

Nowe karty ŚKUP będzie można zamówić do domu. Wyniki sondy

Zakończyło się głosowanie w internetowej sondzie prowadzonej przez Metropolię. Pasażerowie odpowiadali w niej na pytanie czy skorzystaliby z możliwości zamówienia nowej karty ŚKUP do domu, gdyby koszt wysyłki wyniósł 10 zł. Większość, 63 proc. głosujących, odpowiedziało „tak”. Uwzględniając również wyniki tej sondy, podjęta została decyzja o udostępnieniu tej możliwości. Wysyłka kart ŚKUP do domu będzie możliwa za kilka tygodni.

System ŚKUP projektowany był wiele lat temu i jego podstawą jest karta. Jest ona potrzebna szczególnie tym osobom, które korzystają m.in. z biletów okresowych np. 30-dniowych, wieloprzejazdowych. W aktualnej wersji systemu ŚKUP, karta jest zarówno nośnikiem, jak i identyfikatorem pasażera – na niej zapisywane są wszystkie bilety czy doładowania konta.

Karta posiada określony termin ważności, który w przypadku kart spersonalizowanych upływa po 4 latach. Informację o tym, do kiedy nasza karta jest ważna, możemy znaleźć w jej prawym dolnym rogu. Wniosek o wydanie nowej można złożyć na 3 miesiące przed upływem terminu jej ważności.

– Internetowa sonda na stronie Metropolii trwała od tygodnia. Dziękujemy za wszystkie oddane w niej głosy. 63 proc. osób, które wzięły w niej udział, odpowiedziało, że skorzystałaby z możliwości zamówienia jej wysyłki do domu, gdyby opcja ta była płatna i jej koszt wyniósł 10 zł. Uwzględniając również te wyniki, decyzja o uruchomieniu tej dodatkowej usługi została podjęta – mówi Jacek Brzezinka, członek zarządu GZM, który odpowiada m.in. za rozwój systemu ŚKUP.

– W tym tygodniu zostaną zleczone wszystkie potrzebne modyfikacje w systemie ŚKUP. Planujemy, że opcja ta powinna

zostać uruchomiona za kilka tygodni. Zachęcam pasażerów do składania wniosków o wydanie nowej karty zdalnie na Portalu Klienta ŚKUP. Można to zrobić 3 miesiące wcześniej. Wszystkie zapisane na starej karcie bilety i środki, którymi ją doładowaliśmy, zostaną przeniesione na nową i zachowają ważność – dodaje.

Wyniki sondy znajdują się na dole tej strony

Przypomnijmy, że dotychczas możliwość zamówienia karty ŚKUP do domu była niedostępna, ponieważ system ich produkcji i dystrybucji był planowany wiele lat temu i wówczas nie zdecydowano się na wprowadzenie tej opcji. Z tego też względu w tej chwili nie ma możliwości uruchomienia bezpłatnie tej usługi dla pasażerów. **Oczywiście cały czas podstawowa forma zamawiania i odbioru nowych kart jest w pełni bezpłatna dla pasażerów.** Wniosek można złożyć online za pośrednictwem Portalu Klienta lub stacjonarnie – w Punktach Obsługi Klienta lub Punktach Obsługi Pasażera. Odbiór nowych kart jest możliwy w Punktach Obsługi Klienta.

25.04.2020: Wysyłka nowej karty ŚKUP do domu? Zagłosuj w sondzie

Czy skorzystałabyś/skorzystałbyś z możliwości zamówienia nowej karty ŚKUP do domu, gdyby koszt wysyłki wyniósł 10 zł? Zapraszamy Państwa do udziału w sondzie dotyczącej możliwości wprowadzenia wysyłki nowych kart ŚKUP pod wskazany przez pasażera adres. Moduł głosowania dostępny jest na dole tej strony. Głosowanie potrwa do 4 maja (poniedziałek) do godz. 12:00.

Karty, umożliwiające korzystanie z systemu ŚKUP, posiadają określony termin ważności. W przypadku kart spersonalizowanych wynosi on 4 lata. Wniosek o wydanie nowej karty można złożyć **3 miesiące** przed upływem terminu jej ważności. **Przypomnijmy, że**

informacja o tym, do kiedy karta jest ważna, znajduje się w jej prawym dolnym rogu.

Zachęcamy również, aby nie czekać z wymianą karty do ostatnich dni jej ważności. Podczas wymiany wszystkie aktywne bilety lub doładowania zostaną przeniesione na nową kartę i zachowają swoją ciągłość.

Dotychczas możliwość zamówienia karty ŚKUP do domu była niedostępna, ponieważ system ich produkcji i dystrybucji był planowany wiele lat temu i wówczas nie zdecydowano się na wprowadzenie tej opcji. Z tego też względu w tej chwili nie mamy możliwości uruchomienia bezpłatnie tej usługi dla pasażerów. Wymaga ona również wprowadzenia odpowiednich płatnych modyfikacji w systemie oraz przygotowania odpowiedniego procesu aktywacji i wysyłki kart.

Odpowiadając jednak na pojawiające się zapytania pasażerów, które dotyczą możliwości wysyłki karty pod wskazany adres, chcielibyśmy poznać szacowaną skalę zainteresowania uruchomienia tej dodatkowej usługi, gdyby była płatna. Dlatego zapraszamy Państwa do udziału w sondzie, która będzie dla nas ważną wskazówką przy podejmowaniu decyzji w tej sprawie.

Jednocześnie przypominamy, że dalej podstawowa forma zamawiania i odbioru kart jest **bezpłatna dla pasażerów**. Wnioski o wydanie nowej karty można składać online za pośrednictwem [Portalu Klienta](#) lub stacjonarnie w Punktach Obsługi Klienta oraz Punktach Obsługi Pasażera. Odbiór nowych kart jest możliwy w Punktach Obsługi Klienta. Więcej informacji [TUTAJ](#).

Zapraszamy do udziału w ankiecie. Na Państwa głosy czekamy do 4 maja do godz. 12:00.

Punkty Obsługi Pasażera znów czynne

20 kwietnia Zarząd Transportu Metropolitalnego ponownie otworzył Punkty Obsługi Pasażera.

POP są dostępne, jednak korzystać z nich można z uwzględnieniem wprowadzonych zasad bezpieczeństwa. Zmienione zostały godziny otwarcia punktów:

- **poniedziałek, środa oraz piątek: 8:00 – 15:00**
- **wtorek i czwartek: 10:00 – 18:00**
- **soboty, niedziele i święta: nieczynne.**

W godzinach od 10:00 do 12:00 obsługiwani są tylko seniorzy. W punkcie otwarte będzie tylko jedno stanowisko, a tym samym będzie mógł wewnątrz przebywać tylko jeden pasażer. Korzystający powinni stosować się do zaleceń rządowych oraz Zarządu Transportu Metropolitalnego, zachowywać zasady bezpieczeństwa, a podczas obsługi stosować się do wskazówek pracowników Punktów Obsługi Pasażera.

W Punktach Obsługi Pasażera można składać wnioski o wydanie spersonalizowanej karty ŚKUP oraz zakodować na karcie ulgę.

Można w nich kupić wszystkie rodzaje biletów jednorazowych, okresowych oraz uzupełniających – papierowych i elektronicznych, doładować kartę ŚKUP, uzyskać wszystkie informacje związane z działaniem systemu i obsługą kart oraz zablokować kartę. Można również uzyskać informacje dotyczące komunikacji miejskiej oraz złożyć reklamacje, skargi, wnioski i zażalenia dotyczące funkcjonowania komunikacji.

Lista punktów:

1. **Bytom**, pl. Wojskiego (dworzec autobusowy), tel. (32) 745 36 30;
2. **Chorzów**, Rynek 8/1, tel. (32) 241 55 97;
3. **Gliwice**, pl. Piastów 2, tel. (32) 270 65 90;
4. **Katowice**, dworzec kolejowy Katowice, tel. (32) 710 13 71;
5. **Katowice**, ul. Pocztowa 10, tel. (32) 229 62 49;
6. **Katowice**, ul. Barbary 21a (siedziba ZTM), tel. (32) 743 85 05;
7. **Piekary Śląskie**, ul. Papieża Jana Pawła II 46, tel. (32) 668 64 84;
8. **Sosnowiec**, ul. Warszawska 3/17 (podziemny pasaż handlowy), tel. (32) 360 32 94;
9. **Tychy**, al. Marszałka Piłsudskiego 12 (parter, wejście główne) tel. 604 454 583;
10. **Tarnowskie Góry**, ul. Pokoju 1, tel. (32) 384 66 28, 285 28 85.

