - sprawne urządzenia grzewcze i wentylacyjne oraz klimatyzację utrzymujące temperaturę powietrza w przedziale 18-22°C (działające wymiennie);
  - działające oświetlenie;
  - sprawnie działający system otwierania i zamykania drzwi;
  - okna możliwe do otwarcia i zamknięcia przez pasażerów;
  - WC z bieżącą wodą do splukiwania oraz mycia rąk, mydło i ręczniki papierowe oraz papier toaletowy;
  - pojemniki na śmieci w toaletach oraz wewnątrz pojazdu;
  - dostępne miejsce na bagaż i do przewozu rowerów;
- czystość pojazdu nie wzbudziła zastrzeżeń;
- w pociągach udostępniono książeczkowe rozkłady jazdy;
- na zewnątrz pojazdu zamieszczono informację o numerze linii i kierunku jazdy, także z boku pojazdu;
- w pojazdach dostępne były informacje o kwestiach bezpieczeństwa i ochrony, jak również aktualny Regulamin (przewozu).

<sup>30</sup> Czas przejazdu z przystanku *Wieliczka Rynek Kopalnia* do stacji *Kraków Lotnisko* wynosił ok. 45 min.; czas przejazdu ze stacji *Kraków Lotnisko* do stacji *Kraków Główny* wynosił ok. 20 min.

<sup>31</sup> Dla czasu przejazdu do 30 min.: zalecana (% przypadków nie mniejszy niż): 50, dopuszczalna (% przypadków nie mniejszy niż): 30.

<sup>32</sup> Dla czasu przejazdu do 30 min.

<sup>33</sup> Taką dostępność na peronach, a także system informacji pasażerskiej na stacjach i przystankach, weryfikowano w ramach kontroli NIK przeprowadzanej w PKP PLK.

W wyniku oględzin ustalono również, że w pociągach:

- nie umieszczono mapy i schematu organizacyjnego linii komunikacyjnej, także w języku obcym (np. angielskim);
- nie było informacji graficznej na temat koordynacji połączeń różnych środków transportu, także w języku obcym (np. angielskim);
- nie było informacji na temat lokalizacji głównych węzłów transportowych i węzłów uzupełniających, także w języku obcym (np. angielskim);
- nie było możliwości skorzystania z wi-fi;
- w ramach kursu ze stacji *Kraków Lotnisko* o godz. 10<sup>19</sup> nie działała wizualna informacja pasażerska (na wyświetlaczach) z nazwą przystanku: bieżącego, kolejnego i docelowego, godziną aktualną i godziną przyjazdu/odjazdu do/z poszczególnych przystanków na trasie pociągu oraz godziną przyjazdu do stacji docelowej (*Kraków Główny*).

Spółka wyjaśniła, że:

- oczekuje na wydanie aktualnej wersji schematu organizacyjnego linii komunikacyjnej przez UMWM (także o koordynacji połączeń i lokalizacji głównych węzłów transportowych), po czym niezwłocznie umieści nowe informacje we wszystkich użytkowanych składach;
- rozważa montaż systemu emisji bezprzewodowego Internetu wi-fi oraz nowego systemu informacji pasażerskiej audio-wizualnej (który uległ awarii w dniu oględzin) w pojazdach *EN77* podczas najbliższej naprawy, planowanej na okres 2020/2021.

Ponadto podczas oględzin ustalono, że kurs ze stacji *Kraków Główny* o godz. 14<sup>40</sup> był opóźniony ok. 6 min. (czas wyjazdu) i przyjechał z takim opóźnieniem do przystanku *Wieliczka Rynek Kopalnia*.

Spółka wyjaśniła, że na podstawie dokumentacji *PKP PLK (System Ewidencji Pracy Eksploatacyjnej)* ustalono, że ww. kurs odjechał ze stacji *Kraków Główny* z 4-minutowym opóźnieniem, a jego przyczyną było krzyżowanie z opóźnionymi pociągami na innych stacjach (*Kraków Główny*, *Kraków Płaszów*, *Krzyszowice*). Wskazano przy tym, że *zgodnie z zapisami w Regulaminie sieci PKP PLK za pociąg opóźniony przyjmuje się przekroczenie przez niego czasu 5 min.*

Podczas oględzin potwierdzono stosowanie przez personel Spółki obowiązujących taryf i cen biletów podczas kontroli biletów.

