

Nr IUS9.700.8.2024

**Zmiana nr 8 z dnia 23 maja 2024 r.
wprowadzona w Regulaminie sieci 2024/2025**

PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. wprowadza zmianę w Regulaminie sieci 2024/2025, zgodnie z którą:

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 5 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 w SEPE;*
- 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 5 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 5 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, na podstawie danych z posiadanych zasobów przewoźnika i dopuszczonych przez Zarządcę;*
- 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.”*

4. Aktualizacji podlegają załączniki:

- 1) 3.2. Wykaz przepisów wewnętrznych obowiązujących aplikanta i przewoźnika korzystającego z infrastruktury kolejowej zarządzanej przez PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.
- 2) 6.1. Wzór wniosku o zawarcie umowy o przydzielenie / wykorzystanie zdolności przepustowej
- 3) 6.6. Wzór wniosku o zarejestrowanie pojazdu trakcyjnego w aplikacji ISZTP i SKRJ (Obliczenia Trakcyjne)
- 4) 6.9. Wzór wniosku o przydzielenie dostępu do Portalu Przewoźnika
- 5) 13 Wykaz zarejestrowanych pojazdów trakcyjnych w aplikacji ISZTP i SKRJ (Obliczenia Trakcyjne)