

# TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115  
e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)



---

## DZIAŁ SKARG

---

Poznań 2019-07-08  
Egz. nr \_\_\_\_\_

Sz. P.  
Paweł Józefowski  
(adres zastrzeżony)

l.dz. SKA 01/06/2019

**Szanowny Panie**

W odpowiedzi na Pana skargę<sup>1</sup> z dnia 06 czerwca 2019 roku, złożoną za pośrednictwem Radio Poznań i Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu, a przekazaną nam w konsekwencji przez ZTM Poznań uprzejmie informuję co następuje.

W dniu 6 czerwca ZTM Poznań przekazał korespondencję mailową do naszej firmy, z której wynikało, że był Pan świadkiem zdarzenia z udziałem naszych kontrolerów biletowych tj. firmy Trans Kontrol. W toku dalszych ustaleń wyjaśniono, że pismo to przekazał Pan do redakcji Radio Poznań oraz ZTM Poznań. W treści pisma opisał Pan przebieg zdarzenia z którego wynikało, że kontrolerzy naszej firmy w niewłaściwy sposób odnosili się do małoletniej pasażerki, podczas przeprowadzanej kontroli biletowej. W treści pisma stwierdził Pan, że zdarzenie miało miejsce w dniu 5 czerwca b.r. w autobusie linii 832 na kursie Przybroda- os. Sobieskiego, po godz. 12.00.

W piśmie swoim skierował Pan następujące zarzuty wobec kontrolerów:

- Kontroler zamierzał nałożyć na małoletnią pasażerkę opłatę dodatkową podczas gdy ona płakała.

---

<sup>1</sup> Udzielona odpowiedź dotyczy tylko wniesionej skargi dotyczącej zachowania kontrolera i nie dotyczy zasadności nałożenia opłaty dodatkowej (jeśli była nałożona).

# TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115

e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)

- Kontroler zagroził małoletniej pasażerke wezwaniem policji.
- Kontrolerzy nie chcieli wypuścić w/w pasażerki z pojazdu pomimo jej prośby.
- Kontrolerzy przyczynili się do płaczu dziewczynki.
- Kontrolerzy tłumaczyli się „bliżej niesprecyzowanym regulaminem” co było wg Pana opinii „karygodne”.
- Kontrolerzy mówili do małoletniej pasażerki, że „jest złodziejką i okrada Państwo”.
- Kontrolerzy w niewłaściwy sposób zwracali się do dziewczynki raz mówiąc do niej „Pani” a innym razem po imieniu.
- Kontrolerzy „polowali na dziecko z brakiem biletów”.

**W związku z powyższymi** zarzutami w niniejszej sprawie zostało wszczęte w dniu 06 czerwca b.r. postępowanie wyjaśniające. Na skutek tego przeprowadzono następujące czynności:

- Sprawdzono czy w kontrolowanym pojeździe zainstalowany był monitoring
- Uzyskano oświadczenia obu kontrolerów biorących udział w zdarzeniu
- Przeprowadzono czynności pod kątem ustalenia innych świadków zdarzenia
- Uzyskano oświadczenie kierowcy pojazdu, który w chwili zdarzenia prowadził pojazd

Na skutek powyższego ustalono co następuje.

## Ustalenia u Operatora komunikacji publicznej ROKBUS

Uzyskano informację od Operatora komunikacji publicznej o tym, iż w w/w pojeździe nie było monitoringu. Zdarzenie więc nie zostało zarejestrowane przez kamery.

# TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115

e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)

