

**AS EESTI LIINIRONGID
2021.a
TEENUSE KVALITEEDIARUANNE**



AS Eesti Liinirongid (Elron) on riigiäriühing, kelle asutajaõigusi teostab Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. Elron osutab rongidega avalikku reisijateveo teenust üle Eesti. Teenust osutatakse ühistranspordiseaduses sätestatud korras sõlmitud avaliku teenindamise lepingu alusel.

Elron opereerib 18 FLIRT tüüpi elektrirongiga ja 20 FLIRT tüüpi diiselrongiga. Veebruaris 2021.a sõlmis Elron lepingu kuue uue elektrirongi ostmiseks, mis jõuavad liinile 2024 aasta lõpus.

Elron pakub ainult siseriiklikku veoteenust.

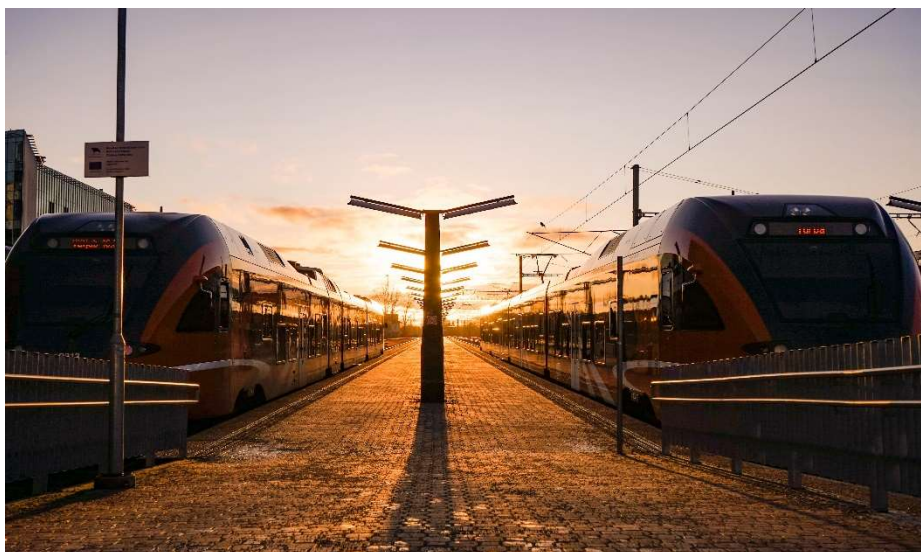
Aastal 2021 opereeris Elron üle Elron 16 rongiliinil, millest 6 olid elektrifitseeritud:

- Tallinn-Aegviidu
 - Tallinn-Riisipere-Turba
 - Tallinn-Paldiski
 - Tallinn-Kloogaranna
 - Tallinn-Keila
 - Tallinn-Pääsküla,
- ja 10 elektrifitseerimata liinil:
- Tallinn-Viljandi
 - Tallinn-Türi
 - Tallinn-Rapla
 - Tallinn-Tartu
 - Tallinn-Narva
 - Tallinn-Rakvere
 - Tartu-Jõgeva
 - Tartu-Koidula-(Piusa)
 - Tartu-Valga
 - Tallinn-Pääsküla.

Liinivõrgu kogupikkus on 795 km, millest 132 km on elektrifitseeritud. Elronile ei kuulu avalikku infrastruktuuri.

Reisijateveol kehtivad Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EÜ) nr 1371/2007 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta kehtestatud nõuded.

Elron osaleb Eurail and Interrail Global Pass projektides.



1) Informatsiooni kättesaadavus ja piletid

Teavet Elroni teenuse kohta saab Elroni kodulehelt www.elron.ee, 24h töötavalt infotelefonilt ja tavapärasel tööajal kontori üldtelefonilt. Valikuliselt avaldatakse infot platvormidel ja jaamades.

Sõidu ajal annavad elektroonilised tablood teavet liini lõpp-peatuse, järgmiste peatuste, rongi hetkekiiruse ja välisõhu temperatuuri kohta. Rongis saab Elroni teenuse tingimuste kohta infot küsida ka klienditeenindajalt.

Pileteid saab kõikidel reisidel osta rongis või eelnevalt internetis, samuti Tallinna ja Tartu jaama kassas jaamahoone lahtiolekuaegadel. Rongis on võimalik klienditeenindaja juures tasuta rongipileti eest sularahas, pangakaardiga või Elroni kaardile laetud rahaga. Rongi piletimasinast saab tavaklassi pileti osta pangakaardiga või Elroni kaardile laetud rahaga. Lisaks saab Elroni rongipileteid osta www.pilet.ee kaudu. Grupipiletite ettetellimusi käsitletakse individuaalselt.

Sõidupiletite hinnad avaldatakse Elroni kodulehel, rongides ning platvormidel. Infot pileti hindade kohta saab küsida klienditeenindajatelt ning 24h infotelefonilt.

Rongide sõiduplaanid avaldatakse Elroni kodulehel ja platvormidel. Suurematesse peatustesse on paigaldatud rongide sõiduplaani kuvavad elektroonilised tablood. Reaalajas saab rongi asukohta jälgida Elroni kodulehelt.

Tallinna ja Tartu jaamas avaldatakse teavet, milliselt platvormilt rong väljub ning millisele platvormile rong saabub. Teavet Tallinna ja Tartu jaamade platvormide kohta kuvatakse ka Elroni kodulehel, kuid seda koos klausliga, et need võivad muutuda vastavalt jaama haldaja vajadustele.

Puudega ja piiratud liikumisvõimega inimeste vedamise reeglid on lahutamatu osa Elroni veoeskirjast ja need on igal ajal kättesaadavad Elroni kodulehel veoeskirja lisas. Üldnimetatud teabekanaleid saavad puudega ja piiratud liikumisvõimega isikud kasutada olenevalt puude iseloomust ja ulatusest.

Peatused ja platvormid kuuluvad infrastruktuuri ettevõtetele, kes vastutavad nende korrashoiu eest.

2) Sõidugraafikus püsimine ja häiringute lahendamise põhimõtted

Hilinemisena käsitletakse rongide üle 4-minutilise hilinemisi lõppjaama. Hilinemised liigitatakse hilinemisteks üle 15 minuti ja üle 30 minuti hilinemisteks.

Sõidugraafikus püsimise % kõikidest reisidest 2021 aastal – 97,53%.

Häiringute lahendamine on reguleeritud vedaja kehtestatud sisemise dokumentatsiooniga, optimaalsed lahendused teenuse jätkamiseks töötatakse igakordselt välja koostöös infrastruktuuri omanikuga. Vastavalt vedaja poolt bussitranspordi ettevõtetele sõlmitud koostöölepingutele pakutakse reisi katkemisel või hilinemisel reisijatele sihtkohta jõudmiseks asendustransporti.

3) Tühistatud reisirid

Tühistatud reisirid 2021, sh täielikult ja osaliselt tühistatud reisirid – 0,05% kõikidest rongidest (teenusel ei ole erinevaid kategooriaid).

4) Rongide puhtus

Rongide koristamiseks lõppjaamades on sõlmitud hankelepingud puhastusteenust osutavate ettevõtetega. Hankelepinguga määratakse puhastamise sagedus ja kvaliteedinõuded. Depoos puhastavad ronge Elroni puhastusteenindajad. 2021 rahuloluküsitluse järgi nõustus 85,1% reisirijatest, et Elroni rongid on puhtad (hinnang väga õige ja üsna õige).

Koroonaviiruse Covid-19 leviku tõkestamiseks olid kõikide rongide C-alas kätepuhastusjaamad, samuti puhastasid klienditeenindajad lõpp-peatustes enimkatsutavaid pindasid.

Õhukvaliteet tagatakse rongide regulaarse juhendipõhise hoolduse käigus.

Kõikides rongides on universaaltualett, mis on avatud reisi kestel.

5) Reisirijate rahuloluküsitlus

Iga aasta lõpus viib Elron läbi reisirijate rahuloluküsitluse. Küsitlus on elektrooniline, info läbiviimise kohta avaldatakse Elroni kodulehel ja on avatud vastamiseks kõigile soovijatele.

Rahuloluküsitluse küsimused tuginevad EL vastavasisulisel juhendis toodud soovituslikule nimekirjale. Reisirijate hinnangut küsitakse piletite, rongide puhtuse, turvalisuse, klienditeeninduse, rongide täituvuse, informatsiooni kättesaadavuse ja muu vedajale olulise info kohta. Juhendist tulenevalt on kaasatud küsimused ka peatuste kohta. Elron analüüsib reisirijate antud tagasisidet ja teeb pingutusi, et parendada teenuse kvaliteeti ja reisirijate rahulolu.

2021.a reisirijate rahuloluküsitluse kohaselt said kõige rohkem positiivseid hinnanguid (hinnang väga õige ja üsna õige) järgmised väited (% vastajatest):

- 1) Rongis on turvaline sõita – 91,16%;
- 2) Klienditeenindajad on asjatundlikud, kiired ja korrektsed – 89,38%;
- 3) Rongipiletit on lihtne osta – 88,96%;
- 4) Rongipeatused on juurdepääsetavad – 88,96%;
- 5) Rongid on tehniliselt heas korras – 88,3%;
- 6) Reisi jooksul edastatav teave rongis on korrektne ja arusaadav – 87,43%.

Madalama hinnangu sai järgmised väited:

- 1) WiFi kvaliteet rongides on hea – 48,84%;
- 2) Rongipileti hind on minu jaoks soodne – 53,71%;
- 3) Rongide sõiduplaan sobib mulle hästi – 53,95%;
- 4) Rongide hilinemisest teavitamine on õigeaegne ja arusaadav – 56,51%;
- 5) Rongide sõiduplaani muudatustest teavitamine õigeaegne ja arusaadav – 62,36%;
- 6) Elroni poolt pakutav abi puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele on hea – 64,27%.

Üldine rahulolu Elroni pakutava teenusega oli 71,62% (eelmisel aastal 85,42%).

Rahuloluküsitluse läbiviimine jäi 2021.a sügisel toimunud suuremahuliste infrastruktuuri remonditööde perioodi, kui muuhulgas oli suletud ka peamine sõlmkoht Balti jaam, ning rongid olid asendatud asendusbussidega, mis tavapäraselt kahandab reisija rahuolu pakutava teenusega.

2021.a kehtestas Elron suveperioodiks (1. aprill - 31. oktoober) ratastele rattapileti, et optimeerida rongi ühiskasutatava ala kasutamist jalgratturite, lapsevankriga reisijate ja ratastoolis reisijate poolt. Kaasa võetud jalgrataste arv ületas suveperioodil märkimisväärselt rattakohtade arvu rongis. Rattapileti kehtestamine tõi arusaadavalt kaasa jalgratturite pahameele, kuid leevendas probleeme ühiskasutatava ala kasutamisel kõikide huvigruppide poolt. Ühiskasutatava ala kasutamine on reguleeritud Elroni veoeskirjas.

Elron analüüsib lisaks rahuloluküsitlusele reisijate tagasisidet igapäevaselt ning arvestab reisijate ettepanekutega võimaluste piires.

6) Kaebuste menetlemine ja hüvitised

Reisijate ja vedaja õigused ja kohustused sätestatakse veoeskirjas, mis on igal ajal kättesaadav Elroni kodulehel. Väljavõtte veoeskirja olulisematest punktides on avaldatud rongides. Kaebuste menetlemise kord on välja toodud veoeskirjas ja täiendavalt reguleeritud Elroni kehtestatud eeskirjadega.

Sõidupileti hüvitamise ja tagastamise kord on reguleeritud Elroni kehtestatud korraga, mis on igal ajal kättesaadav Elroni kodulehel. Kord reguleerib nii pileti hüvitamist reisi hilinemise ja ära jäämise korral kui ka vedaja pakutud võimalust sõidupilet reisijast tuleneval põhjusel etteantud tingimustel tagastada.

Kõiki üle 30-minutilisi hilinemise käsitletakse võrdselt ning erinevust pileti maksumuse kompenseerimises ei ole.

Kirjalikult laekunud kaebused registreeritakse dokumendihaldussüsteemis ning saavad oma identifitseerimisnumbri. Kaebusi ja päringuid võib edastada nii telefoni, kodulehe vastava lingi, e-posti teel või tavapostiga.

2021 aastal registreeriti kokku 2580 kaebust (number ei sisalda neutraalseid päringuid teenuse tingimuste kohta ega vabatahtlikult pileti tagastamise avaldusi), samas sisaldab number neid kaebusi, mille sisu ei vastanud kontrollimisel tegelikkusele.

Vedajale laekuvad kaebused jagatakse 7 erinevasse kategooriasse: liiklus, klienditeenindus ja piletimüük, müük ja turundus, haldus, IT, veerem, kolmandate isikute protsessid), iga kategooria all on mitmeid erinevaid alamkategooriad, kokku 36 erinevat alamkategooriat. Kolmandate isikute protsesside all mõistetakse teenust, mida osutab kolmas isik ja mida Elron saab mõjutada läbi kolmanda isikuga sõlmitud kahepoolsete lepingute, näiteks piletimüügisüsteemi toimimine ja platvormide hooldus.

Enim kaebusi laekus Elronile 2021 aastal järgmiste protsesside kohta:

- 1) liiklus - ca 34% kõikidest kaebustest (üle 70% nendest olid hilinemisest tingitud kompensatsioonitaotlused);
- 2) Kolmandate isikute protsessid – 27% kõikidest kaebustest (enim kaebusi seoses piletimüügisüsteemiga, samuti koroonaviiruse levikust tulenevalt rongis maskide kandmise, distantse hoidmise jms kohta);
- 3) müük ja turundus - ca 21% kõikidest kaebustest (enim kaebusi seoses avalikult kättesaadava info ja piletite hinnaga);
- 4) klienditeenindus ja piletimüük – ca 12 % kõikidest kaebustest (enim kaebusi seoses klienditeenindaja käitumisega).

Kõikidele kliendikaebustele on vastatud. Keskmise vastamise aeg on 1,5 tööpäeva, lihtsamatele päringutele vastatakse samal päeval. Kaebused saavad vastuse 3 tööpäeva jooksul. Kui vastuse sisuline kokkupanek nõuab rohkem aega, edastatakse kaebuse esitajale vastav info ja orienteeruv vastamise aeg.

Klientide kaebusi ja päringuid analüüsitakse samuti jooksvalt ja võimalusel võetakse arvesse teenuse kvaliteedi parandamiseks.

7) Puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele osutatav abi

Puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikute ligipääsueeskiri on osa Elroni veoeskirjast ja on avaldatud Elroni kodulehel veoeskirja lisana.

Elroni klienditeenindajad pakuvad puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele rongis abi vastavalt kehtestatud eeskirjadele. Reisijate rahuloluküsitluse tulemusel nõustus 64,27% vastajatest väitega, et puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele pakutav abi on hea (väga õige ja üsna õige).

Palve abi osutamiseks rongis tuleb edastada Elroni e-posti aadressil abi@elron.ee. Vaatamata sellele käsitletakse ka kõiki üldisele e-posti aadressile edastatud palveid.

Aastal 2021 laekus e-posti aadressile abi@elron.ee kokku 2 taotlust abi osutamiseks rongis.

Kui vedajale laekub info ratastoolis reisija reisisoovist, broneerib Elron soovitud rongis ratastooli kohta ja informeerib reisijast rongi teenindavat klienditeenindajat. Kui ratastoolis reisija soovib remondiperioodil kasutada asendustransporti, edastatakse vastav info asendustranspordi tellimise eest vastutavale vedaja osakonnale.

