

**REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
PRZEZ OPERATORA STREFY PŁATNEGO PARKOWANIA W GLIWICACH
REKLAMACJI I ODWOŁAŃ OD ZAWIADOMIENIA-WEZWANIA**

§1

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. SSM – Śląska Sieć Metropolitalna Sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach (kod 44-100) przy ul. Bojkowskiej 37/3,
2. ZDM – Zarząd Dróg Miejskich z siedzibą w Gliwicach (kod 44-100) przy ul. Płowieckiej 31
3. SPP – strefa płatnego parkowania w Gliwicach,
4. zawiadomienie-wezwanie – dokument pozostawiany za wycieraczką pojazdu przez kontrolera SPP, zawiadamiający o konieczności udokumentowania wniesienia opłaty za parkowanie w SPP, a w przypadku jej braku wzywający do wniesienia opłaty dodatkowej za nieuiszczenie opłaty za parkowanie,
5. reklamacja – wniesione przez użytkownika SPP lub właściciela pojazdu pismo dotyczące zasadności lub prawidłowości pobrania opłaty, naliczenia opłaty czy zwrócenia reszty przez urządzenie wielofunkcyjne PIAP służące do pobierania opłaty za parkowanie w SPP,
6. odwołanie – wniesione przez użytkownika SPP lub właściciela pojazdu pismo dotyczące pozostawionego przez kontrolera SPP zawiadomienia–wezwania.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa procedurę przyjmowania i rozpatrywania reklamacji i odwołań przez SSM, pełniącą funkcję Operatora SPP.
2. Reklamacje i odwołania przyjmuje Operator SPP i rozpatruje za pośrednictwem Kierownika Biura Obsługi Strefy Płatnego Parkowania lub upoważnionego przez niego na piśmie pracownika Biura Obsługi SPP.
3. Reklamacje oraz odwołania wnosi się w formie pisemnej do Biura Obsługi SPP: listownie, osobiście, faksem pod nr (032) 441-90-16 lub e-mailem na adres kontakt@parkowaniegliwice.pl.

4. W przypadku wniesienia reklamacji lub odwołania osobiście, faksem lub za pośrednictwem korespondencji e-mail za datę wpływu uznaje się wpływ reklamacji lub odwołania do Biura Obsługi SPP. W przypadku wniesienia reklamacji lub odwołania listownie, o dacie wniesienia reklamacji lub odwołania decyduje data stempla pocztowego.
5. Wnoszący reklamację lub odwołanie jest obowiązany opisać przyczyny wniesienia reklamacji lub odwołania oraz dołączyć do nich wszelkie dowody i wnioski uzasadniające ich wniesienie, a w szczególności: bilet parkingowy potwierdzający wniesienie opłaty za parkowanie i pozostawione zawiadomienie-wezwanie.
6. Nadzorujący SPP ZDM nie rozpatruje reklamacji dotyczących zasadności lub prawidłowości opłaty, naliczania opłaty czy zwrócenia reszty przez urządzenie wielofunkcyjne PIAP. W przypadku wpływu do ZDM korespondencji dotyczącej reklamacji zostanie ona przekazana do Operatora SPP w terminie do 7 dni od daty wpływu do ZDM.
7. Wniesienie reklamacji lub odwołania nie przerywa biegu terminu od dnia nieuiszczenia opłaty dodatkowej za parkowanie do jej uregulowania.
8. W przypadku wniesienia do Biura Obsługi SPP pisma zawierającego jednocześnie reklamację i odwołanie postępowania te będą prowadzone oddzielnie.

§ 3

Reklamacja dotycząca zasadności lub prawidłowości pobrania opłaty, naliczenia opłaty czy zwrócenia reszty przez urządzenie wielofunkcyjne PIAP służące do pobierania opłaty

1. Właściciel pojazdu lub użytkownik pojazdu kwestionujący zasadność lub prawidłowość pobrania, naliczenia opłaty czy zwrócenia reszty przez urządzenie wielofunkcyjne PIAP służące do pobierania opłaty za parkowanie w SPP może złożyć pisemną reklamację w terminie 14 dni od dnia pobrania lub naliczenia kwestionowanej opłaty czy zwróconej reszty.
2. Reklamacja wniesiona po terminie nie podlega rozpatrzeniu.
3. Kierownik Biura Obsługi SPP lub upoważniony przez niego na piśmie pracownik Biura Obsługi SPP przeprowadza postępowanie reklamacyjne, po którym pisemnie na adres (pocztowy lub e-mail) wskazany w piśmie informuje wnoszącego o rozstrzygnięciu wraz z podaniem uzasadnienia. Kierownik Biura Obsługi SPP lub upoważniony przez niego pracownik Biura Obsługi SPP rozpatruje reklamację nie później niż w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji.

4. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez Kierownika Biura Obsługi SPP lub upoważnionego przez niego na piśmie pracownika Biura Obsługi SPP wnoszący reklamację w terminie 7 dni od dnia doręczenia pisma zawierającego odpowiedź może złożyć ponownie pisemną reklamację do Biura Obsługi SPP zawierającą nowe okoliczności w sprawie.
5. Przy wniesieniu ponownej reklamacji stosuje się odpowiednio postanowienia § 2 ust. 2 - 8 niniejszego Regulaminu.
6. Biuro Obsługi SPP ponownie rozpatruje reklamację w terminie 14 dni. Rozstrzygnięcie ponownej reklamacji jest ostateczne i skutkuje zakończeniem postępowania reklamacyjnego.
7. ZDM nie rozpatruje reklamacji dotyczących zasadności lub prawidłowości pobrania opłaty, naliczenia opłaty czy zwrócenia reszty przez urządzenie wielofunkcyjne służące do pobierania opłaty.

