

## POSTANOWENIE

Warszawa, 16 czerwca 2026 r.

**Krajowa Izba Odwoławcza – w składzie:**

Przewodnicząca: Anna Chudzik

po rozpoznaniu na posiedzeniu niejawnym 16 czerwca 2026 r. w Warszawie odwołania wniesionego do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej 14 maja 2026 r. przez wykonawcę Arteria Customer Services Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,

w postępowaniu prowadzonym przez PKP Intercity S.A. z siedzibą w Warszawie,

przy udziale wykonawcy LOCKUS Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, zgłaszającego przystąpienie do postępowania odwoławczego po stronie Zamawiającego,

### postanawia:

1. umorzyć postępowanie odwoławcze,

2. nakazać zwrot z rachunku Urzędu Zamówień Publicznych na rzecz Odwołującego kwoty 13 500 zł 00 gr (słownie: trzynaście tysięcy pięćset złotych zero groszy) stanowiącej 90% wpisu od odwołania.

Na orzeczenie – w terminie 14 dni od dnia jego doręczenia – przysługuje skarga za pośrednictwem Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Zamówień Publicznych.

Przewodnicząca:.....

**Sygn. akt: KIO 2310/26**

### Uzasadnienie

Zamawiający – PKP Intercity S.A. – prowadzi w trybie przetargu nieograniczonego postępowanie o udzielenie zamówienia pn. *Świadczenie usługi obsługi infolinii PKP Intercity S.A.* Wartość zamówienia jest większa niż progi unijne. Ogłoszenie o zamówieniu zostało opublikowane w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej pod numerem 301831-2026.

Wykonawca Arteria Customer Services Sp. z o.o. wniósł 14 maja 2026 r. odwołanie wobec treści SWZ, w którym zarzucił Zamawiającemu naruszenie przepisów:

- 1) art. 239 ust. 1 i 2 w zw. z art. 240 ust. 1 z zw. z art. 242 ust. 1 i 2 w zw. z art. 16 pkt 1 ustawy Pzp, poprzez ustanowienie kryteriów oceny ofert w sposób sprzeczny z ustawą poprzez przyjęcie ceny jako jedyne kryterium (100%), podczas gdy specyfika przedmiotu zamówienia (obsługa infolinii pasażerskiej) wymaga uwzględnienia kryteriów jakościowych dotyczących personelu, co bezpośrednio przekłada się na standard świadczonych usług.
- 2) art. 99 ust. 1 i 4 w zw. z art. 16 pkt 1 i 3 ustawy Pzp, poprzez przyjęcie definicji „Zgłoszenia” opartej na „wątku/sprawie” bez jednoczesnego wskazania danych historycznych dotyczących średniej liczby interakcji (kontaktów) przypadających na jedno tak zdefiniowane zgłoszenie. Brak określenia procentowego udziału zgłoszeń wielowątkowych oraz wymagających zaangażowania Biur Merytorycznych. Przerzucenie na Wykonawcę pełnego ryzyka gospodarczego związanego z nieokreśloną czasochłonnością obsługi zgłoszeń, przy jednoczesnym braku mechanizmów waloryzacyjnych lub limitów czasowych dla „jednego wątku”.
- 3) art. 99 ust. 1 i 4 w zw. z art. 433 pkt 1 ustawy Pzp w zw. z art. 353<sup>1</sup> Kc w zw. z art. 8 ust. 1 ustawy Pzp, poprzez zastrzeżenie odpowiedzialności wykonawcy za opóźnienie w sytuacjach, za które wykonawca nie ponosi odpowiedzialności (w szczególności awarie po stronie Zamawiającego).

Odwołujący 11 czerwca 2026 r. przekazał do akt sprawy oświadczenie o cofnięciu odwołania w całości. Wobec powyższego postępowanie odwoławcze – zgodnie z art. 568 pkt 1 ustawy Pzp – należało umorzyć.

O kosztach postępowania odwoławczego orzeczono stosownie do art. 557 ustawy Pzp i § 9 ust. 1 pkt 3 lit. a z 2020 r. poz. 2437), nakazując zwrot na rzecz Odwołującego kwoty 13 500,00 zł stanowiącej 90% uiszczonego wpisu.

Przewodnicząca:.....