

Zastępca Prezydenta  
Miasta Poznania

# POZnań\*

Znak sprawy: Or-II.0003.2.233.2016  
Lotus: 14.11.16-3742

Pan  
Łukasz Mięka  
Radny Miasta Poznania

Poznań, 14.11. 2016 r.

Szanowny Panie Radny,

odpowiadając na zapytanie Pana Radnego zadane na XXXVII sesji Rady Miasta Poznania w dniu 8 listopada br. w sprawie uznawania reklamacji w przypadku awarii systemu PEKA, które Prezydent Miasta przekazał mi celem udzielenia odpowiedzi, uprzejmie wyjaśniam:

Z informacji przekazanych przez Zarząd Transportu Miejskiego wynika, że przy wydawaniu rozstrzygnięć dotyczących reklamacji związanych z awarią systemu uwzględniany jest fakt wystąpienia takiej awarii. W przypadku nieprawidłowości lub bezskuteczności procesu zakupu biletu lub doładowania tPormonetki przez internet zgodnie z § 8. Regulaminu internetowej sprzedaży biletów Klient ma prawo złożyć reklamację. Składanie reklamacji odbywa się za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego po zarejestrowaniu się w systemie. Dopuszcza się również możliwość złożenia reklamacji pisemnej, bądź ustnej do protokołu w Biurze Obsługi Klienta. ZTM rozpatruje reklamacje w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia. Każda reklamacja rozpatrywana jest indywidualnie po przeanalizowaniu wszystkich okoliczności oraz faktów.

W omawianej sytuacji podkreślić należy, że sprzedaż internetowa jest jednym z kilku dostępnych kanałów sprzedaży, wśród których należy jeszcze wymienić Punkty Obsługi Klienta ZTM, Punkty Sprzedaży Biletów oraz biletomaty stacjonarne i mobilne. Zgodnie z § 44 pkt. 1. Regulaminu Przewozów „*Bilety okresowe można nabyć najwcześniej na 30 dni przed terminem rozpoczęcia ich ważności, z wyjątkiem biletów Bus-Tramwaj-Kolej dostępnych w kasach kolejowych na 7 dni przed terminem ważności*”. W związku z tym Klient ma możliwość dokonania zakupu z wyprzedzeniem.

Sytuacja dotycząca awarii systemu PEKA, która miała miejsce w dniach 25-26.09.2016 r. skutkowałą czasowymi trudnościami z zakupem biletów przez internet i w Punktach Sprzedaży

Biletów. W żaden sposób nie wpłynęła jednak na brak poprawnego działania biletomatów, które jak wynika z analizy systemu za ww. okres działały poprawnie, umożliwiając Klientom nabycie i przedłużanie biletów okresowych, jak również zasilenie tPortmonetki.

Ponieważ Pan Radny nie podał danych Klienta, który złożył reklamację, ZTM nie może odnieść się do sposobu jej rozpatrzenia. Z informacji zawartych w zapytaniu Pana Radnego wynika, że Klient wniósł opłatę za przejazd z tPortmonetki i następnie złożył w tej sprawie reklamację. Nie zostało jednak sprecyzowane, co konkretnie było jej powodem. Opierając się jedynie na okolicznościach przedstawionych przez Pana Radnego, a odnoszących się do reklamacji, można wnioskować, że reklamacja dotyczyła braku możliwości zasilenia biletu elektronicznego albo konieczności wniesienia opłaty za przejazd tPortmonetką. Niemniej jednak Klient był zobowiązany wnieść opłatę za zrealizowany przejazd. Jego subiektywne przekonanie o braku możliwości zakupu biletu nie zwalnia go bowiem z posiadania ważnego biletu za przejazd komunikacją miejską. Pomimo awarii sprzedaży za pośrednictwem internetu i PSB, nadal istniała możliwość zakupu biletu okresowego w biletomacie, a przedłużenie mogło zostać dokonane na 30 dni przed rozpoczęciem ważności biletu.

Z wyrazami szacunku

ZASTĘPCA PREZYDENTA  
MIASTA POZNAŃ

Maciej Wudarski