§ 4

Odwołanie od zawiadomienia-wezwania o konieczności udokumentowania wniesienia opłaty za parkowanie, a w przypadku jej braku wzywające do wniesienia opłaty dodatkowej

1. Właściciel pojazdu lub użytkownik pojazdu kwestionujący zasadność lub prawidłowość zawiadomienia-wezwania o konieczności udokumentowania wniesienia opłaty za parkowanie, a w przypadku jej braku wzywające do wniesienia opłaty dodatkowej za nieopłacony postój w SPP może wnieść w terminie 14 dni od dnia wystawienia zawiadomienia-wezwania odwołanie.
2. Odwołanie wniesione po terminie nie podlega rozpatrzeniu przez Operatora SPP. W takim przypadku Operator SPP powiadomi wnoszącego o nie rozpatrzeniu odwołania. Odwołanie może zostać złożone przez wnoszącego do Zarządu Dróg Miejskich, po otrzymaniu z ZDM upomnienia wzywającego do uregulowania opłaty dodatkowej.
3. Kierownik Biura Obsługi SPP lub upoważniony przez niego na piśmie pracownik Biura Obsługi SPP przeprowadza postępowanie odwoławcze, po którym pisemnie na adres (pocztowy lub e-mail) wskazany w piśmie informuje wnoszącego o rozstrzygnięciu wraz z podaniem uzasadnienia. Kierownik Biura Obsługi SPP lub upoważniony przez niego na piśmie pracownik Biura Obsługi SPP rozpatruje odwołanie nie później niż w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji.
4. W przypadku negatywnego rozpatrzenia odwołania przez Kierownika Biura Obsługi SPP lub upoważnionego przez niego na piśmie pracownika Biura Obsługi SPP wnoszący odwołanie w terminie 7 dni od dnia doręczenia pisma zawierającego odpowiedź może złożyć ponownie odwołanie do Biura Obsługi SPP zawierające nowe okoliczności w sprawie.

5. Przy wniesieniu odwołania stosuje się odpowiednio § 2 ust. 2 - 8 niniejszego Regulaminu.
6. Biuro Obsługi SPP ponownie rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni. Rozstrzygnięcie ponownego odwołania jest ostateczne i w przypadku negatywnego rozpatrzenia ponownego odwołania skutkuje zakończeniem postępowania odwoławczego.
7. Kolejne odwołania do Biura Obsługi SPP nie będą rozpatrywane.
8. Operator SPP niezwłocznie poinformuje ZDM o zakończeniu postępowania odwoławczego i przekaze w wersji elektronicznej (skan dokumentów) dokumentację zgromadzoną w toku prowadzonego postępowania odwoławczego.
9. ZDM będzie prowadził dalsze dochodzenie nieuregulowanych opłat dodatkowych za nieuiszczenie opłaty parkingowej na podstawie Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2013r. poz. 267 z późn. zm.) i Ustawy z dnia 17 czerwca 1966r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (t.j. Dz.U. z 2014r. poz. 1619 z późn. zm.).
10. Pozytywne rozpatrzenie dla wnoszącego odwołanie lub ponowne odwołanie wniesione w terminie przewidzianym niniejszym Regulaminem przez Kierownika Biura Obsługi SPP lub upoważnionego przez niego na piśmie pracownika Biura Obsługi SPP, wymaga pisemnej akceptacji ZDM z podpisem i pieczętą imienną upoważnionego pracownika ZDM. Pozytywnie rozpatrzone odwołanie lub ponowne odwołanie dla którego wnoszący przedłożył dokument potwierdzający uregulowanie opłaty za parkowanie nie wymaga akceptacji ZDM.
11. W przypadku wniesienia przez właściciela pojazdu lub użytkownika pojazdu opłaty dodatkowej za nieuiszczenie opłaty za parkowanie przed pozytywnym rozpatrzeniem odwołania lub ponownego odwołania, na wniosek złożony przez wnoszącego odwołanie lub ponowne odwołanie w Biurze Obsługi SPP, opłata dodatkowa zostanie zwrócona wnoszącemu przez ZDM.

§ 5

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się postanowienia:
 - Uchwały Nr XXVI/506/2012 Rady Miejskiej w Gliwicach z dnia 25 października 2012 r. z późn. zm. w sprawie określenia strefy płatnego parkowania na drogach publicznych oraz zasad pobierania opłat za parkowanie na terenie miasta Gliwice,
 - Zarządzenia Nr PM 800/15 Prezydenta Miasta Gliwice z dnia 30 kwietnia 2015 r. w sprawie powierzenia Śląskiej Sieci Metropolitalnej Sp. z o.o. pełnienia funkcji operatora strefy płatnego parkowania w Gliwicach oraz określenie obowiązków Zarządu Dróg Miejskich w

Gliwicach w zakresie pełnienia nadzoru nad funkcjonowaniem strefy płatnego parkowania w Gliwicach,

- Regulamin Strefy Płatnego Parkowania w Gliwicach
2. Regulamin został zatwierdzony przez Prezydenta Miasta Gliwice
 3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 8 stycznia 2016 r.