

## TISKOVÁ ZPRÁVA

8. 12. 2021

### **Arriva si zadala průzkum o MHD Teplice, cestující jsou spokojeni**

**Už 14 let jezdí Arriva ulicemi Teplic a okolí na linkách městské dopravy. Autobusy i trolejbusy slouží místním i přespolním bez zásadních problémů a potíží. V poslední době se začaly objevovat mediální vzkazy zástupců teplického magistrátu o nespokojenosti s Arrivou, která provoz linek MHD zajišťuje.**

*„Vzkazy přes novináře o nespokojenosti s poskytovanými službami nebereme na lehkou váhu a spokojenost a udržení vysokých standardů v běžném provozu je pro nás důležitá. Výtky však registrujeme jen v mediálním prostoru a nebyly nám jinak předány,“ říká ředitel Arrivy Daniel Adamka a pokračuje: "Nerozumíme tomu, protože jsme za poslední roky nebyli nikdy pokutováni za zásadní prohřešky v provozu nebo problémy se svěřeným majetkem. Vozům poskytujeme nadstandardní servis i s ohledem na bezpečnost provozu.“* Arriva si není vědoma nedostatků, a proto se rozhodla, že chce získat názor cestujících na služby, které v městské dopravě poskytuje. Oslovila proto renomovanou výzkumnou společnost Ipsos, která v listopadu tohoto roku provedla nezávislé šetření spokojenosti mezi uživateli teplické MHD.

Výsledky průzkumu Arrivu mile překvapily, jsou ale v rozporu s dlouhodobými tvrzeními magistrátu. Celých 80 % uživatelů městské dopravy napříč všemi věkovými skupinami je s provozem teplické MHD spokojeno, téměř stejný počet uživatelů pozitivně hodnotí i Arrivu jako dopravce. *„Zástupci města, kteří opakovaně mluví o zajištění kvalitnější a modernější dopravy, přitom odmítají naše návrhy, které k takové městské hromadné dopravě mohou opravdu přispět. Příkladem může být i zavrnutí naší nabídky k zajištění bezplatného připojení Wi-Fi ve všech vozech městské hromadné dopravy z minulého týdne,“* konstatuje Adamka. Všechny nástroje, jak provoz MHD zlepšit, ať už jde o jízdní řády, vozový park nebo ceny jízdného, má přitom v rukou samo město a může je jednoduše využít.

Jaké jsou výsledky provedeného průzkumu?

Na vzorku 500 respondentů, občanů Teplic starších 18 let, se společnost Ipsos ptala třeba na to, jak často a z jakého důvodu využívají MHD, jestli jsou spokojeni, co by změnili nebo vylepšili a zda vědí, že linky MHD zajišťuje Arriva a jaký k ní mají vztah.

- 80 % cestujících je s MHD v Teplicích spokojeno, vysoký podíl je napříč všemi sociodemografickými kategoriemi,
- drtivá většina cestujících si je vědoma, že provozovatelem MHD v Teplicích je společnost Arriva a 77 % z nich má k dopravci pozitivní vztah,
- nejdůležitějším parametrem MHD v Teplicích je bezpečnost ve vozidlech MHD. S tímto parametrem jsou cestující i nejvíce spokojeni,
- dodržování jízdních řádů je důležité pro většinu cestujících, za nejdůležitější ho považují lidé od 18 do 39 let, kteří převážně využívají MHD denně, primárně kvůli dojížděcí za studiem nebo prací,
- cestující si nejčastěji stěžují na zpoždění linek, případně malý počet spojů na jejich lince. 48 % dotázaných ale v průzkumu uvedlo, že si není vědomo jiných nedostatků.

Kontakt pro novináře

**Jan Holub**

tiskový mluvčí společnosti Arriva

M: +420 737 797 622

E: [jan.holub@arriva.cz](mailto:jan.holub@arriva.cz)