

Obowiązuje od 22 kwietnia 2024 r.

1. Cel regulaminu

Celem regulaminu jest określenie zasad kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do bezpłatnych bądź ulgowych przejazdów w pojazdach komunikacji miejskiej wykonujących przewozy na zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu.

2. Zakres

2.1. Zakres podmiotowy

Regulamin obowiązuje pasażerów transportu miejskiego, operatorów oraz kontrolerów biletowych.

2.2. Zakres przedmiotowy

- Regulamin obejmuje swoim zakresem zasady:
 - prowadzenia kontroli biletów,
 - prowadzenia kontroli dokumentów uprawniających do bezpłatnych bądź ulgowych przejazdów w pojazdach komunikacji miejskiej,
 - wystawiania wezwań do zapłaty opłat dodatkowych,
 - pobierania należności za przewóz oraz opłaty dodatkowej.

3. Terminologia

Regulamin – niniejszy Regulamin kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do bezpłatnych bądź ulgowych przejazdów w pojazdach komunikacji miejskiej wykonujących przewozy na zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu

Prawo przewozowe – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t. j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8)

Komunikacja miejska – przewozy świadczone na zlecenie ZTM przez operatorów w ramach regularnych linii komunikacyjnych, zgodnie z podanymi do publicznej wiadomości rozkładami jazdy

Dokument przewozu - dokument uprawniający pasażera do przejazdu środkiem lokalnego transportu zbiorowego

Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu (ZTM) - jednostka organizacyjna Miasta Poznania, wykonująca w imieniu Miasta Poznania zadania organizatora publicznego transportu zbiorowego w rozumieniu ustawy o publicznym transporcie zbiorowym na obszarze Poznania i gmin objętych porozumieniami międzygminnymi

w zakresie lokalnego transportu zbiorowego z siedzibą w Poznaniu przy ul. Matejki 59, 60-770 Poznań, NIP: 2090001440, REGON: 631257822, BDO: 000138597

Pasażer - osoba, która zawarła umowę przewozu

Usługi – usługi przewozowe świadczone środkami lokalnego transportu zbiorowego w Poznaniu i na terenie gmin objętych porozumieniami międzygminnymi wykonywane na podstawie zawartej umowy przewozu

Linia komunikacyjna – połączenie komunikacyjne na sieci dróg

Pojazd – środek transportu wykorzystywany przez Operatora w komunikacji miejskiej, posiadający wszystkie niezbędne dokumenty dopuszczenia do ruchu

Przystanek komunikacji, przystanek – oznakowane właściwymi znakami drogowymi miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów z pojazdu na danej linii komunikacyjnej oraz miejsce, w którym umieszcza się informacje dotyczące godzin odjazdu środków transportu.

Przewóz – transport osób, rzeczy i zwierząt wykonywany przez Operatorów na podstawie umowy zawartej z ZTM zgodnie z Prawem przewozowym

Organizator przewozów – Miasto Poznań, które powierzyło swoje działania jednostce budżetowej, powołanej przez Radę Miasta Poznania dla organizacji i zarządzania komunikacją miejską w Poznaniu i na terenie gmin objętych porozumieniami międzygminnymi w zakresie lokalnego transportu zbiorowego, zwanej dalej Zarządem Transportu Miejskiego lub w skrócie ZTM

Operator - przedsiębiorstwo wykonujące na podstawie umowy zawartej z ZTM usługi przewozowe w zakresie komunikacji miejskiej, w rozumieniu zapisów ustawy o publicznym transporcie zbiorowym

Regulamin przewozów - regulamin określający warunki obsługi podróżnych oraz przewozu osób i rzeczy w komunikacji miejskiej organizowanej przez ZTM

Uchwała w sprawie opłat za usługi przewozowe – należy przez to rozumieć obowiązującą uchwałę Rady Miasta Poznania w sprawie wysokości opłat za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym

Uchwała w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych oraz opłaty manipulacyjnej – należy przez to rozumieć obowiązującą uchwałę Rady Miasta Poznania w sprawie sposobu ustalania w lokalnym transporcie zbiorowym wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej

Umowa przewozu – umowa między organizatorem publicznego transportu zbiorowego a pasażerem, w której organizator zobowiązuje się do przewiezienia osób lub rzeczy w ramach działalności operatora, natomiast pasażer – do zapłaty w zamian za to wynagrodzenia. Umowa ta zostaje zawarta z chwilą zajęcia miejsca w pojeździe przez pasażera

