

Katowice, dnia 1 grudnia 2023 r.  
OP.053.9.2023.TB.1

Szanowna Pani

**Dotyczy:** *petycji nr 1161/23*

Szanowna Pani,

W odpowiedzi na petycję nr 1161/23, przekazaną przez Operatora publicznego transportu zbiorowego Przedsiębiorstwo Komunikacji Metropolitalnej sp. z o.o. z siedzibą w Świerklańcu (wpływ do ZTM w dniu 27 września 2023 r., L. dz. 55732/23, zarejestrowana pod numerem petycji 13/2023), uprzejmie informujemy, że wszystkie skargi, wnioski i petycje, skierowane do Zarządu Transportu Metropolitalnego, rozpatrywane są indywidualnie. Możliwe jest wszczęcie postępowania, mającego charakter procedury kontrolnej, celem wyjaśnienia okoliczności będących przyczynami złożenia danej skargi, wniosku i petycji. Tym samym nie ma możliwości stwierdzenia bezzasadności skarg pasażerów, o których mowa w treści petycji w sposób generalny.

Zarząd Transportu Metropolitalnego nie znajduje także podstaw do zwrócenia się do operatorów publicznego transportu zbiorowego o umieszczanie na ich stronach internetowych i w mediach społecznościowych proponowanych przez Panią treści. Mogą one bowiem wprowadzać w błąd w zakresie trybu i zasad rozpatrywania skarg, wniosków i petycji obowiązującego w Polsce.

Pragniemy również podkreślić, iż zgodnie z § 4 Regulaminu przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej organizowanej przez ZTM „Zarząd Transportu Metropolitalnego nie odpowiada za szkody spowodowane siłą wyższą lub powstałe w szczególności w wyniku przerw, opóźnień w ruchu pojazdów lub zmian kierunku jazdy pojazdu zatorami komunikacyjnymi, zamknięciem lub blokadą ulic, torowisk, zmianami organizacji ruchu lub zarządzeniami wydawanymi przez zarządcę drogi lub szlaku kolejowego oraz inne organy uprawnione do wydawania zarządzeń i poleceń o charakterze porządkowym lub administracyjnym”. Regulamin dostępny jest zarówno na stronie internetowej ZTM, w Punktach Obsługi Pasażera ZTM oraz w każdym pojeździe komunikacji miejskiej kursującym na zlecenie ZTM.

Z poważaniem

Otrzymują:

Adresat  
PKM Świerklaniec – do wiadomości  
OP, ZR, OR

Sporządził: