|  |
| --- |
| **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:****USŁUGA KONTROLI BILETÓW W POCIĄGACH WARSZAWSKIEJ KOLEI DOJAZDOWEJ SP. Z O.O. WRAZ Z WINDYKACJĄ NALEŻNOŚCI ZA PRZEJAZD I NAŁOŻONYCH OPŁAT DODATKOWYCH** |

**Przedmiotem zamówienia jest:**

1. Świadczenie w terminie od zawarcia umowy o zamówienie publiczne, ale nie wcześniej niż od dnia 01.06.2020 r. przez okres 12 kolejnych miesięcy usługi kontroli dokumentów przewozu w pociągach WKD, na zasadach określonych poniżej, zgodnie z warunkami określonymi we wzorze umowy i załącznikach stanowiących jej integralną część.
2. Do obowiązków Wykonawcy w zakresie realizacji niniejszego zamówienia publicznego należy w szczególności:
3. prowadzenie kontroli biletów na przejazd osób, przewóz bagażu i zwierząt w pociągach WKD kursujących zgodnie
z obowiązującym rozkładem jazdy,
4. prowadzenie kontroli dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych, bezpłatnych przejazdów, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi oraz aktami i regulaminami wewnętrznymi Zamawiającego w pociągach WKD,
5. przeprowadzenie kontroli przez Wykonawcę na podstawie sporządzonego harmonogramu, ale uzgodnionego i zatwierdzonego przez Zamawiającego, stosownie do postanowień Umowy.
6. Zamawiający zastrzega, że w przypadku uruchomienia autobusowej komunikacji zastępczej kontrola biletów może odbywać się
w autobusach uruchomionych zamiast pociągów, w ramach ustalonego harmonogramu miesięcznego, ale na podstawie wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszego zamówienia publicznego.
7. Zasady prowadzenia usługi kontroli dokumentów przewozu będą odbywały się w następujący sposób:
	1. Kontrole mają być prowadzone w sposób ciągły i systematyczny, zgodnie z zatwierdzonym przez Zamawiającego harmonogramem, na następujących zasadach:
* w czasie kontroli przejazdu pasażera, stwierdzającej brak ważnego biletu lub brak dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego lub naruszenia przepisów o zabieraniu ze sobą do pojazdu zwierząt i rzeczy oraz w przypadkach zatrzymania pojazdu przez pasażera lub spowodowania zmiany trasy pojazdu, kontroler zobowiązany jest wystawić podróżnemu „Wezwanie do zapłaty”,
* w przypadku nie odebrania przez podróżnego „Wezwania do zapłaty” wystawionego w pociągu, Wykonawca zobowiązany jest w ciągu 7 dni kalendarzowych wysłać podróżnemu „Wezwanie do zapłaty” za pośrednictwem Poczty polskiej, listem rejestrowanym,
* kontrole będą się odbywały codziennie (również w soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy) w godz. 6:00-22:00
w systemie dwuzmianowym tj. w godz. od 6:00 do 14:00 oraz w godz. od 14:00 do godz. 22:00,
* w godzinach 22:00 - 6:00 kontrole będą się odbywały zgodnie z rozkładem jazdy pociągów WKD w ilości 8 dni miesięcznie, ze szczególnym naciskiem na godziny nocne z piątku na sobotę oraz z soboty na niedzielę, z uwzględnieniem imprez
o charakterze masowym,
* Wykonawca zobowiązany jest zapewnić na każdej zmianie stosowną grupę kontrolerów składających się z minimum 2 osób,
* Zamawiający dopuszcza 2 dni w miesiącu wolne od świadczenia usługi kontroli dokumentów przewozu – po szczegółowym uzgodnieniu ich terminów z Zamawiającym,
* wymaga się, aby przez 15 dni w miesiącu kontrole odbywały się przez 16 godzin dziennie,
* wymaga się, aby pozostałe dni miesiąca kontrole odbywały się w czasie 8 godzin dziennie – po uzgodnieniu harmonogramu z Zamawiającym,
	1. Kontrole powinny odbywać się na wszystkich liniach kolejowych WKD, obejmujących cały odcinek, tj. Warszawa Śródmieście WKD – Grodzisk Mazowiecki Radońska oraz Warszawa Śródmieście WKD – Milanówek Grudów, z zachowaniem miesięcznego harmonogramu kontroli, sporządzanego do 25 dnia każdego miesiąca. Harmonogram kontroli przygotowany przez Wykonawcę zostaje każdorazowo przedstawiony Zamawiającemu do akceptacji. W przypadku specjalnych potrzeb Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo na wniosek Zamawiającego, do wykonania dodatkowych kontroli lub ujęcia ich
	w harmonogramie kontroli.