Przepisy porządkowe – należy przez to rozumieć obowiązującą uchwałę Rady Miasta Poznania w sprawie określenia przepisów porządkowych w komunikacji miejskiej (lokalnym transporcie zbiorowym) organizowanej przez Miasto Poznań

Kontroler biletowy/kontroler – osoba upoważniona przez Dyrektora ZTM do kontroli biletów i dokumentów uprawniających do bezpłatnych/ulgowych przejazdów komunikacją miejską oraz do pobrania opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd lub wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd, na zasadach określonych w art. 33a Prawa przewozowego oraz w oparciu o Regulamin przewozów

Kontrola biletów - kontrola biletów pasażerów, przewożonych przez nich przedmiotów lub zwierząt oraz dokumentów uprawniających do bezpłatnych/ulgowych przejazdów w środkach komunikacji miejskiej wykonywana na zlecenie ZTM przez osoby upoważnione

Terminal kontrolerski – urządzenie obsługiwane przez kontrolerów służące do odczytu dokumentów przewozów zapisanych w formie elektronicznej, oraz kodów QR

Terminal płatniczy – certyfikowane urządzenie obsługiwane przez kontrolerów służące do uiszczenia należności z tytułu opłat dodatkowych w formie płatności elektronicznych

Opłata dodatkowa – opłata, o której mowa w art.33 a Prawa przewozowego. Wysokość opłaty określona jest w uchwale Rady Miasta Poznania w sprawie sposobu ustalenia w lokalnym transporcie zbiorowym, wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt oraz w sprawie wysokości opłaty manipulacyjnej, a także w Regulaminie przewozów określającym warunki obsługi podróżnych oraz przewozu osób i rzeczy w komunikacji miejskiej (lokalnym transporcie zbiorowym) organizowanej przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu

Druk wezwania do zapłaty/potwierdzenia wpłaty - druk ścisłego zarachowania lub wydruk elektroniczny z terminala kontrolerskiego, wystawiany przez kontrolera biletowego w wersji papierowej lub elektronicznej, w rezultacie kontroli biletowej, pasażerowi, który podróżował bez ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego go do ulgowego bądź bezpłatnego przejazdu, lub przewoził rzeczy niedozwolone bądź spowodował nieuzasadnione zatrzymanie lub zmianę trasy pojazdu

Dokumenty potwierdzające uprawnienie do ulgowych albo bezpłatnych przejazdów - dokumenty, o których mowa w aktualnie obowiązującej uchwale Rady Miasta Poznania w sprawie ustanowienia zwolnień i ulg w opłatach za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym oraz inne wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa

Karta PEKA/karta – Poznańska Elektroniczna Karta Aglomeracyjna, wieloaplikacyjna elektroniczna karta zbliżeniowa, identyfikująca Użytkownika w Systemie PEKA, umożliwiająca korzystanie z usług Systemu PEKA, będąca nośnikiem punktów tPortmonetki, biletów komunikacji miejskiej, informacji o uprawnieniach do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Pod hasłem Karta PEKA rozumie się także inne karty elektroniczne z aktywną aplikacją Systemu PEKA (ELS/ELD) ELS/ELD - karty zbliżeniowe spełniające wymagania techniczne Systemu PEKA i zaakceptowane przez ZTM, nie będące własnością Miasta Poznań, zaadaptowane w Systemie PEKA na wniosek Użytkownika (ELS - Elektroniczna Legitymacja Studencka oraz ELD -

Elektroniczna Legitymacja Doktorancka) w celu opłacania przejazdów komunikacją miejską organizowaną przez ZTM w Poznaniu

System PEKA – środowisko teleinformatyczne, obejmujące system centralny PEKA oraz podsystem transportowy

Aplikacja PEKA - program instalowany na urządzeniu mobilnym Użytkownika, przy pomocy którego ZTM świadczy usługi drogą elektroniczną, stanowiący kanał do zarządzania kontem użytkownika, realizujący wybrane dostępne funkcjonalności w Systemie PEKA oraz identyfikujący użytkownika w Systemie PEKA. Aplikacja PEKA jest dostępna w sklepach Google Play (Android) i AppStore (iOS)

Konto Użytkownika – elektroniczne konto zakładane w systemie PEKA na wniosek Użytkownika, umożliwiające korzystanie z Aplikacji Mobilnej PEKA oraz Karty PEKA

tPortmonetka – funkcjonalność na karcie PEKA umożliwiająca opłacanie jednorazowych przejazdów w lokalnym transporcie zbiorowym organizowanym przez ZTM, a pod warunkiem późniejszego (po doładowaniu tPortmonetki) dokonania przez danego Użytkownika zmiany przeznaczenia punktów zapisanych na jego Koncie użytkownika - także opłacenie postoju w SPP (zmiana przeznaczenia punktów następuje automatycznie w chwili wnoszenia opłaty).

