

Załącznik do Zarządzenia Nr 27/2018

Dyrektora ZTM
z dnia 21 grudnia 2018 r.

REGULAMIN KONTROLI BILETOWEJ ZARZĄDU TRANSPORTU METROPOLITALNEGO

Przeznaczony do użytku wewnętrznego dla kontrolerów Zarządu Transportu Metropolitalnego

I Przedmiot i przeznaczenie Regulaminu

Regulamin określa zasady przeprowadzania czynności kontrolnych w pojazdach komunikacji miejskiej, używanych przez Operatorów świadczących usługi przewozowe na zlecenie Zarządu Transportu Metropolitalnego (zwanego dalej ZTM) przez wszystkich kontrolerów, niezależnie od rodzaju umowy z kontrolerem na podstawie której czynności kontrolne są wykonywane.

II Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t. j. Dz. U. 2017 r., poz. 1983 z późn. zm.),

III Terminologia użytych w Regulaminie określeń:

1. **Pasażer** – osoba fizyczna korzystająca z usług komunikacji miejskiej,
2. **Kontroler** – osoba przeprowadzająca kontrole biletów na podstawie zawartej umowy z ZTM, w tym osoba będąca etatowym pracownikiem ZTM pracującym w terenie (kontroler zawodowy) uprawniona do kontroli dokumentów przewozu oraz nakładania i pobierania opłat zgodnie z uprawnieniami nadanymi przez ZTM,
3. **Pracownik biurowy** – etatowy pracownik ZTM wyznaczony do obsługi biurowej kontrolerów pracujących w terenie,
4. **Dokumenty przewozu** – bilety (papierowe, elektroniczne) i inne dokumenty, które zgodnie z aktualnie obowiązującą Taryfą przewozu ZTM uprawniają do korzystania z usług przewozowych w środkach komunikacji miejskiej obsługujących linie ZTM,
5. **Kontrola** – wejście co najmniej dwuosobowej grupy Kontrolerów do pojazdu komunikacji miejskiej, wykonanie kontrolnego wydruku kodu kasownika i pobranie do urządzenia „kontrolerki” danych inspekcyjnych kontrolowanego pojazdu za pomocą karty kontrolera z kasownika – UKAS (w przypadku braku urządzeń SKUP w pojeździe kontroler ręcznie wprowadza dane inspekcyjne do kontrolerki), wylegitymowanie się prowadzącemu pojazd (okazując legitymację kontrolera), informując go jednocześnie o zamiarze przeprowadzenia kontroli oraz sprawdzenie, czy wszyscy pasażerowie znajdujący się w pojeździe posiadają ważne bilety lub dokumenty stwierdzające prawo do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.
6. **UKAS** – elektroniczny czytnik (kasownik) kart SKUP umieszczony w pojazdach komunikacji miejskiej, z którego Kontroler pobiera dane inspekcyjne pojazdu do urządzenia „kontrolerki”,
7. **UKP** – uniwersalny komputer pokładowy systemu SKUP służący między innymi do sprzedaży biletów przez kierującego pojazdem w formie wydruków nie wymagających skasowania potwierdzających wniesienie opłaty za przejazd.
8. **Kontrolerka** – zestaw urządzeń przekazany Kontrolerowi przez ZTM (wraz z instrukcją obsługi), służący do weryfikacji (kontroli) ulg i uprawnień lub opłat wniesionych za przejazd

zapisanych na elektronicznych nośnikach systemu Śląskiej Karty Usług Publicznych – kartach ŚKUP lub innych dopuszczonych przez ZTM,

9. **Karta kontrolera** – niespersonalizowana karta ŚKUP wydana Kontrolerowi, służąca do pobierania danych inspekcyjnych pojazdu z UKAS i przekazywania ich do urządzenia „kontrolerki” oraz umożliwiająca blokowanie i odblokowywanie UKAS,
10. **Dane inspekcyjne** – dane pozyskane z UKAS kontrolowanego pojazdu (lub wprowadzone ręcznie dane dotyczące pojazdu), niezbędne do weryfikacji dokumentów przewozu i opłat wniesionych za przejazd, zapisanych na elektronicznych nośnikach systemu Śląskiej Karty Usług Publicznych – kartach ŚKUP,
11. **Zalogowanie** – zarejestrowanie się przez Kontrolera w urządzeniu kontrolerki zgodnie z „Instrukcją obsługi kontrolerki”,
12. **Instrukcja obsługi kontrolerki** – instrukcja obsługi elektronicznych urządzeń do kontroli przejazdów zapisanych na kartach ŚKUP lub innych dopuszczonych przez ZTM,
13. **Czynności pokontrolne** – czynności związane z nałożeniem opłaty dodatkowej,
14. **Druk opłaty dodatkowej gotówkowej** – druk ścisłego zarachowania – „Opłata dodatkowa”, którą Kontroler wystawia pasażerowi za naruszenie Taryfy przewozu ZTM, po uiszczeniu w miejscu kontroli opłaty gotówką, zgodnie z Cennikiem ZTM,
15. **Druk opłaty dodatkowej kredytowej** – druk ścisłego zarachowania „Protokół - Wezwanie do uiszczenia opłaty dodatkowej”, który Kontroler wystawia pasażerowi za naruszenie Taryfy przewozu ZTM w przypadku, gdy pasażer odmawia uiszczenia „Opłaty dodatkowej” gotówką w miejscu kontroli,
16. **Komplet druku opłaty dodatkowej kredytowej** - „Protokół – Wezwanie do uiszczenia opłaty dodatkowej” składający się z trzech odcinków o tej samej serii i numerze tj.: z oryginału (odcinek „A”), kopii (odcinek „B”) oraz odcinka do wpłaty tzw. przekazu pocztowego,
17. **Nadpłata** – kwota uiszczona za opłatę dodatkową gotówkową w wysokości większej od należnej,
18. **Reszta** – kwota, którą pasażer nadpłacił i którą Kontroler powinien mu zwrócić,
19. **Kontrolka** – papierowy załącznik o formacie krótkookresowego biletu papierowego, służący do kontrolnych odbić (wydruków) kodów kasowników, dołączany obligatoryjnie do „Raportu z kontroli”,
20. **Raport z kontroli** – wypełniony przez Kontrolera raport (zgodnie z aktualnie obowiązującym wzorem dla poszczególnych grup kontrolerów), w którym Kontroler wykazuje przeprowadzone w danym dniu kontrole (Kontrolerzy nie będący etatowymi pracownikami ZTM indywidualnie sporządzają raport, natomiast Kontrolerzy zawodowi sporządzają raport dla całej grupy uczestniczącej w danym czasie w kontroli lub zgodnie z wytycznymi przełożonych),
21. **Przepisy porządkowe** – powszechnie obowiązujące przepisy oraz Taryfa przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Transportu Metropolitalnego (Taryfa przewozu ZTM) zawierająca Cennik opłat ZTM, Regulamin kontroli biletowej ZTM, Regulamin przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Transportu Metropolitalnego (Regulamin przewozu ZTM), Zasady porządkowe obowiązujące w komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Transportu Metropolitalnego (Zasady porządkowe ZTM).

