



PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

OR-05.0057-2486/LXIII/09

Kraków,

02 LUT 2009

**Pan
Bolesław Kosior
Radny Miasta Krakowa**

W odpowiedzi na Pana interpelację w sprawie funkcjonowania automatów biletowych, zgłoszoną na LXIII Sesji Rady Miasta Krakowa w dniu 21 stycznia 2009 r., uprzejmie informuję:

Ad 1.

W MPK S.A. prowadzony jest rejestr reklamacji na funkcjonowanie automatów Krakowskiej Karty Miejskiej (KKM). Od września 2007 r. do dnia 20 stycznia 2009 r. odnotowanych zostało 1655 reklamacji dotyczących ich funkcjonowania, co na ogólną ilość 6 377 059 sprzedanych w tych automatach biletów jednorazowych i okresowych stanowi 0,03 %.

Najczęściej reklamacje dotyczyły zablokowania automatów i niewydawania przez nie reszty. Zablokowania spowodowane były zazwyczaj pośpiechem kupujących związanym z ustawiającą się pod automatem kolejką. Zdarzały się przypadki wkładania banknotów w miejsce monet, wkładania całego pliku banknotów zamiast pojedynczych nominałów kolejno po sobie oraz innych przedmiotów (np. guzików) lub wlewania płynów.

W sprawie reklamacji dotyczących braku wydania reszty, zgłaszane przypadki dotyczą zazwyczaj sytuacji, w której np. bilet za 23 zł klient próbuje kupić płacąc banknotem 50 zł lub 100 zł. Automaty mają zablokowaną taką możliwość, gdyż wtedy służyłyby wyłącznie do rozmienniania banknotów o wyższych nominałach. Każdorazowo podczas zakupu automaty informują pasażera, jakie nominały są aktualnie przyjmowane, a jest to uzależnione od wartości wybranego biletu. Zastosowane rozwiązania dotyczące obsługi banknotów (zwłaszcza w zakresie rozmienniania pieniędzy) wzorowane są na modelu zachodnim, gdzie automaty stosowane są powszechnie i konfiguracja krakowskiego urządzenia oparta jest na doświadczeniach tam nabytych.

Ad 2.

Aktualnie zainstalowane są 63 automaty do obsługi KKM oraz 182 automaty mobilne w pojazdach. Wszystkie urządzenia są czynne.

Ad 3.

Zakup automatów KKM został sfinansowany w 75% ze środków UE i w 25% ze środków MPK S.A. Wszelkie koszty obsługi i utrzymania automatów ponosi MPK S.A. Koszty obsługi wszystkich automatów wynoszą rocznie średnio 2 400 000 zł. Warsztat obsługujący automaty dodatkowo zajmuje się łącznością radiową, radiowo-telefoniczną, systemami elektronicznymi, monitoringiem wizyjnym itp. W wyniku zainstalowania

automatów zmniejszono zatrudnienie w punktach sprzedaży biletów okresowych o dziewięć osób. Natomiast obsługą automatów zajmuje się siedmiu pracowników warsztatu. Koszty obsługi automatów, obejmujące konserwację i bieżącą obsługę (napełnianie-opróżnianie kaset) oraz naprawy, znacznie wzrastają na skutek działań wandalów umieszczających niejednokrotnie na automatach trudne do usunięcia graffiti, rozbijających ekrany, czy też celowo zatykających otwory wrzutowe.

W sprawie zamontowania czytników kart płatniczych w automatach KKM, uprzejmie informuję, iż cały proces wdrożenia tego typu płatności trwa już ponad rok. Zamontowanych zostało 6 szt. takich czytników, które są w fazie testowania. Procedura nadzorowana jest przez Bank PeKaO S.A., obsługujący płatności kartą płatniczą w automatach. Jednostka ta prowadzi aktualnie proces certyfikacji tych urządzeń w celu zapewnienia odpowiedniego bezpieczeństwa przeprowadzanych operacji. Jest to pierwszy taki projekt w Polsce i MPK S.A. będzie pierwszym podmiotem w kraju, który uzyska certyfikat na obsługę płatności kartą płatniczą w automatach do sprzedaży biletów okresowych i obsługi KKM. Cały proces certyfikacji powinien zakończyć się w pierwszym kwartale 2009 r. Dopiero po zakończeniu tego etapu ustalony zostanie harmonogram wdrożenia takich urządzeń w pozostałych automatach.

Czytniki obsługujące płatności kartą płatniczą nie są tanim rozwiązaniem (koszt 1 sztuki wynosi ok. 2500 Euro), a dodatkowo każda transakcja objęta jest prowizją banku. Okres, w jakim wszystkie automaty zostaną wyposażone w czytniki uzależniony będzie od możliwości finansowych MPK S.A. w Krakowie.

Uprzejmie informuję, że KKM uzyskała III miejsce w konkursie organizowanym przez „Dziennik Polski”, w którym nagradzano najlepsze projekty zrealizowane w Małopolsce w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego, współfinansowane z funduszy europejskich. O rozstrzygnięciach w konkursie decydowały głosy czytelników.

1 up. PREZYDENTA MIASTA
Tadeusz Trzmiel
Z-ca Prezydenta Miasta Krakowa

Otrzymują:

1. Adresat
2. Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A.
3. Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych
4. Biuletyn Informacji Publicznej
5. A/a