

Zarządzenie nr106 / 2025

Prezydenta Miasta Rzeszowa

z dnia29 stycznia 2025 r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu
kontroli biletów w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2024 r. poz. 1262) oraz 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 2023 r. poz. 2778 z późn. zm.)

zarządza się co następuje

§ 1

Wprowadza się Regulamin kontroli biletów w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów, który stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Realizację obowiązków wynikających z niniejszego Zarządzenia powierza się Zarządowi Transportu Miejskiego w Rzeszowie.

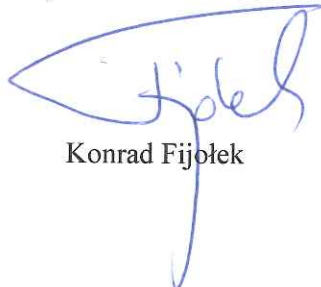
§ 3

Traci moc Zarządzenie nr VII/1663/2022 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 31 stycznia 2022 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu kontroli biletów w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania

Prezydent Miasta Rzeszowa



Konrad Fijołek

Regulamin

kontroli biletów w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy regulamin określa zasady kontroli biletów, w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów oraz gmin, które powierzyły Gminie Miasto Rzeszów realizację zadania organizacji lokalnego (publicznego) transportu zbiorowego na ich obszarze, w ramach zawartych na podstawie art. 74 ustawy o samorządzie gminnym porozumień międzygminnych.
2. 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/operatorzy publicznego transportu zbiorowego.

§ 2

Ilekroć w regulaminie jest mowa o:

- a) **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;
- b) **autobusie** - rozumie się przez to pojazd należący do organizatora publicznego transportu zbiorowego lub operatora publicznego transportu zbiorowego;
- c) **osobie kontrolującej** - rozumie się przez to osobę uprawnioną do kontroli biletów na podstawie upoważnienia udzielonego przez Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie;
- d) **kursie** - rozumie się przez to połączenie o określonym czasie (godzinie i terminie realizacji), między ściśle określonymi przystankami komunikacyjnymi na trasie w jednym kierunku;

- e) **Rzeszowskiej Karcie Miejskiej (skrót 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:
- 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;
 - jako e-karta na okaziciela, będąca nośnikiem biletów elektronicznych biletów okresowych i/lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe;
- f) **punkcie obsługi podróżnego (skrót 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 i legitymacji studenckiej oraz przyjmujący reklamacje.
- g) **ZTM** - należy przez to rozumieć Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie z siedzibą przy ul. Stanisława Trembeckiego 3; 35-234 Rzeszów
- h) **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;
- i) **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;
- j) **podróżnym** - rozumie się przez to osobę, która zawarła umowę przewozu, lub osobę, która ma zamiar taką umowę zawrzeć;
- k) **legitymacji studenckiej** - należy przez to rozumieć legitymację wydaną przez uczelnię, z którą Gmina Miasto Rzeszów zawarła stosowne porozumienie.
- l) **bilecie** – należy przez to rozumieć bilet papierowy, bilet elektroniczny zapisany na e-karcie, jak również bilet zakupiony przy użyciu kart płatniczych, urządzeń elektronicznych, bądź innych kanałów dystrybucyjnych oferowanych przez ZTM;
- m) **RODO** – należy przez to rozumieć 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

§ 3

W sprawach nieokreślonych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności: ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 z późn. zm.) ustawa z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2024 r. poz. 1262) ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 2778 z późn. zm.).

Rozdział II

Zasady dotyczące przeprowadzania kontroli biletów

§ 4

1. Kontroli biletów 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, okres ważności oraz podpis i pieczęć wystawcy.
3. Kontrola biletów, 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 na przystanku.
5. Kontrola rozpoczyna się w momencie blokady kasowników oraz nadania komunikatu głosowego przez system zapowiedzi głosowych, którą uruchamia kierowca autobusu. Komunikat głosowy zawiera sformułowanie: „Proszę przygotować bilety do kontroli. Kontrola nagrywana”. Zapowiedzią przeprowadzenia kontroli biletów może być również ogłoszenie jej słowne przez osobę kontrolującą.
6. Na czas kontroli następuje blokada kasowników. Blokady nie podlega funkcja wyrejestrowania biletu elektronicznego przy wyjściu z autobusu.
7. Osoby kontrolujące wykonują czynności kontrolne w autobusie. Podróżny ma obowiązek stosować się do poleceń wydawanych przez kontrolera.

