

Warszawa, 20 marca 2024 r.

Nr IUS9.700.8.2024

PROJEKT ZMIANY

PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. przedstawia projekt zmiany w Regulaminie sieci 2023/2024:

1. W podrozdziale 4.2 [Ogólny opis procesu] w ust. 2 skreśla się numery telefonów:

„miejski nr tel.: (+48) 22 473-23-94 lub (+48) 22 473-37-89
kolejowy nr tel.: 922 473-23-94 lub 922 473-37-89
miejski nr faksu: (+48) 22 473-23-59; kolejowy nr faksu: 922 473-23-59”

2. Podrozdział 5.7.4. [System zarządzania i rozwiązywania konfliktów] otrzymuje brzmienie:

„1. Zasady uzgodnień opóźnień pociągów, rozpatrywania reklamacji i rozstrzygania sporów:

- 1) przewoźnik obligatoryjnie dokonuje weryfikacji i autoryzacji jakości przejazdu pociągów w SEPE moduł Autoryzacja.
Dostęp do modułu przewoźnik uzyskuje zgodnie z zasadami określonymi w podrozdziale 6.4 ust. 2.
Po sprawdzeniu pociągu przez pracowników PLK S.A., przewoźnik dokonuje autoryzacji nie później niż w ciągu 4 dni po zakończeniu biegu pociągu zaznaczając opcję „T – zgoda” lub w przypadku zgłoszenia zastrzeżeń opcję „R – reklamacje”.
W przypadku braku autoryzacji przejazdu pociągu w SEPE w ww. terminie uznaje się, że przewoźnik wyraził zgodę na zakwalifikowane przyczyny opóźnień i nie ma możliwości składania dalszych reklamacji do tego pociągu;
- 2) w przypadku zgłoszenia w SEPE zastrzeżenia przez przewoźnika, co do prawidłowości opisu przyczyny opóźnienia pociągu (oznaczenia w SEPE opcji „R – reklamacje”), wyznaczeni pracownicy ekspozytury Centrum Zarządzania Ruchem Kolejowym PLK (IDDE) zobowiązani są bezzwłocznie podjąć działania w sprawie zastrzeżeń przewoźnika oraz udzielić wyczerpujących odpowiedzi na złożoną reklamację nie później niż w ciągu 7 dni od chwili złożenia reklamacji zapisanej w SEPE (w tym również uzyskać niezbędne informacje od innych jednostek organizacyjnych PLK);
- 3) w przypadku braku zgody przewoźnika, co do sposobu realizacji reklamacji w zakresie opisu przyczyn opóźnień pociągów na szczeblu dyspozytorskim ekspozytury Centrum Zarządzania Ruchem Kolejowym PLK (IDDE), po realizacji etapów wymienionych w pkt. 1 i 2 przewoźnik w ciągu 3 dni składa zażalenie do Biura Centrum Zarządzania Ruchem Kolejowym PLK (ID) na adres e-mail: id@plk-sa.pl;
Biuro Centrum Zarządzania Ruchem Kolejowym PLK (ID) rozpatruje zażalenie w ciągu 7 dni oraz informuje przewoźnika o sposobie rozpatrzenia jego zażalenia;
- 4) jeżeli po realizacji powyższych procedur przewoźnik w dalszym ciągu ma zastrzeżenia co do zasadności i poprawności realizacji jego zażalenia, przysługuje mu prawo złożenia w ciągu 3 dni odwołania do Biura Eksploatacji i Obsługi Pasażerskiej Centrali PLK na adres e-mail: ies@plk-sa.pl.
Biuro Eksploatacji i Obsługi Pasażerskiej Centrali PLK rozpatruje odwołanie maksymalnie w ciągu 5 dni oraz informuje przewoźnika o sposobie rozpatrywania jego odwołania;
- 5) w końcowym etapie rozpatrywania reklamacji, zastrzeżenia i odwołania, dotyczących opóźnień pociągów przez Biuro Eksploatacji i Obsługi Pasażerskiej Centrali PLK, obowiązuje zasada, że wszystkie wątpliwe i niewyjaśnione w określonym czasie przyczyny

opóźnień pociągów, wynikające z nieprawidłowego funkcjonowania zasobów infrastruktury kolejowej – obciążają PLK;

- 6) w przypadku, gdy przyczyna była ustalona i wskazywała jako winnego przewoźnika, a przewoźnik uważa, że nie jest odpowiedzialny za opóźnienie, ciężar udowodnienia powyższego leży po stronie przewoźnika;*
 - 7) w przypadku, gdy na którymkolwiek etapie procesu reklamacyjnego (zażalenia lub odwołania) wymagane są dodatkowe wyjaśnienia, które mogą spowodować wydłużenie czasu rozpatrzenia, wówczas Biuro Centrum Zarządzania Ruchem Kolejowym PLK (ID) oraz Biuro Eksploatacji i Obsługi Pasażerskiej Centrali PLK mają obowiązek poinformowania o tym przewoźnika, wraz ze wskazaniem terminu załatwienia sprawy oraz uzasadnieniem jego wydłużenia.*
- 2. Procedurę rozliczenia rekompensaty za opóźnienia pociągów w ramach Planu wykonania określa Umowa o wykorzystanie.”*

Ewentualne uwagi do projektu zmiany należy kierować na adres: regulamin@plk-sa.pl,
w terminie do **5 kwietnia 2024 r.**