Elron ei osuta abi jaamades ega peatustetes väljaspool rongi. Aastal 2021 ei olnud Eestis personaliga rongijaamu, kus pakutakse abi puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele.

Kontakt:

AS Eesti Liinirongid

(ELRON)

EE Estonia

Merle Lember

merle.lember@elron.ee

Koostatud: 16.05.2022

Summary

AS Eesti Liinirongid annual rail service quality report for the year 2021

AS Eesti Liinirongid (Elron) is state owned company, shareholder represented by the Ministry of Economic Affairs and Communications, offering passenger train transport service all over Estonia. Elron operates with 18 FLIRT type electrical trains and 20 FLIRT type diesel trains. Elron operates domestic travels only.

Information about Elron's services can be retrieved via Elron's home page www.elron.ee, 24 h information phone and office phone during office working hours. Selected information is published on platforms and stations.

Tickets can be purchased on board of the train, via internet or Tallinn and Tartu stations during station working hours. On board of train tickets can be purchased from onboard staff member using cash, payment card or money loaded to Elron card. From on board ticket machine second class tickets can be purchased using payment card or money loaded to Elron card. Tickets can also be purchased via www.pilet.ee web page.

Trains on schedule during 2021 – 97,53% from all arrivals.

Cancelled trains during 2021 – 0,05% of all scheduled trains (service not categorized).

Every year at the end of the year customer satisfaction survey is conducted. Survey is conducted electronically; invitation is published at home page and is open to all interested persons.

According to 2021 customer satisfaction survey highest ratings regarding service were received for following allegations (very true, mostly true):

- 1) Train travelling is safe – 91,16%;
- 2) On board staff members are competent, fast and correct – 89,38%;
- 3) Train tickets are easy to purchase – 88,96%;
- 4) Stations are accessible – 88,96%
- 5) Trains' technical condition is good – 88,3%
- 6) Travel information inside train is correct and understandable – 87,43%;

And lowest ratings were received for following allegations:

- 1) Quality of wifi on train is good – 48,84%;
- 2) Ticket price is fair for me – 53,71%;
- 3) Train schedule is suitable for me – 53,95%;
- 4) Information about the delays is on time and understandable – 56,91%;
- 5) Information about changes in schedule is on time and understandable – 62,36%;
- 6) Assistance provided by Elron to disabled persons and persons with reduced mobility was good - – 64,27%;

Overall satisfaction with the service provided by Elron was 71,62% (85,42% in 2020).

In 2021 totally 2580 complaints were registered by carrier (number does not include neutral inquiries about service and voluntary return of tickets, number includes unjustified complaints).

Most frequent complaints were received regarding:

- 1) transportation process - approx. 34% from total complaints (of that 70% compensation for delays);
- 2) third party processes – approx. 27% from total complaints;
- 3) sale and marketing procedures - approx. 21% from all complaints;
- 4) on board service and ticket sale – approx. 13 % from all complaints.

Average time to respond was 1,5 working days; simple inquiries were answered the same day, within 3 days all customer inquiries were replied.

All delays over 30 minutes are handled the same, no difference in extent of compensation.

Elron's on board staff members provides necessary help only on board of the train according to implemented rules on carriage of disabled persons and persons with reduced mobility. As from customer satisfaction survey 64,27% of answers agreed that help provided to disabled persons and persons with reduced mobility was good (as very true and mostly true).

All requests for help on board are expected to e-mail address abi@elron.ee for immediate processing. Nevertheless, all request for help regardless delivery e-mail address are processed.

In 2021 totally 2 requests were sent to abi@elron.ee.

In 2021 no station in Estonia had personnel to provide help for disabled persons and persons with reduced mobility.

Contact:

AS Eesti Liinirongid

(ELRON)

EE Estonia

Merle Lember

merle.lember@elron.ee

Composed: 16.05.2022