



Urząd Miasta Stołecznego Warszawy
Biuro Drogownictwa i Komunikacji

ul. Solec 48, 00-382 Warszawa, tel. (022) 44 30 655, 44 30 654, faks (022) 44 30 641
www.um.warszawa.pl

Warszawa, dnia 08.05.2013 r.

BD-KP-KR.7243.82.2013.AKA

Pan
Piotr Strzembosz
Wiceprezes Zarządu Mazowieckiego
Prawicy Rzeczypospolitej
ul. Wspólna 61/105
00-687 Warszawa

Szanowny Panie Prezisie

W odpowiedzi na Pana wystąpienie dotyczące biletów komunikacji miejskiej kupowanych przez telefon komórkowy uprzejmie informuję:

1. Zasady i tryb kontroli ważności biletów kupowanych za pomocą telefonu komórkowego są przystosowane do systemu operatora, za pośrednictwem którego pasażer kupuje bilet. Kontrola biletów odbywa się w następujący sposób:
 - system mPay – podczas kontroli pasażer zobowiązany jest zadzwonić pod bezpłatny numer widoczny na identyfikatorze kontrolera,
 - system SkyCash – kontrola odbywa się poprzez wybranie z menu aplikacji zakładki „kontrola biletów”. Wyświetlenie biletu do kontroli wymaga dostępu do internetu.
 - system moBILET – podczas kontroli należy okazać trzy ekrany ważnego biletu. Bilet jest zapisany w pamięci telefonu więc aplikacja nie musi ponownie łączyć się z siecią.
2. Podczas przejazdu pasażer jest zobowiązany posiadać ważny bilet. Bilet, który wymaga skasowania powinien być skasowany w pierwszej kolejności po wejściu do wnętrza pojazdu lub w trakcie przekraczania strefy biletowej metra. Zasady te dotyczą również biletu kupowanego przez telefon komórkowy. W praktyce oznacza to, że zakup biletu za pomocą telefonu komórkowego należy rozpocząć na tyle wcześniej, aby pasażer był w pełni uprawniony do korzystania ze środków komunikacji miejskiej. Znaczenie wiążące ma tu nie tyle moment rozpoczęcia zakupu, co zakończenia gwarantującego pozyskanie niezbędnego poświadczenia. Bez względu na sposób i miejsce wnoszenia opłaty za przejazd oraz formy biletów, przejazd powinien odbywać się na podstawie biletu udokumentowanego w sposób nie budzący wątpliwości pracowników kontroli biletowej.

3. Każdy pasażer, który nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że w trakcie kontroli posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych ma prawo złożyć reklamację. Reklamacja powinna być składana w formie pisemnej nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.

Reklamacje są rozpatrywane na podstawie rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z dnia 24 lutego 2006 r. (Dz.U. Nr 38, poz. 266). Zarząd Transportu Miejskiego rozpatruje prawidłowo złożoną reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej wpłynięcia.

Jednocześnie pragnę Pana poinformować, że wpisanie przez kontrolera biletów niewłaściwej godziny kontroli byłoby traktowane, jak poświadczenie nieprawdy i nosiło znamiona przestępstwa, za co kontroler mógłby ponieść odpowiedzialność jako osoba pełniąca funkcję publiczną.

4. Dane systemowe dotyczące sprzedaży i kasowania biletów oraz przeprowadzania kontroli biletów zapisywane są w Systemie Pobierania Opłat za Przejazdy. Dane te zawierają szczegółowe informacje, które są w posiadaniu Zarządu Transportu Miejskiego, a do których pasażer posiada dostęp po wystąpieniu z wnioskiem.

5. Kontrola biletów zasadniczo rozpoczyna się po odjeździe pojazdu z przystanku (nie dotyczy to pociągów Metra Warszawskiego) po upływie czasu, w którym wsiadający pasażerowie mieli możliwość skasowania biletów. Kontroler widząc, że żaden z pasażerów nie wykazuje chęci skasowania biletu podejmuje czynności zalogowania się i tym samym blokuje kasowniki w pojeździe. Skasowanie biletów papierowych i na elektronicznej karcie zbliżeniowej nie jest możliwe po zablokowaniu kasowników. Blokada kasowników nie jest wymagana w przypadku kontroli biletów zakupionych przez telefon komórkowy.

6. Od momentu uruchomienia usługi zakupu biletu przez telefon komórkowy tj. od dnia 1 grudnia 2008 r. do ZTM wpłynęło łącznie 188 skarg i wniosków od wystawionych wezwań do zapłaty, z czego 43 zostały rozpatrzone pozytywnie, natomiast 145 negatywnie. Przedstawiona ilość złożonych skarg i wniosków stanowi jedynie 0,01% ilości wszystkich biletów sprzedanych za pomocą telefonów komórkowych w okresie od 1 grudnia 2008 r. do 31 marca 2013 r.

Z powaniem
ZASTĘPCA DYREKTORA
BIURA DROGOWNICTWA I KOMUNIKACJI

Stanisław Szweycer