W związku ze stanem epidemii oraz dynamicznymi zmianami, pasażerowie przed podróżą powinni **sprawdzać aktualny rozkład jazdy na stronie <https://rj.metropoliaztm.pl/>**

W wyniku wdrażania wielu korekt, **niestety nie jest możliwe**

zamieszczanie aktualnych informacji na wszystkich przystankach. Na najważniejszych z nich znajdują się tablice SDIP, które pokazują, za ile minut przyjedzie oczekiwany autobus lub tramwaj. Aktualną informację o odjazdach można uzyskać również dzwoniąc na bezpłatną infolinię **800 16 30 30** lub korzystając z aplikacji mobilnych.

Źródło: UM Dąbrowa Górnicza

Koronawirus. Komunikacja miejska [AKTUALIZACJA 20.04: zmiany w rozkładach]

Zmiany rozkładu jazdy, dodatkowe czyszczenie pojazdów i instrukcja jak zwrócić bilety okresowe. Informujemy o wszystkich działaniach Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii oraz Zarządu Transportu Metropolitalnego w związku z epidemią koronawirusa.

Jak zwrócić bilet okresowy? Przeczytaj instrukcję, jak zwrócić bilet ZTM krok po kroku [>>TUTAJ<<](#)

20.04, godz. 8:30: Wracają Punkty

Obsługi Pasażera

W poniedziałek 20 kwietnia zostaną otwarte Punkty Obsługi Pasażera ZTM. Dostępne będą dla Pasażerów w szerokim zakresie, jednak z poszanowaniem wprowadzonych zasad bezpieczeństwa. Zmienione zostały godziny otwarcia punktów:

Poniedziałek, środa oraz piątek: 8:00 – 15:00

Wtorek i czwartek: 10:00 – 18:00

Soboty, niedziele i święta: nieczynne

Więcej informacji dostępne [TUTAJ](#).



Ponadto od 18 kwietnia wprowadzane są zmiany w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej, które obejmą prawie 100 linii. Więcej [TUTAJ](#).

08.04, godz. 16:00 Zmiany w rozkładach jazdy

Od jutra 9 kwietnia b.r. dodatkowe kursy na 600 liniach autobusowych w zachodniej części Metropolii: nr 32, 57, 81, 194, 197, 617. Wszystkie będą realizowane we wczesnych

godzinach porannych i będą ułatwiać podróże do i z pracy.

Szczegóły □

<https://rj.metropoliaztm.pl/news/i/1690/>

07.04, godz. 20:00 Zmiany w rozkładach jazdy

Zarząd Transportu Metropolitalnego od 8 kwietnia b.r. wprowadza zmiany w komunikacji tramwajowej (linie 4, 9, 21 i 22) oraz autobusowej (linie 15, 23, 84, 146, 155, 255, 690).

To tzw. wzmocnienie linii. Oznacza to dodatkowe kursy, pojazdy o większej pojemności lub dwa pojazdy kursujące jeden za drugim.

Zakres zmian zależy od aktualnej sytuacji.

Szczegóły:

<https://rj.metropoliaztm.pl/news/i/1690/>

06.04, godz. 20:00 Zmiany w rozkładach jazdy

Zarząd Transportu Metropolitalnego informuje:

Linia 870 – dodatkowe 50 kursów dziennie

Linia 840 – dodatkowe 34 kursy dziennie

Dodatkowe połączenia będą realizowane przez autobusy lotniskowe.

