



ZASTĘPCA PREZYDENTA
MIASTA POZNANIA

Poznań, 17 maja 2018 r.

Nr sprawy: Or-II.0003.2.197.2018

Nr rej.: 170518-1488

Pani

Joanna Frankiewicz

Radna Miasta Poznania

Szanowna Pani Radna,

odpowiadając na zapytanie Pani Radnej zadane na LXVI sesji Rady Miasta Poznania w dniu 8 maja br. w sprawie zachowania kontrolerów MPK, które Prezydent Miasta przekazał mi celem udzielenia odpowiedzi, uprzejmie informuję:

Zgodnie z §10 i §11 wówczas obowiązującego Regulaminu przewozu określającego warunki obsługi podróżnych, odpraw oraz przewozu osób i rzeczy w lokalnym transporcie zbiorowym (komunikacji miejskiej), organizowanym przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu, pasażer ma obowiązek posiadania i okazania ważnego dokumentu przewozu. Ważnym dokumentem przewozu jest:

- bilet okresowy zapisany na karcie PEKA;
- zarejestrowana poprzez zbliżenie do czytnika przy wejściu do pojazdu karta PEKA z odpowiednio zasiloną tPortmonetką;
- skasowany bilet papierowy;
- bilet zakupiony poprzez telefon komórkowy;
- bilet zakupiony u kierowcy na linii podmiejskiej;
- karta PEKA z zapisanym na niej uprawnieniem do przejazdu bezpłatnego;
- dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego;
- bilet miesięczny imienny zintegrowany „Bus-Tramwaj-Kolej”.

W razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu przewoźnik lub organizator publicznego transportu zbiorowego, albo osoba przez niego upoważniona, pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową, albo wystawia wezwanie do zapłaty.

Z obowiązujących przepisów wynika, że podróżny m.in. nieposiadający ważnego dokumentu przewozu lub nieposiadający ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przewozu zobowiązany jest do zapłaty należności za dany przewóz oraz opłaty dodatkowej. Zaznaczam jednak, że w przypadku gdy podróżny udokumentuje w terminie 7 dni od dnia przewozu uprawnienie do ulgowego lub bezpłatnego przewozu lub udokumentuje, że posiadał ważny dokument przewozu, którego nie miał podczas podróży, to przewoźnik lub organizator zobowiązany jest do umorzenia lub zwrotu opłaty dodatkowej. W takim przypadku przewoźnik lub organizator uprawniony jest jednak do pobrania opłaty manipulacyjnej, odpowiadającej kosztom poniesionych przez przewoźnika lub organizatora, a związanych ze zwrotem lub umorzeniem opłaty dodatkowej. Opłata manipulacyjna jest niezależna od formy oraz rodzaju dokumentu przewozu posiadanego przez podróżnego, albowiem ustawodawca nie dokonuje w przedmiotowym zakresie żadnego rozróżnienia. Nadmieniam również, że każdemu pasażerowi, który nie zgadza się z treścią nałożonego wezwania do zapłaty, zgodnie z obowiązującym Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 roku w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266, z późn. zm.) przysługuje prawo do złożenia reklamacji nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.

Ponadto informuję, że z zapisów zawartych w uchwale Rady Miasta Poznania nr XIX/248/VII/2015 z dnia 3 listopada 2015 roku w sprawie sposobu 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 jednoznacznie wynika, że wysokość opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu bądź ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu ustala się biorąc za podstawę 175-krotność obowiązującej opłaty normalnej za przejechanie trzech pierwszych przystanków przy użyciu tPortmonetki na karcie PEKA, a więc 280 zł. W razie uiszczenia opłaty dodatkowej podczas kontroli u kontrolera biletowego lub w przypadku uiszczenia jej w ciągu 7 dni od daty jego nałożenia opłata ulega zmniejszeniu o 50% i wynosi 140 zł wraz z właściwą należnością za przejazd. W tym miejscu pragnę wskazać, że zgodnie z przepisami ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe (Dz. U. z 2017, poz. 1983) oraz obowiązującego

Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 roku w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38 poz.266, z późn. zm.) - złożenie reklamacji nie wstrzymuje procesu windykacyjnego. Tylko uiszczenie opłaty dodatkowej w terminie 14 dni powoduje nieprzekazywanie sprawy na drogę postępowania sądowego i egzekucyjnego. Informacja, że wysokość wezwania do zapłaty nie jest uzależniona od daty złożenia reklamacji umieszczona została zarówno na stronie internetowej ZTM, jak również na druku wezwania do zapłaty. W przypadku uwzględnienia reklamacji ZTM w Poznaniu zwraca zapłaconą kwotę pasażerowi.