## Ustalenia na podstawie oświadczeń kontrolerów

Kontrolerzy, którzy złożyli raporty ze swoimi oświadczeniami, przedstawili sytuację w odmienny sposób, aniżeli Pan to uczynił. Z relacji kontrolerów wynika, że kontrola w w/w pojeździe z początku przebiegała bez zarzutu i niepokoju dla pasażerów. W pewnym momencie jeden z kontrolerów podszedł do osoby małoletniej i poprosił o okazanie ważnego biletu na przejazd. Małoletnią osobą była dziewczynka w wieku ok. 12 lat. Oświadczyła ona że nie ma żadnego biletu na przejazd. Z uwagi na powyższe, kontroler przystąpił do wystawiania opłaty dodatkowej. Czynność tą przeprowadzał na podstawie Regulaminu Przewozu określającym warunki obsługi podróżnych oraz przewozu osób i rzeczy w komunikacji miejskiej (lokalnym transporcie zbiorowym) organizowanej przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu (Załącznik do Zarządzenia nr 696/2016/P Prezydenta Miasta Poznania z dnia 28.09.2016r.), wraz z późniejszymi zmianami (Zarządzenie nr 139/2018/P Prezydenta Miasta Poznania z dnia 22 lutego 2018r.), a realizowanej przez Operatora ROKBUS. Zgodnie bowiem z par.10 ust. 1 tegoż Regulaminu, pasażer ma obowiązek posiadania w czasie przejazdu ważnego dokumentu przewozu.

W chwili wystawiania opłaty kontroler poprosił pasażerkę o podanie danych osobowych. W tym momencie kontroler zauważył, że zaczyna mieć utrudniony kontakt z małoletnią. Pasażerka bowiem najpierw w sposób niewyraźny zaczęła podawać swoje imię i nazwisko, a następnie oznajmiła, że nie pamięta swojej daty urodzenia, nie pamięta też miejsca swego zamieszkania. Kontroler poprosił więc o legitymację szkolną. Dziewczynka oznajmiła jednak, że jej nie ma. Wówczas kontroler poprosił małoletnią, aby podała numer telefonu do rodziców, albowiem z wyglądu przypominała osobę małoletnią w wieku poniżej 15 lat. Pasażerka jednak powiedziała, że nie zna tego numeru. Kontroler oświadczył wówczas, że powinien w takiej sytuacji wezwać policję, która powinna następnie wezwać rodziców, aby ją

# TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115

e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)

odebrali i potwierdzili jej tożsamość. W pewnym momencie, dziewczynka rozplakała się, i z uwagi na ten fakt, kontroler zaniechał czynności związanej z wezwaniem policji oraz podjął decyzję o odwiezieniu jej na przystanek, na którym chciała wysiąść. Podczas całego zdarzenia bowiem procedura ustalania danych osobowych pasażerki przeciągnęła się i w konsekwencji małaletnia nie wysiadła na swoim przystanku. W celu zapewnienia bezpieczeństwa dziewczynce, kontroler podjął właśnie taką decyzję i najbliższym możliwym kursem, zapewniając jej bezpieczny transport, odwiózł małaletnią osobę na przystanek, na którym miała wcześniej zamiar wysiąść. Kontroler dodał również, iż spisał małaletnią jedynie z oświadczenia ustnego na podstawie „wątpliwych” danych przekazanych przez dziewczynkę. Nie chcąc jednak powodować większego stresu u niej, zdecydował o takim a nie innym rozwiązaniu tej sytuacji. Dodatkowo, drugi z kontrolerów w tym czasie musiał zajmować się inną osobą, albowiem w całą tą sytuację wtrącił się nieznany pasażer, który awanturował się przez cały czas trwającej kontroli. Pasażer ten wykrzykiwał do kierowcy, aby ten szybko zatrzymał autobus i wezwał policję. Kierowca nie zareagował jednak na to wezwanie. Pasażer ten usiłował wpływać na przeprowadzaną kontrolę przez naszych kontrolerów. Była to osoba młoda w wieku dwudziestu paru lat. Należy domniemać tutaj, że tą osobą był Pan. Jeżeli jednak było inaczej, oczekuję sprostowania z Pana strony.

Należy również nadmienić, że po zakończeniu czynności kontrolerskich, jadąc dalej kontrolowanym kursem, dziewczynka przestała płakać, wyciągnęła tablet i zaczęła się nim prawdopodobnie bawić. Podczas dalszej drogi małaletnia nie przejawiała już oznak niepokoju. Powyższe w całości potwierdził również drugi z kontrolerów biorący udział w opisanych czynnościach.

Niniejsze ustalono na podstawie złożonych pisemnych oświadczeń kontrolerów.

# TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115

e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)

## Ustalenia u Operatora Komunikacji Publicznej ROKBUS

Z uwagi na powyższe rozbieżności pomiędzy relacją kontrolerów, a Pańskim opisem zdarzenia, zwrócono się do Operatora z prośbą o pobranie oświadczenia od kierowcy pojazdu, który kierował autobusem w chwili zdarzenia. W rozmowie z przedstawicielem Operatora, asystentem Zarządu panią Elizą Nowakowską-Fisher ustalono, że kierowca pamięta całe zdarzenie. Nie widział jednak dokładnie co działo się w pojeździe, albowiem cała sytuacja miała miejsce z tyłu autobusu, a kierowca musiał się skupić na jego prowadzeniu. Kierowca stwierdził, że w pewnej chwili młody mężczyzna podszedł do niego i kazał mu zatrzymać autobus i wezwać policję. Zwracając się w ten sposób do kierowcy młody mężczyzna twierdził, że kontrolerzy zatrzymali dziewczynkę tj. dziecko bez biletu i legitymacji. Kierowca oświadczył następnie, iż interweniujący pasażer stwierdził, iż zamiast wypisywać „mandat” kontrolerzy powinni ją wypuścić albowiem inni kontrolerzy „odpuszczają takim dzieciom”. Kierowca powiadomił pasażera, że nie może zatrzymać pojazdu albowiem nie może ingerować w pracę kontrolerów i nie widzi takiej potrzeby. Poinstruował pasażera, że może się skontaktować z ZTM Poznań w tej sprawie.

## Ustalenia zmierzające do pozyskania innych świadków zdarzenia

**Do Operatora ROKBUS** w krótkim czasie od zdarzenia, zgłosiła się kobieta (dane osobowe do wiadomości Operatora i Trans Kontrol), która złożyła Prezesowi firmy oświadczenie. W oświadczeniu stwierdziła, że była świadkiem całej sytuacji, albowiem jechała wówczas w/w autobusem i siedziała blisko miejsca w którym przeprowadzano przedmiotową kontrolę biletową. Pasażerka ta stwierdziła, że cała kontrola biletowa przebiegała w spokojnej atmosferze, poza sytuacją, w której młody mężczyzna usiłował wpływać na przeprowadzane czynności kontrolerskie. Świadek stwierdził, że kontrolerzy poprosili dziewczynkę o okazanie

# TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115

e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)

ważnego biletu na przejazd, jednak ona nie posiadała takiego. Następnie została poproszona o okazanie legitymacji, jednak małaletnia powiedziała, że nie posiada jej przy sobie. Wówczas zwrócono się do dziewczynki z prośbą o podanie numeru telefonu do rodziców, aby potwierdzić jej dane i powiadomić ich o zdarzeniu. Jednak pasażerka nie знаła żadnego numeru do swoich rodziców. Wtedy kontroler powiedział, że w takiej sytuacji trzeba będzie wezwać policję. Wtedy dziewczynka się rozplakała. Wówczas małaletnia pasażerka miała powiedzieć: „**proszę, ostatni raz**”. Kontroler jednak przystąpił do wystawiania „mandatu”. W tym czasie, młody mężczyzna zaczął ingerować w czynności kontrolerów (prawdopodobnie był to Pan). Interweniujący pasażer miał powiedzieć, że ten powinien wypuścić dziecko i nie straszyć policją. Na to zachowanie pasażera, kontroler w sposób grzeczny odpowiedział, że znane są mu procedury. Następnie, po uspokojeniu dziewczynki, kontroler oświadczył, że dojadą wspólnie na końcówkę i wtedy odwiezie małaletnią pasażerkę na wskazany przez nią przystanek.

Należy dodać, że osoba opisująca to zdarzenie stwierdziła, że żaden z siedzących pasażerów nie interweniował w tej sytuacji, a jedyną osobą podejmującą działania był w/w młody mężczyzna.

Powyższy opis zdarzenia został przedstawiony Prezesowi ZUK Rokbus. Kobieta- świadek zdarzenia również rozmawiała z Prezesem..

