Kontrolerzy pomagali turystom w czasie wakacji

2017-09-06

Kontrolerzy ZW Renoma z inicjatywy Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu w tym roku podjęli zorganizowane działania mające ułatwić turystom korzystanie z miejskiej infrastruktury komunikacyjnej.

Od początku wakacji umundurowani pracownicy ZW Renoma pełnili systematyczne dyżury w punktach miasta i aglomeracji, o szczególnym nasileniu ruchu turystycznego. Można ich było spotkać na lotnisku w Balicach, w okolicach Kopalni Soli w Wieliczce, w pobliżu Dworca Głównego, w obrębie Starego Miasta czy na pl. Bohaterów Getta. Widoczni z daleka dzięki charakterystycznemu umundurowaniu, stawali się w naturalny sposób adresatami pytań turystów, dotyczących zarówno komunikacji miejskiej jak i Krakowa w ogóle. Informowali o konieczności zakupu i skasowania właściwego dla danej lokalizacji biletu, trybie i miejscu składania ewentualnych reklamacji i odwołań od nałożonej opłaty i innych aspektach komunikacyjnej rzeczywistości aglomeracji krakowskiej.

Po raz pierwszy zastosowano metodę rozdawania „wizytówek” w języku angielskim, przygotowanych przez ZIKiT, zawierających logo ZIKiT, dane adresowe ZW Renoma, jako podmiotu odpowiedzialnego za kontrolę biletów w Komunikacji Miejskiej w Krakowie, oraz najistotniejsze dla turystów informacje o konieczności zakupu i kasowania właściwych w danej strefie biletów oraz procedurze reklamacyjnej.

Na podstawie wstępnych informacji ZW Renoma można stwierdzić, że podjęte działania przyniosły zamierzony efekt. W lipcu i sierpniu odnotowano łącznie jedynie sześć przypadków odwołań turystów od nałożonej opłaty dodatkowej, w tym pięć złożonych przez obcokrajowców. W jednym przypadku dokonano pełnego zwrotu opłaty, w trzech przypadkach zwrotu za potrąceniem opłaty manipulacyjnej, w jednym przypadku – rozłożenia na raty (turysta-Polak). Jedynie w jednym przypadku nałożona opłata dodatkowa została utrzymana w mocy. Odnotowano tylko dwa przypadki skarg dotyczących kontroli turystów, zgłoszonych przez pasażerów – postronnych obserwatorów zdarzenia. W obu przypadkach po przeprowadzeniu szczegółowych ustaleń nałożone opłaty zostały zwrócone.

W odczuciu pracowników Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu potwierdza to zasadność podejmowania takich działań i służy utrwalaniu wizerunku Krakowa jako miasta otwartego i przyjaznego wszystkim, którzy go odwiedzają. - Mamy nadzieję, że zarówno ta jak i inne podejmowane w przyszłości inicjatywy na trwale wpiszą się w turystyczny pejzaż Krakowa – zaznacza Michał Pyclik z ZIKiT.