(akta kontroli str. 625-628, 629-632, 633-636, 637-640, 1055-1056, 1057-1060)

W dniu 24 czerwca 2020 r. kontrolerzy NIK dokonali próby oględzin kursowania linii *SKA1BUS (ZKA)* w relacji *Kraków Płaszów – Wieliczka Rynek Kopalnia* mającego się odbyć, zgodnie z rozkładem jazdy pociągów, o godz. 9<sup>28</sup>. Ustalono, że:

- o godz. 9<sup>27</sup> nie nastąpił rozkładowy przyjazd autobusu na przystanek *Kraków Płaszów*;
- od godz. 9<sup>28</sup> do godz. 9<sup>48</sup> z przystanku *Kraków Płaszów* nie nastąpił rozkładowy odjazd ww. autobusu.

Spółka wyjaśniła, że ww. kurs został zrealizowany w całości (dla pięciu pasażerów), zgodnie z rozkładem jazdy, na potwierdzenie czego przedstawiono notatkę służbową pracownika. Spółka zaznaczyła, że do siedziby Spółki (do 26 czerwca 2020 r.) *nie wpłynęły skargi podróżnych, którzy nie mogliby skorzystać z przewozu ww. kursem, np. wskutek przedwczesnego bądź opóźnionego odjazdu.*

W wyniku oględzin ustalono również, że przystanek dla podróżnych *Kraków Płaszów* dla kursów *SKA1BUS* w kierunku *Wieliczki* znajduje się w odległości ok. 400 metrów od Dworca PKP *Kraków Płaszów* (na przystanku KM w Krakowie „Dworcowa” przy ul. Wielickiej).

Spółka wyjaśniła, że droga przejazdu autobusu jest dłuższa niż pociągu, dodatkowo uzależniona od warunków ruchu drogowego. *Stąd też mając na uwadze założenie w miarę regularnego kursowania (...), Spółka zaplanowała drogę przejazdu tak, ażeby czas przejazdu ZKA był możliwie zbliżony do czasu przejazdu pociągu* (z tego powodu zdecydowano m.in. o pominięciu innych stacji i przystanków). Spółka dodała, że wjazd na pętlę autobusową przy ww. Dworcu wydłużyłby czas przejazdu o ok. 5-7 min.

NIK zauważa, że z uwagi na komfort podróżnych Spółka powinna rozważyć dojazd ZKA bezpośrednio do Dworca PKP Kraków Płaszów.

(akta kontroli: str. 1065-1066, 1067-1095)

W wyniku przeprowadzonych 17 czerwca 2020 r. oględzin kursowania wybranych kursów ALD z przystanku *Wieliczka Rynek Kopalnia* ustalono, że w autobusach:

- nie funkcjonowała wizualna i głosowa informacja pasażerska (nazwa przystanku: bieżącego, kolejnego, docelowego; godzina: aktualna, przyjazdu do poszczególnych przystanków na trasie oraz przyjazdu do przystanku końcowego);
- nie umieszczono informacji o opłatach, ulgach i regulaminie przewozu (np. wyciąg z praw i obowiązków pasażera);
- nie umieszczono mapy i schematu organizacyjnego linii komunikacyjnej;
- nie było informacji graficznej na temat koordynacji połączeń różnych środków transportu;
- nie było informacji na temat lokalizacji innych głównych węzłów transportowych i węzłów uzupełniających;
- nie było możliwości skorzystania z wi-fi;
- nie było monitoringu wizyjnego wnętrza pojazdu;
- nie były dostępne miejsca do przewozu rowerów;
- nazwy przystanków na wiatach były odmienne niż w przekazanych przez Spółkę rozkładach jazdy;
- kierowcy pojazdów byli ubrani w zwykłe stroje (tj. nie firmowe stroje Spółki).

Podczas ww. oględzin potwierdzono stosowanie przez personel Spółki obowiązujących taryf i cen biletów, obowiązujących w ALD, podczas kontroli biletów.