**Ponadto trzeba nadmienić również, że do naszej firmy nie zgłosiła się żadna osoba tj. żaden świadek zdarzenia (do dnia dzisiejszego). Jak wspomniano wcześniej, świadek zgłosił się natomiast do ZUK Rokbus.**

# TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115

e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)

## Ustalenia inne

- **W związku z pojawieniem** się w/w świadka zdarzenia, tj. kobiety opisującej to zdarzenie w sposób zbieżny z jakim zrobili to kontrolerzy pobrano oświadczenia pisemne od kontrolerów, w których oznajmili, że nie znali ani nie znają w/w osoby, nie utrzymywali żadnych kontaktów z tym świadkiem, nigdy też nie proponowali ani nie szukali osoby, która świadczyłaby na ich korzyść w tej sprawie.
- **Zwrócono się również** do Prezesa ROKBUS z prośbą o ocenę wiarygodności świadka zdarzenia (w/w kobiety). Prezes stwierdził, że mało prawdopodobne jest aby świadek był osobą „podstawioną” przez kontrolerów lub kogoś innego, albowiem potwierdził fakt, że świadek ten mieszka w Rokietnicy i porusza się tymi liniami, co uwiarygadnia zdaniem Prezesa złożone przez nią oświadczenie.
- **Kontroler** nasz zauważył, że na forach internetowych pojawiło się bardzo dużo komentarzy negatywnych o naszych kontrolerach i nienawistnych postów.
- **Ponadto**, jeden z kontrolerów biorących udział w w/w zdarzeniu, złożył dodatkowe oświadczenie, w którym opisał, iż jadąc innego dnia już po zdarzeniu, w jednym z autobusów przewoźnika Rokbus, zaczepiła go inna osoba, tj. kobieta podająca się za siostrę w/w świadka incydentu. Powiedziała ona, że siostra wszystko widziała, i jest zbulwersowana sposobem w jaki kontrolerów opisały media. Stwierdziła, że jest to niesprawiedliwe dlatego postanowiła interweniować w tej sprawie u Prezesa firmy ROKBUS, a kontrolerzy jeśli będą potrzebowali jej zeznań, mogą się zwrócić do Prezesa w tej sprawie. Kontroler był zaskoczony, że w ogóle ktokolwiek jest skłonny w tego typu sprawie z udziałem kontrolerów, stanąć w ich obronie.

# TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115

e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)

- **Do naszej firmy** do dnia dzisiejszego nie zgłoszono żadnej innej skargi w tej sprawie.
- **Do dnia dzisiejszego** również nie zgłosiła się do nas żadna osoba będąca rodzicem czy też opiekunem prawnym kontrolowanej osoby małoletniej, tym samym nie złożono żadnej skargi na zachowanie kontrolerów.

Na tym, po wyczerpaniu wszystkich możliwych na dzień dzisiejszy środków w celu obiektywnego rozpoznania sprawy, czynności w niniejszej sprawie zakończono.

## WNIOSEK

**Z uwagi na powyższe, skargę Pana uznano za bezzasadną, a w zachowaniu kontrolerów nie dopatrzono się żadnych negatywnych cech.**

## UZASADNIENIE

**Należy stwierdzić, że kontrolerzy zachowali się zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurami kontroli. Zachowali się także we właściwy sposób wobec małoletniej pasażerki. Wobec niemożności zakończenia kontroli i spisania małoletniej osoby przed przystankiem na którym chciała wysiąść, kontrolerzy zapewnili pasażerce bezpieczny powrót we wskazane przez nią miejsce.**

**Należy tutaj dodać, że kontrolerzy zobowiązani są unikać sytuacji w której dochodzi do „przewiezienia” pasażera, a w szczególności osoby małoletniej. Jeżeli jednak na skutek pojawienia się okoliczności, na które nie mieli wpływu dojdzie jednak do takiego zdarzenia, są oni zobowiązani do zapewnienia opieki i bezpieczeństwa osobie małoletniej. Z tego względu muszą zapewnić osobie takiej bezpieczny powrót do miejsca, które wskaże.**



# **TRANS KONTROL**

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115

e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)