IV Wymagania i wytyczne do przeprowadzania kontroli biletów

1. Kontroler zobowiązany jest do wykazania się znajomością:
 - a) przepisów porządkowych,
 - b) przebiegu linii komunikacyjnych ZTM z uwzględnieniem przystanków strefowych i występujących wyjątków,

W

- c) wzorów obowiązujących biletów oraz innych dokumentów przewozowych uprawniających do bezpłatnych bądź ulgowych przejazdów,
 - d) Instrukcji obsługi kontrolerki,
 - e) ogólnych zasad wynikających z Prawa przewozowego, ustawy o ochronie danych osobowych i innych przepisów niezbędnych do świadczenia usług kontroli.
2. Znajomość wymagań określonych w pkt. 1 jest warunkiem wydania Kontrolerowi uprawnień do prowadzenia kontroli i czynności pokontrolnych.
 3. Miejscem prowadzenia kontroli jest cała sieć komunikacyjna ZTM z zastrzeżeniem, że poszczególne grupy kontrolerów ZTM (etatowi lub nie będący etatowymi pracownikami), przeprowadzają kontrole tylko na liniach komunikacyjnych wyznaczonych dla danej grupy do kontroli przez ZTM.
 4. Kontroler przystępujący do kontroli i czynności pokontrolnych zobowiązany jest do posiadania:
 - a) ważnej legitymacji kontrolera wydanej przez ZTM,
 - b) sprawnej kontrolerki,
 - c) aktywnej karty kontrolera,
 - d) wszystkich rodzajów druków opłat dodatkowych zgodnych z aktualnie obowiązującą Taryfą przewozu ZTM,
 - e) gotówki umożliwiającej wydanie reszty dla co najmniej dwóch opłat gotówkowych, opłaconych przez pasażera w miejscu kontroli,
 - f) co najmniej dwóch długopisów lub wkładów wymiennych z niebieskim lub czarnym tuszem,
 - g) telefonu komórkowego umożliwiającego wykonanie połączeń do biura ZTM oraz z numerem alarmowym 112 (Kontrolerzy zawodowi mogą posiadać jeden telefon dla całej grupy przeprowadzającej kontrole w danym czasie)
 - h) kontrolerek w ilości nie mniejszej od planowanych ilości kontroli,
 5. Kontroler przystępujący do kontroli biletowej i w trakcie jej prowadzenia zobowiązany jest okazywać swoją legitymację w sposób widoczny dla pasażerów oraz przedstawiać ją do wglądu na każde żądanie pasażera.
 6. Kontrolerzy mają obowiązek prowadzić kontrolę w przynajmniej 2 osobowych zespołach. Wyjątkowo w uzasadnionych sytuacjach (takich jak np.: rozdzielanie się zespołu kontrolerskiego wynikające z zaistniałej sytuacji podczas kontroli lub podjęcie uzasadnionej interwencji wobec pasażerów podczas przejazdu) w porozumieniu z kierującym pojazdem dopuszcza się przeprowadzanie kontroli pojedynczo.
 7. W czasie prowadzenia kontroli, kontroler nie może wyróżniać się swoim wyglądem poza przyjęte standardy społeczne, a także powinien wyglądać schludnie i estetycznie, tj. powinien zadbać o czystość i świeżość swego wyglądu oraz ubioru. W szczególności zabrania się przeprowadzania kontroli w krótkich spodniach, dresach i bluzach sportowych, koszulkach z emblematami klubów sportowych, strojach militarnych typu moro, rozpiętej koszuli, a także odkrytym obuwiu typu klapki.
 8. Kontroler powinien być ubrany w czasie kontroli według następujących zasad:
 - a) mężczyźni – długie spodnie, koszula, odpowiednie obuwie, marynarka lub sweter lub kurtka;
 - b) kobiety – spódnica lub długie spodnie, bluzka lub koszula odpowiednie obuwie, żakiet lub sweter lub kurtka.
 9. Wszystkie elementy stroju kontrolera muszą być w stonowanych kolorach bez jaskrawych wzorów i emblematów. W okresie wiosenno-letnim dopuszcza się używania stroju w kolorze jasnym.
 10. Kontroler zawodowy, który otrzymał strój służbowy jest zobowiązany do jego używania w godzinach pracy zgodnie z regulaminami obowiązującymi w ZTM.

