

2013. ÉVI BESZÁMOLÓ

**A Zala Volán Zrt.
Nagykanizsa Megyei Jogú Városban
autóbusszal végzett menetrend szerinti személyszállítási
közszolgáltatásának teljesítéséről**

Zalaegerszeg, 2014. március 27.

Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata (Önkormányzat) és a Zala Volán Közlekedési Zrt. (Zala Volán) között megkötött közszolgáltatási szerződés 11.2. pontja alapján a szolgáltató az alábbi beszámolót készítette el.

A. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI FELADATOK

1. A SZOLGÁLTATÁSOK FOLYAMATOSSÁGA

A Zala Volán 2013. évben a szerződés mellékletében meghatározott autóbuszjáratok zavartalan közlekedését folyamatosan biztosította, a szolgáltatásnyújtásban tartós zavar nem keletkezett. A forgalmi naplózás, illetve a forgalmi üzem adatai szerint a közlekedtetett közel 164.000 menetrend szerinti autóbuszjárat közül – az év eleji időjárási körülmények miatt – jelentős, 10 percet meghaladó késéssel mindössze 29 autóbusz közlekedett, s forgalmi, műszaki okokból járatkimaradás is csak 16 esetben fordult elő.

2. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI FELTÉTELEK

Társaságunk az évek óta kialakult gyakorlat szerint, számos fórumot felhasználva tájékoztatja utasait a menetrendről, annak megváltozásáról, illetve az utazási feltételekről. Az utastájékoztatást segítő kiadványok, elérhetőségek:

- Zala Megyei Autóbusz Menetrend
- indulási jegyzékek, melyek valamennyi induló kocsálláson és megállóhelyen elhelyezésre kerültek.
- társaságunk honlapján (www.zalavolan.hu) elérhető – a helyi menetrendkönyv szerinti rendezettségben – a közlekedtetett helyi járatok menetrendje, illetve az utazási feltételek.
- információs szolgálat az autóbuszállomáson és a decentrumokban, mely a teljes utazási láncra (helyi, helyközi közlekedés, átszállások, csatlakozások) vonatkozóan tudja tájékoztatni az utasokat.

Társaságunk a menetrendben meghirdetett járatokon – a vonatkozó jogszabályokban foglalt elszállítási kötelezettségnek megfelelően – valamennyi, az utazási feltételeket megtartó utas számára biztosítja a személyszállítási szolgáltatás igénybevételét. A jelentkező utazási igények kielégítésekor arra törekszünk, hogy utasaink kényelmesen és biztonságosan utazzanak. Ennek érdekében, az egy-egy járaton rendszeresen jelentkező zsúfoltság enyhítésére ráségítő autóbust is közlekedtetünk.

3. A SZOLGÁLTATÁSOK VÁLTOZTATÁSA, MENETREND-MÓDOSÍTÁS

Az elmúlt évben a költségek csökkentése érdekében menetrend-módosítást kezdeményeztünk, melyet az előírtak szerint terjesztettünk be az önkormányzathoz. A felterjesztés lényege a kihasználatlan járatok és a meglévő párhuzamosságok megszüntetése. A járat racionalizáció 2013. március 4-től valósult meg, mintegy 8 %-os teljesítménycsökkenés végrehajtásával, amely 74.828 km leállítását jelentette.

A változások eredményeképpen iskolai napokon 322.9 km, tanszünetes munkanapokon 300.6 km, szabadnapokon 64.7 km, munkaszüneti napokon 107.7 km került megtakarításra.

A járatleállítás jellemzően a csúcsidőn kívüli gyengébb utasforgalmú időszakot érintette, a leállított 2-es (Kalmár út-Palin) viszonylatú járatok utasforgalmát a meglévő helyközi járatok ellátják. Egyes helyközi járatok helyi tarifát is elfogadó H jelzésű járatokra átnevezésre kerültek. A 6C (Kalmár út-Városkapu krt.) viszonylatú járatok esetében a párhuzamosan közlekedő 4, 6, 6A, C3 jelzésű helyi járatok közlekedtetése elegendő az utasforgalom lebonyolítása céljából.

