



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

www.huzp.hr

huzp@zg.t-com.hr

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB

telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb,28.rujna 2015.

Naš broj : 1634/15

Zagrebački holding d.o.o.

Podružnica ZET

Gospođa Ljuba Romčević - Žgela, dipl. oec. voditeljica Podružnice

Ozaljska 105

10000 Zagreb

ured.uprave@zet.hr

Poštovana gospođo ,

jedan naš potrošač je iznio vrlo zanimljiv prijedlog kako poboljšati odnose putnika i ZET-ovog osoblja u javnom gradskom prijevozu.

Predloženo je da Vaše osoblje ima vidljive oznake sa slikom i imenom i prezimenom. Vjerojatno takve oznake već Vaši radnici i imaju ali nisu istaknute.

Na vrata vozačkih kabina tramvaja i autobusa mogao bi se nalijepiti jedan plastični džepić u koji bi vozač stavio svoju identifikacijsku oznaku koja bi bila vidljiva putnicima.

Također bi bilo dobro da takve oznake imaju i kontrolori posebno kada rade u uniformi i trebale bi biti zakačene npr. na lijevoj strani prsiju.

Takvim oznakama dobili bi to da mi potrošači Vaših usluga možemo pohvaliti osobu koja nas vozi ili se ophodi prema nama, ali isto tako da ju možemo i pokuditi s imenom i prezimenom , ako nas na primjer vozi „kao krumpire“ ili na primjer za vrijeme vožnje razgovara mobitelom.

Vjerujemo da bi se izbjegle mnoge nesuglasice i svi bi bili zadovoljniji.

Molimo za obavijest o prijedlogu.

U prilogu Vam dostavljamo e poštu našeg potrošača.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

Prilog:kao u dopisu

Kopija:gradonačelnik g. Milan Bandić



*Projekte zaštite potrošača pomažu
Grad Zagreb i Zagrebačka
Nismo ovlašteni davati pravne savjete*



-----Original Message-----

From: boris miklec [mailto:huzp@zg.t-com.hr]
Sent: Thursday, September 17, 2015 2:19 PM
To: huzp@zg.t-com.hr
Subject: pitanje za ZET

Od: boris miklec
Predmet: pitanje za ZET

Sadržaj poruke

Poštovani!

Kao stalni korisnik ZET-ovih usluga, što podrazumijeva vožnju autobusom i tramvajem, susrećem se s raznim neugodnim situacijama kojima često kumuju upravo sami vozači ZET-a. ZET je tvrtka koja je gospodarski subjekt te sukladno tome njihovi vozači imaju pravo i mogućnost naplate i kontrole putničkih karata. Obzirom da su vozači osobe koje se na direktan način ophode i komuniciraju sa strankama, odnosno putnicima, bilo bi logično da isti imaju vidno istaknutu iskaznicu s punim imenom i prezimenom. Takav slučaj je u banci, pošti, trgovini... Iskaznice istaknute na vidnom mjestu nose npr. zaštitari, recepcioneri pa čak i policajci nose značke s osobnim brojem. Npr. ako vas policajac legitimira i vi imate pravo i mogućnost zatražiti i zapisati broj njegove značke. Dakle osobe koje komuniciraju i ophode se sa strankama nisu anonimni. Kao stalni korisnik ZET-ovih usluga svjedočio sam raznim situacijama gdje je vozač utobusa osim verbalno čak i fizički nasrnuo na putnika. Bilo je i raznih drugih situacija i da sad sve nabrajam to bi iziskivalo dosta vremena i prostora. Nije mi namjera generalizirati jer uistinu ima, i oni su u većini, divnih i krasnih ljudi koji svoj posao obavljaju profesionalno, savjesno i korektno. Sukladno tome i oni bi, da uza se imaju istaknutu iskaznicu, zaslužili da ih se javno ili putem ZET-ovih stranica pohvali kao što bi oni, koji su manjina, a koji su bezobrazni, rabijatni i skloni svađama na taj način odmah mogli biti prijavljeni nadležnoj službi ZET-a. Zsigurno bi se i sami vozači, u slučaju imaju istaknutu iskaznicu s imenom i prezimenom, drugačije ponašali spram korisnika ZET-ovih usluga, tj. putnika.

Poštovani!

Molio bi vas da ovaj mail prosljedite, u ime nas potrošača, tj. korisnika ZET-ovih usluga, prosljedite nadležnoj službi ZET-a ili sličnoj službi u okviru Zg Holdinga. Najiskrenije se zahvaljujem i nestrpljivo očekujem odgovor na gore navedeni mail. Još jednom hvala i lijepi pozdrav.

Boris Miklec



*Projekte zaštite potrošača pomažu
Grad Zagreb i Zagrebačka
Nismo ovlašteni davati pravne savjete*