	2. Kontrola w pociągach Zamawiającego może być wykonywana wyłącznie przez kontrolera posiadającego umieszczony
	w widocznym miejscu identyfikator ze zdjęciem.
	3. Wykonawca zobowiązany jest przedstawić Zamawiającemu do uzgodnienia i akceptacji wzór identyfikatora, opracowany zgodnie z art. 33a ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r., poz. 8) oraz zgodnie z §16 ust. 2 Regulaminu Przewozu Osób, Rzeczy i Zwierząt Warszawskiej Kolei Dojazdowej.
	4. Identyfikator powinien zawierać nazwę i dane adresowe Zamawiającego oraz jego znak firmowy wraz z zabezpieczeniem hologramem.
	5. Po zatwierdzeniu wzoru przez Zamawiającego, Wykonawca na własny koszt przygotowuje i wystawia imienne identyfikatory ze zdjęciem dla kontrolerów, które następnie przedkłada w celu potwierdzenia pełnomocnictwa przez Kierownika Zamawiającego lub osobę przez niego upoważnioną (w formie opieczętowanego podpisu złożonego na identyfikatorze).
1. Wykonawca zobowiązany jest skontrolować minimum 1 450 pojazdów w miesiącu. Zamawiający zastrzega, że Wykonawca wykona nie więcej niż 2 300 kontroli miesięcznie, liczonych jako ilość wejść do pojazdów grupy kontrolerów. Za wykonanie miesięcznie ilości kontroli większej niż 2 300 nie przysługuje Wykonawcy dodatkowe wynagrodzenie. Jeżeli po zakończeniu kontroli biletów Wykonawca (grupa kontrolerów) w tym samym pociągu ponownie przeprowadzi kontrolę biletów, wówczas kontrola ta nie będzie zaliczona do ilości kontroli, od których przysługuje Wykonawcy należne wynagrodzenie. W ramach wykonanej usługi kontroli Wykonawca zobowiązany jest prawidłowo wystawić nie mniej niż 1000 sztuk „Wezwań do zapłaty”, zaewidencjonowanych w danym miesiącu kalendarzowym.
	1. Wykonawca ma obowiązek w ciągu 7 dni kalendarzowych przekazać Zamawiającemu miesięczny wykaz prawidłowo przeprowadzonych kontroli w pociągach Zamawiającego, celem ich zatwierdzenia przez Zamawiającego.
	2. Kontrola w pociągach Zamawiającego będzie każdorazowo potwierdzona drukiem „Potwierdzenie przeprowadzenia kontroli”, które kontroler w momencie wejścia do pociągu będzie kasował w kasowniku umieszczonym w pociągu oraz kasował w wyznaczonym miejscu, w momencie zakończenia kontroli i opuszczenia pociągu. Druki „Potwierdzenie przeprowadzenia kontroli” zostaną dostarczone Wykonawcy przez Zamawiającego.
	3. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić kontrolerom szkolenie teoretyczne i praktyczne z zakresu znajomości przepisów prawa
	i wymagań, określonych przez Zamawiającego w dokumentacji przetargowej oraz niezbędnych dla prawidłowej realizacji zamówienia.
	4. Wykonawca ma obowiązek zapoznania kontrolerów ze zmianami w zasadach prowadzenia usługi kontroli oraz sposobem postępowania z danymi osobowymi pozyskanymi od pasażerów w trakcie kontroli.
	5. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie, materiały, sprzęt i inne urządzenia niezbędne do prawidłowego wykonania zamówienia.
	6. Organizacja pracy podczas wykonywania zamówienia publicznego winna odpowiadać wymaganiom określonym w aktualnych przepisach prawa i wytycznych Zamawiającego.
	7. Kontrolerzy zobowiązani są do wystawiania „Wezwań do zapłaty” oraz wpisania adnotacji, zgodnie z przepisami prawa oraz wytycznymi Zamawiającego.
	8. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do zatrzymania podróżnego i przekazania go odpowiednim służbom porządkowym w razie zaistnienia podejrzenia, że bilet albo dokument okazany przez podróżnego podczas kontroli jest podrobiony lub przerobiony.
	O zaistniałej sytuacji Wykonawca zobowiązany jest powiadomić niezwłocznie Zamawiającego. W takiej sytuacji, Wykonawca zobowiązany jest wystawić podróżnemu ,,Pokwitowanie zatrzymania dokumentu’’. Druki ,,Pokwitowania zatrzymania dokumentu’’ Wykonawca otrzyma od Zamawiającego po przekazaniu zamówienia do kasy dopłat znajdującej się w siedzibie Spółki przy ulicy Stefana Batorego 23 w Grodzisku Mazowieckim,
	9. Zamawiający wymaga, aby kontrolerzy świadczący usługę byli w schludnym i jednolitym stroju. Niedopuszczalny jest przez Zamawiającego strój sportowy, tj. dres, szorty, buty sportowe.
2. Zamawiający wskazuje następujące wymagania dla osób, które będą wykonywać usługę z ramienia Wykonawcy w charakterze kontrolerów biletowych:
* ukończony 21 rok życia,
* niekaralność potwierdzona formalnym zaświadczeniem,
* znajomość języka polskiego w mowie i piśmie w stopniu pozwalającym na swobodną wymianę informacji z podróżnym,
* odbycie szkolenia w zakresie obsługi klienta zorganizowanego na zlecenie i koszt Wykonawcy,
* taktowne i spokojne lecz stanowcze zachowanie w stosunku do podróżnych,
* pozytywny wynik egzaminu po odbyciu obowiązkowego wewnętrznego szkolenia zorganizowanego przez Wykonawcę
w zakresie znajomości przepisów dotyczących regulaminu kontroli biletów, uprawnień do ulgowych i bezpłatnych przejazdów, obowiązującego cennika opłat i należności taryfowych – w zakresie dotyczącym Zamawiającego.
1. Wykonawca zobowiązany jest do wyposażenia kontrolerów w następujące materiały i urządzenia:
	1. Terminale mobilne z zainstalowanym oprogramowaniem zintegrowanym ze stacjonarnym systemem windykacyjnym, wspomagające prowadzenie kontroli różnego rodzaju biletów uprawniających do przejazdu pociągami Zamawiającego, w tym zakodowanych na kartach elektronicznych (Warszawska Karta Miejska, Mazowiecka Karta, Elektroniczna Legitymacja Studencka, itp. nośnikach), wykupionych w systemach płatności mobilnych, zapisanych na innych nośnikach, np. papierowych z kodem QR, innych biletów oraz umożliwiających wystawianie i drukowanie potwierdzenia zapłaty należności lub wezwania do zapłaty oraz zapewniających automatyzację sporządzania i przekazywania do systemu windykacyjnego danych źródłowych w postaci elektronicznej oraz inne urządzenia niezbędne do przeprowadzania kontroli.
	2. Stosowne druki, których wzory zobowiązany jest zatwierdzić Zamawiający:
* wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej i należności przewozowej za przejazd bez ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego,
* wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej za naruszenie warunków przewozu rzeczy i zwierząt,
* potwierdzenia zapłaty.
	1. Telefony komórkowe posiadające funkcje odczytywania QR kodów (przynajmniej jedna osoba w grupie kontrolerskiej) oraz umożliwiające m.in. wezwanie Policji lub innych służb porządkowych w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa własnego lub pasażerów czy też braku możliwości ustalenia danych personalnych pasażera.
	2. Przynajmniej jeden w grupie kontrolerskiej terminal umożliwiający bezgotówkowe pobranie należności.
	3. Zamawiający informuje, że koszty napraw w/w urządzeń oraz serwisu w przypadku takiej konieczności będą obciążały Wykonawcę.
	4. Wykonawca zobowiązany jest dostosować ww. urządzenia do odczytu biletów kodowanych na kartach innych przewoźników
	a w razie wystąpienia takiej konieczności zobowiązany jest również do przekazania danych gromadzonych w pamięci tych urządzeń podmiotom wskazanym przez Zamawiającego.
1. Wymagania dotyczące rozpatrywanie reklamacji, odwołań i skarg pasażerów w zakresie przedmiotu zamówienia:
	1. Do obowiązków Wykonawcy należy rozpatrywanie wszelkich reklamacji ustnych, pisemnych i skarg pasażerów dotyczących pracy osób wykonujących przedmiot zamówienia w pociągach Zamawiającego.
	2. W ramach czynności, o których mowa powyżej Wykonawca zobowiązany jest do zorganizowania, otwarcia i utrzymania w okresie realizacji zamówienia, biura obsługi pasażerów, o którym mowa w pkt. II ppkt 2.1 niniejszego Załącznika.
	3. Wykonawca zobowiązany jest do rozpatrywania i pisemnego udzielania odpowiedzi na skargi dotyczące pracy kontrolerów bądź reklamacji z tytułu nałożonych opłat dodatkowych w terminie 30 dni od daty złożenia pisma oraz wysłania odpowiedzi na pisma przesyłką listową poleconą bądź drogą elektroniczną w przypadku, gdy w taki sposób wpłynęła skarga.
	4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany decyzji Wykonawcy w zakresie wniesionej skargi, reklamacji lub odwołania od wystawionego „Wezwania do zapłaty”.
2. Zamawiający wskazuje, że anulowanie decyzji o nałożeniu opłaty dodatkowej może nastąpić na podstawie wniosków pasażerów złożonych pisemnie, wyłącznie w następujących przypadkach:
	1. spełnienia jednego z warunków określonych w Taryfie osobowo-bagażowej WKD, tj. przedstawienia w ciągu 7 dni od daty nałożenia opłaty dodatkowej imiennego biletu okresowego ważnego w czasie kontroli lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, aktualnego w dniu kontroli – po pobraniu właściwej opłaty manipulacyjnej,
	2. jeżeli w trakcie kontroli w sposób nieuzasadniony nałożono opłatę dodatkową, kontrolę przeprowadzono z naruszeniem przepisów lub gdy powodem nieuzasadnionego nałożenia opłaty był błąd kontrolera spowodowany np. nieznajomością ustanowionych uprawnień do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych albo innych istotnych informacji,
	3. wadliwego działania urządzeń technicznych stosowanych w systemach dystrybucji, kasowania lub odczytywania biletów Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązany jest do pobierania opłat dodatkowych i należności przewozowych oraz opłat manipulacyjnych za anulowanie opłat dodatkowych od pasażerów, którym wystawione zostały „Wezwania do zapłaty”. Opłaty, o których mowa w niniejszym punkcie mogą być pobierane w następującej formie:
* za stosownym pokwitowaniem: kartą płatniczą bezpośrednio w pociągu przez kontrolerów oraz w punkcie obsługi pasażerów prowadzonego przez Wykonawcę,
* poprzez wpłaty przelewem na wskazane w „Wezwaniu do zapłaty” konto bankowe Wykonawcy.
1. W ramach niniejszego zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do:
	1. przekazywania Zamawiającemu comiesięcznych pisemnych informacji o stanie zagrożenia przestępczego w pociągach WKD,
	2. przeprowadzenia z częstotliwością raz w roku badań marketingowych wśród podróżnych, zgodnie z wytycznymi przedstawionymi przez Zamawiającego. Badania będą polegały na liczeniu podróżnych z uwzględnieniem osób podróżujących na podstawie biletów innych przewoźników tj. biletów ZTM w wytypowanych przez Przedstawiciela Zamawiającego pociągach Zamawiającego. Badania odbędą się na podstawie uzgodnionych przez Strony grafików a wyniki odnotowane zostaną na druku pomiarowym przygotowanym przez Zamawiającego,
	3. udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej a także osobom starszym w zakresie wsiadania do pociągu oraz podczas wysiadania i przesiadki, na każde zgłoszenie Zamawiającego. Ponadto Wykonawca zobowiązany będzie do udzielania doraźnej pomocy przy wejściu i wyjściu z pociągu osobom o ograniczonej sprawności, podczas realizacji usługi kontroli biletów.