Bevezetésre került az Általános havi bérlet, amellyel egyforma díjtétellel lehet igénybe venni a H jelzésű helyközi, és a helyi járatokat. Egyidejűleg a kombinált bérlet megszüntetésre került.

A decemberi menetrend módosításkor december 15. napi hatállyal csekély mértékű, km változással nem járó korrekció valósult meg három járatpár vonatkozásában.

A közlekedtetett járatok számának és a hasznos kilométer-teljesítmény közel 9 százalékos csökkenése mellett férőhelykilométer-teljesítményünk is mintegy 9 százalékkal csökkent, melyet a fent leírt

módosítók mellett a menetrendi naptár változása (2012. évhez képest 1-gyel kevesebb munka-, 2-vel több szabad- és 2-vel kevesebb munkaszüneti nap 2013-ban), illetve a szóló autóbuszok futásteljesítményének nagyobb részaránya okozott.

Megállapítható ugyanakkor, hogy a közösségi közlekedés igénybevételi szintje, az utasszám, illetve a férőhely-kihasználás mértéke a városban ismét jelentősen, 10 százalékot csökkent, amely év közben a nyújtott szolgáltatás racionalizálását és az autóbusz állomány „szóló-csuklós” megoszlásának fent leírt módosítását tette szükségessé.

4. SZOLGÁLTATÁSI SZÍNVONAL, MINŐSÉG

A szolgáltatás minőségének folyamatos tökéletesítése érdekében a Zala Volán minőségirányítási rendszert működtet, melyet a személyszállítási tevékenységre 2002-ben tanúsított. A rendszer részeként folyamatosan figyelemmel kísérjük a minőség elemeit, illetve kiemelt figyelmet fordítunk a vevői (utas) megelégedettségre.

Munkatársainkon keresztül folyamatosan figyeljük az esetleges járat késéseket, -kimaradásokat a jelentős, illetve az ismétlődő – akár csekély mértékű – járatkésésekről külön nem-megfelelőségi jelentés is készül.

Az utasforgalmi létesítmények és a járművek tisztasága érdekében a területileg illetékes köztisztasági vállalkozókkal megkötöttük a szükséges megállapodásokat az autóbusszállomások takarítására, az utasforgalmi helyiségeket és az autóbuszokat munkavállalóink tartják rendben.

Az utasokkal való udvarias, segítőkész bánásmód érdekében rendszeresen képezzük a frontvonalban dolgozó munkavállalókat, az éves kötelező oktatások mindenkor eleme a viselkedéskultúra. Az utaspanaszok felvételére minden szolgálati helyen lehetőség van. Az észrevételek érkehetnek telefonon és írásban, levél útján, e-mailen, de a megyei napilap SMS és fórum rovatában szereplő észrevételeket is kivizsgáljuk. A beérkező írásos panaszok minden esetben – az érintett munkavállaló jegyzőkönyvi meghallgatásával – kivizsgálásra kerül, melynek eredményéről a panaszt tevőt is tájékoztatjuk.

A Zala Volánnál a forgalmi ellenőrzés 2009 januárjától a Személyközlekedési Üzletág irányítása alatt működik. A forgalmi ellenőrök munkáját az egyéb forgalmi nem utazó állományból önként jelentkező munkavállalók is segítik az autóbuszjáratok ellenőrzése során, tevékenységüket egy fő koordinálja forgalom ellenőrzési vezetői beosztásban. Az ellenőrzések elsősorban:

- az utasok jegyváltására és a kedvezmények jogosultságára,
- a személyszállítási tevékenységet végző munkavállalók pénzkezelésére, jegykiadási fegyelmeire, szolgálatképes állapotára, menetrend betartására, utas kiszolgálásra,
- az autóbuszok külső - belső esztétikai állapotára, utastájékoztató feliratok meglétére
- autóbusszállomások, megállóhelyek indulási jegyzékének meglétére, érvényességére, valamint a forgalmi technológiai utasítások betartására irányulnak.

