

KLAUDIA STRZELECKA

RADNA MIASTA POZNANIA, KLUB PRAWO I SPRAWIEDLIWOŚĆ

URZĄD MIASTA POZNANIA BIURO RADY MIASTA SEKRETARIAT			01
WPLYNEŁO DNIA	19 SIE. 2015	WPLYNEŁO DNIA	
L. dz.	_____	zał.	_____
znak spr.	_____		

Poznań, 18 sierpnia 2015

Interpelacja

W sprawie procesu reklamacji przejazdów PEKI

Zwracam się z prośbą o rozważenie przeformułowania formularza dotyczącego składania reklamacji za przejazdy transportem miejskim, z którego korzystają użytkownicy PEKI. Formularz jest mocno rozbudowany i nawet przy dużej determinacji pasażera do złożenia reklamacji, ilość danych, które trzeba przekazać do ZTM-u jest zbyt ogromna.. We wniosku należy podać bardzo szczegółowe informacje o przejeździe (numer linii, przystanek początkowy, przystanek końcowy, godzina wystąpienia niestusznie pobranej opłaty, liczba naliczonych punktów PEKA oraz oczekiwany zwrot punktów PEKA).

Na koncie PEKA każdego użytkownika, pojawia się natomiast niewielka liczba informacji. Sprawdzić możemy datę i godzinę przejazdu, liczbę nabytych przystanków oraz pobrane opłaty. Niewiele osób jest pewnie w stanie zapamiętać wszystkie potrzebne dane i moim zdaniem, nie powinniśmy obciążać użytkowników taką koniecznością

Z moich informacji wynika, że pracownicy ZTM-u posiadają wszelkie dane, potrzebne do złożenia pełnego formularza. Zwracam się więc z prośbą, aby posiadaczom kont PEKA udostępnić pozostałe dane lub przeformułować formularz reklamacyjny w taki sposób, aby złożenie reklamacji było możliwe i nie zniechęcało klienta już na samym początku tego procesu. Wniosek reklamacyjny powinien być jasny, czytelny i prosty do złożenia.

Z wyrazami szacunku

Klaudia Strzelecka