Więcej informacji: Szczegóły standardowo:

<https://rj.metropoliaztm.pl/news/i/1690/>

05.04, godz. 20:00 Zmiany w rozkładach jazdy

Od poniedziałku, głównie w porannych szczytach komunikacyjnych, duże zmiany w rozkładach popularnych linii .
dodatkowe kursy na liniach nr 32, 57, 259, 617, 677, 835
pojemniejsze pojazdy na liniach nr 8, 58, 71, 617

Dodatkowe połączenia będą realizowane przez autobusy z linii autobusowych do Międzynarodowego Portu Lotniczego Katowice Airport w Pyrzowicach

Szczegóły

<https://rj.metropoliaztm.pl/news/i/1690/>

02.04, godz. 21:00: Zmiany w rozkładach jazdy

Zarząd Transportu Metropolitalnego informuje:

- Od 3 kwietnia b.r. kolejne zmiany w funkcjonowaniu komunikacji autobusowej. Dotyczy to linii nr 18, 160, 160S, 260 i 716.
- Zwiększona pojemność taboru na liniach nr 160 i 260;
- Wzmocnione zostają dodatkowymi kursami w szczytach komunikacyjnych linie nr 18 i 160S;
- Dodatkowe kursy na linii nr 74. Ułatwią one dojazdy i powroty na i po godz. 6 oraz 14 w rejon Centrum Logistycznego w Chorzowie Batorym.
- Linia 716 ulega zawieszeniu

[Więcej informacji: KLIKNIJ](#)

31.03, godz. 17.30: Zmiany w rozkładach jazdy

ZTM Informuje:

Kolejne zmiany w rozkładach jazdy. Tym razem dotyczą one linii tramwajowych nr 7 i 17 oraz autobusowych nr 186, 202, 259, 692 i 974.

Od 1 kwietnia:

- wprowadzenie nowych rozkładów jazdy dla linii tramwajowych nr 7 i 17
- zwiększenie pojemności taboru na wybranych kursach linii nr 186, 202, 259 i 692

Od 2 kwietnia:

- wznowienie kursowania linii autobusowej nr 974 – dla wzmocnienia oferty linii nr 74

Szczegóły w komunikacie:

<https://rj.metropoliaztm.pl/news/i/1690/>

A rozkłady jazdy sprawdzajcie na:

<https://rj.metropoliaztm.pl/rozkłady/>

31.03, godz. 8.30: Tabliczki informacyjne dla pasażerów

[Zarząd Transportu Metropolitalnego](#) przygotował specjalne tabliczki na siedzenia w pojazdach w transporcie miejskim.

Pasażer będzie miał wskazówkę, które miejsca zajmować oraz jaki jest stan napełnienia.

Przypominamy, w czas epidemii koronawirusa w pojeździe w transporcie publicznym połowa miejsc siedzących musi być wolna.



27.03, godz. 16.20: Zmiany w rozkładach jazdy

(Źródło ZTM) Na niektórych liniach, z racji niższej frekwencji oraz niewystarczającej liczby kierowców, kursów jest mniej. Na innych natomiast, zgodnie z potrzebami, oferta jest zwiększana. Poniżej przedstawiamy najważniejsze informacje dot. zmian w kursowaniu linii autobusowych, tramwajowych oraz trolejbusowych.

Zachęcamy pasażerów, aby sprawdzali rozkłady jazdy przed planową podróżą. [Najaktualniejsze i szczegółowe informacje znajdują się w specjalnym komunikacie:](#)

Link: [KOMUNIKAT ZBIORCZY](#)



27.03, godz. 8:30: Kolejne zmiany w rozkładach jazdy

ZTM otrzymuje wiele zgłoszeń i prowadzimy własne obserwacje napełnień w pojazdach. Na podstawie zebranych informacji wprowadza kolejne zmiany w rozkładach jazdy.

Od piątku (27 marca) więcej połączeń na linii tramwajowej nr 7 – wprowadzone zostają sobotnie rozkłady jazdy z dodatkowymi kursami realizowanymi przez cały dzień. Ważne: w porannym szczycie będzie to 6, a w popołudniowym będą to 4 dodatkowe kursy.

Przebudowa oferty przewozowej na trasie Katowice – Bytom. ZTM łączy ofertę linii tramwajowych nr 11 oraz 49 z ofertą linii tramwajowej nr 19.

Dzięki temu oraz skoordynowaniu rozkładów jazdy linii nr 19 i 6 na trasie Bytom – Katowice połączenia będą realizowane już nie tylko co 10 minut, ale też dużymi pojazdami.

