

Zasady

kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych albo bezpłatnych przejazdów w pojazdach komunikacji miejskiej realizujących przewozy zlecane przez ZTM w Lublinie

§ 1

1. Niniejszy dokument określa zasady kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych albo bezpłatnych przejazdów w pojazdach komunikacji miejskiej realizujących przewozy zlecane przez ZTM w Lublinie.

§ 2

1. Użyte w niniejszym dokumencie wyrażenia mają następujące znaczenie:
 - 1) Zasady kontroli – niniejszy dokument pt. Zasady kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych albo bezpłatnych przejazdów w pojazdach komunikacji miejskiej realizujących przewozy zlecane przez ZTM w Lublinie;
 - 2) Dokument przewozu tj. bilet - potwierdzenie wniesienia opłaty za przewóz osób w środkach lokalnego transportu zbiorowego wykonujących przewozy na zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego w Lublinie, w formie papierowej lub elektronicznej;
 - 3) ZTM lub Zarząd – Zarząd Transportu Miejskiego w Lublinie;
 - 4) Przewoźnik - podmiot wykonujący przewozy w publicznym transporcie zbiorowym na zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego w Lublinie;
 - a) Kontroler – osoba upoważniona przez Dyrektora ZTM w Lublinie do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych albo bezpłatnych przejazdów w pojazdach komunikacji miejskiej realizujących przewozy zlecane przez ZTM w Lublinie oraz pobierania opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd albo wystawianie Wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd tym pasażerom, wobec których stwierdzono nieuiszczenie właściwej opłaty za przejazd lub brak dokumentu poświadczającego uprawnienia do przejazdu ulgowego albo bezpłatnego lub gdy pasażer spowodował zatrzymanie lub zmianę trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny;
 - 5) Prawo przewozowe – należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
 - 6) Uchwała w sprawie opłat za usługi przewozowe – należy przez to rozumieć Uchwałę nr 205/VIII/2015 Rady Miasta Lublin z dnia 25 czerwca 2015 r. w sprawie opłat za usługi przewozowe osób środkami lokalnego transportu zbiorowego zlecane przez Zarząd

Transportu Miejskiego w Lublinie, ewentualnie w przypadku jej zmiany kolejne uchwały dotyczące przedmiotowego zakresu;

- 7) Uchwała w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych oraz opłaty manipulacyjnej – należy przez to rozumieć uchwałę nr 721/XXVIII/2017 Rady Miasta Lublin z dnia 30 marca 2017 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych oraz opłaty manipulacyjnej w przewozach środkami lokalnego transportu zbiorowego zleczanych przez Zarząd Transportu Miejskiego w Lublinie, ewentualnie w przypadku jej zmiany kolejne uchwały dotyczące przedmiotowego zakresu;
- 8) Kontrola dokumentów przewozu – Przez kontrolę dokumentów przewozowych rozumie się wejście grupy kontrolerów do pojazdu i sprawdzenie czy pasażerowie w nim przebywający posiadają ważne dokumenty przewozowe oraz dokumenty uprawniające do ulgowych albo bezpłatnych przejazdów, a także pobranie opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd albo wystawienie Wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd tym pasażerom, wobec których stwierdzono nieuiszczenie właściwej opłaty za przejazd lub brak dokumentu poświadczającego uprawnienia do przejazdu ulgowego albo bezpłatnego lub gdy pasażer spowodował zatrzymanie lub zmianę trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny.
- 9) Druk opłaty dodatkowej – druk ścisłego zarachowania lub wydruk z drukarki, potwierdzający uiszczenie gotówką lub bezgotówkowo za pośrednictwem terminala płatniczego, opłaty dodatkowej u kontrolera w czasie kontroli dokumentów przewozu;
- 10) WDW - Wezwanie do zapłaty – druk ścisłego zarachowania, lub wydruk z drukarki wystawiany przez kontrolera pasażerowi, który odmówił uiszczenia opłaty dodatkowej w czasie kontroli dokumentów przewozu.

§ 3

1. Kontrola w pojazdach przewoźników wykonujących przewozy w publicznym transporcie zbiorowym na zlecenie ZTM odbywa się na podstawie art. 33a Prawa przewozowego.
2. Kontroler pobierając opłatę dodatkową i opłatę za przejazd lub wystawiając wezwanie do zapłaty, zobowiązany jest stosować stawki wynikające z uchwały w sprawie opłat za usługi przewozowe oraz uchwały w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych oraz opłaty manipulacyjnej.