Zasady opłacania przejazdów jednorazowych komunikacją miejską za pomocą tPortmonetki na liniach komunikacyjnych organizowanych przez ZTM są uregulowane w Regulaminie Przewozów ZTM

Terminal OPS - certyfikowane urządzenie płatnicze systemu OPS instalowane w pojazdach komunikacji miejskiej, umożliwiające pasażerom wnoszenie opłat za Bilety przy wykorzystaniu Kart Płatniczych lub Blika zbliżeniowego

SPP – Strefa Płatnego Parkowania w Poznaniu, której organizatorem i zarządcą jest Zarząd Dróg Miejskich w Poznaniu. Zasady korzystania z SPP opisane są w odrębnym regulaminie dostępnym na stronie internetowej www.zdm.poznan.pl.

Bilet okresowy – bilet komunikacji miejskiej dostępny w ramach sieci dystrybucji biletów ZTM, uprawniający do korzystania z usług publicznego transportu zbiorowego przez dany okres w zależności od obowiązującej taryfy biletowej. Szczegółowe zasady korzystania z Biletu okresowego zostały opisane w Regulaminie Przewozów

POK - Punkt Obsługi Klienta; miejsce kontaktu z klientami, prowadzone przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu lub na jego zlecenie, realizujące, w szczególności, sprzedaż biletów komunikacji miejskiej, obsługę kont klienta i wydawanie kart PEKA, obsługę wniosków i reklamacji oraz pełniące funkcję punktu informacyjnego

BOK - Biuro Obsługi Klienta; miejsce kontaktu z klientami, prowadzone przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu, realizujące, w szczególności, obsługę kont Użytkowników, wniosków i reklamacji oraz pełniące funkcję punktu informacyjnego

PSB – Punkt Sprzedaży Biletów wchodzący w skład sieci sprzedaży organizowanej przez ZTM lub w jego imieniu i na jego rzecz, prowadzący sprzedaż biletów komunikacji miejskiej w formie papierowej lub elektronicznej na kartę PEKA

Brak ważnego biletu - brak posiadania przez pasażera biletu na przejazd zgodnie z obowiązującą taryfą, posiadanie nieczytelnego biletu elektronicznego albo papierowego, posługiwanie się przez pasażera biletami niezgodnie z zasadami korzystania z biletów jednorazowych czasowych, biletów okresowych, elektronicznych biletów okresowych, posługiwanie się biletami lub nośnikami biletu należącymi do osoby trzeciej

Ujęcie – uprawnienie kontrolera polegające na nałożeniu na pasażera w razie niezapłacenia przez niego należności z tytułu opłaty dodatkowej i opłaty za przewóz oraz nieokazania dokumentu tożsamości, obowiązku pozostania we wskazanym miejscu do czasu przyjazdu policji lub innych organów porządkowych

RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

4. Odpowiedzialność

- Dyrektor ZTM odpowiedzialny jest za: zatwierdzenie Regulaminu
- Kontrolerzy biletów odpowiedzialni są za: stosowanie się do zasad określonych w Regulaminie

5. Sposób postępowania

5.1. Informacje ogólne

5.1.1. Kontrola Biletów w pojazdach Operatorów, może odbywać się przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, w granicach i na podstawie przepisów prawa, w szczególności na podstawie art. 33a Prawa przewozowego

5.1.2. Wysokość opłaty za przejazd środkami publicznego transportu zbiorowego realizowanego na zlecenie ZTM określa Uchwała Rady Miasta Poznania w sprawie opłat za usługi przewozowe

5.1.3. Uprawnienia do przejazdów bezpłatnych i ulgowych określają przepisy prawa powszechnie obowiązującego oraz uchwały Rady Miasta Poznania w sprawie ustanowienia zwolnień i ulg w opłatach za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym w Poznaniu

5.1.4. Wysokość opłaty dodatkowej oraz opłaty manipulacyjnej za przejazd bez ważnego biletu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu określa się na podstawie Uchwały w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych oraz opłaty manipulacyjnej, a także Regulaminu przewozów określającego warunki obsługi podróżnych oraz przewozu osób i rzeczy w komunikacji miejskiej (lokalnym transporcie zbiorowym) organizowanej przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu.

