



DOPRAVNÍ PODNIK měst Mostu a Litvínova, a.s.

Tel.: 476 769 011 Fax: 476 702 585 e-mail: info@dpmost.cz www.dpmost.cz

Dotazy Deník Mostecká – Martin Vokurka

Otázky (dne 12. září 2011):

Podle zjištění Mosteckého deníku některým lidem mizí kredit z elektronických peněženek na MHD. U jednotlivců se jedná o sumy v řádech stovek korun. Lidé tak nemohou využívat služeb MHD, kterou si zaplatili. Jeden cestující redakci sdělil, že měl nabito 399 Kč, ale při nástupu do autobusu mu odbavovací zařízení ukázalo, že na kartě nemá ani korunu. Aby dojel domů, musel si koupit jízdenku za 17 korun. Muž sdělil, že si nechal kartu v autobuse ověřit od revizorů na jejich čtečce a ta ukázala, že je dokonce v minusu (asi -270 Kč). Podobně postižení cestující jsou údajně v mnohem větším minusu, i -15 000 Kč. Deník byl svědkem toho, jak si tento cestující stěžuje na referátu jízdenek DPmML. Pracovnice muži sdělila, že není jediný a že se skutečně jedná o problém. Prý je chyba v software, který programátoři řeší už od července. Ověřením karty potvrdila, že muž má skutečně dobýt kredit a omluvila se mu...

1. Můžete Deníku sdělit, co se vlastně děje a kolik lidí je tou chybou postiženo?

2. Co mají cestující dělat, pokud se ocitnou ve stejné situaci jako zmíněný muž?

3. Přijdou o své peníze, kterými si dobili elektronické peněženky?

Odpovědi:

Ad 1) Elektronické peníze jsou uloženy na čipové kartě v elektronické peněžence. Jakýkoliv pohyb těchto peněz je zaznamenán do počítačového systému dopravního podniku a zároveň je zapsán na čipovou kartu. V uváděném případě došlo k tomu, že transakce byla provedena, peníze v systému odepsány z karty, jízdné standardně zaplacené. Při komunikaci mezi čipovou kartou a odbavovacím zařízením ve vozidle pak došlo k nahodilé chybě a na kartu byl zařízením zapsán záporný zůstatek. Při další jízdě pak karta vykazala nedostatečný zůstatek. Tato nahodilá chyba se vyskytla přibližně v necelém 1 promile transakcí. Vzhledem k tomu, že jde o nepříjemnost vůči zákazníkům, byly okamžitě zahájeny práce na jejím odstranění.

Ad 2) Cestující, kteří v takovém případě chtějí využít služby dopravce, by si měli zakoupit jízdenku za hotové a především by se měli co nejdříve dostavit na kterýkoliv předprodej dopravního podniku k reklamaci. Pokud však budou chtít po dobu vyřizování reklamace i nadále využívat výhody čipové karty, musí se dostavit na Zákaznické centrum v Mostě (budova Bussines centra, bývalé Báňské stavby) či Dopravní podnik v Litvínově, jen tam obdrží náhradní čipovou kartu.

Ad 3) Cestující o své peníze nepřijdou, neboť záznam o jejich zůstatku v systému společnosti je v pořádku. Nahodilá chyba přepisovala jen zůstatek na čipové kartě, který by podle nastavených pravidel neměl nikdy být záporný. Nejnižší zůstatek na kartě je 0 Kč.

Po vyřízení reklamace bude cestujícím převeden zůstatek z náhradní čipové karty na jejich kartu a navíc bude vyplacen i rozdíl mezi cenou jízdenky placené v hotovosti a cenou jízdenky uhrazené čipovou kartou.

Další informace:

Ing. Marcel Dlask,

DOPRAVNÍ PODNIK měst Mostu a Litvínova, a. s.,

Most, tř. Budovatelů 1395/23

Telefon: +420/476 769 011,

Fax: +420/476 702 585,

E-mail: info@dpmost.cz,

<http://www.dpmost.cz>