§ 4

1. Kontrola prowadzona jest według następujących zasad:
 - 1) Podstawowym zadaniem kontroli jest sprawdzenie, czy wszyscy pasażerowie znajdujący się w pojeździe posiadają ważne dokumenty przewozu oraz dokumenty uprawniające do przejazdów ulgowych albo bezpłatnych;
 - 2) Kontrola prowadzona jest w zespołach przynajmniej 3 - osobowych, w godzinach funkcjonowania komunikacji miejskiej (w tym komunikacji nocnej) w rejonach ustalonych przez Zamawiającego, których wykaz znajduje się w Załączniku nr 3 do Umowy. Kontrole wykonywane są zgodnie z harmonogramem. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany harmonogramu kontroli wskazując przeprowadzenie kontroli w określonym terminie, we wskazanym rejonie i na określonej linii;

- 3) Kontrola prowadzona jest w pojeździe będącym w ruchu lub znajdującym się na przystanku;
- 4) Kontroler wykonuje czynności kontrolne w pojeździe, a dokończenie czynności kontrolnych poza pojazdem jest możliwe na wniosek lub za zgodą pasażera, po uprzednim ustaleniu tożsamości wewnątrz pojazdu;
- 5) Kontroler zobowiązany jest do wezwania Policji lub innych organów porządkowych w celu ustalenia danych personalnych pasażerów nie posiadających dokumentu tożsamości oraz ma prawo do ujęcia pasażera do czasu przybycia Policji lub innych organów porządkowych, zgodnie z art. 33a ust. 7 i 8 ustawy Prawo przewozowe;
- 6) Kontroler przystępując do kontroli oraz w trakcie jej przeprowadzania, bezwzględnie musi posiadać umieszczony w miejscu dobrze widocznym dla pasażera ważny identyfikator, zgodnie z art. 33a Prawa przewozowego. Wzór identyfikatora określony jest w Załączniku nr 4 do Umowy;
- 7) Kontroler zobowiązany jest do wykonywania czynności służbowych w zatwierdzonym przez Zamawiającego stroju służbowym;
- 8) Zabronione jest przystępowanie do pracy i wykonywanie czynności służbowych pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających. W przypadku postawienia zarzutu nietrzeźwości, kontroler zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie koordynatora kontroli Wykonawcy.
- 9) Rozpoczęcie kontroli Kontroler ogłasza w sposób stanowczy i dostatecznie głośny słowami: „Dzień Dobry/ Dobry Wieczór, kontrola, proszę przygotować bilety do kontroli”, po zakończeniu kontroli winien oznajmić jej zakończenie słowami: „Dziękuję Państwu, do widzenia”;
- 10) Kontroler dokonuje oględzin i weryfikacji przedstawionych przez pasażerów dokumentów przewozu tj. biletów bądź dokumentów potwierdzających uprawnienia do ulgowych albo bezpłatnych przejazdów.
- 11) W przypadku:
 - a) stwierdzenia u pasażera braku ważnego dokumentu przewozu tj. biletu,
 - b) stwierdzenia u pasażera braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego albo bezpłatnego przejazdu,
 - c) spowodowania przez pasażera zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny,

kontroler uprawniony jest do pobrania właściwej opłaty za przejazd oraz opłaty dodatkowej gotówką bądź bezgotówkowo za pośrednictwem terminala płatniczego, wystawiając bądź drukując jako pokwitowanie przyjęcia wpłaty Druk opłaty dodatkowej, którego wzór stanowi Załącznik nr 5 do Umowy albo wystawia Wezwanie do zapłaty opłaty za przejazd oraz opłaty dodatkowej, którego wzór stanowi Załącznik nr 6 do Umowy;

- 12) Wystawiony po uiszczeniu należnej wpłaty Druk opłaty dodatkowej oraz Wezwanie do zapłaty stanowią odpowiednik dokumentu przewozu i upoważniają pasażera do

kontynuowania przejazdu na zasadach odpowiadających zasadom korzystania z biletu, którego rodzaj został określony jako opłata za przejazd;

