

**UCHWAŁA NR XVIII/449/2015
RADY MIASTA STOLECZNEGO WARSZAWY
z dnia 5 listopada 2015 r.**

**w sprawie rozpatrzenia skargi Pana P[REDAKTURA] D[REDAKTURA] na sposób załatwienia wniosku
przez Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego**

Na podstawie art. 246 § 1 w zw. z art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267, z późn. zm.¹⁾) – uchwala się, co następuje:

§ 1. Uznaje się za bezzasadną skargę na sposób załatwienia wniosku przez Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego z przyczyn faktycznych i prawnych wskazanych w uzasadnieniu uchwały, stanowiącym jej integralną część.

§ 2. Zobowiązuje się Przewodniczącą Rady m.st. Warszawy do przesłania skarżącemu uchwały.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodnicząca
Rady m.st. Warszawy
Ewa Malinowska-Grupińska

¹⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2014 r. poz. 183 i 1195 oraz z 2015 r. poz. 211 i 702.

UZASADNIENIE
UCHWAŁA NR XVIII/449/2015 RADY MIASTA STOŁECZNEGO WARSZAWY
z dnia 5 listopada 2015 r.

**w sprawie rozpatrzenia skargi Pana P. D. na sposób załatwienia wniosku
przez Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego**

W skardze z dnia 13 maja 2015 r., jaką przesłano do Rady m.st. Warszawy przy piśmie z dnia 19 czerwca 2015 r., Skarżący zarzuca Zarządowi Transportu Miejskiego (dalej jako: „ZTM”) nieprawidłowe załatwienie wniosku z dnia 2 kwietnia 2015 r. dotyczącego zwrotu wartości niechcianego telekodu, zakupionego zamiast doładowania Warszawskiej Karty Miejskiej w automacie zlokalizowanym w pojeździe komunikacji miejskiej. Skarżący podnosi, iż ZTM jest właścicielem autobusów w Warszawie i obsługuje komunikację, z tego względu powinien przekazać jego wniosek o zwrot kwoty uiszczonej za telekod bezpośrednio swojemu kontrahentowi, obsługującemu automaty, zgodnie z informacją jaką uzyskał od pracownika punktu obsługi pasażerów.

Z informacji posiadanych przez Radę m.st. Warszawy wynika, iż biletomaty umieszczone w pojazdach komunikacji miejskiej nie są własnością ZTM, należności za transakcje przeprowadzane za pomocą biletomatów nie wpływają na konto ZTM, w związku z czym ZTM nie ma możliwości dokonywania zwrotu pasażerom kwot pobranych przez te automaty. Biletomaty posiadają w widocznym miejscu informację o numerze telefonu, pod który należy dzwonić w przypadku nieprawidłowości w działaniu urządzenia.

Stosownie do postanowień umów zawartych z operatorami prowadzącymi sprzedaż biletów, skargi i wnioski pasażerów rozpatrywane są bezpośrednio przez właściwego operatora. Nazwa operatora drukowana jest na autoryzacji telekodu wydawanej przez automat. Ze względu na ochronę danych osobowych ZTM nie może samodzielnie, bez uzyskania zgody pasażera, przekazywać jego danych do podmiotów zewnętrznych, natomiast procedura pozyskiwania takiej zgody wydłużałaby niepotrzebnie czas oczekiwania przez pasażera na zwrot. Pracownica punktu obsługi pasażerów ZTM przekazała Skarżącemu informację o konieczności kontaktu z operatorem automatu, a po odrzuceniu tej możliwości przez Skarżącego zaproponowała złożenie pisma. W odpowiedzi na złożony wniosek Skarżącego poinformowano o konieczności zwrócenia się o zwrot pieniędzy do operatora automatu.

Przyjmując powyższe wyjaśnienia za wystarczające i mające oparcie w przepisach prawa, skargę uznano za bezzasadną.

Przewodnicząca
Rady m.st. Warszawy

Ewa Malinowska-Grupińska