	4. sporządzenia imiennego rejestru cudzoziemców podróżujących pociągami Zamawiającego (tj. imię, nazwisko, nr tymczasowego zaświadczenia cudzoziemca) i przekazywanie tych danych Zamawiającemu w okresach kwartalnych. Cudzoziemcy odbywają przejazd pociągami Zamawiającego na podstawie Porozumienia dotyczącego przewozu cudzoziemców ubiegających się o nadanie statusu uchodźcy w Rzeczypospolitej Polskiej oraz na podstawie ustawy o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Szczegółowe warunki dotyczące sposobu wykonania usługi kontroli dokumentów przewozu oraz warunków przewozu zwierząt
 i rzeczy w pociągach Zamawiającego zostały określone we wzorze umowy oraz w Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt obowiązującym u Zamawiającego.
3. Dokumenty potwierdzające wykonanie usługi kontroli, Wykonawca zobowiązany jest złożyć w wersji papierowej najpóźniej w terminie 7 dni po upływie każdego miesiąca kalendarzowego. Niniejszy termin nie dotyczy badań marketingowych, które prowadzone są raz
w roku a termin przekazania wyników badań będzie ustalony po zawarciu umowy o zamówienie publiczne.
4. Świadczenie w terminie od zawarcia umowy o zamówienie publiczne, ale nie wcześniej niż od dnia 01.06.2020 r. przez okres 18 kolejnych miesięcy, usługi prowadzenia windykacji i egzekucji należności z tytułu nie uregulowania opłat dodatkowych i należności przewozowych w wymaganym na „Wezwaniu do zapłaty” terminie, zgodnie z warunkami określonymi we wzorze umowy oraz załącznikach stanowiących jej integralną część.

# Prowadzenie windykacji należności:

 1.1. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić windykację należności we własnym zakresie stosując kolejne jej etapy:

* + 1. Etap 1. przypominawczy oraz upominawczy polegający na skierowaniu do pasażera listem zwykłym przypomnienia wzywającego do uregulowania należności oraz w przypadku nie uiszczenia należności skierowaniu do pasażera listownego upomnienia wzywającego do uregulowania należności,
		2. Etap 2. sądowy, polegający na skierowanie do sądu pozwu celem zasądzenia nieuregulowanej należności,
		3. Etap 3. przypominawczy, polegający na skierowaniu do pasażera listem zwykłym monitu o zapłatę należności
		po wydaniu przez sąd klauzuli wykonalności,
		4. Etap 4. informacyjny I oraz informacyjny II, polegające na skierowanie do pasażera listem zwykłym postanowienia
		o skierowaniu sprawy na dalszą drogę windykacyjną oraz w przypadku nie uiszczenia należności skierowanie
		do pasażera listem zwykłym zawiadomienia o terminie skierowania sprawy na dalszą drogę windykacyjną,
		5. Etap 5. polegający na skierowaniu do komornika sądowego wniosku o wszczęcie egzekucji lub powierzenie dalszego windykowania należności firmom windykacyjnym,
		6. w uzasadnionych przypadkach prowadzenie analizy kondycji finansowej podróżnych/dłużników, a także w uzgodnieniu z Zamawiającym wstrzymanie procesu windykacji.
	1. Pierwsze wezwanie do zapłaty, o którym mowa w pkt. 1.1.1. powyżej, powinno być wysłane nie później niż w ciągu 7 dni kalendarzowych po upływie terminu zapłaty opłaty dodatkowej, wskazanej w „Wezwaniu do zapłaty”. Wszystkie wpłaty dokonane po podjęciu tego działania przez Wykonawcę są traktowane jako wpłaty dokonane w wyniku działań Wykonawcy.
	2. W terminie 45 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wezwania do zapłaty przez dłużnika w przypadku niedokonania wpłaty, Wykonawca dokonuje wpisu dłużnika do Krajowego Rejestru Długów, na podstawie odrębnej umowy zawartej z Krajowym Rejestrem Długów.
	3. Zamawiający wymaga od Wykonawcy w celu realizacji niniejszego zamówienia konieczności zastosowania oprogramowania do obsługi procesu windykacji cywilnej należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty.
	4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpośredniego zdalnego dostępu do odpowiednich modułów systemu, a także do monitorowania efektywności prowadzonej windykacji i egzekucji należności z tytułu wystawienia opłaty dodatkowej.
	5. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia biura i w ramach jego funkcjonowania do przyjmowania stron oraz do prowadzenia korespondencji w zakresie wnoszonych przez strony pism oraz wniosków.
