

2024. gada 8. janvārī

**Vilciena pasažieru pārvadājumu precizitāte decembrī bijusi 95%**

**““Vivi” vilcienu precizitāte jeb rādītājs, kas apliecina, cik reisu ir izpildīti saskaņā ar vilcienu kustības grafiku,** **pērnā gada decembrī ir bijis 95% ierasto teju 99% vietā – liecina vilciena pasažieru pārvadātāja apkopotie dati,” informēja AS “Pasažieru vilciens” valdes priekšsēdētājs Rodžers Jānis Grigulis.**

Līdz šim AS “Pasažieru vilciens” pārvadājumu punktualitāte ir bijusi augstākā Eiropas Savienībā, ik gadu saglabājot rādītāju, kas ir tuvu 99%.

“Precizitāte ir rādītājs, ar kuru esam līderi Eiropā. Mūsu reisu izpildes precizitātes kritums no ap 99% uz 95% ir vilcienu Dānijā, Nīderlandē un Spānijā punktualitātes robežās. Eiropas vidējais rādītājs ir 88% līmenī. Šobrīd koncentrējam spēkus, lai jauno vilcienu ieviešana atstātu pēc iespējas mazāku ietekmi uz kustības grafiku. Mūsu mērķis ir pēc iespējas ātrāk atgriezties plānotajā grafikā, lai vilcieni pienāktu un atietu precīzi, lai pasažieri var plānot savu laiku. Ja vēlamies jaunu un modernu infrastruktūru un jaunus vilcienus, tas nāk ar zināmām neērtībām, lai kā negribētos to pieņemt,” skaidroja Grigulis.

R.J. Grigulis piebilda, ka galvenie kavējumu iemesli ir saistīti ar vairākiem aspektiem: ar jauno un veco vilcienu tehnisko nepilnību novēršanu, ar infrastruktūras remontiem Jelgavas, Aizkraukles un Skultes virzienā, kur vilcienu kustība tiek organizēta pa vienu sliežu ceļu ierasto divu vietā, un ar dažādiem no uzņēmuma neatkarīgiem ārējiem apstākļiem, piemēram, bojājumiem dzelzceļa infrastruktūrā, satiksmes negadījumiem, kuros iesaistīti dzīvnieki, nelaimes gadījumiem ar cilvēku iesaisti, policijas un neatliekamās medicīniskās palīdzības izsaukumiem.

Infrastruktūras pārvaldītājs VAS “Latvijas dzelzceļš” jau 2022. gadā ir uzsācis plašus modernizācijas darbus dzelzceļa līniju elektrificēšanai un vilcienu kustības ātruma palielināšanai, kā arī tiek pārbūvētas dzelzceļa stacijas un pieturas punkti. Tas tiek darīts, lai uzlabotu dzelzceļa pasažieru ērtības, dzelzceļa pieejamību, veicinātu vilcienu kustības ātrumu un satiksmes drošību, turklāt darbi tiek īstenoti, nepārtraucot vilcienu kustību attiecīgajās dzelzceļa līnijās. Vērienīgu dzelzceļa infrastruktūras modernizācijas darbu īstenošana, paralēli nodrošinot dzelzceļa transporta nepārtrauktu, drošu un efektīvu darbību, ir izaicinoša un sarežģīta.

“Saistībā ar jaunajiem vilcieniem arī ir gaidāms salāgošanas process, lielākā daļa konstatēto defektu tiek novērsti atbilstoši līgumā paredzētajiem garantijas un defektu novēršanas punktiem. Tos gadījumus, kad tas nav iespējams, ražotājs pašlaik analizē atbilstoši mūsu iesniegtajām pretenzijām. Šie vilcieni atgriezīsies pasažieru pārvadājumos, kad būsim guvuši pilnu pārliecību, ka “Škoda Vagonka” ir novērsusi visus defektus,” teica Grigulis.

Jauno elektrovilcienu elektrosistēmā ir vairāk nekā 6000 elektrosavienojumu. Lai arī ir veikta elektrovilciena tipa sertifikācija, pārbaudes testi un katra ritošā sastāva pieņemšana ekspluatācijā, tomēr daļu no tehniskām nepilnībām var konstatēt tikai reālos apstākļos ikdienas kustībā maršrutos.

Vilciena pasažieru pārvadātājs “Vivi” vērš uzmanību, ka operatīvie paziņojumi par izmaiņām vilcienu kustībā tiek publicēti tīmekļa vietnē vivi.lv, mobilajā lietotnē “Vivi Latvija”, “Vivi” kontā sociālajā platformā “X”. Par izmaiņām var uzzināt, arī zvanot uz diennakts bezmaksas klientu apkalpošanas tālruņa numuru 80007600.