Spółka wyjaśniła, że:

- nie posiadała własnych pojazdów drogowych, zawierała umowy na świadczenie usług przewozowych z przewoźnikami, przy czym wpisanie wymogów: posiadania systemu informacji pasażerskiej, posiadania wi-fi oraz monitoringu wizyjnego, *z dużym prawdopodobieństwem przyczyni się do niezłożenia ofert przez wykonawców, a tym samym może spowodować wstrzymanie świadczenia usług ALD. Niemniej jednak Spółka rozważy taką możliwość podczas kolejnych postępowań przetargowych;*
- planuje umieszczenie informacji o opłatach, ulgach i regulaminie przewozu (po zakończeniu procesu aneksowania Regulaminu z UMWM);
- przygotowuje mapy i schematy organizacyjne linii komunikacyjnej, informacje (graficzna) na temat koordynacji połączeń i lokalizacji głównych węzłów transportowych, w okresie 2020/2021;
- zgodnie z Regulaminem (§ 21 ust. 5) w ALD nie przewidziano możliwości przewozu rowerów;
- w trybie pilnym zweryfikuje niezgodność nazw przystanków i niezwłocznie wyeliminuje nieścisłości;
- konieczność zakupu ubioru identyfikacyjnego dla kierowców zwiększyłby koszty funkcjonowania Spółki, *a schludny ubiór kierowców jest jednym z warunków współpracy jaki stawiany jest wykonawcom obsługującym ALD.*



(akta kontroli str. 625-640, 641-652, 1055-1056, 1057-1060)

W okresie objętym kontrolą Spółka posiadała system (procedura wewnętrzna) umożliwiający składanie skarg i reklamacji zainteresowanym osobom fizycznym lub prawnym na sposób wykonywania przez nią usług (§ 6 ust. 1 umowy przewozowej). Procedura przewidywała poniesienie kosztu naprawienia szkody pasażera w razie udokumentowanej szkody wywołanej nienależytym świadczeniem usług (§ 6 ust. 2).

Procedura przyjęta przez Spółkę została opisana w obowiązującym od 14 grudnia 2014 r. Regulaminie<sup>34</sup>. W Regulaminie przewidziano, że reklamacja składana Spółce może dotyczyć w szczególności: naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowania w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika. W Regulaminie zawarty był zapis, iż odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do przewoźnika. Przewidziano w nim także, że skargi i wnioski Spółka rozpatruje i udziela odpowiedzi pisemnej nie później niż w ciągu jednego miesiąca, licząc od daty otrzymania, lub w usprawiedliwionych przypadkach informuje pasażera o wydłużeniu tego terminu na okres krótszy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi/wniosku. Z kolei w umowie przewozowej zawarto zapis, iż procedura wewnętrzna powinna przewidywać rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej złożenia.

(akta kontroli str. 125-127, 128, 129-170, 329-331)

W dziewięciu na 10 zbadanych przypadkach rozpatrywania skarg/reklamacji postępowanie odbyło się zgodnie z ww. procedurą; skargi/reklamacje zostały rozpatrzone w terminie, a odpowiedź została udzielona w przewidzianej formie. W jednym ze zbadanych przypadków (dotyczącym linii SKA1) udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację odbyło się z przekroczeniem 30-dniowego terminu, w 32. dniu od dnia wpływu do Spółki. Skarga została przesłana na adres Spółki 16 grudnia 2018 r., stąd odpowiedź powinna być udzielona najpóźniej 16 stycznia 2019 r., a udzielono jej 18 stycznia 2019 r.).

W sześciu na 10 zbadanych skarg/reklamacji Spółka poniosła koszty naprawienia szkody pasażera; cztery skargi/reklamacje dotyczyły linii SKA1.

Spółka wskazała, że opóźnienie było powodowane faktem uzupełnień dokumentacji przez podróżną (13 stycznia 2019 r.) oraz regulaminowym zapisem, iż termin rozpatrzenia skargi/reklamacji biegnie od dnia otrzymania przez Spółkę uzupełnionej reklamacji.

(akta kontroli str. 757)

W okresie objętym kontrolą do Spółki wpłynęło 916 skarg i reklamacji, z czego 350, tj. 38%, dotyczyło linii SKA1:

- w 2017 r.: 97, tj. 63% dotyczyło linii SKA1;
- w 2018 r.: 120, tj. 35% dotyczyło linii SKA1;
- w 2019 r.: 109, tj. 35% dotyczyło linii SKA1;
- w 2020 r. (do 31 marca): 24, tj. 21% dotyczyło linii SKA1.

