

Zarządzenie nr VII/234/ 2015
Prezydenta Miasta Rzeszowa
z dnia 25 czerwca 2015 r.

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu
kontroli biletów i e-karty w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów**

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2012 poz. 1173 j.t. z późn. zm.) oraz art. 46 ust. 1 pkt 9 i art. 47 w związku z art. 7 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2011 nr 5 poz. 13 z późn.zm.)

zarządzam co następuje:

§ 1.

Wprowadzam Regulamin kontroli biletów i e-karty w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 2.

1. Realizację obowiązków wynikających z niniejszego Zarządzenia powierza się Zarządowi Transportu Miejskiego w Rzeszowie.
2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**PREZYDENT
MIASTA RZESZOWA**
Tadeusz Ferenc

Rozdział I.
Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Niniejszy Regulamin został wprowadzony Zarządzeniem nr VII/234/2015 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 25 czerwca 2015 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu kontroli biletów i e-karty w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów.
2. Niniejszy regulamin określa zasady kontroli biletów, e-karty i legitymacji studenckiej w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów oraz gmin, które powierzyły Gminie Miasto Rzeszów realizację zadania organizacji publicznego transportu zbiorowego na liniach łączących Miasto Rzeszów z wybranymi gminami w ramach zawartych porozumień międzygminnych w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego, które to gminne usługi przewozowe organizuje i nadzoruje organizator publicznego transportu zbiorowego, tj. Gmina Miasto Rzeszów oraz działający w jej imieniu Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie, będący jednostką budżetową Gminy Miasto Rzeszów, a realizuje operator publicznego transportu zbiorowego. *¹

§ 2.

Ilekcioć w regulaminie jest mowa o:

- a) **komunikacji miejskiej** - rozumie się przez to przewozy świadczone na zlecenie Gminy Miasto Rzeszów przez operatorów publicznego transportu zbiorowego w ramach regularnych linii komunikacyjnych, zgodnie z podanymi do publicznej wiadomości rozkładami jazdy;
- b) **autobusie** - rozumie się przez to pojazd należący do organizatora publicznego transportu zbiorowego lub operatora publicznego transportu zbiorowego;
- c) **osobie kontrolującej** - rozumie się przez to osobę uprawnioną do kontroli biletów na podstawie upoważnienia udzielonego przez Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie;
- d) **kursie** - rozumie się przez to połączenie o określonym czasie (godzinie i terminie realizacji), między ściśle określonymi przystankami komunikacyjnymi na trasie w jednym kierunku;
5. **Rzeszowskiej Karcie Miejskiej (skrót RKM lub e-karta)** - rozumie się przez to bezkontaktową, elektroniczną kartę będącą nośnikiem biletów elektronicznych,

obowiązujących w komunikacji miejskiej w Rzeszowie. E-karta występuje w dwóch rodzajach:

- a) jako e-karta na okaziciela, będąca nośnikiem biletów elektronicznych biletów okresowych i/lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe;
- b) jako e-karta spersonalizowana (imienna), będąca nośnikiem elektronicznych biletów okresowych i/lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe oraz informacji o ewentualnych ulgach bądź uprawnieniach do przejazdów bezpłatnych; *¹

6. punkcie obsługi podróżnego (skrót POP) - należy przez to rozumieć punkt ZTM przyjmujący wnioski o wydanie oraz wydający e-kartę, prowadzący m. in. sprzedaż okresowych biletów elektronicznych i doładowań elektronicznej portmonetki, umożliwiający użytkownikom sprawdzenie stanu e-karty i legitymacji studenckiej oraz przyjmujący reklamacje. *¹

7. ZTM - należy przez to rozumieć Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie z siedzibą przy ul. Trembeckiego 3;

8. organizatorze publicznego transportu zbiorowego - należy przez to rozumieć Gminę Miasto Rzeszów oraz działający w jej imieniu Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie (zwany dalej ZTM) będący jednostką budżetową Gminy Miasto Rzeszów;

9. operatorze publicznego transportu zbiorowego - należy przez to rozumieć samorządowy zakład budżetowy lub przedsiębiorcę upoważnionego do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, który zawarł z Gminą Miasto Rzeszów umowę o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego na linii komunikacyjnej określonej w umowie;

10. podróżnym - rozumie się przez to osobę, która zawarła umowę przewozu, lub osobę, która ma zamiar taką umowę zawrzeć; *¹

11. legitymacji studenckiej - należy przez to rozumieć legitymację wydaną przez uczelnię, z którą Gmina Miasto Rzeszów zawarła stosowne porozumienie. *¹

§ 3.

W sprawach nieokreślonych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności: ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 121 z późn. zm.), ustawa z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2012 r. poz. 1173 z późn. zm.), ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2011 r. Nr 5, poz. 13 z późn. zm.).

Rozdział II.

Zasady dotyczące przeprowadzania kontroli biletów

§ 4.

