

Jak kontroler rozpoznaje gapowicza? WYWIAD

data aktualizacji: 2019.02.07



Kontrole biletowe w stołecznej komunikacji wywołują niekiedy wiele emocji. Przepisy są jednak precyzyjne i nakazują kontrolerom postępowanie w określony sposób. O czym pasażerowie powinni pamiętać podczas podróżowania? O tym rozmawiamy z Mariuszem Śledziwskim, kierownikiem Działu Kontroli Biletów z ZTM.

W pojazdach Warszawskiego Transportu Publicznego jest coraz więcej biletomatów. Podróżny przypuszcza, że będzie mógł kupić tam bilet, a tymczasem zdarzyła się awaria. Drzwi się zamknęły, pojazd jedzie, a kontroler rozpoczyna sprawdzanie biletów. Co w takiej sytuacji?

Kontroler ma obowiązek wystawić wezwanie do zapłaty. Pasażer może złożyć następnie reklamację, a dyrektor Zarządu Transportu Miejskiego może taką karę anulować, jeśli znajdą ku temu przesłanki. Taką sytuację rozstrzyga się na podstawie oświadczeń kontrolera i pasażera, a także monitoringu, który jest zamontowany w pojeździe.

Kamery mamy tak ustawione, że będzie na nich widać, czy dana osoba podchodzi do automatu biletowego i próbuje dokonać zakupu. To nie wszystko, bo awaria biletomatu powinna zostać odnotowana w systemie operatora, dzięki temu wiemy, że urządzenie naprawdę nie działało, a na kamerach widzimy, czy pasażer naprawdę próbuje dokonać zakupu.

Kiedy kontroler zaczyna sprawdzanie biletów?

Przede wszystkim drzwi pojazdu muszą zostać zamknięte, a autobus lub tramwaj odjechać z przystanku. Dodatkowo, kontroler ma obowiązek upewnić się czy wszyscy pasażerowie mieli możliwość zakupu biletu w pojeździe czy to w automacie biletowym, czy za pomocą aplikacji w urządzeniach mobilnych, albo skasowania bądź aktywowania biletu. Jeśli kontroler i pasażerowie wsiadają na tym samym przystanku, to trzeba dać im chwilę na wykonanie tych czynności. Zależy nam na tym, by wszyscy pasażerowie mogli odbywać podróż na podstawie ważnego biletu. Dodam jeszcze, że kontrolerzy uważnie obserwują zachowanie pasażerów i potrafią dostrzec, które osoby zajmują się zakupem biletu, a które stoją bądź siedzą i nic w tym kierunku nie robią.

W jaki sposób kontroler sygnalizuje pasażerom rozpoczęcie sprawdzania biletów?

Pasażerowie zawsze wiedzą, kiedy rozpoczęła się kontrola. Przed przystąpieniem do czynności, informujemy o tym głośno i wyraźnie, a poza tym specjalną kartą blokujemy kasowniki na pewien czas. Przy okazji w trakcie tej czynności przenoszone są dane o pojeździe, o czasie przejazdu do czytnika kontrolerskiego, dlatego nie ma mowy o pomyłkach. Jeśli chodzi o samą procedurę, to nawet obcokrajowcy doskonale wiedzą, co się dzieje. Kontrolowanie biletów to ogólnoswiatowy standard i dlatego nie ma chyba nikogo, kto byłby zaskoczony naszym postępowaniem.



Jak kontroler rozpoznaje, który pasażer zajmuje się kupnem biletu, a który tylko sprawdza coś w telefonie i na wszelki wypadek ma otwartą aplikację do zakupu biletów?

Jeśli kontroler wsiadł w tym samym czasie co pasażer, to powinien odczekać chwilę i dać tej osobie szansę zakupu biletu. Bywają jednak często sytuacje, w których kontrolujemy osoby jadące już od jakiegoś czasu autobusem bądź tramwajem. Jeśli wsiadły nawet jeden przystanek wcześniej niż kontrolerzy, to trudno uznać za wiarygodne tłumaczenie, że nie miały czasu na zakup biletu. Wsiadając do pojazdu Warszawskiego Transportu Publicznego trzeba albo mieć ważny bilet, albo być przygotowanym do jego zakupu czy aktywacji od razu po wejściu.