69

11. W przypadku niespełnienia przez Kontrolera wymagań określonych w ust. 7 do 10 może on zostać niedopuszczony do wykonywania kontroli biletowych lub zobowiązany do natychmiastowego ich zakończenia. Odpowiedzialność Kontrolerów zawodowych za naruszenie regulaminów ZTM regulują właściwe przepisy prawa pracy.
12. ZTM zastrzega, że kontroli wymagań wskazanych w ust. 7 do 10 względem Kontrolerów mogą dokonywać uprawnieni pracownicy ZTM.
13. Podczas prowadzenia kontroli i czynności pokontrolnych niezależnie od sposobu zachowania się pasażera, Kontroler jest zobowiązany do:
 - a) przestrzegania zasad współżycia społecznego,
 - b) udzielania pasażerom zwięzłych i wyczerpujących informacji, ograniczających się do zadań służbowych Kontrolera,
 - c) powstrzymywania się od komentarzy w szczególności dotyczących braku biletu, zachowania pasażera, jego wyglądu itp.,
14. Kontroler zobowiązany jest ponadto do:
 - a) informowania prowadzącego pojazd o zdarzeniach mających wpływ na bezpieczeństwo jazdy,
 - b) pouczenia pasażerów w przypadku naruszania przez nich przepisów porządkowych z zachowaniem postanowień pkt. 13,
 - c) odpowiedniego reagowania w przypadkach zagrożenia bezpieczeństwa pasażerów i prowadzących pojazdy transportu zbiorowego,
 - d) okazywania legitymacji kontrolera na każde żądanie wszystkich wnioskujących o to osób.
15. Kontrolerowi zabrania się :
 - a) zwracania się do pasażerów per „Ty”,
 - b) przeszukiwania rzeczy pasażera bez względu na cel i okoliczności zdarzenia,
 - c) przyjmowania jakichkolwiek przedmiotów w zastaw,
 - d) odwiedzania prywatnych mieszkań, biur, szkół itp. celem ustalenia danych pasażera, czy pobrania opłaty dodatkowej w gotówce,
 - e) czytania na głos danych osobowych pasażera w sposób umożliwiający usłyszenie ich przez osoby postronne,
 - f) wykorzystywania danych personalnych pasażerów do celów innych niż służbowe,
 - g) pobierania od pasażera opłaty dodatkowej gotówkowej w wysokości i rodzaju innym niż za dane wykroczenie przewiduje Taryfa przewozu ZTM,
 - h) komentowania na głos przebiegu kontroli z innym kontrolerem w taki sposób, aby słyszeli to postronni pasażerowie,
 - i) rozpoczynania i prowadzenia kontroli w pojeździe niezgodnie z „Instrukcją obsługi kontrolerki”,
 - j) jednoczesnej kontroli więcej niż jednego dokumentu przewozu,
 - k) przekazywania innemu Kontrolerowi przydzielonych indywidualnie druków opłat dodatkowych,
 - l) udostępniania osobom trzecim: legitymacji kontrolera, karty kontrolera, urządzeń kontrolerki, umów oraz druków opłat dodatkowych,
 - m) eksponowania znaków logo lub innych elementów graficznych świadczących o przynależności do partii politycznych, subkultur, grup społecznych, itp.
16. Kontrola powinna być przeprowadzona w sposób kulturalny. Bez względu na zaistniałe okoliczności zabrania się zwracać do pasażerów podniesionym głosem lub przybierać postawę lekceważącą. Należy unikać sporów i zachować spokój, a czynności pokontrolne załatwiać taktownie, bez jakichkolwiek komentarzy.

V Kontrola biletowa pasażerów.