5.2. Zasady prowadzenia kontroli

5.2.1. Podstawowym celem kontroli biletów jest sprawdzenie, czy pasażerowie korzystający ze środków komunikacji miejskiej posiadają ważne bilety lub dokumenty uprawniające do przejazdów bezpłatnych/ulgowych

5.2.2. Do prowadzenia kontroli dokumentów przewozów w komunikacji miejskiej uprawnione są osoby fizyczne upoważnione przez ZTM lub osoby prawne, z którymi ZTM zawarł stosowną umowę

5.2.3. Kontrola biletów w pojazdach Operatorów prowadzona jest w zespołach co najmniej dwuosobowych

5.2.4. Kontroler może przystąpić do sprawdzania biletów, gdy pojazd ruszył z przystanku, a pasażerowie którzy weszli do pojazdu na ostatnim przystanku skończyli kasować bilety lub nie wykazują takiego zamiaru

5.2.5. Bezpośrednio przed zapowiedzią przystąpienia do kontroli, kontroler ma obowiązek umieścić w widocznym miejscu identyfikator służbowy (na wierzchniej części odzieży na wysokości klatki piersiowej), skasować bilet kontrolny, względnie przyłożyć kartę identyfikatora do mobilnego czytnika elektronicznego powodując zablokowanie kasowników w pojeździe, w celu uzyskania aktualnego czasu (numeru linii komunikacyjnej i przystanku), a także zwrócić uwagę na sprawność terminali OPS, i bileterek w przypadku kontroli w pojazdach w nie wyposażonych. Kontrolowane bilety, mające zapis czasu skasowania (lub zakupu - w przypadku kart płatniczych, lub aplikacji mobilnych) późniejszy od zarejestrowanego na bilecie kontrolera są nieważne

5.2.6. Rozpoczęcie kontroli biletowej kontroler ogłasza w sposób głośny, spokojny i wyraźny zapowiadając kontrolowanym pasażerom fakt rozpoczęcia kontroli lub poprzez automatyczny komunikat systemu głosowej informacji pasażerskiej w pojeździe, o ile jest on w taki system wyposażony. Kontroler podczas prowadzenia czynności obowiązany jest zachowywać się w sposób kulturalny, spokojny oraz uprzejmy w stosunku do pasażerów

5.2.7. Kontroler jest obowiązany okazywać na każde żądanie pasażera, pracowników nadzoru ruchu i przełożonych identyfikator kontrolera, którego wzór określony jest w załączniku nr 1 do Regulaminu

5.2.8. Dopuszcza się dokończenie kontroli biletów gdy pojazd stoi na przystanku, w sytuacji kiedy rozpoczęcie kontroli nastąpiło gdy pojazd był w ruchu, a pasażerowie poproszeni o bilet nie okazali uprawnienia do przejazdu przed dojechaniem do przystanku

5.2.9. Kontroler co do zasady wykonuje czynności kontrolne w pojeździe. Dopuszcza się możliwość wystawienia wezwania do zapłaty poza pojazdem na przystanku, w miejscu bezpiecznym dla kontrolera, na wyraźne żądanie kontrolowanego pasażera, pod warunkiem, że pasażer ten udostępnił kontrolerowi dokument tożsamości, jego zachowanie nie ma znamion agresji i nie spowoduje to dezorganizacji pracy zespołu kontrolującego

5.2.10. W sytuacji, gdy pasażer nie posiada ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do ulgowego, bądź bezpłatnego przejazdu, nie chce okazać dokumentu tożsamości i odmawia zapłacenia należności, kontroler ma prawo ująć pasażera i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych

5.2.11. Dopuszcza się kontrolę w pojazdach na przystankach końcowych. W takim przypadku zespół kontrolerski po wejściu do pojazdu, który podjechał do przystanku końcowego dokonuje blokady kasowników i ogłasza kontrolę. Pasażerowie wychodzą przednimi lub środkowymi drzwiami, okazując kontrolerom bilety

