

Zastępca Prezydenta  
Miasta Poznania

Znak sprawy: Or-II.0003.1.393.2015

Lotus: 000915 - 1993

Pani  
Klaudia Strzelecka  
Radna Miasta Poznania

Poznań, 9 września 2015 r.

Szanowna Pani Radna,

odpowiadając na przekazaną pismem z dnia 19 sierpnia 2015 r. interpelację w sprawie procesu reklamacji przejazdów PEKI, uprzejmie informuję:

Z wyjaśnień otrzymanych od Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego, do którego zwróciłem się w sprawie będącej przedmiotem Pani interpelacji wynika, co następuje:

Formularz reklamacyjny, dostępny poprzez zalogowanie się do systemu PEKA, w pozycji **reklamacja niesłusznie naliczonej opłaty tPortmonetka** jest szczegółowy i korzystają z niego klienci, którzy posiadają dane wymagane w formularzu.

Uzyskanie jak największej liczby informacji pozwala na szybkie rozpatrzenie reklamacji i niemal natychmiastowy zwrot środków na kartę PEKA użytkownika, który złożył reklamację.

Drugi formularz, który może wybrać klient (również po zalogowaniu się do portalu PEKA) w pozycji **reklamacja ogólna** jest uproszczony i korzystają z niego klienci, którzy nie dysponują pełnymi danymi. W tym przypadku tryb rozpatrywania reklamacji przez Zarząd Transportu Miejskiego jest dłuższy.

Niezależnie od powyższego istnieje również możliwość złożenia reklamacji bez użycia formularza elektronicznego tj. pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej, drogą mailową lub osobiście w Punktach Obsługi Klienta ZTM.

Klienci mają wybór co do sposobu wniesienia reklamacji i mogą skorzystać z uproszczonego formularza reklamacji.

Zaznaczyć przy tym należy, iż w przypadku wszystkich reklamacji, które nie zawierają w treści danych niezbędnych do ich rozpatrzenia Zarząd Transportu Miejskiego zwraca się do klientów o ich uzupełnienie.

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości pracownicy ZTM zawsze służą pomocą.

W systemie PEKA zawarte są informacje niezbędne do rozpatrzenia reklamacji, służą one do weryfikacji danych, które podaje Klient (tj. numer karty, powód wniesienia reklamacji, datę, godzinę, numer linii środka transportu).

Udostępnienie Klientowi możliwości samodzielnego wyszukiwania danych szczegółowych nie jest technicznie możliwe.

W celu usprawnienia procedowania nad sprawami związanymi z rozpatrywaniem reklamacji Zarząd Transportu Miejskiego wdrożył w obrębie portalu PEKA funkcjonalność umożliwiającą wnoszącemu reklamację monitorowanie sprawy od momentu jej złożenia do chwili rozstrzygnięcia.

Klient po zalogowaniu się na swoje konto w portalu PEKA w zakładce **historia reklamacji** posiada dostęp do informacji zawierającej niezbędne dane dotyczące złożonej reklamacji (datę złożenia i typ reklamacji, status, treść wniesionej reklamacji, jak również udzieloną odpowiedź).

Dyrektor Zarządu Transportu Miejskiego poinformował ponadto, że formularz, o którym mowa w interpelacji jest powszechnie stosowany przez Klientów, przykładowo w miesiącu sierpniu br. na 796 nadesłanych wniosków reklamacyjnych 629 zostało złożonych samodzielnie, co stanowi 79,02% reklamacji wniesionych z jego użyciem.

Nadmienić przy tym należy, że Zarząd Transportu Miejskiego nie otrzymał dotąd wniosków Klientów o modyfikację formularza reklamacji. Wprowadzenie zatem zmian w formularzu – w opinii Dyrektora ZTM – nie jest zasadne.

Z wyrazami szacunku

ZASTĘPCA PREZYDENTA  
MIASTA POLONIA

  
Maciej Wudarski