

3. Pakalpojumu precizitāte un vispārējie principi pakalpojumu traucējumu gadījumā

- 3.1. Galvenie darbības rādītāji Sabiedrības pakalpojuma precizitātei tiek izteikti, kā vilcienu kavēšanās vai vilcienu reisu atcelšanas procentuālā daļa.
- 3.2. Vispārējā vidējā reisu kavējuma procentuālā daļa ir noteikta 2%, kas tiek mērīta kā galastacijā pienākušo pasažieru vilcienu īpatsvars pret vilcienu kustības sarakstā noteikto. Vilciena reiss tiek uzskatīts par precīzi izpildītu, ja novirze no vilcienu kustības grafika nav lielāka par 5 minūtēm no kustības sarakstā noteiktā pienākšanas laika galastacijā.
- 3.3. Sabiedrība pārbauda savu pakalpojumu precizitāti atbilstoši šādiem pakalpojuma precizitātes rādītājiem, kas tiek salīdzināti ar iepriekšējo kalendāro gadu:
 - 3.3.1. reisu kavējumu procentuālā daļa, kas nav saistīta ar Sabiedrības darbību vai bezdarbību (kavējumu izraisījuši Regulas Nr.2021/782 19. panta 10. punktā minētie apstākļi);
 - 3.3.2. vilcienu reisu procentuālā daļa, kuru atiešana ir kavējusies;
 - 3.3.3. vilcienu reisu procentuālā daļa, kuru pienākšana galastacijā ir kavējusies:
 - 3.3.3.1. kavējumu procentuālā daļā, kuri ir mazāki par 60 minūtēm;
 - 3.3.3.2. kavējumu procentuālā daļā, kuri ir 60 – 119 minūtes;
 - 3.3.3.3. kavējumu procentuālā daļā, kuri ir 120 minūtes vai vairāk (tai skaitā atceltie reisi);
 - 3.3.4. atcelto vilcienu reisu procentuālā daļa (tai skaitā daļēji atceltie reisi);
 - 3.3.5. atcelto vilcienu reisu procentuālā daļa (tai skaitā daļēji atceltie reisi), kas nav saistīta ar Sabiedrības darbību vai bezdarbību (reisu atcelšanu izraisījuši Regulas Nr.2021/782 19. panta 10. punktā minētie apstākļi).
- 3.4. Uzskaiti par pakalpojuma precizitāti veic publiskās lietošanas dzelzceļa infrastruktūras pārvaldītājs VAS "Latvijas dzelzceļš".
- 3.5. Uzsākot reisu, maršruta sākumpunktā pasažieri skaidri un saprotami latviešu valodā tiek informēti par maršruta galapunktu. Katrā maršruta pieturā tādā pašā veidā pasažieri tiek informēti par sasniegto pieturu un par nākamo pieturu.
- 3.6. Par pakalpojumu traucējumiem tiek uzskatīta vilciena kavēšanās.
- 3.7. Ja vilciena ierašanās vai atiešana ir kavēta, Sabiedrība informē pasažierus par radušos situāciju, par paredzamo atiešanas un ierašanās laiku, kā arī par kavējuma cēloņiem, tiklīdz šāda informācija ir pieejama.
- 3.8. Gadījumos, ja vilciena atiešana kavējas vairāk par 10 minūtēm, salīdzinot ar vilciena kustības sarakstā paredzēto atiešanas laiku, Sabiedrība ievieto informāciju mobilajā lietotnē un tīmekļvietnē, kā arī vilciena apkalpe par to informē pasažierus, izmantojot vilcienā esošos apziņošanas kanālus vai sniedzot šo informāciju pasažieriem tieši vilciena vagonos.
- 3.9. Būtiskas vilcienu kavēšanās vai atcelšanas gadījumā, kas var ietekmēt lielu daļu pasažieru, tiek informēti darbinieki attiecīgo maršrutu stacijās esošajās biļešu kasēs un informācija tiek publicēta Sabiedrības mobilajā lietotnē, oficiālajā tīmekļvietnē un atsevišķos gadījumos oficiāli reģistrētajos sociālo tīklu profilos.