- 13) W każdym przypadku kontroler przed wystawieniem wezwania do zapłaty zobowiązany jest do poinformowania pasażera o możliwości wniesienia opłaty dodatkowej oraz opłaty za przejazd gotówką lub bezgotówkowo za pośrednictwem terminala płatniczego;
- 14) W sytuacji pozostawienia lub wręczenia kontrolerowi przez pasażera dowolnej kwoty pieniężnej, która nie odpowiada równowartości opłaty dodatkowej lub innych rzeczy, kontroler zobowiązany jest natychmiast po zakończeniu przedmiotowej kontroli powiadomić telefonicznie o tym fakcie koordynatora oraz niezwłocznie sporządzić raport z opisem zdarzenia. Raport wraz z pozostawioną gotówką lub innymi rzeczami kontroler zdaje koordynatorowi, który przekazuje wpłatę wyżej wymienionej gotówki na rzecz ZTM w Lublinie;
- 15) Wezwanie do zapłaty wystawione na podstawie dokumentu tożsamości lub tożsamości pasażera potwierdzonej przez Policję lub organy porządkowe będą wprowadzone do czytnika i drukowane za pomocą drukarki, a Wezwanie do zapłaty wystawione na podstawie protokołu ustalenia danych personalnych będą wystawione ręcznie na druku wg wzoru stanowiącego Załącznik nr 6 do Umowy;
- 16) Wystawiając Wezwanie do zapłaty kontroler jest zobowiązany do:
 - a) wypełniania czytelnie wszystkich rubryk tj. wysokości opłaty za przejazd, wysokości opłaty dodatkowej, daty, godziny, nr linii, nr ewidencyjnego pojazdu, nazwy przystanku na którym rozpoczęła się kontrola, wskazania podstawy wystawienia Wezwania do zapłaty oraz nr dokumentu przewozu tj. biletu jeśli pasażer go okazał oraz nr służbowy kontrolera wraz z podpisem;
 - b) w celu ustalenia tożsamości pasażera, Kontroler ma prawo żądać od pasażera okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość;
 - c) sporządzając Wezwanie do zapłaty na podstawie dokumentu tożsamości na Wezwaniu do zapłaty mogą zostać zamieszczone tylko takie dane osobowe, które znajdują się na dokumencie;
 - d) W celu ustalenia tożsamości podróżnego, kontroler ma prawo żądać od pasażera okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości pasażera, w szczególności zawierającego imię i nazwisko, zdjęcie, PESEL. W przypadku wystawienia Wezwania do zapłaty na podstawie legitymacji, na wezwaniu należy zapisać nr dokumentu i nazwę podmiotu, który ją wydał;
 - e) w przypadku pasażera odmawiającego okazania dokumentu tożsamości, Kontroler zobowiązany jest do wezwania patrolu Policji lub innych organów porządkowych. W wyjątkowych sytuacjach, gdy czas oczekiwania jest zbyt długi, Kontroler wręcza pasażerowi do wypełnienia Protokół ustalenia danych personalnych i na tej podstawie wystawia Wezwanie do zapłaty. Protokół ustalenia danych personalnych winien być wypełniony przez pasażera na tyle czytelnie, aby mogło być na jego podstawie wystawione Wezwanie do zapłaty. Kontroler ma obowiązek na odwrocie protokołu wpisać rysopis pasażera;

- f) na wezwaniu do zapłaty wystawionym na podstawie protokołu ustalenia danych personalnych mogą znaleźć się tylko te dane osobowe, które pasażer zapisał osobiście na protokole;
 - g) protokół ustalenia danych personalnych pasażer wypełnia również, gdy na dokumencie tożsamości brak jest adresu zameldowania. Pasażer wpisuje wtedy na nim adres zamieszkania bądź adres do korespondencji, co poświadcza własnoręcznym podpisem;
- 17) Kontroler uprawniony jest do zatrzymania za pokwitowaniem dokumentów przewozu oraz dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych albo bezpłatnych oraz innych dokumentów, co do których istnieje uzasadnione podejrzenie, że zostały podrobione lub przerobione, umieszczając stosowną adnotację na Wezwaniu do zapłaty. Zatrzymany przez kontrolera dokument przekazywany jest do Policji lub prokuratury, z powiadomieniem wystawcy dokumentu;
- 18) Wzór protokołu ustalenia danych personalnych pasażera określony jest w Załączniku nr 7 do Umowy;
- 19) W przypadku odmowy podpisu i/lub odmowy przyjęcia Wezwania do zapłaty, kontroler odnotowuje ten fakt na wezwaniu;
- 20) Kontroler jest zobowiązany zapoznać pasażera z podstawą nałożenia opłaty dodatkowej, podać do podpisu wystawione Wezwanie do zapłaty oraz wręczyć je pasażerowi;
- 21) Kontroler ma obowiązek informowania pasażera o przysługujących mu prawach i trybie złożenia odwołania lub reklamacji;
- 22) Kontroler zobowiązany jest do zachowania wszelkich procedur wynikających z obowiązku ochrony danych osobowych;
- 23) Kontakty kontrolera z pasażerami powinny odbywać się według następujących zasad:
- a) Niedozwolone jest zwracanie się przez kontrolera do pasażerów podniesionym tonem lub przyjmowanie lekceważącej postawy,
 - b) Zabrania się używania przez kontrolera słów uznawanych powszechnie za niecenzuralne i obelżywe podczas wykonywania obowiązków służbowych, zarówno w relacjach z pasażerami, jak również w relacjach z innymi kontrolerami,
 - c) Wszelkie czynności z pasażerami kontroler powinien załatwiać w sposób taktowny i grzeczny, a jednocześnie stanowczy,
 - d) Niedopuszczalne jest komentowanie braku u pasażerów dokumentów przewozowych lub dokumentów uprawniających do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, zachowań pasażerów, postępowania, wyglądu itp.,
 - e) Rozmowy z pasażerami kontroler powinien ograniczyć do przedmiotu kontroli, a informacje powinny być udzielane w sposób zwięzły, wyczerpujący i profesjonalny;
 - f) W przypadku czynności kontrolnych prowadzonych wobec pasażerów nieposiadających dokumentów potwierdzających uprawnienia do bezpłatnych przejazdów, w szczególności osób nieletnich, niepełnosprawnych oraz starszych, działanie kontrolerów powinno być nacechowane wyrozumiałością, nie powinno wywoływać negatywnych skutków w psychice kontrolowanych osób, a ponadto kontrolerzy powinni wykonywać