5.2.12. Kontroler jest zobowiązany do udzielania pasażerowi informacji dotyczących taryfy, rodzajów biletów, Regulaminu, wysokości opłat dodatkowych, przebiegu linii komunikacyjnych, chyba że zakłóciłoby to prowadzenie kontroli

5.2.13. Kontrola biletów, po sprawdzeniu ich autentyczności, polega w szczególności:

a) dla tPortmonetki – na sprawdzeniu czy trasa, na której pasażer realizuje przejazd została opłaconą,

b) dla biletów okresowych trasowanych – na porównaniu zgodności z zapisem na elektronicznym koncie klienta trasy, na której pasażer realizuje przejazd oraz okresu ważności biletu,

c) dla biletów okresowych sieciowych i specjalnych sieciowych – na porównaniu zgodności z zapisem na elektronicznym koncie klienta rodzaju strefy, w której pasażer realizuje przejazd oraz okresu ważności biletu. Bilet okazany w postaci fotografii lub zrzutu z ekranu nie stanowi ważnego dokumentu przewozu,

d) dla biletów Bus-Tramwaj-Kolej – na porównaniu zgodności rodzaju strefy oraz okresu ważności biletu,

e) dla biletów papierowych jednorazowych przeznaczonych do kasowania – na porównaniu nadruku kasownika na bilecie pasażera z nadrukiem na bilecie kontrolnym, w tym okresie ważności biletu,

f) dla biletów jednorazowych zakupionych za pomocą aplikacji w telefonach komórkowych – na porównaniu danych z aplikacji wyświetlanej na ekranie telefonu z nadrukiem na bilecie kontrolnym, w tym okresie ważności biletu. Bilet okazany w postaci fotografii lub zrzutu z ekranu nie stanowi ważnego dokumentu przewozu,

g) dla biletów jednorazowych, zakupionych za pomocą karty płatniczej – na porównaniu informacji wyświetlanych na ekranie terminala kontrolerskiego dotyczących czasu zakupu i upływu biletu z wydrukiem na bilecie kontrolnym. W przypadku, gdy odczyt biletu okaże się niemożliwy (np. z uwagi na brak łączności), weryfikacji jego ważności należy dokonać w terminalu obsługującym karty płatnicze.

5.2.14. Kontroler nie jest uprawniony do wydawania poleceń prowadzącemu pojazd, z wyjątkiem dyspozycji dotyczącej blokady kasowników i czytników oraz nieotwierania określonych drzwi pojazdu w celu uniemożliwienia opuszczenia pojazdu osobie bez ważnego biletu

5.2.15. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli biletów zakupionych drogą elektroniczną, zwane terminalem kontrolerskim. Na ekranie terminala kontrolerskiego wyświetla się wynik kontroli i podstawowe dane dotyczące biletu. Kontroler wystawia opłatę dodatkową poprzez wprowadzenie danych do systemu informatycznego ZTM za pomocą tego samego terminala, bądź na drukach ścisłego zarachowania zgodnych z odrębnie określonymi wzorami druków opłat dodatkowych. Zespół kontrolerów może być wyposażony w oddzielne certyfikowane urządzenie do

dokonywania płatności za należności za pomocą kart płatniczych, tzw. terminal płatniczy.

5.3. Sytuacje, w których nie można prowadzić kontroli

Prowadzenie kontroli biletowej jest niedopuszczalne w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniżej wymienionych sytuacji:

- przy niesprawnych wszystkich czytnikach biletów elektronicznych,
- przy zablokowaniu kasowników w pojeździe, gdy uniemożliwiło to skasowanie biletów przez pasażerów, zanim weszła kontrola,
- w sytuacji awarii terminala OPS, wobec pasażera, który wykazuje chęć zakupu biletu i posiada taką możliwość,
- w sytuacjach nadzwyczajnych w związku z zagrożeniem życia, zdrowia i bezpieczeństwa osób znajdujących się w pojeździe.