Z uwagi na bardzo ogólne przedstawienie problemu w zapytaniu Pani Radnej, nie jest możliwe jednoznaczne ustosunkowanie się do sytuacji i udzielenie wyczerpujących wyjaśnień w tej sprawie. Na podstawie treści zapytania przypuszczam jednak, że opisana sytuacja mogła dotyczyć braku aktywacji zakupionego biletu okresowego czyli „niewidocznego” biletu na karcie PEKA podczas kontroli biletowej. W tym przypadku szczegółowe zasady zakupu biletów poprzez internet zostały określone w Zarządzeniu nr 20/2014 Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu z dnia 17 kwietnia 2014 roku, w sprawie wprowadzania Regulaminu internetowej sprzedaży biletów. Z zapisów zawartych w §3 pkt 5 przedmiotowego Regulaminu wynika, że bilet jest ważny (uprawnia do korzystania z przejazdów komunikacją miejską organizowaną przez ZTM) dopiero po dokonaniu aktywacji za pomocą interaktywnego terminala w POK albo za pomocą czytnika w pojazdach. W przypadku gdy pasażer posiada ważny bilet – zakupiony za pomocą aplikacji internetowej, jednakże nie dokona przewidzianej umową aktywacji – transferu biletu, to istnieje podstawa nałożenia na pasażera opłaty dodatkowej. Bowiern korzystanie z usług przewozowych bez dokonania aktywacji, jest równoznaczne z brakiem posiadania ważnego biletu w momencie kontroli.

Zakupując bilet okresowy, pasażer posiada na koncie w systemie PEKA informację o transakcji on-line, dotyczącą zakupu biletu okresowego, ale na karcie PEKA bilet okresowy nie jest zapisany, gdyż pojawi się na niej dopiero po jego aktywowaniu, a więc po wykonaniu transferu. Aby dokonać aktywacji biletu należy najpierw 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 (brak komunikatu o poprawnym doładowaniu biletu skutkuje niezapisaniem go na nośniku). Odpowiedzialność za brak wykazania posiadania ważnego biletu uprawniającego do przewozu spoczywa na podróżnych, z uwagi na ewentualne naruszenie przez nich Regulaminu internetowej sprzedaży biletów oraz Regulaminu przewozu.

Powyższe wynika również z dalszych postanowień Regulaminu internetowej sprzedaży biletów, gdzie w punkcie 14 wskazano, że to nabywca ponosi pełną odpowiedzialność za brak aktywacji biletu na Kracie PEKA. Należy przy tym zaznaczyć, iż aby dokonać prawidłowej aktywacji należy odczekać określony w § 7 czas: *Aktywacja następuje za pomocą samoobsługowego terminala w POK lub czytnika w pojeździe i jest możliwa po upływie dwóch godzin od daty potwierdzenia operacji przez dostawcę usług elektronicznych.* Ponadto aplikacja sprzedaży internetowej jest tak skonstruowana, że brak akceptacji regulaminu nie pozwala na kontynuację transakcji. ZTM poprzez Regulamin określił jakie warunki powinny być spełnione, aby bilet zakupiony on-line spełniał wymogi biletu, potwierdzającego uregulowanie opłaty za przejazd środkiem komunikacji miejskiej oraz wskazał na konkretne konsekwencje w przypadku niedopełnienia tych czynności tj. uwarunkowywał, że brak transferu jest jednoznaczny z brakiem ważnego biletu i obwarowany jest opłatą dodatkową za przejazd bez ważnego biletu. W tym miejscu pragnę poinformować, iż w przypadku gdy pasażer wykazał, iż uiścił opłatę za bilet ale transferu dokonał dopiero po przeprowadzonej kontroli i nałożonej opłacie dodatkowej, ZTM przyjął, iż anuluje opłatę dodatkową i pobiera wyłącznie opłatę manipulacyjną, wychodząc z założenia, że pasażer wykazał, iż w momencie kontroli posiadał ważny bilet, a nie dokonał czynności w postaci aktywacji.

Jednocześnie informuję, że wykonywanie obowiązków pracowniczych przez kontrolerów biletów podlega bieżącej weryfikacji. Jeśli ma miejsce naruszenie obowiązków pracowniczych, z pracownikiem przeprowadzana jest rozmowa dyscyplinująca, może również zostać udzielone upomnienie lub kara nagany, a w konsekwencji pracownik może być pozbawiony części premii za jakość (dotyczy kontrolerów zatrudnionych ZTM), może też nastąpić rozwiązanie stosunku pracy. W przypadku kontrolerów MPK (będących pracownikami MPK) dokumentacja dotycząca konkretnego przypadku jest przesyłana do pracodawcy z prośbą o podjęcie stosownych działań.

W sytuacjach spornych lub trudnych zabezpieczony jest zapis z wideo monitoringu w pojeździe, a kontroler sporządza notatkę ze zdarzenia w formie raportu kontrolera. W ciągu zmiany prawidłową realizację pracy kontrolerów nadzoruje Koordynator.

W razie konieczności szczegółowego ustosunkowania się do przypadku zgłoszonego przez Panią Radną, proszę uprzejmie o podanie danych pasażera, którego sprawa dotyczy, czyli imienia i nazwiska oraz numeru karty PEKA. W celu analizy weryfikacji poprawności działania karty PEKA, Klient może

udać się do wybranego POK/BOK ZTM np. na ul. Matejki 59 w Poznaniu. Może on tam złożyć reklamację uszkodzonego nośnika, a jeśli posiada zakupiony ważny bilet okresowy imienny, pracownik BOK ZTM wyda odpowiednie zaświadczenie, aby w czasie rozpatrywania reklamacji mógł korzystać z komunikacji miejskiej.

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