**Należy też dodać, że w pierwszej kolejności kontroler zobowiązany jest do skontaktowania się z rodzicami lub opiekunem prawnym małoletniego pasażera. Jeżeli taki kontakt nastąpi wówczas kontroler może ustalić z rodzicem czy ma odwiedzić małoletniego, czy też rodzic nie wyraża na to zgody. To samo dotyczy ustalania lub potwierdzania danych osobowych. Jeżeli z jakiejś przyczyny, kontroler nie jest w stanie ustalić danych osobowych osoby małoletniej, lub ma co do nich wątpliwości, w pierwszej kolejności zobowiązany jest powiadomić rodziców, a w ostateczności może wezwać policję. Kontroler wzywa jednak policję w celu powiadomienia i wezwania rodziców lub opiekunów prawnych, aby Ci odebrali dziecko bądź potwierdzili jego dane osobowe.**

**W świetle więc powyższych dowodów nie można było zarzucić kontrolerom, aby zachowali się w sposób niewłaściwy. Nie mogąc bowiem ustalić danych osobowych i nie mogąc skontaktować się z rodzicami, powiadomił pasażerkę o konieczności wezwania policji. W momencie zaobserwowania, że dziewczynka bardzo nerwowo zareagowała na to zdarzenie zaczynając płakać, kontroler uczynił wszystko, aby zmniejszyć poziom stresu u niej. W konsekwencji udało się doprowadzić do tego, że dziewczynka się uspokoiła, a kontroler odstąpił od wzywania policji. Należy na zakończenie dodać, że zdaniem kontrolerów, na jej stan psychiczny wpływ miało też zachowanie opisywanego pasażera, czyli prawdopodobnie Pana. Opisywany przez kontrolerów pasażer zaczął zdaniem kontrolerów krzyżeć na cały autobus i nerwowo się zachowywać co miało również negatywny wpływ na emocje u małoletniej pasażerki.**

W związku z powyższym przedstawię Panu poniżej pełniejsze uzasadnienie podjętej wcześniej decyzji wraz z moim osobistym komentarzem w sprawie.

# TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115

e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)

W świetle zebranych materiałów dowodowych, można przyjąć z prawdopodobieństwem graniczącym z pewnością, iż wersja przedstawiona przez Pana zawierała wiele nieścisłości i stwierdzeń opisujących rzeczywistość w sposób zdecydowanie odmienny niż większość świadków (dwóch kontrolerów, jeden świadek, kierowca pojazdu). W mojej opinii, na podstawie zebranych dowodów, w swoim piśmie wyolbrzymia Pan pewne zachowania kontrolerów, które w rzeczywistości miały inny przebieg, tj. zdecydowanie łagodniejszy a w niektórych przypadkach wręcz niezgodny z Pańskim opisem. Nietrudno też zauważyć, że Pańskie oświadczenie zdecydowanie różni się co do przebiegu zdarzenia od tego jakie złożył kierowca pojazdu. Według kierowcy w pojeździe nie doszło do żadnej sytuacji zagrażającej bezpieczeństwu pasażerów, a w szczególności małoletniej dziewczynki. Jedyną przyczyną dla której podjął Pan interwencję wg analizy oświadczenia kierowcy było to, iż nie mógł Pan pogodzić się z tym, że kontrolerzy nie chcieli przychylić się do Pańskich nalegań na „odpuszczenie” małoletniej pasażerke. Nie mógł więc Pan się pogodzić co do tego, że zostanie wystawiona opłata dodatkowa na tą młodą osobę.

Używa Pan też sformułowań, że „kontroler zagroził wezwaniem policji”, co stoi w sprzeczności z oświadczeniem świadków. Świadkowie nie potwierdzają, iż była to forma groźby. Co więcej, wg świadków żaden z kontrolerów nie zachował się w sposób który mógłby powodować negatywne emocje u dziewczynki. Kontroler poinformował jedynie dziewczynkę o konieczności wezwania w takiej sytuacji policji po wyczerpaniu wszystkich możliwych środków zmierzających do ustalenia danych osobowych małoletniej. Należy tutaj dodać, że postępowanie takie jest jak najbardziej zasadne. Nie mogąc bowiem ustalić danych osobowych pasażera na którego zgodnie z przepisami należy nałożyć opłatę dodatkową, kontrolerzy są zobowiązani do wezwania policji celem ustalenia bądź potwierdzenia jego danych osobowych. W przypadku osoby małoletniej, jak wspomniałam wcześniej, wzywa się

# TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115

e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)

jednak policję w celu powiadomienia rodziców, aby następnie ci potwierdzili dane osobowe małoletniej osoby i odebrali ją z najbliższego Komisariatu. Takie wezwania jednak stosuje się niezmiernie rzadko. Osobiście, nie przypominam sobie, aby kiedykolwiek tak się stało, a związana jestem z tą firmą od kilkunastu lat. Kontrolerzy nasi starają się unikać tego typu sytuacji, ale nie mogą jak Pan to określił w rozmowie z nimi „odpuszczać” czyli pozwalać na darmowe przejazdy pasażerom, którzy nie uiścili opłaty za przewóz. Jeśliby bowiem kontrolerzy nasi dopuszczali do tego typu sytuacji, i nie wystawiali opłat dodatkowych w tego typu sytuacjach, to byłoby to nieuczciwe postępowanie wobec wszystkich tych, którzy opłaty takie wnoszą.

Tak więc, jak wspomniałam wcześniej, błędnym jest wnioskowanie, iż to kontroler przyczynił się do „wprowadzenia dziewczynki w stan histerycznego płaczu”. Świadczą o tym między innymi oświadczenia w/w świadków. W mojej opinii przyczyną płaczu dziewczynki był fakt, iż jechała bez biletu, a kontroler zamierzał wystawić na nią opłatę dodatkową, To był w wg mnie jedyny powód dla którego dziewczynka zaczęła płakać. I nie był to także żaden „histeryczny” płacz, albowiem nie potwierdzają tego zebrane materiały dowodowe. W swoim piśmie nie wspominał Pan natomiast, że dziewczynka po pewnym czasie przestała jednak płakać, a nastąpiło to na skutek właściwej postawy kontrolera, który wycofał się z możliwości wezwania policji i rodziców, dzięki czemu małoletnia osoba uspokoiła się, i zajęła się swoimi sprawami (bawiła się tabletem). Niniejsze potwierdzają świadkowie zdarzenia.

Nie jesteśmy w stanie zweryfikować natomiast tego, czy i w jaki sposób kontrolerzy zwracali się do pasażerki tj. czy mówili „Pani” czy też po imieniu. W mojej opinii jednak, nie ma to żadnego znaczenia albowiem uważam, że obie te formy są dopuszczalne i nie uwłaczają niczyjej godności.

# TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115

e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)

Świadek zdarzenia, tj. kobieta która złożyła oświadczenie Prezesowi ROKBUS, nie potwierdziła też tego, aby kontrolerzy zwracali się w jakikolwiek negatywny sposób do małoletniej pasażerki.

Finalnie, trudno też w mojej opinii nazwać „polowaniem na dziecko z brakiem biletu” zachowanie kontrolerów polegające na wykonywaniu czynności kontrolerskich i egzekwowaniu przez nich postanowień Regulaminu Przewozu.

**Podsumowując**, mam nadzieję, że powyższe spełnia Pańskie oczekiwania przynajmniej co do rzetelności przeprowadzonych czynności, chociaż podejrzewam, że nie jest Pan zadowolony z tych ustaleń. Dodam, że jako właściciel Trans Kontrol niniejszą sprawę nadzorowałam osobiście z uwagi na powagę zarzutów które Pan sformułował. Pozwolę sobie jednak w tym miejscu na osobistą dygresję. Osobiście uważam, że zachowanie Pana w niniejszej sprawie było co najmniej nie na miejscu. W mojej opinii chciał Pan wymóc na kontrolerach, aby ci nie nakładali na dziewczynkę opłaty dodatkowej. Czynił Pan więc wszystko, aby tak się stało. Później widząc, że niczego Pan nie uzyska, przystąpił Pan do swego rodzaju „odwetu” na kontrolerach pomimo tego, że w niczym oni na to nie zasłużyli i niczego złego Panu ani żadnej osobie nie zrobili. Moim zdaniem wykazał się Pan tutaj pewnym rodzajem „mściwości”, ale jeśli się mylę proszę mnie poprawić przesyłając do mnie swoje sprostowanie. Postanowił Pan więc „odegrać” się na kontrolerach wykorzystując w tym celu dostępne i znane Panu media. Prawdopodobnie na skutek tego, iż znał Pan się lub w inny sposób utrzymywał Pan kontakt z lokalnym portalem „Rokietnica Wokół Nas” wykorzystał Pan tą znajomość do rozpoczęcia „ataku” na kontrolerów. W tym celu opisał Pan całą sytuację w taki sposób, aby przedstawić kontrolerów w negatywnym świetle oraz aby zainteresować tym opinię publiczną i lokalną społeczność.

# TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115

e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)

Dziwi mnie więc fakt, że przedstawiając do mediów i ZTM Poznań swoją wersję wydarzeń, w niektórych momentach w sposób bardzo szczegółowy i emocjonalny, nie wspomniał Pan ani słowem o innych zachowaniach kontrolerów, których z pewnością musiał być Pan świadkiem, o czym dowodzą oświadczenia innych uczestników wydarzenia. Nie wspomniał Pan mianowicie ani słowem, że dziewczynka została uspokojona przez kontrolera, nie wspomniał Pan też, że kontrolerzy prosili ją o kontakt z rodzicami, nie wyjaśnił Pan też z jakich powodów nie dociekał gdzie i z jakich przyczyn kontrolerzy oddalają się z dziewczynką pomimo opisu, z którego wynikało, iż zaniepokoiła Pana ta sytuacja. Nie wspomniał Pan również, iż żaden z innych pasażerów, a było ich dosyć dużo wg relacji świadków, nie podjął interwencji i nie wzbudziło to u Pana żadnej refleksji. Nie wspomniał Pan też o słowach którymi zwracał się Pan do kierowcy, albowiem z ich treści wynikało, że „kontrolerzy mają odpuścić dziewczynce”. Tak więc z tego wynika, że do przedstawienia swojej wersji wydarzeń wybrał Pan tylko te fragmenty, które najlepiej Panu odpowiadały opisując je dodatkowo w taki sposób, aby najbardziej uprawdopodobnić wersję wydarzeń kreowaną przez Pana.

W mojej opinii zachowanie Pańskie było naganne i społecznie szkodliwe. W celu bowiem zaspokojenia własnej może urażonej ambicji czy też zranionej dumy usiłował Pan skrzywdzić kontrolerów wykonujących rzetelnie swoje obowiązki. Dodatkowo wciągnął Pan do swojej „rozgrywki” lokalną społeczność oraz osoby, którym leży na sercu los krzywdzonych dzieci. Znakomicie zdawał Pan sobie sprawę, że jeśli przedstawi Pan sytuację w taki sposób w jaki to Pan uczynił, sprawa będzie poczytna i zwróci na siebie uwagę. Jeśli dodatkowo nagłośni to Pan w zaprzyjaźnionych z Panem mediach, będzie to miało jeszcze lepszy dla Pana efekt i spowoduje, że uzyska Pan to co zaplanował. Odnośnie Pańskich powiązań z mediami, myślę, że nie zaprzeczy Pan że takie istnieją, albowiem jak wykazałam to w „Analizie mediów

# TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115

e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)