5.4. Obowiązki pasażera

5.4.1. Pasażer nieposiadający ważnego biletu zakupionego wcześniej lub uprawnienia do przejazdu bezpłatnego obowiązany jest skasować/zakupić właściwy bilet niezwłocznie po ruszeniu pojazdu z przystanku na którym do niego wsiadł

5.4.2. Pasażer jest obowiązany wręczyć kontrolerowi bilet oraz dokumenty potwierdzające uprawnienie do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów (w sytuacji braku odpowiednich zapisów na koncie użytkownika PEKA), w celu ich szczegółowych oględzin w tym potwierdzenia autentyczności i weryfikacji posiadania przez pasażera stosownych uprawnień do przejazdu

5.4.3. W sytuacjach opisanych w pkt 5.5.1 i 5.5.2 w razie odmowy zapłaty należności, o której mowa w pkt 5.5.6.a pasażer jest obowiązany do okazania osobie kontrolującej dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości.

5.5. Zasady pobierania opłaty dodatkowej/wystawienia wezwania do zapłaty/pobierania należności za przewóz

5.5.1. W przypadku stwierdzenia u pasażera:

- a) braku ważnego biletu,
- b) braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego/bezpłatnego przejazdu,
- c) przejazdu nieprzekraczającego 5 minut ponad czas określony w ważnym dokumencie przewozu,
- d) w innych sytuacjach określonych właściwą uchwałą Rady Miasta Poznania, kontroler uprawniony jest do pobrania właściwej należności za przewóz oraz opłaty dodatkowej, albo wystawienia wezwania do zapłaty.

5.5.2. W przypadku:

- a) stwierdzenia przewozu przez pasażera rzeczy wyłączonych z przewozu lub rzeczy o wymiarach większych niż określone w Rozdziale 2 § 2 Przepisów porządkowych,
- b) spowodowania przez pasażera zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny, kontroler jest uprawniony do pobrania opłaty dodatkowej albo wystawienia wezwania do zapłaty

5.5.3. Wystawiony przez kontrolera druk potwierdzenia wpłaty lub wezwania do zapłaty stanowi dokument przewozu i uprawnia do kontynuowania przejazdu tym samym pojazdem, nie dłużej niż do zakończenia kursu tego pojazdu

5.5.4. W razie uiszczenia opłaty dodatkowej, o której mowa w ust. 5.5.1. pkt a-c oraz ust 5.5.2 pkt a podczas kontroli u kontrolera, wysokość opłaty dodatkowej ulega obniżeniu o 50%

5.5.5. W razie uiszczenia opłaty dodatkowej, o której mowa w ust. 5.5.1. pkt a-c oraz ust 5.5.2 pkt a, w ciągu 7 dni od jej wystawienia wysokość opłaty dodatkowej ulega obniżeniu o 50%

5.5.6. W zależności od decyzji pasażera o zapłacie/przyjęciu lub odmowie przyjęcia opłaty dodatkowej, kontrolujący:

a) w przypadku przyjęcia i uiszczenia opłaty przez pasażera na miejscu bezpośrednio u kontrolera (w formie gotówkowej lub bezgotówkowej), obowiązany jest wystawić pasażerowi pokwitowanie (potwierdzenie wpłaty),

b) w przypadku przyjęcia (bez natychmiastowej płatności) lub odmowy przyjęcia opłaty dodatkowej obowiązany jest wystawić pasażerowi wezwanie do zapłaty oraz opłatę za przewóz,

c) na wezwaniu do zapłaty/ potwierdzeniu wpłaty kontroler wpisuje swój numer służbowy, datę, godzinę, numer linii, dokładne miejsce rozpoczęcia kontroli (nazwa przystanku), wysokość opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej, kategorię zdarzenia oraz numer biletu , jeżeli pasażer bilet okazał, zarówno skasowany (zakupiony), jak i nie skasowany. Bilet ten podlega zwrotowi do właściciela (z wyjątkiem określonym w pkt 5.5.6.d Regulaminu). W sytuacji gdy pasażer posiada bilet, lecz odmawia jego okazania, kontroler zaznacza ten fakt w treści wezwania do zapłaty,

d) kontroler uprawniony jest do zatrzymania za pokwitowaniem biletów oraz dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych i bezpłatnych, co do których istnieje uzasadnione podejrzenie, że zostały podrobione lub przerobione. O podejrzeniu sfałszowania biletu lub dokumentu ZTM zawiadamia organy ścigania,

e) druk wezwania do zapłaty kontroler wypełnia (dane wprowadza do terminala kontrolerskiego) na podstawie okazanego dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości w sposób kompletny i niebudzący wątpliwości co do wymaganych informacji: tj. imię, nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, rodzaj i numer dokumentu tożsamości. W przypadku braku adresu zamieszkania kontroler prosi pasażera o jego podanie. W przypadku braku numeru PESEL, kontroler wpisuje datę urodzenia oraz imiona rodziców. Jeżeli opłata dodatkowa i należność za przejazd są zapłacone przez

