



## **Kontrolerzy pomagali turystom w czasie wakacji**

2017-09-05

**Kontrolerzy ZW Renoma z inicjatywy ZIKiT-u 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 Placu 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 z raz pierwszy zastosowano metodę rozdawania „wizytówek” w języku angielskim, przygotowanych przez Zespół Prasowy 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 6 przypadków odwołań turystów od nałożonej opłaty dodatkowej, w tym 5 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 naszym odczuciu 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.