społecznościowych” dostępnej na naszej stronie internetowej, istnieje związek pomiędzy Panem, a portalem „Rokietnica Wokół Nas”, który jako pierwszy pozyskał informację i to prawdopodobnie właśnie od Pana. Również dalsze Pana zachowanie w mediach społecznościowych może wzbudzać obawy co do Pańskiej obiektywności w tej sprawie i Pańskich intencji. Jak wykazałam bowiem we wspomnianej analizie mediów, Pan lub osoby z Panem związane aktywnie uczestniczyły w komentowaniu zdarzenia, usiłując dyskredytować wszelkie ukazujące się w tej sprawie pozytywne komentarze o naszych kontrolerach. Uważam osobiście, że przyczynił się też Pan do tego, że osoby komentujące zdarzenie w mediach społecznościowych poddane zostały manipulacji ze strony mediów. Media przedstawiając całą sprawę jednostronnie, sugerowały i kreowały w ten sposób określony przebieg wydarzeń. Na podstawie analizy mediów społecznościowych można dojść do wniosku, że jest wiele osób którym leży na sercu dobro dziecka. Osoby te żywo zaangażowały się w komentowanie wydarzenia, wypowiadając się negatywnie o samych kontrolerach. Z pewnością kierowały nimi emocje, które to Pan u nich wzbudził za pośrednictwem mediów. Uważam, że nie jest to uczciwe wobec tych wszystkich osób a w szczególności lokalnej społeczności, której zresztą Pan jest również. Moim zdaniem wykorzystał Pan całą sytuację i zmanipulował w taki sposób, aby osiągnąć zakładany od samego początku przez siebie cel, jakim było opisanie kontrolerów w negatywnym świetle. W ten sposób niejako „odegrał” się Pan na nich za to, że nie chcieli „odpuścić” dziewczynce. W taki właśnie sposób widzę tą całą sprawę. Myślę, że w większości jest to zgodne z rzeczywistością. Jest Pan młodym człowiekiem i z pewnością jeszcze wiele Pan musi w życiu doświadczyć, ale sądzę, że na podstawie tego zdarzenia wyciągnie Pan właściwe wnioski. Chciałabym, aby przede wszystkim nauczył się Pan szacunku do drugiego człowieka i nie przedkładał własnych emocji i własnego „ego” nad innym człowiekiem. Szacunek do

# TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań, tel. (61)65-62-115

e-mail: [skargi@transkontrol.pl](mailto:skargi@transkontrol.pl)

drugiego człowieka czyni z nas bowiem lepszymi ludźmi. Jednak proszę tego nie mylić z bycia lepszym od innych. Chciałabym także, aby więcej nie czynił Pan takich rzeczy i mam nadzieję, że dostrzeże Pan w swoim zachowaniu negatywne jego skutki dla innych osób, w tym tych, które zostały zmanipulowane poprzez przedstawianie im opisu zdarzenia w wygodny dla siebie sposób.

**Na zakończenie dodam**, że bardzo rzadko wyrażam osobiste opinie i komentarze w odpowiedzi na skargi, jednak w niniejszej sprawie uznałam to za właściwe, a wręcz konieczne. Jednocześnie musi Pan sobie zdać sprawę z tego, iż decydując się na upublicznienie i nagłośnienie całego zdarzenia, będzie ono musiało zostać również opisane i opublikowane przez nas. Jesteśmy zmuszeni to uczynić, aby wszystkie osoby, które zaangażowały się w niniejszą sprawę miały możliwość zapoznania się z faktycznym przebiegiem zdarzenia oraz w szczególności miały możliwość oceny zebranych materiałów dowodowych i zapoznania się z opinią obu stron, a nie jak to miało miejsce do tej pory, tylko jednej.

*Z poważaniem*

*Zofia Wawrzyniak  
właściciel Trans Kontrol*

## **Załączniki:**

1. wydruk z FB dotyczący Pańskiej korespondencji z „Rokietnica Wokół Nas”
2. wydruki z FB dot. komentowania zdarzenia, z udziałem osób z Panem związanych (wyciąg z analizy sieci społecznościowej)
3. oświadczenie o zdarzeniu złożone przez świadka drogą mailową dla Prezesa ZUK ROKBUS, na prośbę Prezesa
4. Notatka służbowa z rozmowy z asystentką Zarządu ZUK Rokbus

## **Wvk. w 5 egz.**

Egz. nr 1- adresat; a/a

Egz. nr 2- ZUK ROKBUS, Prezes Piotr Stasiak

Egz. nr 3- Wójt gm. Rokietnica Bartosz Derech

Egz. nr 4- ZTM Poznań, z-ca dyr. ds. Sprzedaży i Obsługi Klientów Małgorzata Pilichowska-Woźniak

Egz. nr 5- a/a

dw/zw