pasażera na miejscu gotówką, lub za pomocą płatności elektronicznej wpisanie danych osobowych na potwierdzeniu wpłaty zależy od życzenia pasażera,

f) pobranie należności z tytułu opłaty dodatkowej na miejscu u kontrolera może odbyć się wyłącznie od osób powyżej 13 roku życia. Dopuszcza się możliwość uiszczenia należności bezpośrednio u kontrolera za osoby poniżej 18 roku życia, przez inne osoby dorosłe. W takim przypadku kontrolujący wprowadza właściwą adnotację na druku opłaty dodatkowej,

g) za dokumenty umożliwiające stwierdzenie tożsamości pasażera uznaje się wyłącznie dokumenty ze zdjęciem, numerem PESEL lub datą urodzenia, a także inne dokumenty, na podstawie których w sposób jednoznaczny można stwierdzić tożsamość pasażera, wystawione przez ustawowo uprawnione do tego celu organy,

h) dane wpisane przez kontrolera pasażer potwierdza własnoręcznym podpisem na terminalu kontrolnym lub wystawionym wezwaniu do zapłaty. W przypadku odmowy podpisu na druku opłaty dodatkowej lub gdy z całokształtu okoliczności sprawy kontroler ma podstawy sądzić, iż złożony podpis nie jest autentyczny, bądź gdy pasażer w obecności kontrolera niszczy otrzymane wezwanie kontroler wypisuje Oświadczenie o przedstawieniu zarzutu jazdy środkiem komunikacji bez biletu,

i) kontroler jest obowiązany zapoznać pasażera z podstawą nałożenia opłaty dodatkowej, poinformować go o wysokości należności, oraz o możliwości zapłaty na miejscu u kontrolera gotówką lub kartą płatniczą (o ile jest on wyposażony w terminal płatniczy), bądź w instytucji wskazanej na druku opłaty dodatkowej, a także podać do podpisu wystawiony druk opłaty dodatkowej oraz wręczyć pasażerowi jego oryginał,

j) kontroler ma obowiązek informowania pasażera o przysługujących mu prawach, trybie

i miejscu złożenia reklamacji lub skargi, w tym również przekazania informacji, iż w razie okazania w POK, w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od dnia wystawienia wezwania do zapłaty, aktualnego biletu imiennego lub dokumentów uprawniających do ulgowych/bezpłatnych przejazdów ważnego w czasie kontroli, opłata dodatkowa zostanie umorzona w trybie art. 33a ust 4 Prawa przewozowego, a w jej miejsce zostanie pobrana opłata manipulacyjna. Kontroler powinien również poinformować pasażera, że okazanie dokumentów może zostać dokonane za pośrednictwem osoby trzeciej, a przekroczenie wskazanego terminu będzie jednoznaczne z przyjęciem, że pasażer w/w dokumentów podczas przejazdu nie posiadał,

k) kontroler ma obowiązek informowania pasażera o tym, że reklamacja złożona od potwierdzenia wpłaty wystawionego przez kontrolera, ale pozbawionego danych osobowych pasażera, zostanie rozpatrzona negatywnie,

l) nieuiszczoną u kontrolera zapłatą za przejazd i opłatą dodatkową można uregulować przelewem na rachunek bankowy wskazany na druku wezwania do zapłaty,

m) za datę rozliczenia wezwania do zapłaty uważa się datę wpływu środków pieniężnych na konto ZTM,

n) w przypadku nieuregulowania opłaty za przejazd oraz opłaty dodatkowej w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty należność podlega wpisowi do

krajowego rejestru dłużników i dalszej windykacji. W pierwszej kolejności na adres pasażera wysłany zostanie monit przedsądowy. Pasażer jest obowiązany dodatkowo do pokrycia kosztów wystawienia i wysłania monitu, chyba że zapłata opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej nastąpi przed wystawieniem monitu,

o) w przypadku dalszego braku zapłaty należności, będą one dochodzone na drodze postępowania egzekucyjnego.

