

Warszawa, 20 marca 2024 r.

Nr IUS9.700.8.2024

PROJEKT ZMIANY

PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. przedstawia projekt zmiany w Regulaminie sieci 2024/2025:

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. W podrozdziale 5.2. [Zasady ustalania opłat] ust. 4 zostaje uchylony.****3. 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.**