Kiemelt figyelmet fordítunk az utazási igazolványok hamisításának megállapítására.

B. MŰKÖDÉSI FELTÉTELEK

1. SZEMÉLYI FELTÉTELEK

A társaság ügyvezetőjének és szakmai irányítójának személyében 2013. évben változás nem történt. A közszolgáltatási és ahhoz kapcsolódó tevékenységek ellátásában megfelelő szakmai képesítéssel ellátott személyek vettek részt. 2009 márciusától összevonásra került a helyi és a helyközi forgalmi üzem, melynek eredményeképpen az egyes forgalmi ágak (helyi, helyközi) jobb koordinációja valósul meg.

A közszolgáltatási tevékenységbe bevont valamennyi munkavállalónk rendelkezik a munkakör ellátásához szükséges szakmai, (szakirányú közép,- és felsőfokú) képesítési (KRESZ idevonatkozó kategóriák és kiegészítő képesítések) és alkalmassági (PÁV, munkalélektani vizsgálat) feltétellel,

melyek különböző rendszerességgel frissítésre, illetve ismételten elvégzett vizsgálatok keretén belül folyamatosan ellenőrzésre kerül.

Üzem-egészségügyi szolgálatunk rendszeresen felülvizsgálatra rendeli be a munkavállalókat, így az egészségügyi alkalmasság folyamatosan szűrésre kerül.

A munkahelyi vezetők, illetve forgalmi irányítók rendszeres ellenőrzés keretén belül szigorúan ellenőrzik a munkavégzésre való alkalmassági állapotot úgy munkakezdekor, mint a munkavégzés teljes ideje alatt folyamatosan.

Az utasokkal közvetlen kapcsolatban álló munkavállalóink saját jelzéssel ellátott formaruha ellátásban részesülnek megfelelő pótlási idő meghatározásával, melyet szolgálatban viselnek. A formaruha viselését a munkahelyi vezetők ellenőrzik.

2. AZ ÜZEMELTETÉSHEZ SZÜKSÉGES VAGYONI ESZKÖZÖK ÉS AZOK HASZNÁLATA

Társaságunk folyamatosan biztosítja a közszolgáltatási szerződésben foglalt tevékenység ellátásához szükséges mindennemű infrastruktúrát és az egyéb tárgyi eszközöket és gondoskodik azok jó karban tartásáról is.

A menetrendben foglalt járatok elvégzéséhez szükséges autóbusz-állományt folyamatosan rendelkezésre bocsátjuk, ideértve a műszaki meghibásodás, illetőleg a műszaki munkálatok vagy egyéb okok miatt forgalomból kieső járművek pótlását lehetővé tevő tartalék autóbuszokat is.

A járatokat kizárólag a közlekedési hatóság által műszaki vizsgálat alapján közforgalmú közlekedésre alkalmasnak minősített, a vonatkozó rendeletben előírtak szerint felszerelt és feliratozott, tiszta és esztétikus jármű végzi. Társaságunknál forgalomba csak műszakilag kifogástalan, a környezetvédelmi előírásoknak megfelelő, forgalombiztonsági szempontból naponta – a vonatkozó jogszabályban előírtakra kiterjedő módon – ellenőrzött jármű állítható. A napi gondozáson túlmenően a műszaki üzletág ellátja az autóbuszok fenntartási és műszaki karbantartási tevékenységét, ami a járművek rendeltetésszerű használatához megfelelő üzemképességet biztosít. Ennek keretében tervszerű, ciklikusan ismétlődő műveletsoportokat (tisztítás, mosás, I-II szemle, stb.) alkalmaz, dokumentált módon.

Az autóbuszok tárolásához minden esetben beszereztük a szükséges telephely engedélyeket.

Társaságunk a már említett indulási jegyzékek kihelyezése, cseréje kapcsán folyamatosan gondoskodik a megállóhelyi tájékoztató táblák kihelyezéséről és fenntartásáról.

3. JÁRMŰVEK

Társaságunknál a helyi közlekedésben 2013. évben a hatékonyságjavító intézkedések miatt és a közszolgáltatási szerződés rövid futamideje miatt nem történt járműbeszerzés.

A közszolgáltatási szerződésben foglalt feladataink teljesítését 2014. január 1-jén 22 db járművel kezdtük meg, melyek átlagos életkora 10,0 év. A járműpark 2014. január 1-jei állapotának megfelelő adatait a csatolt *1. sz. melléklet* tartalmazza.

4. BIZTOSÍTÁSOK

A közszolgáltatási tevékenységgel összefüggő kockázatok megfelelő mértékű biztosítási fedezettséget alakítottunk ki. A biztosítás kiterjed a szállított utasoknak és harmadik személyeknek okozott károkra, és a rendelkezésre álló vagyon biztosítására.

Az elmúlt év során a gépjármű felelősségbiztosítás és a vagyonbiztosítás körében lényeges káresemény nem történt.

Az utasok baleset elleni biztosítására Társaságunk az Allianz Hungária Biztosítóval kötött megállapodást, melynek értelmében valamennyi érvényes menet-, illetve bérletjeggyel rendelkező utasra, illetve a díjmentes utazásra jogosultakra is kiterjed a baleset és poggyászbiztosítás.

C. PÉNZÜGYI FELTÉTELEK, ADATSZOLGÁLTATÁS

1. ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK

Társaságunk mindenkor biztosítja a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező tevékenység folyamatos végzéséhez szükséges pénzügyi forrásokat, működése során olyan pénzügyi gazdálkodást folytat, amely biztosítja fizetőképességének folyamatos fenntartását, és vagyonának megőrzését.

A Zala Volán által végzett kiegészítő és egyéb tevékenységek eredménye 2013-ban átmenetileg sem veszélyeztette a közszolgáltatási tevékenység folyamatos ellátását.

2. ÁRSZABÁLYOZÁS, DÍJALKALMAZÁSI FELTÉTELEK

Szolgáltatási tevékenységünk során a hatóságilag megállapított díjakat, illetve díjalkalmazási feltételeket alkalmazzuk.

3. SZÁMVITEL, ELSZÁMOLÁS

A társaság számviteli politikájában rögzítette a helyi közszolgáltatási tevékenység elkülönített elszámolásának alapjait, elveit. Ezek alapján végezte el az eszközök és források nyilvántartását, a bevételek és ráfordítások elszámolását.

Az elszámolás egységes és következetes, az átcsoportosítás lehetőségét kizáró.

A bevételek elszámolása tevékenységenként (járatfajtánként) kerül elszámolásra és a költségeket szintén járatfajtánként rögzítjük, amelyeket rendszámra tovább bontunk.

A szerződés 11. pontjában foglaltaknak megfelelően a közszolgáltatási feladatok valós eredményének kimutatása érdekében olyan nyilvántartási rendszert alakítottunk ki, hogy az egyes közszolgáltatási szerződésekhez tartozó eszközök, más közszolgáltatási tevékenységhez nyújtott szolgáltatása mind a teljesítmények (km, utasszám, utkm), mind bevételek és költségek tekintetében nyomon követhető legyen.

Egyrészt elkülönítetten kezeljük minden üzemben a helyi és helyközi közszolgáltatáshoz, valamint az egyéb „szabadáras” szolgáltatáshoz tartozó járműállományt, valamint bevételi és költségadatokat. Kiindulási alap, hogy az egyes költségek rendszámra kerülnek figyelembe vételre, s a más területre nyújtott szolgáltatás átszámlázásra, átterhelésre kerül.

A teljes körű elkülönítéshez tartozik még a helyközi járatok által végzett helyi szolgáltatások (H-jelű járatok, melyeken helyi tarifa elfogadás van) férőhely arányos elkülönítése is, melynek költségmegosztása – igénybevétel arányában – férőhely alapján történik.

4. ADATSZOLGÁLTATÁS

A gazdálkodási adatokat a 2/a. és 2/b. sz. melléklet tartalmazza. A Közszolgáltatási szerződés 11.1. és 11.2. pontjában rögzített adatszolgáltatást a 3. sz. melléklet tartalmazza.

Az autóbusszállomány adatai

Sorszám	Forgalmi rendszám	Típus	Gyártás ideje	Forgalomba helyezés	EURO besorolás	Újőhely	Állóhely	Szállítható személyek száma	Életkor 2014.01.01.
1.	HUU376	VOLVO B 10 L 63S helyi	1995.08.28	2001.08.28	EURO-II	46	104	150	18,36
2.	HIY434	IK E 94 G helyi	2000.11.14	2000.11.14	EURO-II	46	106	152	13,14
3.	HIY435	IK E 94 G helyi	2000.11.14	2000.11.14	EURO-II	46	106	152	13,14
4.	HEH457	IK E 94 G helyi	2000.02.28	2000.02.28	EURO-II	46	96	142	13,85
5.	GUP380	IK E 94 G helyi	1999.03.24	1999.03.24	EURO-II	46	100	146	14,79
6.	JIW653	Mercedes O 345G	2004.09.28	2004.09.28	EURO-III	45	106	151	9,27
7.	JIW656	Mercedes O 345G	2004.09.28	2004.09.28	EURO-III	45	106	151	9,27
8.	JXF375	Mercedes O 345G	2005.08.25	2005.08.25	EURO-III	45	106	151	8,36
9.	JXF376	Mercedes O 345G	2005.08.25	2005.08.25	EURO-III	45	106	151	8,36
10.	KHA776	Mercedes O 345G	2006.08.08	2006.08.08	EURO-III	45	106	151	7,41
11.	KHA778	Mercedes O 345G	2006.08.08	2006.08.08	EURO-III	45	106	151	7,41
12.	LGV390	Mercedes 628 Conecto	2008.08.12	2008.08.12	EURO-IV	27	75	102	5,39
13.	LGV391	Mercedes 628 Conecto	2008.08.12	2008.08.12	EURO-IV	27	75	102	5,39
14.	KZR272	Mercedes 628 Conecto	2008.01.03	2008.01.03	EURO-IV	27	75	102	6,00
15.	LNN695	Mercedes 628 Conecto	2009.07.21	2009.07.21	EURO-IV	27	75	102	4,45
16.	LNN696	Mercedes 628 Conecto	2009.07.21	2009.07.21	EURO-IV	27	75	102	4,45
17.	HZF285	Rába Premier 291.81 helyi	2001.01.31	2001.01.31	EURO-III	46	108	154	12,93
18.	HBB753	Rába Premier 291.81 helyi	1999.10.08	1999.10.08	EURO-II	46	107	153	14,24
19.	HGZ322	SETRA S 315 NF helyi	1996.01.01	1996.01.01	EURO-II	43	39	82	18,01
20.	HSR508	SETRA S 315 NF helyi	1996.05.28	2001.05.28	EURO-II	43	39	82	17,61
21.	LRT 897	Mercedes 628 Conecto	2010.05.11	2010.05.11	EURO-V	27	75	102	3,65
22.	LRT 898	Mercedes 628 Conecto	2010.05.11	2010.05.11	EURO-V	27	75	102	3,65

Nagykanizsa helyi közlekedés 2013. évi bevételek, költségek, eredmény alakulás és veszteségtérítési igény elszámolás

(ezer Ft)

Bevételek	2013. tény
<i>Viteldíj összesen</i>	247 221
ebből: menetjegy	65 859
ebből: általános havi bérlet	124 112
ebből: általános félhavi bérlet	1 613
ebből: tanuló/nyugdíjas bérlet	55 637
<i>Szociálpolitikai-menetdíj támogatás</i>	109 312
ebből: tanuló/nyugdíjas	53 520
ebből: 65 éven felüli	55 792
<i>Egyéb bevételek</i>	55 454
Árbevétel összesen	411 987
Ráfordítások	
<i>Anyagjellegű ráfordítások</i>	206 753
ebből: üzemanyag	139 790
<i>Személyi jellegű ráfordítások</i>	229 125
ebből: bérköltség	152 688
ebből: bérjárulék	58 711
ebből: személyi jellegű kifizetések	17 726
<i>Értékcsökkenési leírás</i>	86 616
<i>Ráfordítások</i>	0
<i>Helyközi autóbuszok férőhely arányos besegítése</i>	5 465
Ráfordítás összesen	527 959
Tevékenység eredménye	-115 972
Nyereség igény (indokolt költség 1 %-a)	5 280
Veszteségtérítési igény	121 252
Pénzügyileg rendezett állami normatív támogatás	23 604
Pénzügyileg rendezett önkormányzati támogatás, veszteségtérítés	97 648
Bevételekkel nem fedezett indokolt költség	0

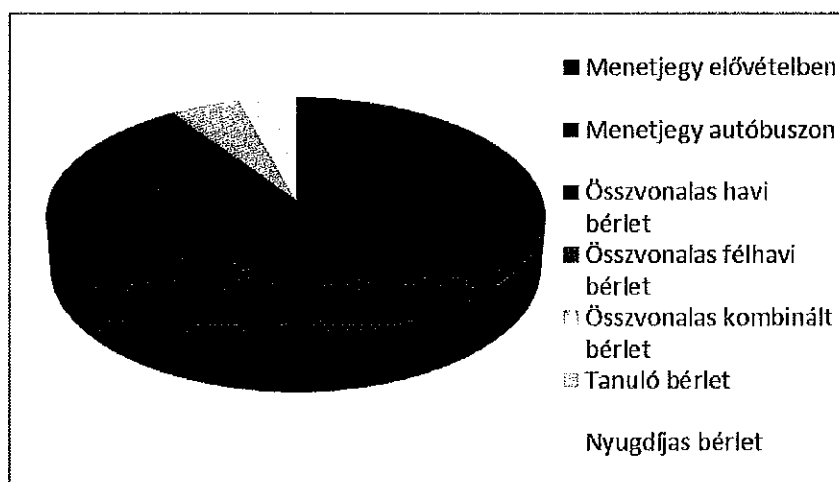
Nagykanizsa helyi közlekedés 2013. évi közvetlen költségeinek bemutatása

(ezer Ft)

	Nagykanizsa helyi közszolgáltatás
Béreköltség	108 921
Bérfjárulékok	44 089
Béren kívüli juttatások költsége	12 897
Üzemeltetés közvetlen személyi jellegű költsége	165 907
Üzemanyag***	139 790
Kenőanyag***	0
Motorolaj***	3 594
Gumiköltség	6 446
Egyéb anyagköltség	105
Üzemeltetés egyéb anyagköltsége	10 145
Üzemeltetés közvetlen anyagköltsége	149 935
KGFB	2 385
Utasbiztosítás	201
Gépjármű vizsgáztatás	481
Vagyonvédelmi szolgáltatás	186
Innovációs járulék	0
Formaruha, munkaruha, védőruha	1 053
Egyéb	2 183
Üzemeltetés egyéb közvetlen költsége	6 489
Üzemeltetés összes közvetlen költsége	322 331
Karbantartás közvetlen anyag, anyagjellegű és egyéb költsége	38 256
Karbantartás közvetlen személyi jellegű költsége	28 949
Harmadik fél által végzett karbantartás	722
Közvetlen karbantartási költség	67 927
Autópálya matrica költsége	0
Pályaudvar üzemeltetési költségei	2 753
Pályaudvar használati díj	0
Infrastruktúra használat költsége	2 753
Gördülő állomány értékcsökkenése	79 300
Gördülő állomány egyéb finanszírozási költségei	0
Egyéb eszköz értékcsökkenése	0
Eszközpótlás/finanszírozás	79 300
Alvállalkozásba kiadott személyszállítási tevékenység költsége	0
Közvetlen költségek összesen	472 311