1. Każdy Kontroler musi być zalogowany do urządzenia „Kontrolerki” swoim indywidualnym loginem przed przystąpieniem do kontroli biletowej w pojeździe.
2. Przed przystąpieniem do kontroli biletowej w pojeździe należy okazać prowadzącemu pojazd legitymację kontrolera i zgłosić zamiar przeprowadzenia kontroli. Następnie każdy Kontroler powinien dokonać kontrolnego wydruku kasownika w kontrolowanym pojeździe, a potem w urządzeniu „Kontrolerki”, kontroler powinien wykonać aktualizację danych inspekcyjnych pobranych z UKAS pojazdu za pomocą karty kontrolera lub ręcznie w przypadku braku urządzeń ŚKUP w pojeździe.
3. Każda kontrola powinna być potwierdzona czytelnym wpisem w karcie drogowej, zawierającym godzinę i miejsce kontroli (nazwę przystanku, na którym rozpoczęto kontrolę) oraz numery kontrolerów prowadzących kontrolę.
4. Kontrolerzy mogą rozpocząć kontrolę, gdy pasażerowie którzy weszli do pojazdu na ostatnim przystanku skończyli kupować i kasować bilety lub wносить opłaty za przejazd z użyciem elektronicznych nośników (karta ŚKUP, karta płatnicza telefon lub inne urządzenie dopuszczone przez ZTM) oraz gdy żaden z pasażerów nie wykazuje już takiego zamiaru. W przypadku, kiedy pojazd rozpoczyna kurs i znajduje się na przystanku początkowym, kontrolerzy mogą rozpocząć kontrolę, gdy pojazd jest w ruchu, a pasażerowie którzy weszli do pojazdu skończyli kupować i kasować bilety lub wносить opłaty za przejazd z użyciem elektronicznych nośników (karta ŚKUP, karta płatnicza telefon lub inne dopuszczone przez ZTM) oraz gdy żaden z pasażerów nie wykazuje już takiego zamiaru.
5. Pasażer, który wsiadł do pojazdu i wykonuje czynności przygotowawcze do skasowania biletu lub wnieśienia opłaty za przejazd (szuka biletu, nośnika elektronicznego w kieszeniach lub torbie, zmierza do kierującego pojazdem w celu zakupu biletu, stoi w kolejce do prowadzącego pojazd po bilet lub kończy wnoszenie opłaty z użyciem elektronicznego nośnika lub poprzez aplikację w telefonie komórkowym) nie może być kontrolowany, aż do zakończenia tych czynności, jednak nie dłużej, niż do dojazdu pojazdu do następnego przystanku.
6. Prowadzący pojazd, który na żądanie kontrolera zablokuje kasowniki nie stanowiące części systemu ŚKUP. Kontroler może za pomocą karty kontrolera samodzielnie zablokować wszystkie UKAS w pojeździe na czas przeprowadzania kontroli i ma obowiązek odblokować je przed zatrzymaniem się pojazdu na następnym przystanku, tak aby pasażerowie opuszczający pojazd, korzystający z kart ŚKUP mogli swobodnie wykonać check-out (rejestracja wyjścia z pojazdu) w UKAS. W związku z powyższym nie zaleca się blokowania UKAS jeżeli czas przejazdu pomiędzy przystankami jest krótki, aczkolwiek nie jest to zabronione.
7. W przypadku, gdyby kontrola biletów nie zakończyła się przed dojazdem do kolejnego przystanku, kontroler ma obowiązek uprzedzić wsiadających pasażerów, że kasowniki są chwilowo wyłączone i nie może kontrolować wsiadających pasażerów, którzy nie mieli możliwości skasowania biletu..
8. Kontroler ogłasza początek kontroli używając następujących zwrotów do pasażerów: „dzień dobry/dobry wieczór, proszę przygotować bilety do kontroli”. Po zakończeniu kontroli: „dziękuję”.
9. Kontrola biletów pasażerów przebywających w danym pojeździe nie może być prowadzona wybiórczo.
10. W uzasadnionych przypadkach dopuszczalne jest uzgodnienie z kierującym pojazdem, że na przystanku będzie otwierał tylko pierwsze drzwi. Wówczas, kontrolę należy przeprowadzić sprawnie i szybko tak, aby wszyscy pasażerowie, którzy dopełnili obowiązku zapłaty za przejazd mogli opuścić pojazd bez zbędnej straty czasu.
11. Kontrola ważności biletów jednorazowych papierowych polega na porównaniu wydruku kasownika na bilecie z wydrukiem na kontrolce, a w przypadku biletów z przesiadki (skasowanych w innym

pojeździe lub wydrukowanych z UKP) na sprawdzeniu aktualnej daty oraz zweryfikowaniu czy nie został przekroczony (rozkładowy) czas ważności biletu.

12. W przypadku biletów papierowych okresowych kontroli podlega okres ważności, zgodność uprawnień wynikających z posiadania biletu z odbywanym przejazdem, prawidłowość wypełnienia biletu oraz czy biletem posługuje się jego właściciel, za wyjątkiem biletu na okaziciela.
13. W przypadku uprawnień na przejazd (biletów) zapisanych na karcie ŚKUP pasażera lub innym nośniku dopuszczonym przez ZTM, kontrola odbywa się za pomocą urządzeń "Kontrolerki" zgodnie z „Instrukcją obsługi Kontrolerki”, z którą każdy kontroler został zapoznany podczas szkolenia.
14. W odniesieniu do biletów papierowych jednorazowych i okresowych kontroler jest zobowiązany do sprawdzenia autentyczności okazywanych przez pasażera biletów, tj. zweryfikowania, czy bilet nie jest przerobiony lub sfalszowany, a w przypadku uprawnień na przejazd zapisanych na spersonalizowanych kartach ŚKUP czy kartą posługuje się osoba uprawniona (widniejąca na zdjęciu). Kontroler ma obowiązek dokładnego sprawdzenia także okazanych dokumentów uprawniających do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów poprzez ustalenie:
 - a) czy jest to oryginalny dokument z aktualnymi cechami ważności, wydany przez uprawnioną instytucję,
 - b) czy okazany dokumentem posługuje się osoba uprawniona.
15. Jeśli podczas kontroli pasażer okazując bilet papierowy przeznaczony do kasowania informuje, że kasownik źle odczytał datę lub godzinę, kontroler jest zobowiązany do:
 - a) sprawdzenia sprawności działania wskazanego kasownika poprzez dokonanie kontrolnego odbicia i sprawdzenia odczytu na kontrolce,
 - b) zgłoszenia usterki kasownika kierującemu pojazdem,
 - c) wpisania do karty drogowej adnotacji o stwierdzonej awarii kasownika,
 - d) sporządzenia raportu wpisując stosowne dane ze zdarzenia takie jak: nr linii i boczny pojazd, miejsce, datę i godzinę zdarzenia,
16. Jeżeli sytuacja opisana w ust. 15 dotyczy posiadaczy biletów 24 -godzinnych (dobowych) kontroler bezzwłocznie informuje o tym zdarzeniu przełożonego lub wyznaczonego pracownika biurowego. Prosi również pasażera, aby niezwłocznie udał się do siedziby ZTM celem wyjaśnienia zdarzenia i dokonania ewentualnej korekty na błędnie skasowanym bilecie. Natomiast w przypadku biletu jednorazowego kontroler na odwrocie biletu wpisuje adnotację o treści: „bilet ważny od (należy wpisać prawidłową datę i godzinę skasowania i swój nr służbowy), a następnie uwiarygodnić zapis parafą.
17. W przypadku stwierdzenia, iż reklamacja kasownika, o której mowa w ust. 15, zgłaszana przez pasażera jest bezpodstawna, kontroler wypisuje pasażerowi druk opłaty dodatkowej zgodnie z Taryfą przewozu ZTM.
18. Kontrola biletów elektronicznych zakupionych przez telefon lub Internet w zależności od systemu użytego do zakupu biletu obejmuje:
 - a) kontrolę merytoryczną, tj.: sprawdzenie rodzaju biletu, zgodności z Taryfą przewozu ZTM oraz weryfikację uprawnień do ulg,
 - b) kontrolę elementów zabezpieczających: unikalny numeru i serię biletu, kod zabezpieczający, element graficzny ruchomy i nieruchomy, element dynamiczny, tajny kod.
19. Kontroler sprawdzając bilety z Taryfy Pomarańczowej zwraca uwagę czy pasażer posiada bilet zgodny z uprawnieniami do przejazdów bezpłatnych i ulgowych obowiązującymi w przepisach taryfy kolejowej.
20. W przypadku stwierdzenia, iż pasażer posługuje się biletem z Taryfy Pomarańczowej niezgodnie z przepisami (brak ulgi, bilet użyty poza obszarem ważności, w dłuższym czasie itd.) kontroler nakłada na niego opłatę dodatkową w wysokości zgodnej z Taryfą przewozu ZTM.