Tam, gdzie realizacja połączeń jest mało uzasadniona, linie zostają zawieszane. Tak jest w przypadku linii autobusowej nr 108 (zamknięta galeria handlowa). Praca przewozowa zrealizowana jest na kluczowych połączeniach.

Od 27 marca ZTM wznowia kursowanie autobusów na linii nr 830. Będą obowiązywać robocze rozkłady jazdy.

Zachęcamy do dalszego przesyłania zgłoszeń. Przesyłajcie je na kancelaria@metropoliaztm.pl, podając przy tym:

- numer linii

- który kurs chodzi
- datę
- szacunkową liczbę podróżnych (opcjonalnie)

25.03, godz. 16:00: Założenia ogólne funkcjonowania komunikacji

AUTOBUSY

Na większości linii obowiązują rozkłady jazdy ważne w dni robocze nieszkolne.

Wyjątek I: podregion tyski

- do 29 marca – w dni robocze jak w soboty, w weekendy bez zmian
- Od poniedziałku 30 marca jak w dni robocze nieszkolne, w weekendy bez zmian
- na kluczowych połączeniach najbardziej pojemne pojazdy
- w miarę możliwości kluczowe linie dogęszczane

Wyjątek II: autobusy linii nr 12, 297 i 910 kursują w dni robocze według sobotnich rozkładów jazdy. Ponadto zawieszono funkcjonowanie linii 974, a linia 830 nie kursuje w dni robocze.

27 marca wznowione zostanie kursowanie linii 830 w dni robocze.

TROLEJBUSY

Obowiązują rozkłady jazdy ważne w dni robocze nieszkolne.

TRAMWAJE

- od poniedziałku do piątku – rozkłady ważne jak w soboty;
- w weekendy – rozkłady ważne jak w niedziele;
- linie nr 19, 40 i 49 kursują według specjalnych rozkładów jazdy;
- **26 marca wznawia się kursowanie linii nr 11 oraz wprowadza nowy rozkład jazdy linii 14. Linie te będą kursowały w dni powszednie wg sobotniego rozkładu jazdy z uwzględnieniem realizacji dodatkowych kursów;**
- **od 26 marca do obsługi linii nr 17 i 19 zostanie skierowany tabor o większej pojemności.**

Zachęcamy pasażerów, aby sprawdzali rozkłady jazdy przed planową podróżą. Więcej informacji [TUTAJ](#).

24.03, godz. 19:00: ZTM dostosowuje się do zaleceń rządu

W autobusach, tramwajach i trolejbusach może znajdować się jednocześnie tylu pasażerów, ile wynosi połowa dostępnych miejsc siedzących – to decyzja Rządu RP, która będzie obowiązywać w całej Polsce od 25 marca do 11 kwietnia. Więcej informacji [TUTAJ](#).

24.03, godz. 13:00: Zmiany w obsłudze pasażera w dobie koronawirusa

W trosce o podróżnych oraz pracowników organizatora transportu, ZTM wprowadza wiele zmian w zakresie obsługi pasażerów. Między innymi dotyczą one liczby realizowanych połączeń. Na niektórych liniach, z racji niższej frekwencji, kursów jest mniej. Na innych natomiast, zgodnie z potrzebami, oferta będzie zwiększana. Najważniejsze informacje dotyczące obsługi pasażerów, m.in. w zakresie kupna i zwrotu biletów w czasie stanu epidemii, dostępne są [TUTAJ](#).

20.03, godz. 20:00: Od poniedziałku mniej autobusów 12, 297, 910, 974, 830

Z powodu spadającej liczby pasażerów korzystających z komunikacji miejskiej podjęta została decyzja o wprowadzeniu kolejnych ograniczeń w funkcjonowaniu komunikacji autobusowej.

Od poniedziałku 23 marca autobusy linii nr 12, 297 i 910 będą kursowały w dni robocze według sobotnich rozkładów jazdy. Ponadto zawieszono funkcjonowanie linii 974, a linia 830 nie będzie kursowała w dni robocze.

