

# Warto składać reklamacje!

**„Pasażerowie szczecińskiej komunikacji miejskiej nie mają lekko. Wprawdzie Zarząd Dróg i Transportu Miejskiego chwali się systemem za ponad 54 mln zł, ale nie ma chyba tygodnia, by coś w nim nie ulegało awarii.**

Najbardziej dotkliwe są problemy z zakupem biletów – w przypadku kontroli to pasażer jest winien i otrzymuje mandat. Nikogo nie interesuje, że wina leży po stronie ZDiTM...” – tak zaczynał się tekst opublikowany na łamach „Kuriera” w minioną środę. Na wątpliwości i skargi pasażerów nie byliśmy w stanie odpowiedzieć, ponieważ w ZDiTM zabrakło osoby, która takich odpowiedzi mogłaby udzielić. Dziś wiemy już więcej.

– Na terenie Gminy Miasto Szczecin znajduje się 36 automatów. W 2016 roku kwota ze sprzedanych biletów wyniosła 2 631 572,17 zł, a w 2017 roku 4 119 556,80 zł – informuje Szymon Wasilewski z Zespołu ds. Mediów, Skarg i Wniosków ZDiTM. – Świadczy to o wzrastającym zainteresowaniu tą

usługą. Natomiast reklamacje wynikające z wadliwego działania biletomatów opiewały na łączną sumę 223 zł.

Rację mieli jednak nasi Czytelnicy, którzy sugerują, że większość „oszukanych” przez biletomaty nie chce składać reklamacji za 2 czy 3 zł. Bo wymaga to czasu, procedur, tworzenia pism... W całym 2017 roku skarg na biletomaty, które przyjęły pieniądze, a nie wydały biletu, zgłoszono do ZDiTM... zaledwie 18!

– Ale wszystkie zostały rozpatrzone pozytywnie! – zapewnia Szymon Wasilewski.

Co zrobić, by stracone środki odzyskać? Gdy automat po dokonaniu zapłaty nie wydał biletu, należy taką reklamację zgłosić do ZDiTM. Nie trzeba stawiać się osobiście, wystarczy reklamacja drogą e-mailową: bok@

zditm.szczecin.pl, o czym ZDiTM informuje także na swojej stronie [www.zditm.szczecin.pl/pasazer/sprzedaz-biletow,reklamacje](http://www.zditm.szczecin.pl/pasazer/sprzedaz-biletow,reklamacje).

Te informacje warto zanotować lub przynajmniej zapamiętać, bo choć w niemal 400-tysięcznym mieście jest zaledwie 36 biletomatów, to średnio dochodzi do 2 awarii dziennie.

– Ich najczęstszym powodem jest błąd tzw. menedżera płatności (uszkodzenie czytnika monet lub banknotów – przyp. ToT), zablokowane otwory na monety lub banknoty – co bardzo często jest skutkiem aktów wandalizmu. W incydentalnych przypadkach powodem jest np. brak papieru – wyjaśnia Szymon Wasilewski.

I wprawdzie ZDiTM ma ekipę, która na takie awarie reaguje, ale po pierwsze, nie pełni ona całonocnych dyżurów, a po drugie, choć system kosztował 54 mln zł, w żaden sposób sygnał o uszkodzonym biletomacie do ZDiTM nie trafia drogą elektroniczną. O awarii ekipa powiadamiana



Najbardziej dotkliwe są problemy z zakupem biletów.

Fot. Ryszard PAKIESER

jest wówczas, jeśli taką informację przekaże pasażer lub jeśli zauważą ją służby ZDiTM. Ale nie zawsze awarie będą usuwane na bieżąco – ekipa pracuje przez 7

dni w tygodniu: od poniedziałku do piątku na dwie zmiany od 7.30 do 22, a w soboty, niedziele i dni wolne od pracy 8 godzin dziennie.

**Tomasz TOKARZEWSKI**