W

21. Kontroler jest zobowiązany sprawdzać ze szczególną starannością karty ŚKUP lub inne dopuszczone przez ZTM nośniki, za pomocą kontrolerki, w którą jest wyposażony. Wszelkie zauważone usterki w działaniu urządzenia „Kontrolerki” należy niezwłocznie zgłaszać do wyznaczonych pracowników biurowych.
22. Kontroler zwraca szczególną uwagę na daty ważności biletów średnio- i długookresowych zakodowanych na kartach ŚKUP oraz na wymiar zakodowanej ulgi.
23. Jeżeli urządzenie „Kontrolerka” nie wykaże, że na karcie ŚKUP znajduje się zapisany bilet średnio- lub długookresowy, kontroler ma obowiązek zapytania pasażera, czy taki bilet zakupił. W przypadku odpowiedzi twierdzącej, kontroler wykonuje następujące czynności:
 - a) sprawdza czy bilet może zostać zapisany na karcie poprzez zbliżenie do UKAS (lub aplikację „Spo Ko” - dotyczy pojazdów nie wyposażonych w urządzenia ŚKUP, w których kontrole przeprowadzają zespoły kontrolerskie wyposażone w kontrolerki z ww. aplikacją), a jeśli tak, to koduje bilet na karcie, lub
 - b) prosi pasażera o okazanie potwierdzenia zakupu biletu, lub
 - c) sprawdza kartę ŚKUP okazaną przez pasażera w urządzeniu „Kontrolerki” znajdującej się w posiadaniu drugiego kontrolera, wraz z którym jest w pojeździe, lub
 - d) prosi pasażera, aby ten zalogował się przez swój telefon na Portal Klienta ŚKUP, celem udowodnienia, że bilet jest zakupiony z nadaną datą ważności.
24. Jeżeli którakolwiek z czynności, o której mowa w pkt 23, potwierdzi że pasażer dokonał zakupu biletu i bilet ten jest oznaczony datą obowiązywania obejmującą dzień kontroli (bilet jest ważny w dniu kontroli tylko nie był zapisany na karcie), kontroler odstępuje od nałożenia opłaty dodatkowej.
25. W przypadku stwierdzenia, że pasażer posługuje się spersonalizowaną kartą ŚKUP osoby trzeciej, kontroler zatrzymuje kartę za pokwitowaniem i wystawia opłatę dodatkową. Zatrzymaną kartę ŚKUP należy przekazać do wyznaczonego pracownika biurowego ZTM wraz z pisemnym opisem zaistniałej sytuacji.
26. Wszelkie inne postanowienia dotyczące postępowania w trakcie kontroli, zwłaszcza kontroli kart ŚKUP, mogą być przekazywane przez przełożonych lub uprawnionych pracowników biurowych w formie polecenia służbowego.
27. W przypadku stwierdzenia naruszenia Taryfy przewozu ZTM, kontroler powinien poinformować pasażera o możliwości uiszczenia opłaty dodatkowej na miejscu, za pokwitowaniem albo możliwości wystawienia druku opłaty dodatkowej kredytowej, płatnej do 7 dni lub po 7 dniach jednak nie później niż do 14 dni, zgodnej z aktualnie obowiązującym Cennikiem ZTM. Zgodnie z decyzją pasażera, kontroler powinien pobrać opłatę dodatkową, wydać pokwitowanie lub wypisać druku opłaty dodatkowej kredytowej. Zabrania się w czasie kontroli zbierania dokumentów tożsamości od kilku pasażerów jednocześnie w celu wystawienia druku opłaty dodatkowej kredytowej.
28. Jeżeli pasażer nie jest w stanie uregulować opłaty dodatkowej gotówkowej lub odmawia jej uregulowania, należy wystawić druku opłaty dodatkowej kredytowej.
29. Każdy druku opłaty dodatkowej (gotówkowej lub kredytowej) powinien być wypisany prawidłowo, kompletnie i czytelnie oraz zgodnie ze stanem faktycznym.
30. Na druku opłaty dodatkowej kredytowej należy bardzo dokładnie i wyraźnie wpisać dane osobowe pasażera, dane dotyczące zdarzenia (miejsce – poprzez wskazanie nazwy przystanku, na którym rozpoczęto kontrolę w danym pojeździe, w wyniku której ujawniono naruszenie, rodzaj naruszenia Taryfy przewozu ZTM przez pasażera, któremu wystawiana jest dana opłata) czas, numer linii i numer inwentarzowy pojazdu, oraz ewentualne dane dotyczące zakwestionowanego dokumentu przejazdowego (w przypadku zakwestionowanej karty ŚKUP lub innego dopuszczonego przez ZTM elektronicznego nośnika jego numer i powód zakwestionowania, a w przypadku zakwestionowanego biletu papierowego rodzaj, seria, numer, nominał i dlaczego został zakwestionowany).