Koszty Spółki z tytułu naprawienia szkody pasażera dotyczące linii SKA1 wyniosły w tym okresie 1,4 tys. zł, tj.:

- w 2017 r.: 477 zł (przejazd innym środkiem transportu) dla ośmiu spraw;
- w 2018 r.: 324 zł (przejazd innym środkiem transportu) dla siedmiu spraw;
- w 2019 r.: 583 zł (przejazd innym środkiem transportu) dla 10 spraw;
- w 2020 r. (do 31 marca): 14 zł (przejazd innym środkiem transportu – autobus; jedna sprawa).

<sup>34</sup> Tekst ujednolicony od 15 października 2019 r.; procedura była aktualizowana.

Szkody te powstały w wyniku znacznego opóźnienia pociągu lub jego odwołania i z tego powodu, w powyższych sprawach, podróżny ukończył podróż innym środkiem transportu, tj. autobusem lub taksówką. Jedna ze spraw (2019 r.) dotyczyła zwrotu za bilet lotniczy z powodu znacznego opóźnienia pociągu.

Wszystkie koszty, jakie Spółka poniosła w danym roku kalendarzowym w badanym okresie wyniosły 13,6 tys. zł, tj.: w 2017 r.: 1,7 tys. zł; w 2018 r.: 4,2 tys. zł; w 2019 r.: 3,1 tys. zł oraz w 2020 r. (do 31 marca): 4,6 tys. zł<sup>35</sup>.

(akta kontroli str. 807-808, 892-1003, 1051-1052)

Spółka nie przedstawiła dokumentów świadczących o złożonych do UMWM skargach i wnioskach dotyczących organizacji publicznego transportu zbiorowego. Spółka przekazała do UMWM informację (zestawienia zbiorcze) o skargach i reklamacjach dotyczących organizacji transportu zbiorowego; nie przekazywała samej treści skarg, wniosków czy reklamacji (dokumentacji).

Spółka wyjaśniła, że *przedmiotowe skargi i wnioski nie były przekazywane, chyba, że skargi, reklamacje i wnioski dotyczyły kompetencji innych podmiotów*. UMWM poinformował, że w okresie objętym kontrolą Spółka przekazała do UMWM dwa wnioski dotyczące organizacji publicznego transportu zbiorowego złożone 16 stycznia 2020 r. (dotyczył linii SKA3 i ALD). Spółka nie przekazywała skarg i wniosków do UMWM w ciągu trzech dni; przekazywała zbiorcze zestawienia skarg/reklamacji i wniosków (kwartalne, roczne).

(akta kontroli: 749-750, 75-754, 758, 759, 760-763, 807-808)

UMWM miał prawo do naliczenia Spółce kar umownych w przypadku nieprzekazania WM przez Spółkę, w terminie do 31 marca każdego roku, informacji o liczbie i sposobie załatwienia skarg i reklamacji składanych przez pasażerów w związku z realizacją usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz informacji o liczbie i wysokości przyznanych odszkodowań – w wysokości 1000 zł (§ 12 ust. 1 lit. e umowy przewozowej).

Spółka przekazywała kwartalne zbiorcze zestawienia złożonych skarg i reklamacji, z własną oceną ich zasadności oraz informacją o podjętych działaniach, a także liczbie i wielkości odszkodowań (w ciągu 45 dni po zakończeniu kwartału).

Spółka przekazywała również ww. informacje corocznie (za uprzedni rok rozliczeniowy), w terminach:

- za 2017 r.: 21 lutego 2018 r. – w zakresie skarg i reklamacji za okres rozliczeniowy od 11 grudnia 2016 r. do 9 grudnia 2017 r. (tj. w ciągu 73 dni – w terminie 90 dniowym określonym umową);
- za 2018 r.: 8 marca 2019 r. – w zakresie skarg i reklamacji za okres rozliczeniowy od 10 grudnia 2017 r. do 8 grudnia 2018 r. (tj. w ciągu 89 dni – w terminie);
- za 2019 r.: 25 marca 2020 r. – w zakresie skarg i reklamacji za okres rozliczeniowy od 9 grudnia 2018 r. do 14 grudnia 2019 r. (tj. w ciągu 101 dni – z przekroczeniem terminu wskazanego w umowie).

