

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**

**Załącznik nr 1**

do Zarządzenia nr VII/234/2015 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 25 sierpnia 2015 r.  
w sprawie wprowadzenia Regulaminu kontroli biletów i e- karty w komunikacji miejskiej  
na terenie Gminy Miasto Rzeszów

**REGULAMIN**

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

**Rozdział I.**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1.**

1. Niniejszy Regulamin został wprowadzony Zarządzeniem nr VII/234/2015 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 25 sierpnia 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 i e-karty 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.

**§ 2.**

Ileokroć w regulaminie jest mowa o:

1. **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;
2. **autobusie** – rozumie się przez to pojazd należący do organizatora publicznego transportu

- zbiorowego lub operatora publicznego transportu zbiorowego;
3. **osobie kontrolującej** – rozumie się przez to osobę uprawnioną do kontroli biletów na podstawie upoważnienia udzielonego przez Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie;
  4. **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 (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 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;
  6. **punkcie obsługi podróżnego (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 oraz przyjmujący reklamacje;
  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** – należy przez to rozumieć osobę, która zawarła umowę przewozu, lub osobę, która ma zamiar taką umowę zawrzeć, jak i osobę, która nie jest zainteresowana zawarciem umowy, ale z różnych względów przebywa np. na dworcu, przystanku, czy w autobusie.

### § 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 oraz e-kart mogą dokonywać wyłącznie osoby upoważnione przez ZTM, posiadające identyfikator umieszczony w widocznym miejscu, wystawiony przez ZTM.
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 oraz e-kart odbywa się podczas jazdy autobusu lub jego postoju na przystankach oraz w wejściu/wyjściu z autobusu.
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.

#### **§ 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 podróżny podczas kontroli udostępnia e-kartę osobie kontrolującej w celu odczytania jej zawartości.
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, zwane dalej terminalem kontrolerskim.
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:
  - a) potwierdzenie ważności okresowego biletu elektronicznego i/lub ważnych skasowań biletu z elektronicznej portmonetki – LED kolor zielony, sygnał dźwiękowy i pojedyncza krótka wibracja,
  - b) brak ważnego okresowego biletu elektronicznego i brak ważnych skasowań z elektronicznej portmonetki – LED kolor czerwony, krótki sygnał dźwiękowy i podwójna krótka wibracja
  - c) karta na liście kart zastrzeżonych - LED kolor czerwony, długi sygnał dźwiękowy i poczwórna wibracja.
7. W przypadku stwierdzenia: blokady e-karty, obecności e-karty na liście kart zastrzeżonych lub faktu, że kontrolowany podróżny nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania e-karty, osoba kontrolująca ma prawo zatrzymać taką kartę i przekazać ją do ZTM celem wyjaśnienia sprawy.
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 z zapisanym na niej obowiązującym uprawnieniem do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
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 dotyczące przewozu bagażu lub zwierząt osoba kontrolująca wzywa podróżnego do uiszczenia opłaty za przejazd oraz opłaty dodatkowej w wysokości zgodnej z obowiązującą uchwałą Rady Miasta Rzeszowa.

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:
  - a) w razie odmowy zapłacenia należności – żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego;
  - b) 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;
  - c) w razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet lub e-karta 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.
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.

### **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 7<sup>30</sup> do 15<sup>30</sup>, listownie lub na adres: [windykacja@ztm.ereszow.pl](mailto: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).