W

31. Kontroler jest zobowiązany do przestrzegania przepisów (aktualnie obowiązującej w dniu kontroli) ustawy o ochronie danych osobowych oraz Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.), ze szczególnym uwzględnieniem zachowania w tajemnicy pozyskiwanych danych osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia.
32. Czynności związane z wystawieniem pasażerowi opłaty dodatkowej powinny być wykonane w pojeździe.
33. W przypadku, gdy pasażer podróżuje bez dokumentu tożsamości i nie może go okazać, a wykazuje wolę podania danych osobowych w formie ustnego oświadczenia, kontroler może przyjąć takie oświadczenie pod warunkiem, że podane przez niego dane dobrowolnie poświadczy inna osoba posiadająca ważny dokument tożsamości ze zdjęciem. W takim przypadku dane pasażera naruszającego Taryfę przewozu osób i bagażu wpisuje się na lewej części druku protokołu opłaty dodatkowej – wezwania do zapłaty, natomiast dane osoby potwierdzającej na jego prawej części. Po wypisaniu wszystkich danych osoba potwierdzająca dane jest zobowiązana do złożenia czytelnego podpisu na druku protokołu opłaty dodatkowej – wezwania do zapłaty w miejscu do tego przeznaczonym.
34. W przypadku odmowy ze strony pasażera okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość w celu sporządzenia wezwania do zapłaty, należy zwrócić się o pomoc w ustaleniu tożsamości do Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości i adresu zamieszkania. Jeżeli podróżny, który nie posiada odpowiedniego dokumentu przewozu próbuje oddalić się z miejsca zdarzenia – kontroler ma prawo ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych (np. Straży Miejskiej), które mają prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego.
35. W celu ustalenia tożsamości pasażera kontroler może zarządzić zatrzymanie lub podjazd pojazdu pod jednostkę Policji, lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo podjęcia czynności zmierzających do ustalenia tożsamości pasażera. Decyzja o miejscu zatrzymania pojazdu lub zmianie jego trasy musi zostać skonsultowana z prowadzącym pojazd oraz funkcjonariuszami organów porządkowych, którzy będą podejmowali interwencję w danym przypadku.
36. Podjazd pojazdu, zatrzymanie i oczekiwanie na podjęcie interwencji przez funkcjonariuszy Policji lub organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo podjęcia czynności zmierzających do ustalenia tożsamości pasażera, może być wykonywane jedynie w taki sposób, aby nie było uciążliwe dla innych pasażerów danego pojazdu, posiadających ważne bilety na przejazd. Należy unikać sytuacji, w których pojazd ze względu na zatrzymanie lub zmianę trasy ulegnie opóźnieniu większemu niż kilka minut. W przypadku stwierdzenia zagrożenia bezpieczeństwa lub życia osób przebywających w kontrolowanym pojeździe, kontroler ma prawo zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez względu na czas opóźnienia.
37. Po zakończeniu czynności pokontrolnych Kontroler niezwłocznie:
 - a) w przypadku wystawienia druku opłaty dodatkowej gotówkowej odrywa wypełnioną część druku (przeznaczoną dla pasażera) i wydaje pasażerowi jako pokwitowanie wniesienia przez niego opłaty,
 - b) w razie wniesienia przez pasażera opłaty gotówkowej z nadpłatą, wydaje należną pasażerowi resztę,
 - c) w przypadku wystawienia druku opłaty dodatkowej kredytowej, wzywa pasażera do jej podpisania, a po złożeniu podpisu wydaje pasażerowi kopię (odcinek „B”) oraz odcinek do wpłaty tzw. przekaz pocztowy,

