



BKK ügyfélszolgálat válasz

Budakeszi Blog <blog.budakeszi@gmail.com>
Címzett: Budakeszi Blog <blog.budakeszi@gmail.com>

2015. május 6. 12:04

Feladó: BKK <bkk@bkk.hu>
Dátum: 2015.04.24. 13:44
Tárgy: BKK ügyfélszolgálat válasz
Címzett:
Másolat:

Ügyszám: 0038/0009036/2015

Dr. Felsmann-Vass Virág

Tárgy: tájékoztatás

Tisztelt dr. Felsmann-Vass Virág!

Társaságunk telefonos ügyfélszolgálatán 2015. március 26-án érkezett elektronikus levelével kapcsolatban az alábbi tájékoztatást adjuk.

Az új értékesítési hálózat telepítési helyszíneinek meghatározásakor Társaságunk pénztárainak, viszonteladóinak és régi automaták teljesítményének figyelembevétele mellett a közlekedési hálózat jellemzőit (megállóhelyek, csomópontok, járatok) is szem előtt tartottuk. Az elemzés során a több ezer állomás mindegyikét figyelembe vettük, értékeltük és rangsoroltuk, annak érdekében, hogy a budapesti és agglomerációs utasok szempontjából legoptimálisabb telepítési helyszíneket határozzuk meg és a lehető legnagyobb számú utas részére tudjunk jegy- és bérletvásárlási lehetőséget biztosítani, azonban összes megálló mindegyikébe sem beruházási költség szempontjából, sem a telepítéshez szükséges infrastruktúra kiépítése szempontjából sincs sajnos lehetőség automata kihelyezésére. Bízunk benne, hogy a 300 új automata elegendő lesz ahhoz, hogy megfelelően szolgálja ügyfeleink kényelmét és jegyüket, bérletüket az igényeik szerint meg tudják vásárolni.

Társaságunk álláspontja szerint Budakeszi Városháza forgalmasabb helyszín az Ön által javasoltnál, és a tapasztalataink alapján az értékesítési pont áttelepítése nem váltott ki felháborodást ügyfeleink részéről.

A fővárosban és vonzaskörzetében több ezer helyen van lehetőség jegy vagy bérlettermék vásárlására. Ajánljuk szíves figyelmébe értékesítési pontkeresőnket is, mely a következő internetes címen érhető el:
<http://www.bkk.hu/pontkereso/>

Felméréseink szerint – melyek a 300 automata telepítési helyszíneire vonatkoztak - Budakeszi város lakosságának száma nem indokolt kiterjedtebb értékesítési hálózat telepítését. Azonban amennyiben további források állnak rendelkezésünkre természetesen megfontoljuk azt, hogy ügyfelünk által megjelölt helyszínen további automatákat helyezünk el.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy a Budapest Főváros Önkormányzata és Társaságunk közötti feladatellátásról és közszolgáltatásról szóló keret-megállapodás 1. sz. melléklete alapján megalkotott Díjszabásunk – amely a hatályos Üzletszabályzatunk részét képezi – vonatkozó 1.29. pontja az alábbiakat írja elő: „A közösségi közlekedés járművein utazást megkezdeni csak érvényes jeggyel vagy bérlettel lehet.” Szolgáltatásunkat csak az érvényes Utazási feltételek betartásával vehetik igénybe az utasok, melynek megismerése és betartása az utazó saját felelőssége.

Tájékoztatjuk, hogy az utazáshoz való jog akkor illeti meg az utast, ha Társaságunk Üzletszabályzatának, továbbá a személyszállítási közszolgáltatást ténylegesen teljesítő szolgáltató üzletszabályzatának feltételeit elfogadja. Amennyiben az utas érvénytelen jeggyel, bérlettel száll fel a járműre, úgy ez az utas részéről szerződés nélküli igénybevételnek minősül. Az utas számára a szerződés nélküli igénybevétel jogkövetkezményét az említett Üzletszabályzat tartalmazza. <http://www.bkk.hu/apps/docs/kozerdeku/20141007.pdf>

A fővárosi közösségi közlekedésben jegyelővételi rendszer működik. A jegyvásárlás megkönnyítése érdekében Társaságunk számos autóbusz - többek között az 22-es busz vonalán, troli és villamos járaton is biztosítja a helyszínen váltott menetjegyek járművezetőnél történő megvásárlásának lehetőségét.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy

- a helyszínen váltott vonaljegy többletszolgáltatást tartalmaz az utas számára, mivel nem kell az elővételben történő vásárlással törődnie, hanem az utazás megkezdésekor válthatja meg azt,
- a magasabb ár ösztönzésként szolgál arra, hogy ezt a lehetőséget csak abban az esetben válasszák utasaink, ha más módon nem tudnak jegyhez jutni. Ha ugyanis sokan váltanák meg a járművezetőnél a jegyüket, akkor megnövekedne a megállóhelyi tartózkodás ideje és ez a lassítaná a járatokat,
- a járművezetői jegyértékesítés a legkevésbé hatékony értékesítési csatorna, fajlagos költsége a legmagasabb. Emiatt is szükséges a magasabb ár alkalmazása, hogy ezt a többletköltséget fedezni tudjuk.

A budapesti tömegközlekedés viteldíjainak megállapítása nem Társaságunk feladata, azokat, illetve azok alkalmazási feltételeit a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 4. § (4) d) pontja és 31. §-a alapján a Fővárosi Önkormányzat határozza meg a BKK Zrt.-vel kötött, feladat-ellátásról és közszolgáltatásról szóló keret-megállapodásban. A helyszínen váltott vonaljegyek magasabb árát is a keret-megállapodás írja elő.

Kérjük tájékoztatásunk szíves elfogadását.

Budapest, 2015. április 24.

Üdvözlettel:

Várkonyi Ágnes

Levelezési szakterületi vezető

BKK Zrt.