Warto pamiętać, że kontrolerzy to nie są maszyny, działające według algorytmu, przechodzą szkolenia, są doświadczeni i potrafią rozpoznać, kto ma, jakie zamiary. Ostatnio autobusem linii 187 jechały dwie obywatelki Ukrainy. Jedna z nich chciała kupić bilet, to było widać, ale miała tylko gotówkę. Zapłaciłem za bilet swoją kartą, a pani zwróciła mi pieniądze. Kontrolerzy mają pomagać pasażerom, ale każdą sytuację trzeba rozpatrywać indywidualnie.

Często w takich sytuacjach pasażerowie pytają, czy nie wystarczy pouczenie?

Na podstawie obowiązujących przepisów kontroler ma dwie możliwości postępowania. Jeśli pasażer ma ważny bilet, to wszystko jest w porządku, ale jeśli nie ma, to musi mu wystawić wezwanie do zapłaty. Nie ma tu instytucji pouczenia, która występuje choćby w Kodeksie wykroczeń. Od wezwania do zapłaty zawsze można złożyć reklamację, na co są trzy miesiące. Przepisy są tutaj precyzyjne: nawet, jeśli pasażer nie mógł kupić biletu, chce wysiąść na najbliższym przystanku, a został poddany kontroli, to kontroler powinien mu wystawić wezwanie do zapłaty, bądź pobrania należności na miejscu. Następnie w trybie reklamacji to wezwanie może zostać anulowane.

Warto również podkreślić, że uiszczenie opłaty na miejscu u kontrolera, bądź w terminie siedmiu dni ze zniżką nie jest równoznaczne z „przyznaniem się do winy” i uznaniem, że pasażer jechał bez biletu. W takiej sytuacji również można złożyć odwołanie, które zostanie normalnie, standardowo rozpatrzone.

Kontroler ma prawo wezwać policję?

Może się tak zdarzyć, kiedy pasażer nie ma przy sobie biletu, nie uiszcza na miejscu opłaty, ani nie okazuje dowodu tożsamości. Policję wzywa się niezależnie od tego, czy pasażer z kontrolerem wysiadzie z pojazdu czy chce jechać dalej. Policja potrzebuje precyzyjnej informacji, na którym przystanku powinien się pojawić radiowóz. Jeśli trzeba z tego powodu zatrzymać autobus bądź tramwaj, to grozi to dla pasażera wystawieniem wezwania do zapłaty, a to kosztuje aż 700 złotych.

Część pasażerów korzysta z biletów czasowych 20 minutowych uznając, że taki wystarczy im na odbycie podróży. W metrze mogą zostać skontrolowani na peronie. Co w sytuacji, jeśli ważność biletu upłynęła minutę wcześniej?

Nie mamy wyjścia, wystawiamy wezwanie do zapłaty, bo czas ważności biletu jest ściśle określony. Były na ten temat nawet wyroki sądu, które potwierdzały nasze stanowisko. Bilet czasowy upoważnia do przejazdu lub przebywania w strefie biletowej metra, a ta zaczyna się i kończy na linii bramek. Jeśli ktoś liczy na to, że z Kabat dojedzie do Centrum w 20 minut, to może się znaleźć w sytuacji, że tego czasu mu zabraknie, zwłaszcza że trzeba jeszcze doliczyć chwilę na dojście do peronu i ewentualne oczekiwanie na przyjazd pociągu. Warto w takiej sytuacji kupić bilet o złotówkę droższy i mieć na podróż 75 minut.

Dziękuję za rozmowę.

**Wywiad ukazał się w miesięczniku iZTM 12/2018*

Źródło: <https://haloursynow.pl/artykuly/jak-kontroler-rozpoznaje-gapowicza-wywiad,11487.htm>