- d) zwraca pasażerowi dokument umożliwiający stwierdzenie jego tożsamości, jeżeli został mu wcześniej udostępniony,
 - e) informuje pasażera o trybie odwoławczym od nałożonej opłaty dodatkowej,
 - f) informuje pasażera o jego uprawnieniu do kontynuowania podróży na podstawie otrzymanego pokwitowania opłaty gotówkowej lub kopii opłaty kredytowej, zgodnie z aktualnie obowiązującymi zasadami określonymi w Taryfie przewozu ZTM,
 - g) w przypadku, gdy pasażer odmawia przyjęcia pokwitowania wniesienia opłaty dodatkowej gotówkowej lub podpisania druku opłaty dodatkowej kredytowej Kontroler odnotowuje ten fakt wpisując odpowiednią adnotację na druku opłaty w rubryce „Uwagi” lub „Dodatkowe informacje” i zdejmuje w całości komplety druków ww. opłat w wyznaczonej komórce (biurze) ZTM uprawnionemu pracownikowi biurowemu,
 - h) w przypadku pozostawienia przez pasażera Kontrolerowi Nadpłaty, Kontroler zobowiązany jest do jej wpłacenia w kasie ZTM i sporządzenia stosownego raportu opisującego okoliczności zdarzenia.
38. Po każdej kontroli należy sporządzić raport załączając kontrolkę wydruku kasowników. Raport z kontroli należy zdać w wyznaczonej komórce ZTM uprawnionemu pracownikowi biurowemu podczas dokonywanego rozliczenia.
39. W sytuacji, gdy pasażer okaże w czasie kontroli bilet sfalszowany albo wylegitymuje się dokumentem tożsamości sfalszowanym lub nie należącym do niego, dokumenty te należy zatrzymać za pokwitowaniem w postaci druku opłaty dodatkowej kredytowej z odpowiednimi adnotacjami i sprawę przekazać do wyznaczonej komórki ZTM uprawnionemu pracownikowi biurowemu ZTM. Niedozwolone jest zatrzymywanie dokumentów i biletów, jeżeli nie noszą one śladu fałszowania i legitymuje się nimi właściciel.
40. Zatrzymane dokumenty lub bilety należy pokwitować na blankiecie druku opłaty dodatkowej kredytowej wpisując w odpowiedniej rubryce numer i rodzaj zatrzymanego dokumentu, a w przypadku biletu rodzaj, serię, numer i nominal.
41. Zatrzymane pasażerowi lub pozostawione przez pasażera dokumenty kontroler zobowiązany jest przekazać do wyznaczonej komórki ZTM uprawnionemu pracownikowi biurowemu ZTM nie później niż w dniu następnym, a jeśli następny dzień jest dniem świątecznym, taki dokument należy dostarczyć w najbliższym dniu roboczym. Jednocześnie kontroler jest zobowiązany bezpośrednio po przedmiotowej kontroli powiadomić (najlepiej telefonicznie) o posiadaniu dokumentu pracownika biurowego wyznaczonej komórki ZTM. Jeśli kontrola, podczas której został zatrzymany lub pozostawiony przez pasażera dokument jest przeprowadzana w dniu świątecznym, informacja o takim dokumencie musi zostać przekazana w najbliższym dniu roboczym do godziny 7:00 jak wyżej.
42. Druki protokołu opłaty dodatkowej – wezwania do zapłaty są drukami ponumerowanymi i ściśle ewidencjonowanymi w systemie informatycznym ZTM, dlatego kontroler jest zobowiązany do szczególnej dbałości o te druki oraz rozliczania się z każdej pobranej sztuki druków. Zakazuje się, aby kontrolerzy dokonywali wzajemnej wymiany przydzielonych im druków opłat dodatkowych gotówkowych oraz druków opłat dodatkowych kredytowych. Każda wystawiona pasażerowi opłata dodatkowa musi zostać wprowadzona do urządzenia kontrolerki z symbolem odpowiadającym rodzajowi i numerowi papierowego druku wystawionej opłaty zgodnie z „Instrukcją obsługi Kontrolerki”.
43. Zabrania się pobierania opłat gotówkowych od dzieci do 13 roku życia.
44. Zabrania się przewiezienia pasażera poza przystanek dla niego docelowo bez uzasadnienia, w szczególności kobiet w widocznej ciąży, małoletnich, osób niepełnosprawnych, osób starszych. Na podstawie wystawionego przez kontrolera i wręzonego pasażerowi druku opłaty dodatkowej (gotówkowej lub kredytowej), pasażer może kontynuować podróż zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie przewozu ZTM.

45. Zabrania się anulowania wystawionego wcześniej pasażerowi protokołu opłaty dodatkowej kredytowej nawet w sytuacji, gdy po wypisaniu protokołu pasażer wyrazi chęć wniesienia opłaty gotówkowej jeśli kontroler zarejestrował już wystawianą opłatę dodatkową w kontrolerce. Jeśli w czasie wypisywania protokołu opłaty dodatkowej kredytowej pasażer zdecyduje się uiścić opłatę gotówkową albo odnajdzie ważny dokument przewozowy lub bilet na przejazd należy ten fakt odnotować na protokole wpisując: numer opłaty gotówkowej, lub numer i serię okazanego dokumentu, a w przypadku biletu serię, numer i jego nominał. W takim wypadku niedokończony protokół może zostać anulowany w obecności pasażera.
46. Zabrania się prowadzenia kontroli biletowej pasażerów w przypadku złego samopoczucia kontrolera lub gdy kontroler jest przeziębiony albo chory.
47. Zabrania się prowadzenia kontroli w stanie po spożyciu alkoholu lub innych środków odurzających.

VI Zasady przetwarzania danych osobowych

1. ZTM jako administrator danych osobowych upoważnia Kontrolera do przetwarzania danych osobowych pasażerów, a w przypadku naruszenia przez pasażera Taryfy przewozu ZTM również do ich pozyskiwania zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.
2. ZTM wymaga od Kontrolera znajomości aktualnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych oraz ich przestrzegania i stosowania podczas prowadzenia kontroli i czynności pokontrolnych.
3. Kontroler zobowiązany jest do ochrony udostępnionych mu danych osobowych w związku z prowadzeniem kontroli i czynności pokontrolnych, do zachowania ich w tajemnicy i nie przekazywania ich osobom trzecim (nie uprawnionym w imieniu ZTM do ich pozyskiwania).
4. Przetwarzanie danych osobowych pasażerów przez Kontrolera może być dokonywane wyłącznie w zakresie związanym z prowadzoną kontrolą biletów i czynnościami pokontrolnymi, a w szczególności w celu:
 - a) ustalania ważności przejazdów pasażerów,
 - b) wystawiania druków opłat dodatkowych kredytowych.
5. Pozyskiwane przez Kontrolera dane osobowe wpisywane na druk opłaty dodatkowej nie mają znamion tzw. „danych szczególnych”. Ich rodzaj i zakres niezbędny do wystawienia druku opłaty dodatkowej przez Kontrolera został określony w niniejszym Regulaminie i zgodnie z nim dotyczy:
 - a) danych osobowych pasażera znajdujących się na jego dokumencie tożsamości,
 - b) danych zdarzenia (miejsce – poprzez wskazanie miejscowości i nazwy przystanku, na którym rozpoczęto kontrolę, w wyniku której ujawniono naruszenie przepisów taryfowych, rodzaj naruszenia przepisów taryfowych przez pasażera, któremu wystawiana jest dana opłata), czas, datę, numer linii i numer identyfikujący pojazd,
 - c) danych dokumentu tożsamości pasażera (w szczególności rodzaju dokumentu, serię, numer i datę jego wydania), a w przypadku zakwestionowanego dokumentu przewozowego lub biletu: rodzaj, serię, numer dokumentu i nominał biletu oraz powód zakwestionowania.
6. Pozyskane przez Kontrolera dane osobowe zapisane na druku opłaty dodatkowej kredytowej nie mogą być przez niego przetwarzane dłużej niż do 30 dni kalendarzowych od daty wystawienia protokołu opłaty dodatkowej, na której dane zostały zapisane. Oznacza to, że przed upływem tego okresu Kontroler nie będący pracownikiem etatowym ZTM jest zobowiązany zdać w wyznaczonej komórce ZTM uprawnionemu pracownikowi biurowemu wypisane druki opłat dodatkowych kredytowych. Natomiast Kontrolerzy zawodowi rozliczają się z wystawionych opłat dodatkowych na bieżąco w komórkach ZTM do których przynależą, w dniu ich wystawienia po powrocie z terenu do biura lub w następnym dniu roboczym.