	6. Do każdego dziesiątego dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego to sprawozdanie dotyczy, Wykonawca zobowiązany jest do złożenia Zamawiającemu sprawozdania z prowadzonej działalności windykacyjnej, w którym
	w szczególności powinny znaleźć się n/w informacje, dotyczące:
* ilości spraw zwindykowanych po wydaniu orzeczenia sądowego,
* ilości spraw zwindykowanych w drodze postępowania egzekucyjnego prowadzonego przez komornika sądowego,
* ilości spraw zwindykowanych przez firmę windykacyjną,
* ilości i kwoty należności wszystkich spraw, które są do windykowania z uwzględnieniem poszczególnych etapów windykacji,
* ilości spraw na etapie sądowym,
* ilości spraw umorzonych przez komornika,
* ilości spraw, które uległy przedawnieniu.
1. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania biura obsługi pasażerów zapewniającego możliwość:
* dokonywania przez pasażerów wpłat z tytułu nałożonych opłat – kartą płatniczą,
* przyjmowania wniosków o udzielenie ulgi w spłacie należności, reklamacji dotyczących działania firmy,
* przyjmowania pasażerów w sprawie reklamacji nałożonych opłat oraz w sprawie skarg i wniosków,
* uzyskania informacji na temat postępowania.
	1. Biuro obsługi pasażerów musi być zlokalizowane wzdłuż linii WKD, zapewniając łatwy dostęp dla podróżnych Zamawiającego, którzy będą zgłaszać się w sprawach związanych z czynnościami wykonywanymi przez Wykonawcę w ramach przedmiotu zamówienia. Lokalizacja ww. biura wymaga akceptacji Zamawiającego.
	2. Biuro powinno być czynne co najmniej 3 dni w tygodniu, minimum 6 godzin dziennie, w tym jeden dzień w godzinach popołudniowych (tj. do godz. 18:00)
	3. Wykonawca jest zobowiązany do wprowadzenia wnioskowanych przez Zamawiającego zmian odnośnie warunków działania biura, w tym godzin funkcjonowania.

3. W celu ustalenia adresu zamieszkania dłużników, w stosunku do których Wykonawca będzie podejmował czynności windykacji oraz egzekucji opłat, Wykonawca będzie mógł zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o udostępnienie danych z bazy PESEL.

Dane źródłowe:

1. Z danych posiadanych przez Zamawiającego wynika, iż około 50% liczby wystawianych „Wezwań do zapłaty” jest opłacana przez podróżnych i nie wymaga windykacji na etapie postępowania sądowego i komorniczego,
2. Liczba prawidłowo wystawionych „Wezwań do zapłaty” zaewidencjonowanych w każdym miesiącu kalendarzowym w ciągu ostatnich 20 miesięcy wyniosła 1000 sztuk.

Przepisy powszechnie obowiązujące oraz przepisy wewnętrzne bezwzględnie obowiązujące przy świadczeniu usługi:

1. Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 poz. 8),
2. Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 2136),
3. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r., poz. 922) i przepisy wykonawcze do ustawy,
4. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.U.UE.L.2016.119.1) oraz przepisów krajowych wprowadzających w/w rozporządzenie,
5. Ustawa z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (Dz.U. 2018 r., poz. 295),
6. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (Dz.U. z 2015 r., poz. 50),
7. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. w sprawie sposobu ustalenia wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005 r. Nr 14, poz. 117)
8. Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z póżn.zm.),
9. Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.UE.L.2007.315.14 z póżn.zm.),
10. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o.
11. Taryfa osobowa i bagażowa WKD (TOB WKD),
12. Zakres honorowanych przez WKD uprawnień w ramach oferty Wspólny bilet ZTM-KM-WKD,
13. Uprawnienia do przejazdów na podstawie zawartych porozumień (np. porozumienie z Kolejami Mazowieckimi, przejazd na podstawie biletu Mazowsza) – o zmianach, aktualizacjach Zamawiający poinformuje Wykonawcę,
14. Rozkład jazdy pociągów Warszawskiej Kolei Dojazdowej,
15. Regulamin przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez m.st. Warszawę (Zarządzenie Nr 790/2016 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 27 maja 2016r.)