

KM-I.0003.370.2024.MK

**Pan**  
**Paweł Korzondkowski**  
Radny Rady Miejskiej  
w Bielsku-Białej

*Odpowiedź na interpelację nr RM.0003.370.2024 złożoną 17 lipca 2024 r. w sprawie permanentnych awarii biletomatów MZK.*

W odpowiedzi na interpelację nr RM.0003.370.2024 w sprawie występujących awarii biletomatów informuję, że na obszarze Miasta Bielska-Białej funkcjonują automaty biletowe w 23 lokalizacjach (19 biletomatów stacjonarnych oraz 4 biletomaty solarne). System biletomatów został uruchomiony w 2012 r., w ubiegłym roku za jego pośrednictwem dokonano sprzedaży ponad 617,7 tys. szt. biletów autobusowych (o łącznej wartości: 5,5 mln zł). Znaczny stopień obciążenia eksploatacyjnego (w tym również biletomatów zlokalizowanych w rejonie CH Sfera), jak również ograniczone możliwości w zakresie dostępności do części zamiennych do niektórych podzespołów 12-letnich biletomatów wpływają na pojawiające się czasowe trudności w zapewnieniu pełnej zdolności systemu w każdej z lokalizacji.

Sprawność biletomatów jest na bieżąco weryfikowana przez służby serwisowe MZK – podczas dokonywanych codziennych objazdów technicznych. Prowadzona jest także analiza systemu pod względem ilości zaewidencjonowanych awarii oraz ich rodzaju. Wymaga wskazania, iż w II kwartale 2024 r. zarejestrowano 74 reklamacje dotyczące nieprawidłowego działania biletomatów. Analiza zdarzeń wskazuje, że najczęstszymi przyczynami awarii biletomatów jest: niewłaściwe umieszczenie środków pieniężnych, np. monet w banknotniku (zamiast w oznakowanym otworze wrzutowym), wkładanie zagiętych, naderwanych lub złożonych na pół banknotów (zamiast wyprostowanych w całości), jak również wkładanie do podajnika dwóch banknotów jednocześnie (zamiast pojedynczo) – tego rodzaju zdarzenia stanowią 95% odnotowanych awarii. W większości przypadków prowadzi to do czasowego zablokowania automatu, który może zostać przywrócony do pracy dopiero po interwencji technicznej pracownika. MZK regularnie przeprowadza serwisowanie urządzeń do sprzedaży biletów, w tym: czyszczenie podzespołów: drukarek, banknotników, czytników monet itp.

Niezależnie od działań serwisowych, prowadzona jest kampania informacyjna mająca na celu zachęcenie pasażerów do korzystania z elektronicznych kanałów dystrybucji biletów Komunikacji Miejskiej w Bielsku-Białej, w szczególności poprzez założenie konta w e-sklepie MZK dającego bardziej elastyczną możliwość nabywania biletów autobusowych (np. 30-dniowych z wyborem daty rozpoczęcia obowiązywania).

Z up. PREZYDENTA MIASTA  
Piotr Kucia  
ZASTĘPCA PREZYDENTA

Otrzymują:

1. Adresat
2. Biuro Rady Miejskiej
3. Aa