

# Nasze biletomaty, które wkurzają, gdy nie działają. Co z nimi począć?

- Jedni radzą czekać na poprawę, inni żądają wyjaśnień, czyli opinie o automatach biletowych
- Zarząd Dróg i Transportu Miejskiego zwała winę za niedziałające kasowniki na pasażerów

## Komunikacja

**Marek Jaszczynski**

marek.jaszczynski@polskapress.pl

System zarządzania komunikacją miejską został odebrany jeszcze w ubiegłym roku. Jednak z punktu widzenia pasażera nie jest dobrze: nie działają wszystkie biletomaty mobilne, zdarza się, że w biletomatach monety „przelatują” i nie można kupić biletu (jest 124 biletomatów starego typu tylko na bilon; 317 nowych - firmy GMV - wszystkie na kartę płatniczą stykową i bezstykową, kartę SKA - e-portmonetka - w tym w 75 szt. dodatkowo można płacić bilonem). Nie zawsze można też odczytać czas przyjazdu autobusu, czy tramwaju z tablicy informacji pasażerskiej. Lista uwag jest długa i na bieżąco uaktualniana na forach internetowych, na przykład

mi. Dość powiedzieć, że „przygody” z firmą GMV ma Łódź.

- Tak, niestety znamy tę firmę i możemy tylko powiedzieć tyle, że mamy z nią bardzo złe doświadczenia. Umowy nie rozwiązaliśmy, ale mamy nadal problemy z monitoringiem - mówi w rozmowie z „Głosem” Sebastian Grochala, rzecznik Prasowy Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego w Łodzi.

GMV wygrało tam przetarg na monitoring w 183 pojazdach. Uruchomiło też systemu monitoringu na 16 pętach i przystankach.

### Warty 54 mln złotych

Co składa się na system w Szczecinie? 317 biletomatów w pojazdach komunikacji miejskiej, 1668 kasowników obsługujących bilet elektroniczny, 35 biletomatów ulicznych pełniących jednocześnie funkcję



Nowe biletomaty budzą zainteresowanie, głównie z powodu ich awaryjności

## E-bilet też awaryjny

- Jakie są wasze doświadczenia związane z użytkowaniem biletomatów i kasowników e-biletów?

Zdarza się, że elektroniczne kasowniki nie działają, wyświetlając logo szczecińskie 2050 lub ciągle ten sam przystanek. W niektórych autobusach nie ma tych kasowników. Zdarzyło się też, że kasownik umiejscowiony nie przy wejściu jak jest w większości autobusach, a pośrodku przez co aby przyłożyć kartę trzeba chodzić przez pół autobusu dwa razy (przy wejściu i wyjściu). Trzeci problem, to niepraktyczna strona internetowa Szczecińskiej Karty Aglomeracyjnej, z której trudno wygodnie korzystać: chodzi o złe skonstruowane i nazwane menu, aby doładować e-portmonetkę.

na forum gs24.pl.

Teru nowości to drugi etap rozbudowy Centralnego Systemu Zarządzania Komunikacją Miejską. Umowę na jego wdrożenie podpisał w czerwcu 2013 roku. Wykonawca prac miał 14 miesięcy na realizację inwestycji, a więc do sierpnia 2014 roku. Termin przesunięto na koniec listopada, a potem pierwszy kwartał 2015 roku. Inwestycja warta ok. 54 miliony złotych dofinansowana jest z pieniędzy Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko kwotą ponad 37 milionów. Ale czy działa jak należy? Okazuje się, że nie.

Jak ustaliliśmy usterki są usuwane w ramach gwarancji udzielonej przez wykonawcę prac, czyli konsorcjum GMV Innovating Solutions sp. z o.o. Warszawa i Grupa Mecanica del Vuelo Sistemas S.A.U. Madryt. Okres gwarancji trwa 36 miesięcy licząc od daty podpisania protokołu bez uwag, a ten podpisano 27 listopada ubiegłego roku.

### Łódź też miała kłopoty

Jednak nie tylko Szczecin zmagają się z podobnymi problema-

infokiosków (te działają). W 40. pojazdach zamontowany został system zliczania potoków pasażerskich. Wszystkie pojazdy wyposażono w system monitoringu, informacje głosową a także system elektronicznej informacji pasażerskiej.

Ale okazuje się, że pasażerowie mają problemy z korzystania z mobilnych biletomatów. W autobusach i tramwajach jest ich ponad 300, część z nich przyjmuje monety, część tylko karty bankomatowe. Pasażerowie narzekają na to, że nie można kupić biletów, bo w wielu przypadkach na ekranie urządzenia pojawia się komunikat „wyłączony z użytku”.

Spytaliśmy, co o systemie sądzą szczecińscy radni. Dlaczego system wart 54 mln złotych nie działa w pełni? Czy ten temat nadaje się do wyjaśnień dla Rady Miasta?

- Jestem przekonany, że system wkrótce się ustabilizuje. Wadą tego typu oprogramowania jest fakt, że wszelkie błędy wychodzą w trakcie użytkowania. Mam nadzieję, że z kolejnymi aktualizacjami pojawi się także możliwość doładowania kart Strefy Płatnego Parkowania w biletomatach, o co wnioskowałem w zeszłym roku - mówi Michał Wilkocki, radny klubu Bezpartyjni.

- Oczywiście, że się zastanawiałem. Pisałem o tym w styczniu. Dostałem odpowiedź w stylu „nie mamy Pana płaszcza i co nam Pan zrobi”. Szykuje się do dużego objazdu miasta

## Dowiem się od ZDiTM jak wyglądają ich dane dotyczące awaryjności

komunikacją miejską, aby zobaczyć ile dziennie nie działa kasowników. Rozmawiałem z kolegą, który jest kierowcą autobusu i on wspominał, że kasowniki są bardzo awaryjne. Jestem z nim umówiony, aby po-

rozmawiać na ten temat i dowiedzieć się czegoś więcej. Temat oczywiście nadaje się dla rady miasta. Natomiast teraz chętnie dowiem się od ZDiTM jak wyglądają ich dane dotyczące awaryjności i z jakich powodów urządzenia najczęściej nie działają - komentuje Wojciech Dorzyńkiewicz, radny niezrzeszony.

Tymczasem pasażerowie muszą zmagać się na co dzień z biletomatami. W razie awarii automatu kierowca czy motorniczy ma obowiązek sprzedaż biletu. Pasażer powinien jed-

nak płacić odliczoną kwotą i małą liczbą monet.

- Zgodnie z zarządzeniem Prezydenta Szczecina kierowca ma w obowiązku sprzedaż biletów w czasie awarii automatu. Jeżeli pojawią się sytuacje odmowy sprzedaży biletów prosimy pasażerów o zgłaszanie takich przypadków do Zarządu Dróg i Transportu Miejskiego - mówi Hanna Pieczyńska, rzecznik prasowy ZDiTM.

Spytaliśmy Zarząd Dróg i Transportu Miejskiego o to czy urządzenia są sprawdzane codziennie przed wyjazdem pojazdów na trasy? Zadaliliśmy również pytanie o powody uszkodzeń biletomatów.

- Wszystkie pojazdy są sprawdzane codziennie. Mamy taką możliwość w systemie. Może zdarzyć się oczywiście, że na trasie pojawi się pojazd z uszkodzonym automatem, ale najczęściej jest to awaria, która wystąpiła podczas kursu. Drobne awarie usuwane są na bieżąco (na pętlach) poważniejsze w godzinach nocnych, gdy pojazd jest już dostępny na zajezdni - wyjaśnia Hanna Pieczyńska, rzecznik ZDiTM. - W takiej sytuacji, aby zapewnić dostęp do biletów, pasażerowie, zgodnie z Zarządzeniem Prezydenta 190/15 mogą kupić bilet u kierowcy lub skorzystać z systemu moBilet lub SkyCash.

Ale co się okazuje? Często bywa tak, że ZDiTM zwała winę na niedziałające kasowniki na pasażerów.

- Najczęstszym powodem uszkodzeń są usterki spowodowane przez pasażerów np. zapchane monetą lub chipsami otwory do kart płatniczych lub zaklejone gumą do żucia, itp. - twierdzi Pieczyńska.

### A może wystarczy telefon?

W aplikacji mobilnej SkyCash uruchomiona została sprzedaż wszystkich biletów okresowych z wyjątkiem tych z ulgą rodzinną, które są dostępne tylko na kartach SKA.

- Na stronach SkyCash pojawił się nowy regulamin informujący o sposobie zakupu biletu okresowego. Na szczególną uwagę zasługują informacje dotyczące zakupu biletu okresowego imiennego - mówi Hanna Pieczyńska. - Kupując taki bilet należy wpisać podstawowe informacje dotyczące użytkownika biletu (dane osobowe, miejsce zamieszkania, pesel).

W przypadku zakupu biletu imiennego na jedną linię pasażer sam wybiera nr linii, na którą chce kupić bilet miesięczny. Prosimy żeby szczególnie zwrócić uwagę na wybór linii, pomyłka w wyborze rodzi konsekwencje w postaci mandatu, jeżeli pasażer wsiądzie nie do tego pojazdu, na który ma wykupiony bilet. Zasada ta dotyczy biletów na linie zwykle jak i pospieszne. Aplikacja daje również możliwość zwrotu biletu do trzeciego dnia terminu ważności biletu. ● ©©



FOT. MARCEK JASKIŃSKI

▶ Jeśli biletomat nie działa, to bilet można kupić u kierowcy

Wadą tego typu oprogramowania jest fakt, że błędy wychodzą w trakcie użytkowania