

Zastępca Prezydenta
Miasta Poznania

POZnań*

Znak sprawy: Or-II.0003.2.111.2015
Lotus: 390415 - 480

Pan
Zbyszko Górny
Radny Miasta Poznania

Poznań, 30.04. 2015r.

Szanowny Panie Radny,

odpowiadając na zapytanie Pana Radnego zadane na X sesji Rady Miasta Poznania w dniu 21 kwietnia br. w sprawie procedury rozpatrywania wniosków o anulowanie opłaty dodatkowej przez Zarząd Transportu Miejskiego, uprzejmie informuję:

Ad.1. Kwestie dotyczące reklamacji (kwalifikacja pisma odbywa się w oparciu o analizę treści pisma, a nie jego formy zewnętrznej) od opłat dodatkowych, w tym ta dotycząca terminu rozpatrywania reklamacji określona jest w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r. Nr 38 poz. 266), gdzie w § 6. 1. wskazano, iż: „Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika”. Zapis w rozporządzeniu oznacza bezwzględny czas udzielania odpowiedzi na reklamację. Aktualnie średni czas rozpatrywania reklamacji to 8 dni, jednak w sytuacjach wymagających dodatkowych wyjaśnień np. odczyt z monitoringu, ustalenie zadłużenia, wyjaśnienia kontrolera, informacje od przewoźników czas ten może się wydłużyć do 30 dni.

Ad.2. Zgodnie z § 67 punkt 2 Regulaminu przewozów reklamacje można składać osobiście lub pisemnie w Punktach Obsługi Klienta, bądź kierować za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie www.ztm.poznan.pl lub na adres elektroniczny: ztm@ztm.poznan.pl. Na stronie PEKA w zakładce <http://www.peka.poznan.pl/web/porta1/pytania-i-odpowiedzi>, zamieszczona została informacja, że w Punktach Obsługi Klienta ZTM pasażerowie mogą między innymi złożyć reklamację w formie pisemnej, za wyjątkiem POK przy ulicy Matejki 59, bowiem w tym przypadku prosimy, aby reklamację złożyć w znajdującym się w tym samym budynku Biurze Obsługi Klienta.

W przypadku odmowy przyjęcia reklamacji, w którymś z POK proszę o przekazanie tej informacji Dyrektorowi Zarządu Transportu Miejskiego w celu wyjaśnienia sprawy.

Ad.3. Zgodnie z Uchwałą nr LXVII/1046/VI/2014 Rady Miasta Poznania z dnia 29 kwietnia 2014r. w sprawie sposobu ustalania w lokalnym transporcie zbiorowym wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej, anulowanie opłaty dodatkowej jest możliwe w szczególności w przypadku udokumentowania uprawnień do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, lub po okazaniu ważnego biletu imiennego w ciągu 7 dni od daty wystawienia opłaty dodatkowej. W związku z powyższym po okazaniu w wybranym POK w terminie 7 dni od daty wystawienia opłaty dodatkowej ważnego biletu imiennego, bądź uprawnienia do przejazdu bezpłatnego, którego nie okazano w trakcie kontroli biletowej, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, wystawione wezwania do zapłaty jest anulowane. W przypadku sytuacji wymagających dodatkowych wyjaśnień, sprawy rozpatrywane są niezwłocznie po analizie niezbędnych faktów i dokumentów dotyczących danego przypadku. Odróżnić należy sytuacje, kiedy ZTM w wyniku analizy złożonej reklamacji stwierdzi niezasadność nałożenia wezwania do zapłaty, wówczas wezwanie jest anulowane, a reklamujący nie jest zobowiązany do zapłaty opłaty manipulacyjnej. W tym przypadku, jeśli sprawa nie wymaga dodatkowych wyjaśnień rozpatrywana jest możliwie najszybciej. Jeżeli konieczne jest przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięcie wydawane jest niezwłocznie po analizie niezbędnych faktów i dokumentów dotyczących danego przypadku, nie później niż w terminie 30 dni.

Z poważaniem
ZASTĘPCA PREZYDENTA
MIASTA POZNAŃ

Maciej Wudarski