1. Eladott menet- és bérletjegyek száma (db):

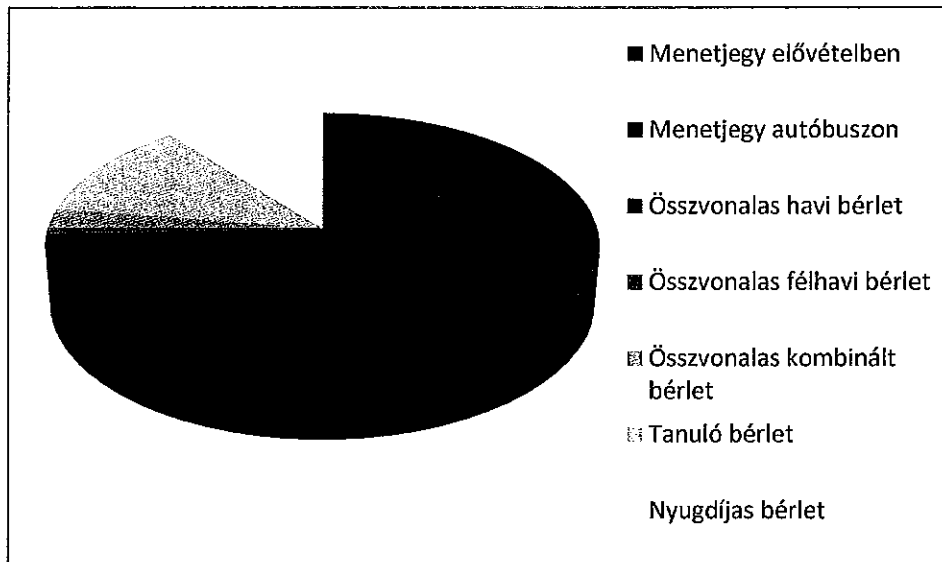
Megnevezés	2013. év
Menetjegy elővételben	207 985
Menetjegy autóbuszon	101 066
Menetjegy összesen:	309 051
Összvonallas havi bérlet	24 911
Összvonallas félhavi bérlet	510
Összvonallas kombinált bérlet	1 290
Összvonallas bérlet összesen:	26 711
Tanuló bérlet	17 995
Nyugdíjas bérlet	15 497
Kedvezményes bérlet összesen:	33 492
Bérletjegy összesen:	60 203



