



Koordinációs Iránymutatások

A MÁV Zrt. a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény 11/D. §. (3) bekezdésében foglalt kötelezettségének megfelelően jelen dokumentumban rögzíti a koordinációs tevékenységre vonatkozó iránymutatásokat.

A MÁV Zrt., mint országos pályahálózat-működtető társaság a szolgáltatásai minőségének javítása, valamint a kapacitásigénylők igényeinek megismerése céljából rendszeres konzultációt folytat a vele szerződéses viszonyban álló hozzáférésre jogosultakkal.

1. A pályahálózat-kapacitás karbantartására és fejlesztésére vonatkozó kérelmezői igények tekintetében

A MÁV Zrt. minden évben személyes, vagy online formában mélyinterjú vizsgálatot, ún. vevőelégedettség kutatást végez, amely során a vasúti társaságoknak lehetőségük nyílik értékelni a MÁV Zrt. teljesítményét, a vasúti pálya állapotát, illetve az által nyújtott szolgáltatások minőségét.

A kutatás során a vasúti társaságok megjelölhetik azokat az infrastruktúra elemeket, amelyek vonatkozásában a leginkább szükségesnek vélik a felújítást, beavatkozást. A MÁV Zrt. kiemelt figyelmet fordít ezen igények összegyűjtésére és a beruházási szakterület részére történő átadásra, annak érdekében, hogy ezen igények az összes körülmény együttes mérlegelése mellett az üzleti tervezés során figyelembe vételre kerüljenek.

2. A vasúti pályahálózat működtetésére kötött szerződésekben foglalt felhasználóközpontú teljesítménycélok, valamint az e szerződésben meghatározott teljesítményöszöntőzők tartalmának és végrehajtásának tekintetében

A MÁV Zrt. és a Magyar Állam között a 2016-2025. közötti időszakra fennálló Pályaműködtetési Szerződésben rögzített szolgáltatási szint mérésének célja, hogy a vasúti pályahálózat-működtető a Pályaműködtetési Szerződésben rögzített kötelezettségeiről átfogó információt nyújtson.

A Pályaműködtetési Szerződés 3. mellékletében rögzített, a pályaműködtető által nyújtott szolgáltatás minőségét meghatározó tényezők (vágánygeometriai adatok, lassan bejárando pályaszakaszok, tengelyterhelés-korlátozások, biztosító- és jelzőberendezések hibáinak száma, felsővezetéki energiaellátó rendszer rendelkezésre állása, vonatkésések mértéke) paramétereiről a MÁV Zrt. évente két alkalommal szolgáltat adatot az Innovációs és Technológiai Minisztérium részére.

A Pályaműködtetési Szerződést a MÁV Zrt. a

<https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/palyamukodtetesiszerzodss.pdf>

címen közzéteszi annak érdekében, hogy a teljesítménycélok, valamint az e szerződésben meghatározott teljesítményöszönzők tartalmának és végrehajtásának tekintetében információt biztosítson a hozzáférésre jogosultak, illetve a kapacitásfoglalásra jogosultak számára.

3. A hálózati üzletszabályzat tartalma és alkalmazása tekintetében

A vasúti pályahálózathoz történő nyílt hozzáférés részletes szabályairól szóló 55/2015. (IX. 30.) NFM rendelet rendelkezései értelmében a Hálózati Üzletszabályzat elkészítése és közzététele a kapacitáselosztásért felelős szervezet feladata, a MÁV Zrt., mint pályahálózat-működtető a dokumentumban foglalt adatokért felelős.

A jogszabályból eredő feladatmegosztás eredményeként a Hálózati Üzletszabályzat tartalma és alkalmazása tekintetében a MÁV Zrt. a Hálózati Üzletszabályzat nyilvánosságra hozatalát megelőző, a kapacitáselosztó szerv, a pályahálózat-működtetők, a hozzáférésre jogosultak és a kapacitásfoglalásra jogosultak részvételével megtartott, a VPE Kft. által szervezett egyeztetés keretében biztosít konzultációs lehetőséget a hozzáférésre jogosultak és a kapacitásfoglalásra jogosultak számára.

4. Az intermodalitás és a kölcsönös átjárhatóság tekintetében

A MÁV Zrt. a nemzetközi átjárhatóság biztosítása érdekében jelentős fejlesztéseket hajt végre, mind a vonali rádiórendszerek, mind a legfejlettebb biztosítóberendezések alkalmazása tekintetében. A MÁV Zrt. ezen fejlesztéseinek aktualitásairól mind az ügyfélkapcsolati konzultációk, mint az ügyfelei részére megküldött elektronikus tájékoztatókban beszámol.

A MÁV Zrt. közzéteszi minden év üzleti tervének pályahálózat-működtetői terv kivonatát, amellyel a hozzáférésre jogosultak és a kapacitásfoglalásra jogosultak számára információt biztosít az intermodalitás és a kölcsönös átjárhatóság tekintetében tervezett fejlesztésekről is.

5. A vasúti pályahálózathoz való hozzáférésnek, a vasúti pályahálózat használatának feltételeire, illetve a pályahálózat-működtető szolgáltatásainak minőségére vonatkozó további feltételek tekintetében

A MÁV Zrt. a minél hatékonyabb kétoldalú információáramlás érdekében számos ügyfélkapcsolati kommunikációs csatornát működtet, melyeken keresztül a pályahálózathoz használatának lehetőségei és a szolgáltatások minőségére vonatkozó további feltételeire vonatkozó információk átadása megtörténik ügyfelei számára.

A személyes, illetve online ügyfélkapcsolati tevékenység színtere az ügyfélkapcsolati konzultáció, illetve a Szabadjelzés nevű szakmai konferencia, míg az írásbeli információátadás a pályavasúti honlap, illetve e-mail értesítések (ertekeletes.palyavasut@mav.hu) közvetítésével történik.

A MÁV Zrt. kiemelt figyelmet fordít ügyfelei véleményének, elégedettségi szintjének megismerésére, mert ez a visszacsatolás nemcsak az elvégzett munkájának minőségi mérésére alkalmas, hanem a jövőbeni eredményes működés egyik összetevője is. A MÁV Zrt. minden évben elvégzi a hálózat-hozzáférési szerződéssel rendelkező vasúti társaságok elégedettségének folyamatos mérését. Az azonos módszertani megközelítés többéves folyamatok elemzését teszi lehetővé a pályavasút szolgáltatásainak minőségére vonatkozóan.

A MÁV Zrt. jelen dokumentumban rögzített iránymutatások alapján végzett koordinációs tevékenységéről készített összefoglaló dokumentumot a tárgyévet követő év január 31-ig készíti el és teszi közzé honlapján.

Budapest, 2021. december 15.

Készítette: MÁV Zrt.