



ZASTĘPCA PREZYDENTA  
MIASTA POZNANIA

Poznań, 13.02.2018 r.

Znak sprawy: Or-II.0003.2.36.2018  
Nr rej.: 1302 18 - 1935

Pani  
Lidia Dudziak  
Radna Miasta Poznania

Szanowna Pani Radna,

odpowiadając na zapytanie Pani Radnej zadane na LXII sesji Rady Miasta Poznania w dniu 6 lutego br. w sprawie terminów na reklamacje oraz zapłacenie kary za jazdę bez biletu, które Prezydent Miasta przekazał mi celem udzielenia odpowiedzi, uprzejmie informuję:

Prowadzenie kontroli biletów w komunikacji miejskiej w Poznaniu regulują zapisy Regulaminu Przewozów stanowiącego załącznik do Zarządzenia nr 696/2016/P Prezydenta Miasta Poznania z dnia 28 września 2016r. Zgodnie z § 53 ww. Regulaminu, kontrola biletów, po sprawdzeniu ich autentyczności, polega w szczególności:

- 1) dla tPortmonetki – na sprawdzeniu, czy trasa, na której pasażer realizuje przejazd, została opłacona;
- 2) dla biletów okresowych trasowanych – na porównaniu zgodności z zapisem w pamięci wewnętrznej biletu elektronicznego trasy, na której pasażer realizuje przejazd oraz na sprawdzeniu okresu ważności biletu;
- 3) dla biletów okresowych sieciowych i specjalnych sieciowych – na porównaniu zgodności z zapisem w pamięci wewnętrznej biletu elektronicznego rodzaju strefy, w której pasażer realizuje przejazd oraz na sprawdzeniu okresu ważności biletu.

W myśl zapisów § 55 ust. 1 Regulaminu Przewozów, kontroler jest uprawniony do pobrania opłaty dodatkowej i opłaty za przewóz albo wystawienia wezwania do zapłaty w sytuacji:

- a) stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu,

- b) stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienia do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów,
- c) w innych sytuacjach określonych we właściwej uchwale Rady Miasta Poznania.

Kontrola biletów elektronicznych odbywa się przy użyciu specjalistycznych urządzeń, czyli tak zwanych sprawdzarek kontrolerskich, które „odczytują” bilety zapisane na elektronicznym nośniku, jakim jest karta PEKA. Odczytanie biletu jest niemożliwe na przykład w przypadku uszkodzenia karty (złamania, zgięcia). Najczęściej jednak jest to spowodowane **brakiem aktywacji biletu** czyli niedokonaniem przez Pasażera tzw. transferu biletu zakupionego przez internet na kartę PEKA. Zatem, mimo że Pasażer zakupił bilet, pozostaje on „niewidoczny” dla urządzenia sprawdzającego kartę PEKA. Kontrolerzy nie posiadają możliwości dostępu do danych w systemie sprzedażowym i nie mogą sprawdzić informacji o zakupie biletu podanej przez Klienta.

W razie negatywnej weryfikacji biletu (braku ważnego biletu na karcie PEKA), kontroler wystawia wezwanie do zapłaty. Jednocześnie udziela on Pasażerowi informacji o możliwości udania się do Biura Obsługi Klienta ZTM celem wyjaśnienia problemu i złożenia reklamacji.

Kwestie zakupu i transferu biletów elektronicznych są uregulowane w Regulaminie internetowej sprzedaży biletów wprowadzonym Zarządzeniem nr 20/2014 Dyrektora ZTM z dnia 17.04.2014 r. Informację o konieczności aktywacji biletu zakupionego przez internet, zawartą we wskazanym regulaminie internetowej sprzedaży biletów, Klient każdorazowo akceptuje podczas zakupu produktu oraz otrzymuje ją ponownie na potwierdzeniu o powodzeniu transakcji zakupu produktów, które przesyłane jest na adres poczty elektronicznej. Zgodnie z § 3 powyższego Regulaminu cyt.: „4. Zakupiony przez stronę [www.peka.poznan.pl](http://www.peka.poznan.pl) bilet oraz doładowanie t-Portmonetki przed użyciem wymagają uprzedniej aktywacji na Kartę PEKA. 5. Bilet jest ważny (uprawnia do korzystania z przejazdów komunikacją miejską organizowaną przez ZTM) dopiero po dokonaniu aktywacji za pomocą interaktywnego terminala w Punkcie Obsługi Klienta albo za pomocą czytnika w pojazdach. **Korzystanie z usług przewozowych komunikacji miejskiej bez aktywacji jest równoznaczne z brakiem posiadania ważnego biletu i stanowi podstawę do nałożenia opłaty dodatkowej”.**

Aby dokonać aktywacji biletu należy nacisnąć przycisk „Transfer e-biletu”, a następnie włożyć kartę PEKA do środka szarej kieszonki czytnika. Kartę można wyjąć z kieszonki po pojawieniu się na wyświetlaczu czytnika komunikatu, iż doładowano bilet. Jest to bardzo istotne, gdyż brak komunikatu o poprawnym doładowaniu skutkuje niezapisaniem go na nośniku. Aktywacja jest

możliwa po upływie dwóch godzin od daty potwierdzenia operacji przez dostawcę usługi, zgodnie z §7 Regulaminu internetowej sprzedaży biletów.