Dopuszcza się możliwość wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej 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. Pozostałe informacje dla podróżnego, zawarte są w pouczeniu wystawionego wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej, znajdującym się na jego rewersie.
9. Podczas kontroli, niezależnie od sposobu zachowania się podróżnego, osoba kontrolująca jest zobowiązana:
 - a) postępować w sposób kulturalny, uprzejmy i taktowny, ale stanowczy;
 - b) przestrzegać zasad współżycia społecznego;
 - c) przedsięwziąć wszelkie możliwe środki ostrożności, aby osoby postronne nie weszły w posiadanie danych osobowych kontrolowanego podróżnego, w szczególności poprzez uniemożliwienie odczytania danych osobowych z okazywanych dokumentów oraz ograniczenie odczytywania przez kontrolera danych osobowych na głos.
10. Przebieg kontroli nagrywany jest za pośrednictwem kamer znajdujących się w autobusie komunikacji miejskiej rejestrujących obraz oraz kamer nasobnych rejestrujących obraz oraz fonię umieszczonych na odzieży osoby kontrolującej. W obu przypadkach:
 - a) monitoring wizyjny przechowywany jest przez okres 30 dni od momentu zdarzenia;
 - b) monitoring prowadzony jest przez Administratora w związku z wykonywaniem zadania wynikającego z prawnie uzasadnionych interesów w celu zapewnienia ochrony osób i mienia w komunikacji miejskiej w Rzeszowie. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. e oraz lit. f RODO. W przypadku przetwarzania danych osobowych pozyskiwanych przy użyciu monitoringu wizyjnego, w tym kamery nasobnej, zastosowanie ma art. 13 RODO.
 - c) monitoring służy również do poprawy jakości obsługi, a w uzasadnionych przypadkach w celu weryfikacji świadczonych usług;
 - d) dostęp do monitoringu, oprócz Administratora, mają upoważnione do tego podmioty

publiczne oraz instytucje na podstawie obowiązujących przepisów prawnych. Odbiorcami danych są również podmioty odpowiadające za serwis urządzeń i oprogramowania związanego z monitoringiem wizyjnym;

- e) pasażer korzystający z usług ZTM zawierając umowę przewozu poprzez wejście do pojazdu wyraża zgodę na jego nagrywanie zarówno podczas przejazdu jak i kontroli.

§ 5

1. Podróżny jest zobowiązany do umożliwienia osobie kontrolującej szczegółowego obejrzenia biletu w celu sprawdzenia prawidłowości skasowania oraz autentyczności biletu. Dopuszcza się możliwość oznaczenia przez kontrolera, iż bilet został skontrolowany.
2. W przypadku e-karty legitymacji studenckiej, bądź innych nośników biletów elektronicznych podróżny podczas kontroli udostępnia dokument osobie kontrolującej w celu odczytania jego zawartości.
3. W przypadku biletu zakupionego za pośrednictwem aplikacji mobilnej zainstalowanej przez pasażera na smartfonie przez pasażera 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, legitymacji studenckiej oraz innych nośników biletów elektronicznych zwane dalej terminalem kontrolerskim.
5. Na ekranie terminala kontrolerskiego z wynikiem kontroli wyświetlane są podstawowe informacje o bilecie elektronicznym lub jego braku.
6. Terminal kontrolerski sygnalizuje wynik kontroli diodą LED i dźwiękiem.
7. W przypadku stwierdzenia: blokady e-karty lub legitymacji studenckiej, wpisu e-karty lub legitymacji studenckiej na listę kart zastrzeżonych lub faktu, że kontrolowany podróżny nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania e-karty lub legitymacji studenckiej, osoba kontrolująca ma prawo zatrzymać e-kartę lub legitymację za pokwitowaniem i przekazać ją odpowiednim służbom, wystawcy dokumentu lub do ZTM celem wyjaśnienia sprawy.
8. W przypadku innych biletów elektronicznych jeżeli kontroler będzie miał wątpliwości, co do okazanego prawdziwości okazanego dokumentu dopuszcza się możliwość wezwania odpowiednich organów celem ustalenia autentyczności dokumentu.

