

PREZYDENT MIASTA
KOŁOBRZEG

Pismo doręczylem: a) adresatowi
c) z powodu nieobecności adresata w mieszkaniu - dorozocy domu *)
ktoś podjął się

IMZ - do BIP
05.53.12

23. lutego 2012

PNW.0003.3.2012.K

SEKRETARZ MIASTA
Ewa Pelecheta

Pan Cezary Kalinowski
Radny Rady Miasta Kołobrzeg

Dotyczy: interpelacji z dnia 9.02.2012 roku w sprawie trybu rozpatrywania reklamacji na awarie parkometrów.

Odpowiadając na Pana interpelację w sprawie rozpatrywania reklamacji na awarie parkometrów, informuję, iż sposób składania reklamacji, jest określony w „Regulaminie korzystania ze stref płatnego parkowania na terenie Gminy Miasto Kołobrzeg”. W załączeniu przekazuję informację, jaką złożył Prezes Zarządu spółki Komunikacja Miejska w Kołobrzegu sp. z o.o.

Dokument nie zawiera treści niepodległej ustawie o ochronie danych osobowych

Z poważaniem,

PREZYDENT MIASTA

Janusz Groniek 22 LUT. 2012

PEŁNOMOCNIK
PREZYDENTA MIASTA
DS. NADZORU WŁAŚCIELSKIEGO

BZ Jolanta Aksiewicz-Kwiatkowska

"Dokument nie zawiera treści, których nieuprawnione ujawnienie może mieć szkodliwy wpływ na wykonywanie zadań przez Urząd Miasta Kołobrzeg lub jego jednostki organizacyjne".

PEŁNOMOCNIK
d/s OCHRONY INFORMACJI WRAJAWNYCH

Marek Hilbert

5.02.12

PEŁNOMOCNIK
PREZYDENTA MIASTA
DS. NADZORU WŁAŚCIELSKIEGO
22 LUT. 2012

Jolanta Aksiewicz-Kwiatkowska

P.W. 0003.3.2012.16

"zweryfikowane" PEŁNOMOCNIK
PREZYDENTA MIASTA
dnia 22 LUT 2012
US. NADZORSTWA
M. KOLEJNOŚCI

KołoBrzeg, 21 lutego 2012r.

Jacek Cygan
Kierownik Działu SPP i KB

Pan Jan Warchoł
Prezes Zarządu Spółki

Dotyczy: Interpelacja Radnego Rady Miasta KołoBrzeg p. Cezarego Kalinowskiego.

Sposób składania reklamacji określa Rozdział V (Postępowanie odwoławcze) Regulaminu Korzystania ze Stref Płatnego Parkowania na terenie Gminy Miasto KołoBrzeg.

W sytuacji opisywanej w interpelacji procedura postępowania jest podobna. Ponadto informuję, iż:

1. Każde zgłoszenie jest rozpatrywane indywidualnie,
2. Parkometry wyposażone w moduły GPRS o każdej awarii czy nieprawidłowości w funkcjonowaniu informują operatora poprzez wiadomość SMS najdalej w ciągu 3 minut od wystąpienia zdarzenia.
3. Awarie usuwane są na bieżąco, a w związku z tym, iż parkometry zbudowane są modułowo, naprawa polega na podmianie wadliwego modułu (zgłaszanego przez urządzenie) i ponownym uruchomieniu urządzenia. Naprawa wadliwego modułu odbywa się już siedzibie operatora przez serwisanta bądź w sytuacji poważniejszej usterki w serwisie producenta.
4. Awarie, o których wspomina się w interpelacji zdarzają się najczęściej z winy samych użytkowników - kierowców, którzy nie czekając na wydruk biletu, po prostu w trakcie wydruku wyszarpują bilet, powodując zapychanie się drukarki. Może się wówczas zdarzyć, iż urządzenie wydrukuje jeszcze maksymalnie 2 bilety, ale z uwagi na zapchany wylot z drukarki bilet pozostaje w drukarce, o czym parkometr niezwłocznie powiadamia operatora wiadomością SMS i następuje blokada urządzenia. Parkometr wyświetla wówczas informację „Parkometr nieczynny”. Od tego momentu do czasu przyjazdu serwisanta operatora niemożliwym jest zakupienie żadnego biletu w urządzeniu, co więcej nie możliwym jest również umieszczenie jakiegokolwiek monety w urządzeniu, gdyż blokowany jest wlot monet.

Klient, który doświadczył tego, iż pomimo wniesienia opłaty urządzenie nie wydało mu biletu może złożyć stosowną reklamację na piśmie u operatora strefy, szczegółowo opisując zdarzenie. Po sprawdzeniu historii sprzedanych biletów przez urządzenie, sprawdzeniu zawartości skarbca urządzenia i potwierdzeniu sytuacji opisanych w reklamacji klientowi, który dysponuje biletem z innego urządzenia zwracane są środki pieniężne, które uiścił w wadliwie działającym parkometrze.

5. Każda reklamacja, odwołanie złożone zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie jest załatwiana bez zbędnej zwłoki według kolejności zgłoszeń, a z uwagi na fakt iż ostatnio liczba wszelkiego rodzaju odwołań i reklamacji znacznie

- wzrosła i przygotowaniem odpowiedzi zajmuje się jedna osoba w dziale stref płatnego parkowania i kontroli biletów czas załatwiania spraw czasami ulega wydłużeniu do ustawowych 30 dni. Reklamacje zarówno składane za pomocą poczty elektronicznej jak i tradycyjnej rozpatrywane są na tych samych zasadach.
6. Analizując historię złożonych reklamacji i odwołań drogą elektroniczną zauważyć należy, iż na adres poczty elektronicznej przeznaczonej dla odwołań – reklamacje@km.kolobrzeg.pl – nie wpłynęła jak dotąd reklamacja w przedmiotowej sprawie.

KIEROWNIK
Działu Stref Płatnego Parkowania

Jacek Cygan

Dotyczy: Interpelacji z dnia 9.02.2012 roku w sprawie trybu rozpatrywania reklamacji na awarie parkometrów.

Odpowiadając na Pani pytanie w sprawie rozpatrywania reklamacji na awarie parkometrów, informuję, iż sposób postępowania reklamant jest określony w „Regulaminie kontroli i rozpatrywania reklamacji na awarie Urzędu Miejskiego Kolobrzeg”. W zakresie sposobu rozpatrywania reklamacji dotyczących awarii parkometrów, proszę o kontakt z Kierownikiem Działu Stref Płatnego Parkowania.

PREZYDENT MIASTA
KOLOBZEG

PREZYDENT MIASTA
KOLOBZEG