Spółka wskazała, że UMWM pismem z 30 stycznia 2020 r. ustalił termin złożenia sprawozdania na 31 marca 2020 r. Wyjaśniła również, że w badanym okresie Spółka przekazała 135 spraw dotyczących innych podmiotów. Skargi, wnioski i reklamacje są – zdaniem Spółki – załatwiane bezpośrednio przez Spółkę, *aby nie wydłużać okresu odpowiedzi do Podróżnego*.

Pismem z 30 stycznia 2020 r. skierowanym do operatorów publicznego transportu zbiorowego UMWM wskazał, że zgodnie z art. 48 ust. 1 ustawy o publicznym transporcie zbiorowym na operatorze publicznego transportu zbiorowego spoczywa

<sup>35</sup> W tej kategorii mieściły się m.in. zwroty za bilety (gdy przejazd się nie odbył, wymiana biletu na inny, rezygnacja z podróży, zmiana rozkładu jazdy).

obowiązek przekazania organizatorowi w terminie do 31 marca każdego roku informacji na temat: liczby i sposobu załatwienia skarg i reklamacji składanych przez pasażerów, w związku z realizacją usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz liczby i wysokości przyznanych odszkodowań. Dodano, że niedopełnienie powyższego obowiązku jest zagrożone karą pieniężną w wysokości 1 tys. zł (kara ta nakładana jest przez organizatora w drodze decyzji administracyjnej).

(akta kontroli: 749-754, 758-759, 760-763, 807-808, 809-811, 813-891, 892-1003)

UMWM wyjaśnił, że organizator nie odnotował uchybień stwarzających zasadność do naliczania Spółce kar umownych za niezgodne z umową wykonanie usług, niedochowanie terminu wykonania zobowiązań oraz nieterminowe przekazywanie UMWM informacji o liczbie i sposobie załatwienia skarg składanych przez pasażerów w związku z realizacją usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz informacji o liczbie i wysokości przyznanych odszkodowań.

Spółka wyjaśniła, że w okresie objętym kontrolą nie zostały na nią nałożone kary umowne wynikające z § 12 ust. 1 lit. f umowy przewozowej za niedochowanie terminu wykonania zobowiązań określonych w umowie w wysokości 0,1% kwoty rekompensaty finansowej przewidzianej za dany miesiąc. UMWM wskazał w odpowiedzi z 8 czerwca 2020 r., że Spółka przekazywała do Urzędu kwartalne oraz roczne zestawienia skarg i reklamacji zgodnie z zapisami umowy, jak i terminowo przekazywano kwartalne i roczne raporty rozliczeniowe z umowy.

Zbiornicze zestawienie złożonych skarg i reklamacji, z własną oceną ich zasadności oraz informacją o podjętych działaniach, a także o liczbie i wielkości przyznanych odszkodowań, było przekazywane corocznie, w ciągu 90 dni od zakończenia danego roku rozliczeniowego, z wyjątkiem zestawienia za 2019 r., które zostało złożone po tym terminie, tj. niezgodnie z § 6 ust. 1 lit. e) umowy przewozowej (ale zgodnie ze stanowiskiem UMWM). Na podstawie § 12 ust. 1 lit. f) umowy, za niedochowanie terminu wykonania zobowiązań określonych w umowie za każdy przypadek UMWM miał prawo naliczyć karę umowną w wysokości 0,1% kwoty rekompensaty finansowej przewidzianej za dany miesiąc, w którym doszło do niedochowania terminu.

Spółka wyjaśniła, że sprawozdanie roczne (za 2019 r.) ze złożonych skarg/reklamacji obejmowało rok kalendarzowy (a nie rozliczeniowy), tj. okres od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r.

(akta kontroli 751-754, 749-750, 758-759, 760-763, 809-811, 813-891, 892-1003)

Spółka przekazywała UMWM w terminie do 31 marca każdego roku zestawienia skarg/reklamacji składanych przez pasażerów. Według wyjaśnień Spółki, w okresie objętym kontrolą nie zostały nałożone kary wynikające z § 12 ust. 1 lit. e) umowy przewozowej za nieprzekazanie ww. zestawień skarg/reklamacji składanych przez pasażerów.

