

# POLITYKA

## W ZAKRESIE ROZSTRZYGANIA SKARG I ZAŻALEŃ POWSTAJĄCYCH PODCZAS UMOWY O ROBOTY BUDOWLANE

### Preambuła

Trakcja PRKiI S.A. (zwana dalej również „Spółką”) jest podmiotem realizującym zadania infrastrukturalne w szczególności jest ona stroną umów o roboty budowlane w zakresie budowy/modernizacji linii kolejowych, dróg oraz linii energetycznych. Z uwagi na duży potencjał kadrowy, finansowy i techniczny, Spółka uczestniczy w dużych przedsięwzięciach inwestycyjnych opartych zarówno o procedury zawarte w ustawie Prawo zamówień publicznych jak i wewnętrzne regulaminy zamawiających. W wielu przypadkach powyższe determinuje konieczność zawierania umów z Zamawiającym (Inwestorem) opartych o Warunki Kontraktowe FIDIC (zwane dalej również „WK FIDIC”) - Komisja Europejska zaleciła WK FIDIC jako wzorzec kontraktów z wykonawcami zadań budowlanych w przedsięwzięciach infrastrukturalnych (projektach), finansowanych ze środków pomocowych Unii Europejskiej. Trzeba jednak pamiętać, że WK FIDIC są modyfikowane przez Zamawiających na etapie każdego postępowania przetargowego i dlatego nie możemy mówić o jednolitym, zunifikowanym wzorze umowy. Generalnie przedmiotowe kontrakty realizowane są, w zależności od zakresu przedmiotowego, na podstawie: Warunków Kontraktu na budowę dla Robót Budowlanych i Inżynieryjnych projektowanych przez Zamawiającego (tzw. „Czerwona Książka”) lub Warunków Kontraktu na urządzenia i budowę z projektowaniem dla urządzeń elektrycznych i mechanicznych oraz dla robót budowlanych i inżynieryjnych projektowanych przez Wykonawcę (tzw. „Żółta Książka”).

Mając na uwadze temat opracowania należy je podzielić na dwa okresy, kiedy to Zamawiający może wnosić do Spółki skargi i zażalenia tj. okres realizacji robót budowlanych trwający do uzyskania przez Spółkę Świadczenia Przejęcia, o którym mowa w Sublauzuli 10.1. WK FIDIC oraz okres zgłaszania wad i usterek tzw. okres gwarancyjny trwający do uzyskania przez Spółkę Świadczenia Wykonania. Zgodnie ze stanowiskiem Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, a dotyczącego stosowania Warunków Kontraktowych FIDIC oraz niektórych klauzul umownych w projektach finansowanych ze środków Funduszu Spójności oraz Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko - *„Świadczenie Przejęcia może być uznane za odpowiednik protokołu odbioru, przy założeniu, że takie znaczenie zostało mu nadane w umowie. Natomiast wydanie Świadczenia Wykonania oznacza, że wykonawca wywiązał się ze wszystkich zobowiązań wynikających z umowy, w tym związanych z usunięciem wad stwierdzonych w tzw. okresie zgłaszania wad stanowiącym faktycznie okres gwarancji.”*

### Okres pomiędzy zawarciem Umowy a uzyskaniem przez Spółkę Świadczenia Przejęcia

Najczęściej spotykanymi problemami na tym etapie, a będącymi podstawą do składania przez Inżyniera/Zamawiającego skarg i zażaleń to m.in.: na etapie przygotowania inwestycji w kontrakcie zaprojektuj i buduj występują zgłaszane przez zamawiającego niezgodności w przygotowanej przez wykonawcę dokumentacji technicznej, nieterminowe i/lub nienależyte zdaniem Zamawiającego wykonywanie prac przez Wykonawcę Robót, stosowanie niewłaściwych materiałów, problemy związane z właściwym (tj. z zachowaniem wszelkich wymogów formalnych) zgłoszeniem Podwykonawców czy też gotowością i oczekiwaniami Wykonawcy do wystawienia przez Inżyniera



Świadectwa Przejęcia. Poniżej polityka Spółki rozstrzygania skarg i zażaleń na etapie pomiędzy zawarciem Umowy a uzyskaniem przez Spółkę Świadectwa Przejęcia:

1. Spółka do realizacji każdego zadania deleguje zespół pracowników odpowiedzialnych za jego realizację. Pracownicy ci są przedstawieni Zamawiającemu i Inżynierowi wraz z podaniem danych teleadresowych potrzebnych do nieskrępowanego kontaktu w razie zaistnienia takiej potrzeby. Pracownicy ci biorą ponadto udział zarówno w cotygodniowych (Rada Techniczna) jak i w comiesięcznych spotkaniach z Inżynierem (Rada Budowy), podczas których omawiane są wszelkie bieżące problemy związane z realizacją zadania inwestycyjnego. W czasie realizacji odbywają się również odbiory częściowe w czasie, których komisja odbiorowa (przedstawiciele Zamawiającego) zgłasza uwagi do materiałów i wykonawstwa robót co jest potwierdzone w protokole odbioru.
2. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek skarg i zażaleń, pracownicy budowy starają się na bieżąco rozwiązywać wszelkie problemy. Rozpoznanie zasadności zgłaszanych problemów należy w szczególności do: projektanta, dyrektora kontraktu i kierownika robót.
3. W przypadku, gdy ww. osoby zgadzają się z uwagami zamawiającego usuwają zgłoszoną wadę/usterkę w wyznaczonym terminie, a w przypadku uwag do dokumentacji technicznej, projektant poprawia projekt i ponownie jest kierowany do zamawiającego w celu weryfikacji.
4. W sytuacji rozbieżności zdań pomiędzy Zamawiającym a Spółką wynikające m.in. z różnic w interpretacji postanowień umownych, problem zostaje przekazany przez pracowników budowy do Biura Umów (zwane dalej „Biurem” ) celem jego rozstrzygnięcia. Jednocześnie jeżeli wady są zgłoszone na etapie odbiorów częściowych Dyrektor/Kierownik nie zgadzający się z nimi wpisuje do protokołu odbioru zdanie odrębne w tym przedmiocie.
5. Biuro po jego analizie przygotowuje niezwłocznie swoje stanowisko na piśmie do Zamawiającego/Inżyniera i stara się doprowadzić do polubownego rozstrzygnięcia. Jednocześnie Biuro konsultuje z Dyrektorem Kontraktu/Kierownikiem Budowy swoje stanowisko i w przypadku uznania stanowiska Inżyniera/Zamawiającego za zasadne niezwłocznie informuje pracowników budowy o podjęciu dalszych czynności w sprawie tj. podjęcia działań zgodnych z oczekiwaniami Zamawiającego/Inżyniera.
6. W przypadku dalszej rozbieżności zdań pracownicy Biura uzyskują stanowisko Zarządu Spółki i następnie przedstawiają je Zamawiającemu/inżynierowi.
7. W razie zaistnienia takiej potrzeby Strony (Spółka i Zamawiający) ustalają wspólne spotkanie na którym obecni są przedstawiciele Spółki, w tym pracownik Biura.
8. W razie niezyskania kompromisu mimo podjętych powyżej działań sprawa poddawana jest pod orzecznictwo Komisji Rozjemstwa (o ile instytucja ta jest przewidziana umową) i/lub sądu powszechnego (najczęściej poprzedzone jest to próbą zawarcia ugody w postępowaniu pojednawczym).

#### Okres pomiędzy wydaniem Świadectwa Przejęcia a uzyskaniem przez Spółkę Świadectwa Wykonania

Po wystawieniu Świadectwa Przejęcia przez Inżyniera Kontraktu, czyli w okresie „gwarancyjnym”, zwanym Okresem Zgłaszania Wad, Wykonawca zobowiązany jest do zakończenia wszystkich Robót, usunięcia usterek w terminie określonym przez Inżyniera oraz uzupełnienia Dokumentacji Wykonawcy, jeśli takie zostały wskazane w Świadectwie Przejęcia. Poniżej polityka



Spółki rozstrzygania skarg i zażaleń na etapie pomiędzy wydaniem Świadczenia Przejęcia a uzyskaniem przez Spółkę Świadczenia Wykonania:

1. Jeżeli pojawi się nowa wada lub uszkodzenie, Wykonawca zostaje niezwłocznie powiadomiony o tym fakcie, w celu jej usunięcia - zgłoszenie do przedstawiciela Spółki (pracownika budowy) lub bezpośrednio do Spółki.
2. W pierwszej kolejności sprawa badana jest niezwłocznie przez Dyrektora Kontraktu/Kierownika Budowy pod kątem odpowiedzialności Spółki. Po badaniu Spółka daje Inżynierowi informację z wnioskami i terminem usunięcia usterek lub gdy problem nie dotyczy wykonawcy odmawia usunięcia usterki.
3. Inżynier Kontraktu może nie zgodzić się ze stanowiskiem Spółki i polecić usunięcia usterki lub usunąć usterkę na koszt Spółki.
4. W razie wątpliwości Dyrektora Kontraktu/Kierownika Budowy czy Spółka ponosi odpowiedzialność za powstałą wadę lub czy wada powstała na skutek okoliczności objętych gwarancją, a tym samym czy zgłoszenie spełnia przesłanki materialne i formalne określone w udzielonej gwarancji lub zaistnieje okoliczność opisana w pkt. 3, Dyrektor Kontraktu/Kierownik Budowy kieruje niezwłocznie sprawę do Biura oraz Biura Skarbu celem uzyskania ich stanowiska w sprawie.
5. Biuro oraz Biuro Skarbu po jego analizie przygotowuje niezwłocznie swoje stanowisko na piśmie do Zamawiającego/Inżyniera i stara się doprowadzić do polubownego rozstrzygnięcia. Jednocześnie Biuro konsultuje z Dyrektorem Kontraktu/Kierownikiem Budowy oraz Pełnomocnikiem Dyrektora Produkcji ds. Gwarancji, swoje stanowisko i w przypadku uznania stanowiska Inżyniera/Zamawiającego za zasadne niezwłocznie informuje pracowników budowy o podjęciu dalszych czynności w sprawie tj. konieczności usunięcia wady. W przypadku, gdy wada dotyczy robót podwykonawcy lub dostawcy materiałów i usług zostaje wyznaczony tym podmiotom termin ich usunięcia a jeżeli ten termin niezostanie dotrzymany wtedy możemy wprowadzić wykonawstwo zastępcze i obciążyć podwykonawcę lub dostawcę.
6. W przypadku dalszej rozbieżności zdań pracownicy Biura Umów uzyskują stanowisko Zarządu Spółki i następnie przedstawiają je Zamawiającemu/inżynierowi.
7. W razie zaistnienia takiej potrzeby Strony (Spółka i Zamawiający) ustalają wspólne spotkanie na którym obecni są przedstawiciele Spółki, w tym pracownik Biura i/lub Biuro Skarbu.
8. W razie nieuzyskania kompromisu mimo podjętych powyżej działań sprawa poddawana jest pod orzecznictwo Komisji Rozjemstwa (o ile instytucja ta jest przewidziana umową) i/lub sądu powszechnego (najczęściej poprzedzone jest to próbą zawarcia ugody w postępowaniu pojednawczym).