VII Postanowienia końcowe.

1. Wyznaczone komórki ZTM prowadzą bieżącą ocenę pracy kontrolerów, z uwzględnieniem składanych skarg i zażaleń oraz nakładanych opłat dodatkowych. Wpłynięcie uzasadnionej skargi na pracę kontrolera wynikającej z niewłaściwego przeprowadzania kontroli lub zaniedbania obowiązków jest podstawą do zawieszenia kontrolera w czynnościach na okres co najmniej 14 dni lub wypowiedzenia umowy kontrolerowi. Odpowiedzialność Kontrolerów zawodowych ZTM w tym zakresie regulują właściwe przepisy prawa pracy.
2. Kontrolerzy nie będący etatowymi pracownikami ZTM, mają obowiązek dokonywać raz w tygodniu rozliczenia się w wyznaczonej komórce ZTM z wystawionych protokołów opłat dodatkowych – wezwań do zapłaty i przeprowadzonych kontroli, a jeśli w okresie jednego tygodnia nie mają druków do zdania, zobowiązani są do telefonicznego powiadomienia o tym fakcie wyznaczonych pracowników biurowych ww. komórek. Ponadto kontrolerzy zobowiązani są do niezwłocznego (najpóźniej w ciągu 3 dni od daty powiadomienia) stawiennictwa we wskazanej komórce ZTM w celu udzielenia pisemnych wyjaśnień w sprawach związanych z otrzymanymi odwołaniami bądź skargami.
3. Kontrolerzy są zobowiązani do zapoznawania się z bieżącymi informacjami i przepisami dotyczącymi komunikacji ZTM (takimi jak: Cennik, Taryfa, Regulaminy, wyjątki strefowe, rozkłady jazdy, przebieg linii komunikacyjnych, itp.), zamieszczanymi w witrynie internetowej ZTM, na tablicy informacyjnej znajdującej się w Referacie Kontroli Biletów oraz przesyłanym drogą mailową i stosowania zawartych w nich aktualnych wytycznych do kontroli.
4. W przypadku nie wykonywania kontroli w okresie dłuższym niż 10 dni, Kontroler jest zobowiązany zdać w depozyt legitymację kontrolera, kartę kontrolera, druki opłat dodatkowych oraz wszystkie elementy wyposażenia urządzenia „Kontrolerki”.
5. W przypadku podmiotu wykonującego kontrolę biletów na zlecenie ZTM wszelkie rozliczenia, terminy udzielania wyjaśnień przez kontrolerów i inne sprawy organizacyjne będą realizowane zgodnie z zawartą umową.
6. W przypadku nienależytego wywiązywania się kontrolera z obowiązków, a w szczególności:
 - a) rażącego naruszenia przepisów Taryfy przewozu ZTM,
 - b) wykonywania kontroli i używania urządzenia „Kontrolerki” niezgodnie z „Instrukcją obsługi Kontrolerki”,
 - c) braku wpisu do karty drogowej pojazdu,
 - d) naruszenia nietykalności oraz wolności osobistej pasażera bez uzasadnienia,
 - e) przewiezienia pasażera poza przystanek docelowy bez uzasadnienia, w szczególności kobiet w widocznej ciąży, małoletnich, osób niepełnosprawnych, osób starszych,
 - f) wykonywania czynności związanych z wystawieniem druku opłaty dodatkowej poza pojazdem za wyjątkiem przypadków jw.,
 - g) nieuzasadnionego zatrzymania i przetrzymania dokumentów umożliwiających stwierdzenie tożsamości i przewozowych pasażera,
 - h) uzasadnionego podejrzenia dotyczącego wyłudzenia lub przyjęcia korzyści materialnej w zamian za odstąpienie od nałożenia opłaty dodatkowej,
 - i) wykonywania czynności kontroli biletów po spożyciu alkoholu lub innych środków odurzających,
 - j) pobrania opłaty dodatkowej gotówkowej bez wydania pokwitowania,**kontroler niezwłocznie zostanie pozbawiony uprawnień do kontroli.** W tej sytuacji z kontrolerem świadczącym usługi na podstawie umowy zawartej z ZTM zostanie ona rozwiązana i będzie on bezwzględnie zobowiązany do zwrotu legitymacji, karty kontrolera, druków opłat

dodatkowych oraz wszystkich elementów wyposażenia urządzenia „Kontrolerki”, pod rygorem sankcji wynikających z zawartej umowy.

7. Kontroler odpowiada za szkody, jakie powstaną wobec ZTM lub osób trzecich w wyniku przetwarzania danych osobowych niezgodnie z niniejszą instrukcją albo niezgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.
8. ZTM zastrzega, że w sytuacjach nieokreślonych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy i zasady określone w Taryfie przewozu ZTM oraz innych przepisach porządkowych.
9. Odpowiedzialność za naruszenia niniejszego Regulaminu przez osoby wykonujące czynności kontrolne na podstawie umów o pracę regulują właściwe przepisy prawa pracy.

DYREKTOR
Zarządu Transportu Metropolitalnego
w Katowicach
Marek Kopel