9. W przypadku stwierdzenia w momencie kontroli braku czytelności e-karty lub innego elektronicznego nośnika biletu osoba kontrolująca zobowiązana jest do wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej.
10. 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 lub legitymację studencką z zapisanym na nich obowiązującymi uprawnieniami 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 o przewozie rzeczy 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, o których mowa w ust. 2, 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 opłaty dodatkowej.
6. Wszelkie uwagi i zastrzeżenia związane z przeprowadzeniem kontroli powinny zostać zawarte na wezwaniu do zapłaty opłaty dodatkowej, o którym mowa w ust. 4.
7. Podróżny ma prawo w ciągu 1 godziny (60 minut) od chwili wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej 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, e-karta, legitymacja studencka 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.
3. Jeżeli kontroler stwierdzi, iż awarii technicznej uległy wszystkie kanały dystrybucyjne, za pośrednictwem których podróżny ma możliwość zakupu biletu w trakcie podróży w pojeździe komunikacji miejskiej w Rzeszowie może odstąpić od wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej.
4. Ujęcie podróżnego powinno powodować możliwie najmniejszą dolegliwość dla niego. Ujęcie powinno być zastosowane po uprzednim, bezskutecznym wezwaniu pasażera do zachowania zgodnego z prawem i pozostania w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera. Z czynności ujęcia sporządza się notatkę służbową, która powinna zawierać:
 - a. datę i godzinę kontroli, miejsce zdarzenia;
 - b. opis postępowania kontrolera;
 - c. opis zachowania pasażera;
 - d. inne ważne okoliczności, w tym m.in.: informacje o udzieleniu pomocy lekarskiej i jej zakresie, informacje o świadkach zdarzenia.
5. Wobec agresywnego podróżnego kontroler ma prawo użyć siły, może fizycznie uniemożliwić podróżnemu opuszczenie pojazdu komunikacji miejskiej (bądź oddalenie

się od środka komunikacji lub przystanku), czyli może np. blokować drzwi, przytrzymać podróżnego do czasu przyjazdu Policji lub innych organów porządkowych. Postępowanie kontrolera w przypadku agresywnych podróżnych (kobiet, mężczyzn, osób niepełnoletnich) oraz zastosowane środki, o których mowa w zdaniu 1, mają odzwierciedlenie w przepisach kodeksu karnego.

Rozdział III

Przetwarzanie danych osobowych

§8

1. Wszelkie dane osobowe podawane przez podróżnego podczas procesu wystawiania przez osobę kontrolującą wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej służą i będą przetwarzane przez ZTM wyłącznie celu ściągnięcia należności pieniężnej przez czas niezbędny do jej realizacji, a po uzyskaniu należności, w celu i na czas nie dłuższy niż okres, w jakim ZTM zobowiązany jest do przechowywania dokumentacji związanej z tą czynnością.
2. Podanie danych osobowych przez podróżnego w przypadku procesu wystawienia przez osobę kontrolującą wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej jest dobrowolne ale niezbędne do wystawienia tego typu wezwania. W przypadku niepodania danych osobowych przez podróżnego osoba kontrolująca ma obowiązek wezwać funkcjonariuszy Policji celem ustalenia danych.
3. Do wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej konieczne jest podanie następujących danych przez pasażera:
 - a) nazwisko i imię;
 - b) adres;
 - c) data urodzenia;
 - d) miejsce urodzenia;
 - e) PESEL;
 - f) dokument tożsamości;
 - g) numer dokumentu tożsamości.
4. Administratorem danych osobowych podróżnego który otrzymał wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej jest ZTM. Dane te będą przetwarzane w siedzibie ZTM lub podmiotów działających na jej zlecenie, realizujących umowę.
5. Podróżnemu, który otrzymał wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej przysługuje prawo dostępu do własnych danych osobowych i prawo do ich poprawiania lub sprostowania, prawo do żądania ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo skargi do organu

nadzorczego (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych) lub sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją, a także prawo do żądania przeniesienia danych ujętych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, a w razie przetwarzania danych na podstawie zgody klienta prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, odpowiednio do postanowień RODO.

6. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych należy kierować na adres: ul. Trembeckiego 3, 35-234 Rzeszów, z dopiskiem „Dane Osobowe” lub na adres poczty elektronicznej: ztm@ztm.erzeszow.pl, wpisując w temacie wiadomości „Dane osobowe”, a także pod numerem telefonu 17 866 03 83. Aktualne dane Inspektora Ochrony Danych podane są na stronie ztm.rzeszow.pl

Rozdział IV

Reklamacje

§ 9

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.
2. Reklamacje można składać osobiście w siedzibie ZTM przy ul. Trembeckiego 3 od poniedziałku do piątku w godzinach od 7³⁰ do 15⁰⁰, listownie lub na adres e-mail: windykacja@ztm.erzeszow.pl. Skuteczne złożenie reklamacji jest uwarunkowane zachowaniem dla niej formy pisemnej. Termin na rozpatrzenie reklamacji wynosi 30 dni kalendarzowych i jest liczony od daty jej wpływu. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje terminu płatności do 7 dni, który jest wyznaczony na wezwaniu do zapłaty opłaty dodatkowej.
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).