2. Menet- és bérletjegyenkénti bevétel alakulása:

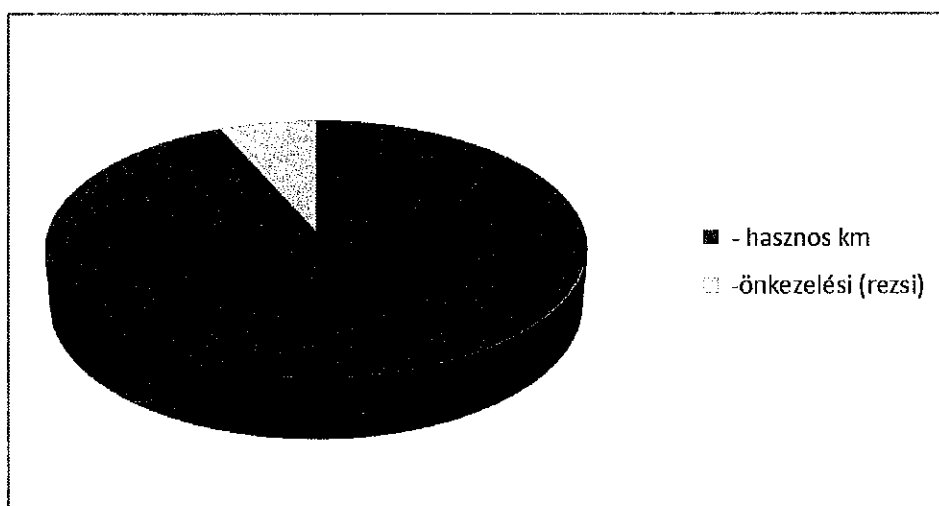
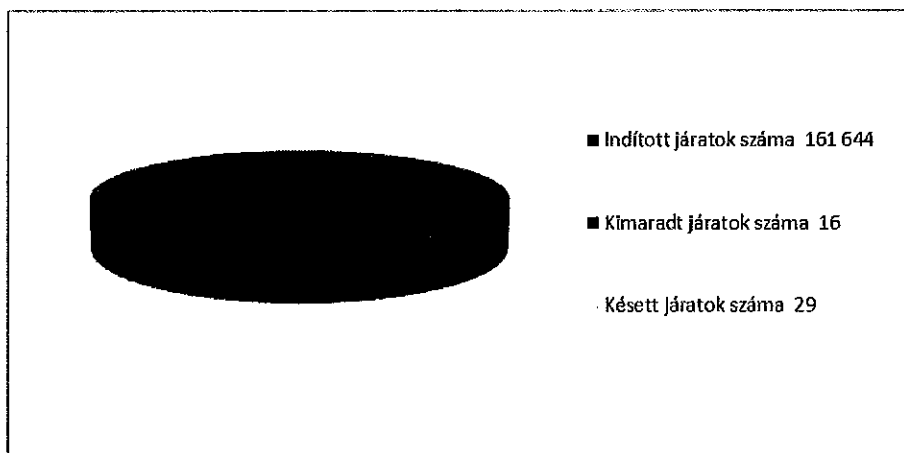
(ezer Ft)

Megnevezés	2013. év
Menetjegy elővételben	40 779
Menetjegy autóbuszon	25 080
Menetjegy összesen:	65 859
Összvonallas havi bérlet	118 145
Összvonallas félhavi bérlet	1 613
Összvonallas kombinált bérlet	5 967
Összvonallas bérlet összesen:	125 725
Tanuló bérlet	29 887
Nyugdíjas bérlet	25 750
Kedvezményes bérlet összesen:	55 637
Bérletjegy összesen:	181 362



3. Szolgáltatási színvonal mutatók (indított járatok száma, kilométer teljesítmény, stb.)

Szolgáltatási színvonal mutatók	2013. év
Utasszám (ezer fő)	7 316
Utaskilométer (ezer UTKM)	20 692
Teljesített kilométer (ezer km)	1 087
-ebből: hasznos	1 015
-ebből: önkezelési (rezsi)	72
Férőhelykilométer (ezer FHKM)	127 861
Férőhely-kihasználás (%)	16,2 %
Nettó vonalhálózat-hossz (km)	64,4
Indított járatok száma (db)	161 644
Kimaradt járatok száma (db)	16
Késett járatok száma (db)	29
Utaspanaszok száma (db)	12
Megállóhelyek száma (db)	103
Autóbuszok száma (db)	22
- ebből: szóló	9
- ebből: csuklós	13
Autóbuszok átlagéletkora (év)	10,00



4. Létszámadatok

Üzemi autóbuszvezetői, szellemi létszám és karbantartói létszám bemutatása:

(fő)

Létszámadatok (átl.állományi)	2013. év
:Üzemi létszám	47,2
-ebből autóbuszvezető	43,2
-ebből szellemi (teljes munkaidős)	3,0
-ebből szellemi (részmunkaidős)	1,0
Karbantartás létszáma	10,5
Összesen:	57,7

5. Ellenőrzések kimutatása

2013. évben összesen 5.588 db járat ellenőrzése történt meg, melynek során az alábbi szankciók alkalmazására került sor:

- 76 fő esetében pótdíj fizetés,
- 197 fő esetében utazásból történő kizárás,
- 153 fő esetében az ellenőrök menetjegyváltásra kötelezték az utast.