Z zestawienia nałożonych na Spółkę przez UMWM kar w latach 2017-2020 (do 31 marca 2020 r.) za niedotrzymanie zobowiązań umownych wynikało, że ww. kary dotyczyły jedynie niespełnienia wskaźnika punktualności pociągów z winy Spółki oraz nieuruchomienia lub uruchomienia w niepełnej relacji pociągu ujętego w rozkładzie jazdy w danej dobie.

(akta kontroli str. 319, 749-755, 758-759, 760-763, 770-771, 772-804, 1030-1031)

Spółka wyjaśniła, że kluczową barierą rozwojową dla przewozów na linii SKA1 jest obecnie zakrojony na szeroką skalę proces modernizacji praktycznie wszystkich linii kolejowych na obszarze krakowskiego węzła kolejowego, prowadzony od września 2017 r. i planowany do zakończenia nie wcześniej niż w połowie 2021 r. W wyniku wprowadzenia ruchu jednotorowego i ograniczeń prędkości dochodzi do odwołania

kursów, co znacząco wyhamowało dynamikę rozwoju i możliwości zapewnienia właściwej oferty pasażerom.

(akta kontroli str. 1061-1062, 1063-1064)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

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

1. W wyniku przeprowadzonych 16 czerwca 2020 r. oględzin wybranych kursów linii SKA1 w relacji *Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Lotnisko, Kraków Główny – Kraków Lotnisko* (i odwrotnie), *Kraków Lotnisko – Wieliczka Rynek Kopalnia* ustalono, że w pociągach nie funkcjonowała informacja głosowa (zapowiedzi przystanku: bieżącego, kolejnego i docelowego), także w języku obcym (np. angielskim), poza jednym kursem o godz. 14<sup>40</sup> ze stacji *Kraków Główny*.

Spółka wyjaśniła, że rozważyła montaż nowego systemu informacji pasażerskiej audio-wizualnej (który uległ awarii w dniu oględzin) w pojazdach EN77 podczas najbliższej naprawy, planowanej na okres 2020/2021.

NIK zwraca uwagę na potrzebę zapewnienia sprawnego systemu informacji głosowej w obsługiwanych pociągach, gdyż służy on dostępności przewozów oraz bezpieczeństwu pasażerów niewidomych i niedowidzących. Informacja głosowa w języku obcym dodatkowo poprawia standard podróży pasażerów zagranicznych, co jest szczególnie istotne w przypadku linii SKA1, łączącej Port Lotniczy Balice z miejscami atrakcyjnymi turystycznie.

(akta kontroli str. 625-628, 629-632, 633-636, 637-640, 1055-1056, 1057-1060)

2. W wyniku przeprowadzonych 17 czerwca 2020 r. oględzin wybranych kursów ALD z przystanku *Wieliczka Rynek Kopalnia* ustalono, że w autobusach obsługujących kursy linii *R1* i *B1* nie było dogodnego wejścia do pojazdu i nie wyznaczono miejsca przewozu dla osoby niepełnosprawnej i o ograniczonej zdolności ruchowej.

Spółka wskazała, że za zgodą UMWM zezwoliła wykonawcy na wykonywanie usługi przewozu pojazdami o większej liczbie miejsc, które nie posiadały udogodnień dla osób o ograniczonej mobilności, a od 1 lipca 2020 r. na tych liniach będzie regularnie kursował tabor niskopodłogowy (na linii *D1* i *S1*).

NIK wskazuje, że w załączniku Nr 2 (*Opis techniczny autobusów*) do umowy o świadczenie usług w ramach ALD z 27 kwietnia 2020 r. (obowiązującej od 1 kwietnia do 31 grudnia 2020 r.) określono warunki, które muszą spełniać autobusy wykorzystywane do realizacji przewozów. Punkt 3 lit. e) ww. załącznika określa warunek dotyczący dostępności pojazdu dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz dla osób z wózkami dziecięcymi, w tym zamontowanie poręczy ułatwiających wejście do pojazdu m.in. inwalidom oraz stanowisko do przewozu osób na wózkach inwalidzkich.

Ponadto w umowie (§ 5 ust. 1 pkt 3) zawarto warunek, iż przewoźnik jest zobowiązany w szczególności do podejmowania działań ułatwiających korzystanie ze środków transportu osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej zdolności ruchowej, w tym również poruszającym się na wózkach inwalidzkich oraz osobom podróżującym z wózkami dziecięcymi.

