

TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań,
tel. (61) 65-62-115, mail: z.wawrzyniak@transkontrol.pl

Zofia Wawrzyniak - właściciel

Poznań, 2019-06-06
Egz. nr 1

Sz. P.



Obsługi Klientów

Zarząd Transportu Miejskiego
ul. Matejki 59
60-770 Poznań

Dot.: zdrzenia z dnia 05-06-019
Nasz znak: SKA/0001/06/2019, TKA109797

W odpowiedzi na Państwa pismo z dnia 06-06-2019 (przesłane mailem) a dotyczące niewłaściwego zachowania się naszego kontrolera wobec osoby małoletniej uprzejmie informuję co następuje.

Wnikliwie zapoznałam się z przedstawionymi zarzutami znajdującymi się w Państwa mailu na skutek czego poleciłam o wszczęciu postępowania wyjaśniającego w trybie natychmiastowym. W trakcie tego zebrane zostały oświadczenia kontrolerów oraz dokonano analizy posiadanej dokumentacji. Na skutek tego ustaliłam, że wersja przedstawiona przez osobę skarżącą się do Radia Poznań zdecydowanie odbiega od wersji przedstawionej nam przez kontrolera biorącego udział w zdarzeniu. Nasz kontroler złożył oświadczenie z którego wynika, że kontrolował osobę małoletnią w dniu 05-06-2019 na linii 832 przewoźnika ROKBUS. Małoletnia pasażerka nie posiadała ważnego biletu na przejazd. Z uwagi na to, kontroler przystąpił do nakładania opłaty dodatkowej zgodnie z Regulaminem Przewozu. W momencie wystawiania opłaty poprosił pasażerkę o podanie danych osobowych. W tym momencie kontroler zauważył że zaczyna mieć utrudniony kontakt z małoletnią. Pasażerka bowiem najpierw w sposób

TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań,
tel. (61) 65-62-115, mail: z.wawrzyniak@transkontrol.pl

niewyraźny zaczęła podawać swoje imię i nazwisko, a następnie oznajmiła, że nie pamięta swojej daty urodzenia, nie pamięta też miejsca swego zamieszkania. Wówczas kontroler poprosił małąletnią, aby podała numer telefonu do rodziców, albowiem z wyglądu przypominała osobę małąletnią. Pasażerka jednak powiedziała, że nie zna tego numeru. Kontroler powiedział wówczas, że powinien w takiej sytuacji wezwać policję, która powinna następnie wezwać rodziców, aby ją odebrali i potwierdzili jej tożsamość. W pewnym momencie, dziewczynka rozplakała się, i z uwagi na ten fakt, kontroler zaniechał czynności związanej z wezwaniem policji i podjął decyzję o odwiezieniu jej na przystanek, na którym chciała wysiąść. Podczas całego zdążenia bowiem procedura ustalania danych osobowych pasażerki przeciągała się i w konsekwencji małąletnia nie wysiadła na swoim przystanku. W celu zapewnienia bezpieczeństwa dziewczynce, kontroler podjął właśnie taką decyzję i najbliższym możliwym kursem, zapewniając jej bezpieczny transport, odwiózł dziewczynkę na przystanek, na którym miała wcześniej zamiar wysiąść. Kontroler dodał również, iż spisał małąletnią 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 również nadmienić, że po zakończeniu czynności kontrolerskich, jadąc dalej kontrolowanym kursem, dziewczynka przestała płakać, wyciągnęła tableta i zaczęła się nim prawdopodobnie bawić. Podczas dalszej drogi małąletnia nie przejawiała już oznak niepokoju. Powyższe w całości potwierdził również drugi z kontrolerów biorący udział w opisanych czynnościach.

Oceniając powyższe zachowanie naszych kontrolerów uznaję, że nie można niczego im zarzucić. Kontrolę przeprowadzili w sposób wzorcowy. Podjęli w mojej opinii najlepszą z możliwych decyzji, która przyniosła skutek w postaci obniżenia poziomu stresu małąletniego pasażera. Nasi kontrolerzy są w szczególności szkoleni co do sposobu postępowania z osobami małąletnimi. W opisanej sytuacji kontrolerzy mogli wyciągnąć wniosek, iż mają do czynienia

TRANS KONTROL

os. St. Batorego 101, 60-687 Poznań,
tel. (61) 65-62-115, mail: z.wawrzyniak@transkontrol.pl

albo z osobą wyuczoną takiego zachowania, albo też z dziewczynką, która może nawet potrzebować pomocy ponieważ może mieć problemy ze świadomością, skoro nie znała swojego adresu.

Oczywistym jest, że małoletnia osoba tutaj zawiniła w niewielkim stopniu. W mojej opinii zawinili tu rodzice czy też opiekunowie prawni, którzy wydając pozwolenie małoletniej do poruszania się środkami komunikacji publicznej, nie poinstruowali jej o konieczności posiadania przy sobie ważnego biletu na przejazd. Jeśli nawet jednak dziewczynka biletu zapomniała, co może się zdarzyć przecież każdemu, rodzice czy też opiekunowie prawni nie przygotowali jej na taką sytuację, i zamiast w mojej opinii udawać, iż nie zna swojego adresu, ledwie zna swoje imię i nazwisko i nie wie jak skontaktować się ze swoimi rodzicami, powinni poinstruować ją o tym, iż w takich sytuacjach powinna podać swoje prawdziwe dane osobowe które powinna znać lub mieć przy sobie lub też znać co najmniej numer kontaktowy do rodziców, aby w razie podobnego zdarzenia kontroler mógł zweryfikować jej dane bez narażania na niepotrzebny stres.

Na koniec pragnę zapewnić Państwa, że nasz dział odwołań i skarg działa bardzo pręźnie i reaguje na wszelkie negatywne zachowania naszych kontrolerów. Dlatego też uważam za zasadne, aby zainteresowane osoby zwracały się bezpośrednio do naszej firmy w tego typu sprawach. Mogę bowiem osobiście ręczyć, że tego typu sprawy rozpoznane zostaną priorytetowo i pod moim osobistym nadzorem. Zresztą z mojego 15 letniego doświadczenia w tej branży niestety ewidentnie mogę stwierdzić, iż większość tego typu zgłoszeń zwykle jest przejaskrawiona, przekłamana i nie oddaje rzeczywistości.

tel. mob. Zofia Wawrzyniak



Z poważaniem

właściciel TK

Zofia Wawrzyniak

Wyk. w 2 egz.

Egz. nr 1- adresat (dodatkowo mailem)

Egz. nr 2- a/a

dw/zw