czynności wobec takich osób ze szczególnym uwzględnieniem ich praw i dobra. Osoby takie powinny być ze szczególną wnikliwością informowane o przysługujących im prawach, w szczególności osobom takim bezwzględnie należy umożliwić kontakt telefoniczny z rodzicami lub opiekunami prawnymi (także z wykorzystaniem telefonów służbowych kontrolerów).

- 24) W przypadku stwierdzenia przez kontrolerów podczas wykonywania czynności służbowych rażących nieprawidłowości mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo przewozu lub uniemożliwiających prawidłowe wykonywanie kontroli (np. niesprawne kasowniki, brak współpracy kierowcy z kontrolerami), kontrolerzy zobowiązani są do informowania o takich zdarzeniach koordynatora kontroli Wykonawcy, a ten niezwłocznie przekazuje te informacje do Zamawiającego za pośrednictwem ustalonych sposobów komunikacji
- 25) Kontrolerzy Wykonawcy nie mają prawa wydawania jakichkolwiek poleceń prowadzącemu pojazd, za wyjątkiem polecenia wydawanego kierującemu w zakresie blokady kasowników na czas przeprowadzania kontroli. Kontrolerzy mają natomiast obowiązek informowania prowadzącego pojazd o zdarzeniach mających wpływ na bezpieczeństwo jazdy, jak: przewóz materiałów niebezpiecznych, uszkodzenie kasowników i automatów biletowych, uszkodzenie pojazdu mogące spowodować zniszczenie odzieży pasażera lub uszkodzenie ciała itp. W przypadku odmowy współpracy ze strony kierowcy, kontroler sporządza pisemną informację ze zdarzenia i przekazuje za pośrednictwem koordynatora kontroli do Zamawiającego. Zabrania się kontrolerom przekazywania raportów z uwagami do innych instytucji.
- 26) Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody poniesione przez pasażera i kontrolera, tak na osobie jak i na mieniu, które mogą powstać przy wykonywaniu usług będących przedmiotem umowy. Wszelkie ryzyka związane z wystąpieniem takich szkód ponosi Wykonawca.
- 27) Kontrolerzy w trakcie wykonywania czynności kontrolnych zobowiązani są do używania czytników oraz innych urządzeń przekazanych przez Zamawiającego. Regulamin użytkowania urządzeń elektronicznych określa Załącznik nr 8 do Umowy, zaś regulamin przeprowadzania transakcji bezgotówkowych za pośrednictwem terminala płatniczego, określa Załącznik nr 9 do Umowy.

§ 5

1. Wystawione przez kontrolerów (druki) Wezwania do zapłaty oraz Druki opłaty dodatkowej rozliczane są na bieżąco u koordynatora kontroli i nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od dnia ich wystawienia przekazywane do Zamawiającego wraz ze stosownym wykazem uwzględniającym zniszczone oraz błędnie wystawione druki.
2. Wpłaty uzyskane przez Kontrolerów z tytułu opłat dodatkowych uiszczonych w momencie kontroli Wykonawca przekazuje jeden raz w tygodniu na konto Zamawiającego: BANK PEKAO S.A. V Oddz. Lublin 69 1240 1503 1111 0010 2424 1273 lub na inne wskazane przez Zamawiającego konto.

§ 6

W przypadku zmiany układu sieci komunikacyjnej Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany rejonów pracy kontrolerów wymienionych w Załączniku Nr 3 do Umowy.