NIK zauważa przy tym, że na rozkładach jazdy ALD, obowiązujących w trakcie kontroli, wskazano że wszystkie linie obsługiwane są taborem niskopodłogowym. Tymczasem pojazdy realizujące kursy poddane oględzinom nie były niskopodłogowe, a wejście do nich było utrudnione osoby niepełnosprawnej i o ograniczonej zdolności ruchowej.

(akta kontroli str. 625-640, 641-652, 1055-1056, 1057-1060)

3. Spośród 13 zbiorczych zestawień złożonych skarg i reklamacji, które poddano kontroli, w trzech przypadkach Spółka przekazała je do UMWM z opóźnieniem

(po 45 dniach po upływie danego kwartału kalendarzowego), i tak: sprawozdanie za I kwartał 2019 r. dwa dni po terminie, za II kwartał 2019 r. 17 dni po terminie oraz za IV kwartał 2019 r. 32 dni po terminie, co było niezgodne z § 6 ust. 7 umowy przewozowej.

Zgodnie z § 6 ust. 7 umowy przewozowej, Spółka była zobowiązana kwartalnie, w terminie do 45. dni po upływie danego kwartału kalendarzowego, przesyłać do UMWM zbiorcze zestawienie złożonych skarg i reklamacji.

Spółka wyjaśniła, że w przypadku sprawozdań za II i IV kwartał 2019 r. opóźnienie wynikało z nadmiaru obowiązków służbowych i ilości rozpatrywanych spraw w tym czasie. Jednocześnie Spółka poinformowała, że w sprawie ww. opóźnień nie wpłynęły żadne uwagi od UMWM.

Spółka stwierdziła, że sprawozdanie za I kwartał 2019 r. zostało złożone w terminie, w 45. dniu od upływu tego kwartału. Kontrola NIK wykazała, że na dokumencie z pieczęcią wpływu do UMWM (złożono osobiście) wskazano dzień 17 maja 2019 r., tj. dwa dni po terminie.

(akta kontroli str. 128, 749-754, 758-759, 760-763, 809-811, 813-891, 892-1003)

#### OCENA CZĄSTKOWA

NIK ocenia pozytywnie działania Spółki na rzecz poprawy standardów i warunków podróży oraz jakości obsługi w realizowanych przewozach na linii SKA1 oraz ALD. W kontrolowanym okresie Spółka:

- dochowywała standardów dotyczących czasookresu funkcjonowania SKA1 w ciągu doby (w aktualnym rozkładzie jazdy, przy uwzględnieniu ograniczeń związanych z epidemią SARS-CoV2 i pracami modernizacyjnymi infrastruktury kolejowej);
- dochowywała standardów dotyczących wyposażenia taboru oraz dokonywała oceny spełniania tych standardów;
- tabor kolejowy obsługujący linię SKA1 (pociągi) uwzględniał dostępność i bezpieczeństwo osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej mobilności, przy czym nie dotyczyło to ALD (pojazdy nie były dostosowane dla osób niepełnosprawnych);
- wskaźnik punktualności SKA1 osiągał 90% (poza dwoma przypadkami w III kwartale 2017 r.);
- poza jednym przypadkiem awarii system informacji pasażerskiej w pociągach SKA1 był sprawny i kompletny;
- Spółka prawidłowo postępowała w zakresie skarg lub wniosków dotyczących funkcjonowania SKA1 (poza jednym przypadkiem).

## IV. Uwagi i wnioski

Uwagi Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag.

Wnioski W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, przedstawia następujące wnioski:

1. Zapewnienie prawidłowego działania systemu informacji głosowej, celem poprawy standardu podróży pasażerów.
2. Zapewnienie dostępności ALD dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej zdolności ruchowej.
3. Terminowe przekazywanie sprawozdań z realizacji umowy przewozowej do UMWM.

## 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 Delegatury NIK w Krakowie. 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 30 od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosków pokontrolnych 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.

Kraków, 14 lipca 2020 r.

Kontrolerzy  
Paweł Lipowski  
specjalista kontroli państwowej  
/-/

Marcin Hałat  
starszy inspektor kontroli państwowej  
/-/

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Krakowie  
Dyrektor  
/-/  
z up. Jan Kosiniak  
Wicedyrektor

Zmian w wystąpieniu pokontrolnym dokonała: