

Prezydent Miasta Poznania

Znak sprawy: Or.II/0057 – 2- 138/09
Lotus: 280709 – 59

**Szanowny Pan
Szymon Szykowski vel Sęk
Radny Rady Miasta Poznania**



Poznań, 28.07. 2009r.

Odpowiadając na zgłoszone podczas sesji Rady Miasta w dniu 7 lipca 2009r. zapytanie Pana Radnego w sprawie awaryjności biletomatów, uprzejmie informuję:

Od czasu uruchomienia biletomatów tj. od dnia 03.12.2008r. do dnia 21.07.2009r. odnotowano 159 usterek, z czego 63 to przypadki blokady urządzenia odpowiadającego za wydawanie i pobieranie bilonu czyli WGR. Przyczyną blokowania się jest wkładanie do wrzutni monet różnych przedmiotów. Urządzenia WGR serwisowane są w pierwszej kolejności przez serwis Zarządu Transportu Miejskiego Poznań, a w przypadku braku możliwości usunięcia awarii naprawę wykonuje serwis gwarancyjny producenta. Czas wyłączenia biletomatu nie powinien być dłuższy niż 48 godzin, licząc od chwili przyjęcia zgłoszenia i wysłania informacji do serwisu. Przypadki awaryjności to zaledwie 0,02 % w stosunku do wykonanych 810457 transakcji sprzedaży biletów o wartości ponad 1 500 000 zł.

Serwis Zarządu Transportu Miejskiego pracuje w systemie dwuzmianowym od godziny 6 – 21, od poniedziałku do piątku. W dni wolne od pracy przyjmowane są zgłoszenia telefoniczne. W ramach umowy z R&G Sp. z o.o. czas na wykonanie usługi serwisowej to 24 godziny, a 48 godzin w przypadku konieczności wymiany części.

Odnosząc się do opisanej przez Pana Radnego sytuacji niewydawania biletu, Dyrektor Zarządu Transportu Miejskiego zapewnił, iż zdarza się to sporadycznie i wynika z naelektryzowania się biletu podczas jego wydruku. Dla przeciwdziałania temu zjawisku w drukarce zamieszczony jest pasek antystatyczny do odbierania ładunków elektrycznych. Każdy sygnał o nieprawidłowościach jest odnotowywany w serwisie.

Dotychczasowy komunikat pojawiający się na biletomacie o brzmieniu: „BILETOMAT NIECZYNNY – najbliższy ul. Głogowska 133” zostanie zastąpiony indywidualną informacją wskazującą najbliższe biletomaty znajdujące się w rejonie urządzenia, które uległo awarii.

Wszelkie reklamacje w sprawie braku możliwości zakupu biletu z powodu nieczynnego biletomatu przyjmowane są w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta. Każda reklamacja rozpatrywana jest indywidualnie w oparciu o materiały źródłowe.

Z poważaniem


Ryszard Grobelny


KIEROWNIK ODDZIAŁU
Barbara Dzikkaniec

22.07.09

Z-CAD DYREKTORA WYDZIAŁU

STARSZY SPECJALISTA

22.07.09 Antczak

Marlena Antczak



Jędrzej SolarSKI