1. Kontroli biletów, e-kart oraz legitymacji studenckich mogą dokonywać wyłącznie osoby upoważnione przez ZTM, posiadające identyfikator umieszczony w widocznym miejscu, wystawiony przez ZTM.*¹
2. W czasie trwania kontroli osoba kontrolująca powinna posiadać identyfikator umieszczony w widocznym miejscu, który zawiera dane ZTM, zdjęcie i numer służbowy osoby kontrolującej, zakres upoważnienia oraz podpis i pieczęć wystawcy.
3. Kontrola biletów, e-kart oraz legitymacji studenckich odbywa się podczas jazdy autobusu lub jego postoju na przystankach oraz w wejściu/wyjściu z autobusu.*¹
4. Kontroli podlegają podróżni przebywający w autobusie oraz wysiadający z niego.
5. Kontrola rozpoczyna się po jej ogłoszeniu przez osobę kontrolującą lub system zapowiedzi głosowych.
6. Na czas kontroli następuje blokada kasowników. Blokady nie podlega funkcja wyrejestrowanie e-karty przy wyjściu z autobusu.
7. Osoby kontrolujące co do zasady wykonują czynności kontrolne w autobusie. Dopuszcza się możliwość wystawienia wezwania do zapłaty poza autobusem na przystanku, w miejscu bezpiecznym dla osób kontrolujących, pod warunkiem, że podróżny udostępnił osobom kontrolującym dokument tożsamości, jego zachowanie nie ma znamion agresji i nie spowoduje to dezorganizacji pracy zespołu kontrolującego.
8. Osoby kontrolujące zobowiązane są do udzielania podróżnym wszystkich informacji dotyczących taryfy, rodzajów biletów emitowanych przez ZTM, e-karty, obowiązujących przepisów porządkowych, wysokości opłat dodatkowych, a na każde żądanie podróżnego umożliwić spisanie przez podróżnego swojego numeru służbowego oraz poinformować o miejscu i sposobie składania reklamacji.
9. Podczas kontroli, niezależnie od sposobu zachowania się pasażera, osoba kontrolująca jest zobowiązana:
 - e) postępować w sposób kulturalny, uprzejmy i taktowny, ale stanowczy;
 - f) przestrzegać zasad współżycia społecznego;
 - g) przedsięwziąć wszelkie możliwe środki ostrożności, aby osoby postronne nie weszły w posiadanie danych osobowych kontrolowanego podróżnego, w szczególności

poprzez uniemożliwienie odczytania danych osobowych z okazywanych dokumentów oraz ograniczenie odczytywania przez kontrolera danych osobowych na głos.*²

§ 5.

1. Podróżny jest zobowiązany do umożliwienia osobie kontrolującej szczegółowego obejrzenia biletu w celu sprawdzenia prawidłowości skasowania oraz autentyczności biletu.
2. W przypadku e-karty lub legitymacji studenckiej podróżny podczas kontroli udostępnia e-kartę lub legitymację studencką osobie kontrolującej w celu odczytania jej zawartości.*¹
3. W przypadku biletu zakupionego przez telefon komórkowy obowiązkiem podróżnego jest okazanie kontrolerowi aplikacji z wyświetlonymi informacjami o uiszczeniu opłaty za przejazd.
4. Osoba kontrolująca wyposażona jest w urządzenie do kontroli e-karty oraz legitymacji studenckiej, zwane dalej terminalem kontrolerskim.*¹
5. Na ekranie terminala kontrolerskiego z wynikiem kontroli wyświetlane są podstawowe informacje o rodzaju i ważności okresowego biletu elektronicznego, stanie elektronicznej portmonetki (stan konta i informacje o skasowaniach z elektronicznej portmonetki).
6. Terminal kontrolerski sygnalizuje wynik kontroli diodą LED i dźwiękiem:
 - h) potwierdzenie ważności okresowego biletu elektronicznego i/lub ważnych skasowań biletu z elektronicznej portmonetki - LED kolor zielony, sygnał dźwiękowy i pojedyncza krótka wibracja;
 - i) brak ważnego okresowego biletu elektronicznego i brak ważnych skasowań z elektronicznej portmonetki - LED kolor czerwony, krótki sygnał dźwiękowy i podwójna krótka wibracja;
 - j) karta na liście kart zastrzeżonych - LED kolor czerwony, długi sygnał dźwiękowy i poczwórna wibracja.
7. W przypadku stwierdzenia: blokady e-karty lub legitymacji studenckiej, wpisu e- karty lub legitymacji studenckiej na liście kart zastrzeżonych lub faktu, że kontrolowany podróżny nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania e-karty lub legitymacji studenckiej, osoba kontrolująca ma prawo zatrzymać e-kartę lub legitymację studencką i przekazać ją do ZTM celem wyjaśnienia sprawy.*¹

8. Podróżny korzystający z biletu imiennego ma obowiązek posiadać przy sobie i okazać na wezwanie osoby kontrolującej dokument tożsamości.