Z uwagi na brak szczegółowych danych w zapytaniu Pani Radnej, umożliwiającym odniesienie się do konkretnego zdarzenia, najprawdopodobniej wystąpiła sytuacja opisana powyżej, czyli brak aktywacji, a co za tym idzie "niewidoczny" bilet na karcie PEKA podczas kontroli biletowej. W wyniku rozpatrzenia reklamacji, anulowano wezwanie do zapłaty i pobrano opłatę manipulacyjną w wysokości 22,40 zł. zgodnie z uchwałą RMP nr XIX/248/VII/2015 z dnia 3 listopada 2015 r. w sprawie *ustalania w lokalnym transporcie zbiorowym wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt oraz w sprawie wysokości opłaty manipulacyjnej* oraz ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe.

Podkreślić należy, że w sytuacji niedokonania aktywacji biletu, brak odczytu nie wynika z wad systemu, czy z problemów technicznych po stronie ZTM, lecz z uchybienia Pasażera. W przypadku prawidłowego postępowania w procesie zakupu biletu elektronicznego, kontroler nie stwierdził braku biletu na karcie PEKA i nie wystawił opłaty dodatkowej.

Obowiązujące obecnie terminy płatności za nałożone opłaty dodatkowe za jazdę bez ważnego biletu, są powszechnie stosowane w całej Polsce, a termin przewidziany na złożenie reklamacji i jej rozpatrzenie precyzują przepisy Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. *w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego*.

Stan funkcjonujący w oparciu o obowiązujące i stosowane regulacje prawne w ocenie ZTM jest właściwy z punktu widzenia realizacji dochodów budżetu Miasta Poznania. Klient może nie zgadzać się z wezwaniem, a co za tym idzie reklamować je, ale nie może go zignorować i nie zapłacić w terminie wskazanym w Uchwale Rady Miasta Poznania, oczekując na rozpatrzenie reklamacji czy odwołania. Wniesienia reklamacji, nie należy traktować jako czynności mającej wpływ na przesunięcie terminu płatności. Tym bardziej, że wyznaczony termin na złożenie reklamacji zabezpiecza interes Klienta – dając mu czas 3 miesiące od dnia nałożenia wezwania na jego reklamowanie.

Z tego powodu niezasadnym wydaje się uzależnianie terminu płatności za wezwanie do zapłaty od terminu na rozpatrzenie reklamacji. Nie każdy kwestionuje otrzymane wezwanie do zapłaty; część osób reguluje płatność we wskazanym w uchwale terminie.

Rozporządzenie, które reguluje proces reklamacyjny, określa terminy na złożenie reklamacji i odpowiedzi na nie. Jednocześnie pozostawiając terminy do zapłaty nałożonej opłaty do samodzielnego

ustalenia np. w postaci aktów prawa miejscowego. Gdyby terminy te miałyby być w jakiś sposób ze sobą powiązane to ustawodawca wyznaczyłby również termin do zapłaty wezwania. Wynika z tego, że kwestie związane z terminem płatności zobowiązania oraz terminy na złożenie reklamacji, to dwie różne kwestie i nie powinny być ze sobą łączone.

Termin przewidziany na rzetelne rozpatrzenie reklamacji wydaje się jak najbardziej uzasadniony, zważywszy na niejednokrotną złożoność spraw, czas potrzebny na udzielenie odpowiedzi oraz liczbę wpływających reklamacji.

Znalezienie optymalnych rozwiązań dla zapewnienia dobrego poziomu obsługi pasażerów jest przedmiotem nieustannych działań ZTM. Niemniej jednak, w chwili obecnej, biorąc pod uwagę ww. kwestie nie ma możliwości skrócenia maksymalnego 30 - dniowego terminu rozpatrywania reklamacji. Nie ma również przesłanek do wydłużania terminu płatności za opłaty dodatkowe wystawione za jazdę bez biletu. Przywoływane przepisy Rozporządzenia w sprawie *ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* i uchwały RMP nr XIX/248/VII/2015 z dnia 3 listopada 2015 r. w sprawie *ustalania w lokalnym transporcie zbiorowym wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt oraz w sprawie wysokości opłaty manipulacyjnej* nie pozostają bowiem w sprzeczności. Jednocześnie podkreślić należy, że przypadek zasygnalizowany przez Panią Radną dotyczy znikomego zakresu reklamacji składanych przez Pasażerów.

W razie konieczności zbadania przypadku zgłoszonego przez Panią Radną, proszę o podanie szczegółowych danych, czyli numeru karty PEKA oraz okoliczności zdarzenia. Ponadto wyjaśniam, że w celu analizy weryfikacji poprawności działania karty PEKA, Klient może udać się do wybranego POK/BOK ZTM. W razie potrzeby może tam złożyć reklamację uszkodzonego nośnika, a jeśli posiada zakupiony ważny bilet okresowy imienny, pracownik wyda odpowiednie zaświadczenie, aby w czasie rozpatrywania reklamacji mógł korzystać z komunikacji.

Z wyrazami szacunku  
Z up. PREZYDENTA MIASTA  
Maciej Wudarski  
Z-CA PREZYDENTA MIASTA POZNANIA