

Zastępca Prezydenta
Miasta Poznania

Poznań, 08.02. 2017 r.

Znak sprawy: Or-II.0003.1.37.2017
Lotus: 080217 - 2223

Pan
Łukasz Mięka
Radny Miasta Poznania

Szanowny Panie Radny,

odpowiadając na otrzymaną za pośrednictwem Przewodniczącego Rady Miasta pismem z dnia 1 lutego 2017 r. i przekazaną mi przez Prezydenta Miasta do rozpatrzenia interpelację Pana Radnego w sprawie sposobu rozpatrywania przez ZTM reklamacji przy awarii systemu PEKA, uprzejmie informuję:

Z zapewnień dyrektora Zarząd Transportu Miejskiego wynika, że jeśli po przeanalizowaniu sprawy zachodzą przesłanki do uznania reklamacji, to jest ona rozstrzygana na korzyść klienta.

W przypadku będącej przedmiotem interpelacji Pana Radnego reklamacji z dnia 27.09.2016 r. przyczyną braku możliwości przedłużenia biletu trasowanego przez Internet była potwierdzona awaria systemu PEKA w dniach od 24-26 września 2016 r. Podczas tej awarii wystąpiły problemy z możliwością złożenia on-line nowego wniosku o kartę PEKA, doładowania tPortmonetki, wyboru operatora podczas zakupu biletu sieciowego on-line, pozostawiania zakupionych transakcji on-lineowych jako utworzonych, a tym samym braku możliwości ich przetransferowania, oraz problemy z doładowaniem karty PEKA w Punktach Sprzedaży Biletów.

Awaria nie miała jednak żadnego wpływu na działanie automatów biletowych. Automaty biletowe są objęte odrębnym systemem, który w określonych godzinach przesyła dane do systemu PEKA. Po sprawdzeniu funkcjonowania biletomatów PST Kurpińskiego (nr 911) oraz na Moście Teatralnym (nr 907 oraz 916) w okresie 24-26 września 2016 roku, stwierdzono, że nie odnotowano żadnych usterek. ZTM nie może więc potwierdzić, że automat biletowy PST Kurpińskiego, będący najbliższym dla Klienta miejscem zakupu biletu, był niesprawny. Z raportów sprzedażowych wynika, iż we wskazanym okresie, biletomat ten sprawnie doładowywał środki na tPortmonetkę oraz bilety długookresowe. W biletomacie na Moście Teatralnym, również można było dokonać zakupu środków na tPortmonetkę, biletów sieciowych oraz przedłużyć bilet

trasowany. ZTM ma potwierdzenie, że w biletomacie tym dokonano przedłużenia dwóch biletów trasowanych, we wskazanym przez Klienta okresie.

W ocenie ZTM Klient posiadał więc możliwość zakupu żadanego przez siebie rodzaju biletu bez konieczności podróżowania do Punktu Obsługi Klienta ZTM na Moście Teatralnym. Natomiast Zainteresowany, podróżując bez ważnego biletu, zobowiązany był wnieść opłatę za przejazd komunikacją miejską w inny sposób np. płatność tPortmonetką. Prawdłowo więc dokonał opłacenia przejazdu z tPortmonetki w dniu 26 września 2016 roku, gdyż jego bilet zakończył swoją ważność dwa dni wcześniej.

W omawianej sytuacji Klient samodzielnie podjął decyzję o doładowaniu biletu ostatniego dnia ważności. W przypadku biletów okresowych istnieje możliwość przedłużenia ich z wyprzedzeniem do 30 dni, natomiast awaria systemu nie wykluczyła wszystkich możliwości przedłużenia biletu, tak jak wskazuje to Zainteresowany. ZTM mając potwierdzenie, iż opis sytuacji przedstawiony przez składającego reklamację jest sprzeczny z ustalonym przez ZTM stanem faktycznym, nie znalazł przesłanek do uznania reklamacji za zasadną.

Zarząd Transportu Miejskiego potwierdza fakt wystąpienia awarii systemu PEKA w dniach 24-26 września 2016 r., niemniej jednak doładowanie biletu nadal było możliwe. Zainteresowany nie był więc zobligowany do dojazdu do Punktu Obsługi Klienta ZTM na Moście Teatralnym.

Złożona w tej sprawie reklamacja została przeanalizowana z należytą starannością i w tym wypadku została uznana za bezzasadną. W związku z czym ZTM nie znajduje przesłanek do uwzględnienia roszczenia Klienta dotyczącego zwrotu środków za dojazd do wskazanego POK ZTM.

Z wyrazami szacunku
Maciej Wudarski
Z-CIA PREZYDENTA MIASTA POZNANIA

Do wiadomości:

Przewodniczący Rady Miasta