§ 6.

1. Podróżny uprawniony do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów zobowiązany jest posiadać przy sobie i okazywać na wezwanie osoby kontrolującej dokument poświadczający "to uprawnienie. Obowiązek ten nie dotyczy podróżnych posiadających spersonalizowaną e-kartę lub legitymację studencką z zapisanym na nich obowiązującymi uprawnieniami do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.*¹
2. W przypadku stwierdzenia, że podróżny nie posiada ważnego biletu na przejazd albo nie posiada zarejestrowanych skasowań z elektronicznej portmonetki, nie posiada dokumentu uprawniającego do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, narusza przepisy o przewozie rzeczy lub zwierząt osoba kontrolująca wzywa podróżnego do uiszczenia opłaty za przejazd oraz opłaty dodatkowej w wysokości zgodnej z obowiązującą uchwałą Rady Miasta Rzeszowa.*¹
3. W przypadku odmowy uiszczenia należności, osoba kontrolująca wzywa podróżnego do okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości i nakłada opłatę dodatkową wystawiając druk wezwania do zapłaty, według wzoru ustalonego przez ZTM.
4. Wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej wystawia się w dwóch egzemplarzach, z których jeden otrzymuje podróżny, a fakt jego otrzymania potwierdza czytelnym podpisem.
5. Jeżeli podróżny uiszcza opłatę dodatkową bezpośrednio osobie kontrolującej fakt jej uiszczenia odnotowuje się na wezwaniu do zapłaty.
6. Wszelkie uwagi i zastrzeżenia związane z przeprowadzeniem kontroli powinny zostać zawarte na wezwaniu do zapłaty, o którym mowa w ust. 4.
7. Podróżny ma prawo w ciągu 1 godziny (60 minut) od chwili wystawienia wezwania do zapłaty do bezpłatnego powrotu na przystanek docelowy, na którym zamierzał wysiąść w momencie kontroli.

§ 7.

1. Osoba kontrolująca ma prawo:
 - k) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego;
 - l) w razie niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu - ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości. Do czasu przybycia funkcjonariusza

Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez osobę kontrolującą;

- m) w razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet, e-karta, legitymacja studencka albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.*¹
2. Podróżny nieposiadający ważnego biletu, odmawiający zapłacenia należności za przejazd oraz opłaty dodatkowej i odmawiający okazania dokumentu tożsamości osobie kontrolującej może być usunięty z autobusu lub ujęty przez osobę kontrolującą i oddany w ręce Policji.
3. Ujęcie podróżnego powinno powodować możliwie najmniejszą dolegliwość dla niego. Ujęcie powinno być zastosowane po uprzednim, bezskutecznym wezwaniu pasażera do zachowania zgodnego z prawem i pozostania w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera. Z czynności ujęcia sporządza się notatkę służbową, która powinna zawierać:
- a) datę i godzinę kontroli, miejsce zdarzenia;
 - b) opis postępowania kontrolera;
 - c) opis zachowania pasażera;
 - d) inne ważne okoliczności, w tym m.in.: informacje o udzieleniu pomocy lekarskiej i jej zakresie, informacje o świadkach zdarzenia.*²
4. Wobec agresywnego podróżnego kontroler ma prawo użyć siły, może fizycznie uniemożliwić podróżnemu opuszczenie pojazdu komunikacji miejskiej (bądź oddalenie się od środka komunikacji lub przystanku), czyli może np. blokować drzwi, przytrzymywać podróżnego do czasu przyjazdu Policji lub innych organów porządkowych. Postępowanie kontrolera w przypadku agresywnych podróżnych (kobiet, mężczyzn, osób niepełnoletnich) oraz zastosowane środki, o których mowa w zdaniu 1, mają odzwierciedlenie w przepisach kodeksu karnego.*²

Rozdział III.

Reklamacje

§ 8.

1. Podróżny może składać do ZTM reklamacje, gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny bilet imienny lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.
2. Reklamacje można składać osobiście w siedzibie ZTM przy ul. Trembeckiego 3 od poniedziałku do piątku w godzinach od 7³⁰ do 15³⁰, listownie lub na adres: windykacja@ztm.ereszow.pl. Skuteczne złożenie reklamacji jest uwarunkowane zachowaniem dla niej formy pisemnej. Termin na rozpatrzenie reklamacji wynosi 30 dni i jest liczony od daty jej wpływu.
3. Tryb postępowania reklamacyjnego oraz warunki jakim powinny odpowiadać reklamacje szczegółowo określa Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 nr 38 poz. 266).

*1 – zmiana wprowadzona poprzez Zarządzenie nr VII/1715/2018 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 18 maja 2018 roku;

*2 - zmiana wprowadzona poprzez Zarządzenie nr VIII/362/2019 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 15 lipca 2019 roku.