

Gdy technika zawodzi...

# Kontroler pomoże

**Szczecińska Karta Aglomeracyjna miała ułatwić pasażerom codzienne podróże. To m.in. bilet okresowy, który można doładować jak zwykłą sieciówkę w kasach Zarządu Dróg i Transportu Miejskiego, ale także biletomatach stacjonarnych i przez internet. Z doładowaniem nie ma problemu. Gorzej jeśli konto zasilimy przelewem, bo doładowanie karty musimy potem potwierdzić, zbliżając ją do kasownika lub biletomatu w pojeździe. A z tym bywa różnie...**

– Córka korzysta ze SKA od wielu miesięcy, a ja regularnie zasilam jej konto przelewem internetowym – opisuje swój problem pan Mirosław. – Około pół roku temu okazało się, że karty nie można aktywować w pojeździe, mimo że córka próbowała w kilku autobusach. W końcu trafiła na kontrolerów, którzy nie mając potwierdzenia o doładowaniu... wystawili jej mandat.

Pan Mirosław osobiście fatygował się do ZDiTM, złożył reklamację, która na szczęście została uznana. ZDiTM przyznał też, że karta jest wadliwa i wydał duplikat. I wszystko byłoby w porządku, gdyby nie jeden problem...

– Po kilku kolejnych doładowaniach, w grudniu ub.r., ponownie okazało się, że nowej karty nie można także aktywować – opowiada Czytelnik. – Córka regularnie korzy-

sta z linii 63, 102 i 107, do początku stycznia jej się to nie udało. By uniknąć kolejnego mandatu i składania bezsensownej reklamacji, w dniu wolnym od pracy i szkoły jechałem specjalnie do centrum Szczecina, by kartę aktywować w biletomacie stacjonarnym.

W ZDiTM problem jest znany, bo jak się okazuje, występował już wielokrotnie.

– Problem z niekodowaniem doładowań internetowych w niektórych pojazdach został zgłoszony wykonawcy systemu i jest badany, prowadzone są testy i niezbędne aktualizacje – zapewnia Szymon Wasilewski z ZDiTM. – Pasażerowie mogą zakodować doładowania również w biletomatach stacjonarnych i w Biurze Obsługi Klienta.

To jednak – co potwierdza przypadek naszego Czytelnika – wymaga dodatkowych działań. Doładowanie



*Z doładowaniem Szczecińskiej Karty Aglomeracyjnej nie ma problemu. Gorzej jeśli konto zasilimy przelewem.*

Fot. Ryszard PAKIESER

internetowe miało uprościć całą procedurę, a nie zmuszać do kolejnych wycieczek w celu aktywacji karty. ZDiTM wyszedł jednak naprzeciw oczekiwaniom pasażerów.

– W celu poprawienia jakości usług kodowanie zostało również wprowadzone na czytnikach kontrolerskich – dodaje Szymon Wasilewski.

Oznacza to, że jeśli z jakiegoś powodu nie uda się zakodować doładowania w pojeździe, bez konsekwencji, czyli bez otrzymania mandatu i późniejszego składania

reklamacji, robi to w momencie kontroli pracownik ZDiTM. O tym jednak wiedzą chyba tylko nieliczni użytkownicy SKA.

– Ponadto wszystkie uzasadnione reklamacje rozpatrywane są pozytywnie, a mandaty anulowane – zapewnia rzecznik ZDiTM. – Reklamacje można złożyć również drogą internetową. Natomiast w sytuacjach skrajnych BOK wystawia zaświadczenia, które są honorowane przez kontrolerów. ©©

**Tomasz TOKARZEWSKI**