

Tlačová správa

24.10.2017

Nedoručenú správu o platnosti SMS lístka reklamujte u mobilného operátora, pre cestu MHD v takom prípade zvolte iný spôsob zakúpenia cestovného lístka

KOŠICE: Počas minulého týždňa mali desiatky ľudí problém s nedoručenou notifikáciou cestovného lístka zakúpeného prostredníctvom SMS správy. Väčšina z nich túto skutočnosť – bez preverenia u svojho mobilného operátora – vyhodnotila ako problém DPMK, a naši zamestnanci boli vystavení nepríjemným slovným útokom sťažovateľov. Cestujúcu verejnosť preto chceme informovať, ako v takomto prípade postupovať.

Technický problém s odosielaním notifikácie SMS lístka nastal u mobilného operátora. Od sprostredkovateľa služby SMS lístkov sme dostali tento vysvetľujúci mail:

„Vo štvrtok v noci telekomunikačný operátor zaznamenal technický výpadok služieb, medzi nimi aj tejto SMS služby, ktorý trval až do piatku. Záležitosti sa intenzívne venujú. Zákazníkov budú informovať o spôsobe refundácie.
project manager“

Štandardne DPMK prostredníctvom sprostredkovateľa služby SMS lístkov požiadavku cestujúceho vybaví okamžite, keď mu ju mobilný operátor pošle. Počas minulotýždňového výpadku sa žiadosti cestujúcich od mobilného operátora k nám dostali až vo večerných hodinách, kedy systém začal zasielať žiadateľom notifikácie SMS správ.

V prípade, že cestujúci notifikáciu objednávky cestovného lístka nedostane, mal by zavolať svojmu operátorovi a zistiť, kde nastal problém. Pre cestu MHD by však v takom prípade mal zvoliť iný spôsob zakúpenia cestovného lístka, pretože podľa platného Prepravného poriadku DPMK pre mestskú hromadnú dopravu môže cestujúci nastúpiť do vozidla MHD len s prijatou správou o platnom lístku.

Upozorňujeme cestujúcich, že technický problém operátora ich neopravňuje na cestovanie bez platného cestovného lístka a nemá vplyv na platnosť udelenej pokuty. Cestujúci bez prijatej správy o platnom lístku sa považuje za cestujúceho bez platného cestovného lístka a pracovníci prepravnej kontroly v takom prípade postupujú rovnako, ako v prípade cestujúceho bez platného cestovného lístka.

Kontakt pre médiá:

PhDr. Michaela Karaffová

Vedúca referátu marketingu, reklamy a Public relations

Dopravný podnik mesta Košice, akciová spoločnosť

Bardejovská 6

043 29 Košice

michaela.karaffova@dpmk.sk

+421 905 974 785