5.6. Postanowienia końcowe

5.6.1. W sprawach nieokreślonych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe, ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym oraz przepisy prawa miejscowego

5.6.2. Regulamin dostępny jest w każdym POK ZTM, w BOK oraz na stronie internetowej www.ztm.poznan.pl , a wyciąg z Regulaminu zamieszczony jest we wszystkich pojazdach

5.6.3. Reklamacje w sprawie trybu i zasadności wystawionego wezwania do zapłaty/potwierdzenia wpłaty można składać nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty/ potwierdzenia wpłaty na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu:

- 1) w jednym z POK ZTM lub w BOK
- 2) korespondencyjnie na adres ZTM w Poznaniu
- 3) za pomocą formularza kontaktowego na stronie internetowej ZTM.

5.6.4. Złożenie reklamacji lub odwołania nie zwalnia od uiszczenia opłaty dodatkowej

5.6.5. Złożenie reklamacji lub odwołania nie wstrzymuje biegu terminu 7 dni, uprawniającego do uiszczenia opłaty dodatkowej w obniżonej wysokości

5.6.6. Uznanie zasadności reklamacji lub odwołania dotyczącego wystawionego Wezwania do zapłaty może nastąpić pod warunkiem uiszczenia opłaty za przejazd

5.6.7. Reklamacje od opłat dodatkowych nałożonych przez operatora lub inny uprawniony podmiot należy składać, uwzględniając terminy i sposoby określone na druku wezwania do zapłaty wystawionym przez kontrolera, do operatora lub innego uprawnionego podmiotu.

5.7. Wzory druków opłaty dodatkowej

Wzory druków opłaty dodatkowej określa odrębne zarządzenie Dyrektora ZTM.

5.8. Wykaz linii operatorów miejskich, na których odbywa się kontrola biletów na podstawie umów wykonawczych

Wykaz linii operatorów miejskich, na których odbywa się kontrola biletów na podstawie umów wykonawczych publikowany jest na stronie internetowej ZTM (patrz poniżej niniejszego regulaminu)

6. Załączniki

- Załącznik nr 1 - [Wzór identyfikatora kontrolera](#)
- Załącznik nr 2 - [Formularz: „Reklamacja od wystawionego wezwania do zapłaty”](#)

7. Dokumenty związane

- Obowiązująca Uchwała Rady Miasta Poznania w sprawie określenia przepisów porządkowych w komunikacji miejskiej (lokalnym transporcie zbiorowym) organizowanej przez Miasto Poznań
- Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t. j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8)
- Regulamin przewozów określający warunki obsługi podróżnych oraz przewozu osób i rzeczy w komunikacji miejskiej (lokalnym transporcie zbiorowym) organizowanej przez Zarząd Transportu Miejskiego
- Regulamin PEKA
- IP-13 „Instrukcja postępowania kontrolerów biletów Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu w czasie występowania zagrożenia epidemicznego”
- IP-01 „Instrukcja pracy kontrolerów biletów ZTM”
- Umowy wykonawcze z operatorami
- Wzór Karty Informacyjnej służącej do realizacji obowiązku Administratora danych osobowych, wynikającego z art. 13 RODO - Formularz FN-DJ-13/aktualne wydanie.

8. Opis / Uzasadnienie zmian

Zmiana w treści dokumentu spowodowana:

- Określeniem wzorów druków opłat dodatkowych odrębnym zarządzeniem Dyrektora ZTM – usunięcie załączników 2 do 5
- Publikowaniem na stronie internetowej ZTM wykazu linii operatorów, na których odbywa się kontrola biletów na podstawie umów wykonawczych – usunięcie załącznika nr 6
- Zmiana numeracji załącznika nr 7.

Wykaz linii operatorów, na których odbywa się kontrola biletowa na podstawie umów wykonawczych z ZTM w Poznaniu – obowiązuje od 10.06.2024 r.

Linie:

312, 320, 321, 323, 341, 342, 388, 392, 394, 396, 397, 602, 603, 610, 611, 614, 616, 651, 690, 701, 702, 703, 704, 705, 707, 710, 716, 729, 832, 833, 834, 835, 836, 837, 882, 891, 893, 901, 902, 904, 905, 907, 219, 250, 252, 253, 257 – kontrola biletowa ZTM Poznań oraz Firmy TransKontrol

Linie:

431, 432, 433, 801, 802, 803, 804, 811, 812, 813, 821, 881, 886, 889, 258 – kontrola biletowa ZTM Poznań oraz Firmy BUS KONTROL