Jau vēstīts, ka vilciena reisa kavējuma vai atcelšanas gadījumā pasažieriem ir tiesības pieprasīt radušos tiešo zaudējumu kompensāciju. Tās saņemšanai svarīgi ir saglabāt gan vilciena biļeti, gan citus dokumentus, kas pamato prasītās atlīdzības apjomu.

Tiešo zaudējumu atgūšanai pasažieris var rīkoties vairākos veidos – iesniegt pieteikumu elektroniski, klātienē “Vivi” klientu apkalpošanas centrā Rīgas Centrālajā dzelzceļa stacijā vai atstāt iesniegumu un nepieciešamos dokumentus kādā no “Vivi” kasēm, ja tās tajā brīdī ir atvērtas. Izdrukātas iesnieguma formas ir pieejamas kasēs un “Vivi” klientu apkalpošanas centrā, tās var lejupielādēt arī uzņēmuma tīmekļa vietnē. Ja ērtāk pieteikumu šķiet sūtīt pa pastu, tas jāadresē AS “Pasažieru vilciens” Pērses ielā 8, Rīgā, LV-1011.

Vilciena pasažieru pārvadātāja “Vivi” tīmekļa vietnē [vivi.lv](http://www.vivi.lv) sadaļā “Saziņai” ir pieejama elektroniskā forma. Tajā jāatzīmē izvēle “Naudas atgriešana”, jānorāda vārds, uzvārds, tālruņa numurs un e­-pasta adrese. Ja kavētā vai atceltā vilciena reisa dēļ papildu zaudējumi nav radušies, kā vien tikai AS “Pasažieru vilciens” biļešu iegādes kanālos pirkta vilciena biļete, tad ziņojuma tekstā jānorāda, uz kuru bankas kontu atgriezt naudu. Saziņas formai obligāti jāpievieno iegādātās biļetes skenēta vai nofotografēta skaidri salasāma kopija.

Savukārt, ja ir radušies papildu tēriņi, tad ziņojumā līdztekus bankas konta numuram jāpievieno īss situācijas apraksts. Piemēram, “Devos no Jūrmalas uz Rīgu, lai pēc tam tālāk nokļūtu lidostā, taču vilciena reiss tika atcelts. Lai laikus pagūtu uz lidojumu, izmantoju taksometra pakalpojumus”. Formai obligāti jāpievieno gan iegādātā konkrētā vilciena reisa biļetes, gan citu zaudējumus pamatojošo dokumentu (taksometra čeks, cita transportlīdzekļa biļete vai cits) skaidri salasāmas kopijas.

Neskaidrību gadījumā par tiešo zaudējumu pieteikšanu vai saņemšanu pasažieri ir aicināti sazināties ar “Vivi” klientu apkalpošanas centru, zvanot uz diennakts bezmaksas tālruņa numuru 80007600.

Visus iesniegumus atbilstoši normatīvajiem aktiem un iekšējām procedūrām “Vivi” izskata un izvērtē individuāli iespējami ātrāk, taču ne ilgāk kā 14 dienās. Sarežģītos gadījumos iesniegumu izskatīšanas termiņu atbilstoši Iesniegumu likumam var pagarināt līdz 30 dienām no to saņemšanas brīža. Tādos gadījumos “Vivi” iespējami ātrāk informēs klientu par radušos situāciju un par paredzamo atbildes sniegšanas laiku.

*Par vilciena pasažieru pārvadātāju “Vivi”*

“Vivi” ir vilciena pasažieru pārvadājumu zīmols, kas pieder AS “Pasažieru vilciens”.

AS “Pasažieru vilciens” veic vilciena pasažieru pārvadājumus ar zīmolu “Vivi”, sniedz ritošā sastāva remonta pakalpojumus un nodrošina komercreisu servisu. AS “Pasažieru vilciens” ir dibināta 2001. gadā, 2023. gadā uzsākta pasažieru pārvadājumu modernizācija, ieviests jauns pasažieru apkalpošanas standarts un vilciena pasažieru pārvadājumu zīmols “Vivi”. 2022. gadā tika pārvadāti 15,7 miljoni pasažieru, 98,8% reisu izpildot precīzi pēc vilcienu kursēšanas grafika. Uzņēmums nodarbina vairāk nekā 970 darbinieku.

Papildu informācijai:

Sigita Zviedre

“Vivi” Komunikācijas un mārketinga daļas vadītāja

AS “Pasažieru vilciens”

Mob. tālr. nr.: 26377286

E-pasta adrese: [sigita.zviedre@vivi.lv](mailto:sigita.zviedre@vivi.lv)