

Poznań, dnia 24 stycznia 2017 r.

Łukasz Mikula

Radny Miasta Poznania

Pan

Maciej Wudarski

Zastępca Prezydenta Miasta Poznania

Interpelacja

w sprawie sposobu rozpatrywania przez ZTM reklamacji przy awarii systemu PEKA.

Szanowny Panie Prezydencie! W związku z otrzymaną odpowiedzią na moje zapytanie z XXXVII sesji Rady Miasta z dnia 8 listopada 2016 r. w sprawie uwzględniania przez ZTM reklamacji dotyczących awarii systemu PEKA (()) chciałbym skierować dalsze pytania w tej kwestii. Poniżej podaję informacje, których zabrakło w moim wcześniejszym zapytaniu:

Reklamacja z: 27.09.2016 r.

Dotyczy karty PEKA nr: -

Treść reklamacji

«Szanowni Państwo. Do soboty 24 września miałem ważny bilet okresowy. W sobotę chciałem go przedłużyć na kolejny okres, ale online, w Internecie, okazało się to niemożliwe. System pokazywał, że moje konto nie istnieje. Analogiczna sytuacja wystąpiła w niedzielę 25 września. Ponadto w niedzielę 25 września chciałem, alternatywnie, przedłużyć ważność biletu w biletomacie na PST Kurpińskiego ale biletomat był "chwilowo nieczynny". W poniedziałek 26 września biletomat na PST Kurpińskiego działał ale przedłużenie biletu z przyczyn technicznych okazało się niemożliwe. Maszyna radziła "spróbować później". Przedłużyć bilet okresowy udało mi się dopiero w punkcie obsługi ZTM na Moście Teatralnym (biletomat na Moście Teatralnym zachowywał się tak samo jak ten na Kurpińskiego). Niestety aby dojechać na Most Teatralny musiałem zapłacić za bilet z tPortmonetki (formalnie nie miałem ważnego biletu). Uważam, że jest to niesłuszną opłatą, gdyż fakt iż nie odnowiłem biletu wynikał z przyczyn technicznych leżących po stronie ZTM a nie pasażera. Ponadto pracownica ZTM na Moście Teatralnym potwierdziła fakt, że inne osoby też skarżyły się, że nie mogły wcześniej odnowić biletów. Z poważaniem »

Treść odpowiedzi

«Szanowny Panie, odpowiadając na korespondencję nadesłaną do Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu w dniu 27.09.2016, dotyczącą opłaty tPortmonetki na karcie PEKA, uprzejmie informuję, że reklamacja została rozpatrzona negatywnie. Analiza reklamacji nie wskazuje na błędne funkcjonowanie systemu PEKA, wobec czego Zarząd Transportu Miejskiego nie znajduje przesłanek do zwrotu wskazanej kwoty. Informuję również, że zakupu biletu okresowego oprócz w Biletomatach Stacjonarnych oraz przez Internet można dokonać w Punktach Obsługi Klienta oraz Punktach Sprzedaży Biletów. Od nieuwzględnionej w całości lub części reklamacji, przysługuje prawo złożenia odwołania. Odwołania niezawierające innych faktów i okoliczności mogących wpłynąć na zmianę dotychczasowego rozstrzygnięcia nie będą rozpatrywane. Z poważaniem»

Fakty w niniejszej sprawie są następujące:

- 1) 24 września (sobota) - klient posiada ważny bilet okresowy, ale doładowanie przez Internet, z przyczyn technicznych jest niemożliwe;
- 2) 25 września (niedziela) - doładowanie biletu przez Internet (cały dzień) jest niemożliwe;
- 3) 25 września – najbliższy biletomat, PST „Kurpińskiego”, w godzinach popołudniowych jest niesprawny;
- 4) 26 września (poniedziałek) – biletomat na PST „Kurpińskiego” działa ale przedłużenie biletu trasowego jest niemożliwe (sprzedaje bilety papierowe)
- 5) Dojazd na Most Teatralny – bez ważnego biletu trasowego. Opłata pobrana z tPortmonetki 1,94 zł
- 6) 26 września na Moście Teatralnym – w ramach eksperymentu próba doładowania w biletomacie (sprawnym). Transakcja jest odrzucana tak jak na Kurpińskiego;
- 7) 26 września –bilet zostaje doładowany w POK-u na Moście Teatralnym. Pracownica ZTM pani G. K., potwierdza fakt, że od rana pasażerowie skarżyli się, że nie mogli doładować biletów w nieautoryzowanych punktach - np. kioski Ruchu.
- 8) ZTM w połowie października odrzuca reklamację.

Procedura odwoławcza została wyczerpana, gdyż z pouczenia wynika, że odwołania nie zawierające nowych faktów nie będą rozpatrywane. Uzasadnienie odrzucenia reklamacji jest wątpliwe. Nie da się doładować biletu w POK-u w weekend, gdyż są one czynne w dni robocze od godziny 6 do godziny 20. Z informacji wynika, że w innych PSB też nie można było doładować biletów. Ponadto ZTM promuje ładowanie samodzielne przez Internet

przyznając więcej punktów w ramach „Programu Premiowego” (na marginesie, klient poniósł „stratę” 150 pkt. z programu premiowego).

Powyższą sytuację można jeszcze rozpatrzyć z innej strony. Nie można było doładować biletu w weekend przez Internet i biletomat, a ZTM radzi, że można to zrobić wcześniej w POK-u. Zapewne byłoby to możliwe, gdyby klient wiedział, że będzie awaria. Można sobie też wyobrazić odwrotną sytuację – osobie niekorzystającej z internetu w niedzielę kończy się bilet. W piątek chce ona doładować bilet w POK-u lub PSB. Jest awaria i system nie działa. Czy ZTM odrzuci reklamację, bo przecież można doładować PEKE w niedzielę samodzielnie przez Internet?

Mam również następujące uwagi do odpowiedzi na moje wcześniejsze zapytanie:

- 1) ZTM potwierdził fakt wystąpienia awarii 24/25 września, podczas gdy co innego napisano odrzucając reklamację.
- 2) Niezgodne z prawdą jest to że można było przedłużyć bilet w biletomacie. Biletomat jeśli działał to odrzucał możliwość przedłużenia biletu trasowego. Sprzedawał bilety papierowe. Być może łądował też tPortmonetki i bilety sieciowe - nie wiadomo. Tak zachowywały się 2 biletomaty na Kurpińskiego i Moście Teatralnym, więc nie jest to kwestia sprawności jednego urządzenia, a całego systemu.
- 3) Biletu nie można było kupić przez cały weekend i jest to fakt obiektywny, a nie subiektywne odczucie klienta.
- 4) Skoro z przyczyn leżących po stronie ZTM-u nie można było doładować biletu w dzień zakończenia jego ważności, a było to możliwe dopiero w następny dzień roboczy, to dojazd do tego punktu powinien odbywać się na koszt ZTM-u.

W całej powyższej sprawie nie chodzi oczywiście o samą kwotę, o której zwrot wnioskował klient, ale o całościowe podejście ZTM do tego typu spraw. W związku z powyższym chciałbym skierować do Pana Prezydenta następujące pytania:

- 1) Czy potwierdzony jest fakt wystąpienia awarii systemu PEKA w dniach 24-26.09.2016?
- 2) Czy ZTM posiada dowody, że we wskazanych w interpelacji biletomatach możliwe było w okresie awarii doładowanie biletu trasowego?

Z wyrazami szacunku

/ - / Łukasz Mikuła

