

Tvisteutvalgets behandling av avslåtte klager på årsaksregistrering av innstillinger og forsinkelser - prosedyre

Innhold

1. Mål og hensikt	1
2. Omfang	2
3. Forkortelser og definisjoner	2
4. Utførelse	2
5. Ansvar og myndighet	3
6. Rapportering	4
7. Fravik fra prosedyre	4
8. Referanser	4
9. Revisjonsoversikt	4

1. Mål og hensikt

Dette dokumentet er forankret i STY-604914 Kundeorientering - konsernprosedyre.

Hensikten med tvisteutvalgets behandling av avslåtte klager på årsaksregistrering av innstillinger og forsinkelser – prosedyre er å standardisere hvordan Tvisteutvalget for Ytelsesordningen (heretter kalt Tvisteutvalget) skal behandle innmelding av avslåtte klager på årsaksregistrering av innstillinger og forsinkelser.

Målet med tvisteutvalgets behandling av avslåtte klager på årsaksregistrering av innstillinger og forsinkelser – prosedyre er at innmeldte saker skal behandles på en faktabasert og objektiv måte som bidrar til at

- partene får en felles forståelse av Tvisteutvalgets beslutning
- jernbaneforetakene opplever tvisteutvalgets behandling som tilfredsstillende.

2. Omfang

Denne prosedyren gjelder for seksjon Punktlighet i Kunde og trafikk, som er den enheten i Bane NOR som utfører infrastrukturforvalters behandling av klager på årsaksregistrering av innstillinger og forsinkelser. Prosedyren omhandler de som behandler klager på årsaksregistreringer av innstillinger og forsinkelser samt Bane NORs representant for Tvisteutvalget.

3. Forkortelser og definisjoner

Forkortelse/Uttrykk	Beskrivelse/Definisjoner
Kundeportalen	Jernbaneforetakets personlige innloggingsside på www.banenor.no
Tidsrammen for tvistevalgsmøte	Tidsrammen for tvistevalgsmøte er virkedag 12 til 21 etter togets planlagte utgangsdato.
TIOS	Bane NORs trafikkinformasjons- og oppfølgingssystem. Primær datakilde for årsaker til forsinkelser og innstillinger.
Ytelsesordningen	En incentivordning som gjør Bane NOR og jernbaneforetakene økonomisk ansvarlig for forsinkelser og innstillinger den respektive part er ansvarlig for.
Årsaksregistrering	Registrering av årsak til en forsinkelse (4 minutter eller mer) eller innstilling (hel- eller delinnstilling) med en kode og supplerende informasjon.

4. Utførelse

Tvisteutvalgets behandling av avslåtte klager på årsaksregistrering av innstillinger og forsinkelser	
<p>Inndata: Mottatt innmeldelse av avslått klage til behandling i Tvisteutvalget til tvistevalg@banenor.no. Innmeldelsen må inneholde utgangsdato og tognummer.</p>	

A	Innkallelse til møte i Tvisteutvalget	Utfører	Referanse
1	Når en sak er meldt inn til Tvisteutvalget, skal Bane NORs representant for Tvisteutvalget beramme et møte innenfor tidsrammen for tvistevalgsmøte. I tillegg til Bane NORs representant for Tvisteutvalget, skal Tvisteutvalget bestå av en Rådgiver Punktlighet fra Bane NOR og en representant fra det jernbaneforetalet som har meldt inn saken for tvistevalget.	Bane NORs representant for Tvisteutvalget	Outlook
<p>Resultat: Møteinnkallelse er sendt til Tvisteutvalgets deltagere.</p>			

B	Gjennomføring av møte i Tvisteutvalget	Utfører	Referanse
1	Rådgiver Punktlighet, som er kjent med den opprinnelige klagen på årsaksregistrering av innstillinger og forsinkelser, presenterer den skriftlige begrunnelsen fra jernbaneforetaket for klagen og Bane NORs skriftlige begrunnelse for avslaget. Denne informasjon hentes fra Kundeportalen. Rådgiver Punktlighet kan også hjelpe til med å gå inn i TIOS i møtet om nødvendig. Rådgiver Punktlighet skal ikke delta i diskusjonen.	Rådgiver Punktlighet	Kundeportalen, møte
2	Dersom det finnes ytterligere informasjon i saken, presenteres denne av de respektive deltagerne i møtet. Saken diskuteres og dersom partene blir enige om årsaksregistreringen skal årsakskoden oppdateres i TIOS og oppdatert informasjon legges inn i klagen i Kundeportalen. Dersom partene ikke blir enige, skal årsakskoden forbli uendret i TIOS og jernbaneforetaket kan sende klage til Statens jernbanetilsyn.	Møtedeltagerne i Tvisteutvalget	Kundeportalen, TIOS, møte
<p>Resultat: Dersom partene i Tvisteutvalget oppnådde enighet om årsaksregistreringen, er både TIOS og Kundeportalen oppdatert i henhold til enigheten. Dersom partene i Tvisteutvalget ikke oppnådde enighet om årsaksregistreringen, kan jernbaneforetaket sende klage til Statens jernbanetilsyn.</p>			
C	Referat fra Tvisteutvalget	Utfører	Referanse
1	Rådgiver Punktlighet skal skrive referat fra møtet, som skal godkjennes av begge parter.	Rådgiver Punktlighet	
2	Rådgiver Punktlighet skal lagre referatet fra tvistevalgsmøtet digitalt i seksjon Punktlighets arbeidsrom	Rådgiver Punktlighet	Arbeidsrom, seksjon Punktlighet
<p>Resultat: Referat fra tvistevalgsmøtet beskriver konklusjonen fra møtet og er godkjent av begge parter.</p>			

Utdata: Tvisteutvalgets behandling av avslåtte klager på årsaksregistrering av innstillinger og forsinkelser

Referatet fra tvistevalgsmøtet beskriver konklusjonen fra møtet og er godkjent av begge parter.

- Dersom partene oppnådde enighet om årsaksregistreringen, er både TIOS og i Kundeportalen oppdatert i henhold til denne enigheten.
- Dersom partene ikke oppnådde enighet om årsaksregistreringen, kan jernbaneforetaket sende klage til Statens jernbanetilsyn.

5. Ansvar og myndighet

Ansvaret for hver aktivitet er beskrevet i aktivitetslisten.

I tillegg, er Bane NORs representant i Tvisteutvalget ansvarlig for at tvistevalgsmøtet består av en representant fra Bane NOR og en fra jernbaneforetaket, i tillegg til Rådgiver Punktlighet i Bane NOR.

Direktør Kunde- og trafikkinformasjon er ansvarlig for å utnevne Bane NORs representant for Tvisteutvalget.

6. Rapportering

Det er ingen krav til rapportering utover det som følger av krav til rapportering av uønskede hendelser og avvik i STY-604636, Håndtering av avvik og uønskede hendelser – konsernprosedyre.

7. Fravik fra prosedyre

Begrunnet behov for fravik fra krav i denne prosedyre skal behandles av dokumenteier.

Den som søker om fravik, skal innhente en skriftlig godkjenning fra dokumenteier før endringen/aktiviteten gjennomføres.

8. Referanser

Dokument-tittel	Dato
Forskrift om jernbanevirksomhet, serviceanlegg, avgifter og fordeling av infrastrukturkapasitet mv. (jernbaneforskriften)	FOR-2016-12-20-1771

9. Revisjonsoversikt

Rev nr	Dato	Hovedendring
000	18.12.2019	Nytt dokument