



ZASTĘPCA PREZYDENTA
MIASTA POZNANIA

Poznań, 31.01. 2018 r.

Nr sprawy: Or-II.0003.2.15.2018
Nr rej.: 310118-2386

Pan
Tomasz Lipiński
Radny Miasta Poznania

Szanowny Panie Radny,

odpowiadając na zapytanie Pana Radnego zadane na LXI sesji Rady Miasta Poznania w dniu 23 stycznia br. w sprawie umieszczania informacji on-line na temat awarii poszczególnych biletomatów, które Prezydent Miasta przekazał mi celem udzielenia odpowiedzi, uprzejmie informuję:

Pyt. 1 "Czy ZTM widzi jakoś w swoim systemie awarię tych biletomatów?"

Bieżące monitorowanie sprawności i stanu technicznego biletomatów jest zadaniem firmy Mennica Polska S.A., która jest właścicielem i operatorem sieci biletomatów stacjonarnych w Poznaniu na podstawie umowy sprzedaży biletów zawartej z ZTM Poznań. ZTM posiada podgląd do systemu rejestrującego transakcje sprzedaży oraz do systemu rejestrującego zgłoszenia serwisowe, co umożliwia analizę danych pochodzących z raportu stanu automatów generowanego codziennie na godz. 7:00.

Pyt. 2 "Czy to jest on-line aktualizowane, że jakiś biletomat jest nieczynny, czy że jakaś funkcja w nim nie działa?"

Mennica Polska S.A. analizuje on-line stan biletomatów, natomiast ZTM otrzymuje dane pochodzące z raportu stanu automatów generowanego przez operatora codziennie na godz. 7:00.

Pyt. 3 "Jeśli tak, to czy można by to upublicznić w jakiś sposób, w aplikacji jakiejś, czy na stronie, że biletomat nie działa np. na przystanku takim i takim, albo że nie drukuje biletów papierowych, bo tych awarii jest coraz więcej, takich drobnych?"

W praktyce nie stosuje się rozwiązań polegających na informowaniu pasażerów o aktualnych usterkach i awariach biletomatów w trybie live w formie aplikacji czy strony. Operator dąży do minimalizacji czasów awarii i skrócenia czasów obsługi serwisowej. Zgodnie z umową zawartą z ZTM Poznań Operator gwarantuje maksymalnie 4-godzinny czas podjęcia interwencji w dni robocze oraz 6 godzin w dni wolne od pracy.

Pyt. 4 "Biletomat jako cały działa, natomiast nie działa jakaś jego funkcja np. doładowanie PEKA, druk biletów. Myślę, że dla mieszkańców byłoby to spore ułatwienie dowiedzieć się, że dany biletomat jest chwilowo niedostępny. Czy jest to technicznie możliwe?"

Obecna umowa z operatorem biletomatów nie przewiduje takiej możliwości.

Odnosnie zaobserwowanych przez Pana Radnego usterek dotyczących biletomatu nr 912 zlokalizowanego na przystanku PST Lechicka - Poznań informuję, że w systemie zgłoszeń serwisowych zarejestrowano łącznie 149 zgłoszeń dotyczących awarii i usterek tego biletomatu począwszy od początku jego uruchomienia do dnia 23 stycznia 2018 r. (dnia generowania zestawienia). W 2018 r. odnotowano 4 zgłoszenia, w 2017 r. 40 zgłoszeń, w 2016 r. 28 zgłoszeń r., w 2015 r. 56 zgłoszeń i w 2014 r. 21 zgłoszeń. W okresie tym klienci złożyli 33 reklamacje dotyczące tego biletomatu. Biorąc jednak pod uwagę liczbę transakcji sprzedaży odnotowanych w systemie rozliczeniowym GOLD w 2017 r. dla tego biletomatu, która wyniosła 75.283 szt. należy uznać, że liczba usterek jakie miały miejsce w analogicznym okresie w stosunku do liczby podanych transakcji jest znikoma.

Jednocześnie informuję, że w okresie od 1 do 23 stycznia br. odnotowano 4 usterki biletomatu nr 912, z tego dwie w dniu 3 i 17 stycznia dotyczyły czytnika kart PEKA. Awarie te zostały niezwłocznie usunięte przez operatora.

Z up. PREZYDENTA MIASTA
Z wyrazami szacunku
Maciej Wądański
Z-CA PREZYDENTA MIASTA POZNANIA