Prosimy, aby rozkład jazdy sprawdzać przed podróżą na stronie [>Zarządu Transportu Metropolitalnego<>>Zarządu Transportu Metropolitalnego<<](#). W wyniku wdrażania wielu korekt niestety nie jest możliwe zamieszczanie aktualnych informacji na wszystkich przystankach autobusowych.

20.03, godz. 14:00: Od niedzieli ograniczenia w kursowaniu tramwajów

Komunikat ZTM:

Zarząd Transportu Metropolitalnego wprowadza kolejne zmiany w rozkładach jazdy. Od poniedziałku komunikacja tramwajowa będzie kursować w dni robocze zgodnie z rozkładami jazdy ważnymi w soboty. Przez weekendy będą natomiast obowiązywać niedzielne plany. Organizator transportu nie wyklucza również wprowadzenia kolejnych ograniczeń w liczbie połączeń, również w komunikacji autobusowej i trolejbusowej.

Powodem

zmian rozkładów jazdy – zarówno tych wprowadzonych, jak i zaplanowanych – jest

już nie tylko zawieszenie zajęć w szkołach, ograniczona liczba dyspozycyjnych

kierowców oraz chęć ograniczania ryzyka związanego z zakażeniem koronawirusem,

ale także spadająca liczba podróżnych. – Mieszkańcy regionu dołączyli do akcji

#ZostańWDOMU. Zauważamy zatem niższą frekwencję w naszych pojazdach i reagujemy

na to dostosowując rozkłady jazdy do aktualnych potrzeb.

Odnotowujemy o około

połowę mniej przejazdów pasażerów w porównaniu do sytuacji sprzed kilku tygodni

– wskazuje rzecznik prasowy ZTM Michał Wawraszek. –

Obowiązywanie na

wszystkich liniach rozkładów jazdy ważnych w dni robocze jest mało uzasadnione

– dodaje Wawraszek.

Z

wymienionych wyżej powodów ZTM wprowadza zatem kolejne ograniczenia w zakresie

liczby realizowanych połączeń. Do najważniejszych należy zaliczyć wprowadzenie

w życie od poniedziałku (23 marca) obowiązywania w komunikacji tramwajowej w

dni robocze rozkładów jazdy ważnych w soboty. W weekend będą natomiast

obowiązywać rozkłady jazdy ważne w niedziele. Ponadto zawieszono zostają linie

tramwajowe nr 23 oraz 30. – Przypominamy jednocześnie o korekcie rozkładów

jazdy na zagłębiowskich liniach tramwajowych nr 21, 22, 26 i 27. Zmiany te

zaczną obowiązywać już 22 marca – wskazuje Wawraszek. – Wcześniej zawieszono

zostały też linie nr 0, 11 i 38 – dodaje.

ZTM

wskazuje, że w tzw. szczytach komunikacyjnych, porannym i popołudniowym,

możliwie duża część połączeń tramwajowych będzie nadal obsługiwana dużymi

pojazdami. Organizator transportu zachęca również do tego, aby mailowo zgłaszać

potrzebę ewentualnego zwiększenia liczby połączeń na wybranych trasach i o określonych porach. Wiadomości w tym zakresie można przesyłać na adres kancelaria@metropoliaztm.pl. Obowiązki sobotnich rozkładów jazdy w dni robocze oraz niedzielnych w weekend w komunikacji tramwajowej będzie ważne do odwołania. Z racji tego, że sytuacja jest dynamiczna, organizator komunikacji miejskiej zachęca pasażerów do śledzenia informacji na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych.



Foto: ZTM

20.03, godz. 9.45: Punkty obsługi klienta ponownie otwarte

Około 40 Punktów Obsługi Klienta, które w dużej części zlokalizowane są w kioskach i centrach miast, zostało otwartych. Jest to wynik dużej liczby zapytań pasażerów o możliwość m.in. odbioru kart ŚKUP oraz zakodowania na nich biletów elektronicznych.

W trosce o pasażerów oraz pracowników POK, prowadzącemu usługę (mBank) zostały wskazane przepisy, które określają, jak należy prowadzić obsługę podróżnych w takich miejscach w czasie zagrożenia epidemicznego. Mimo powyższego apelujemy do zainteresowanych wizytą w POK o rozsądek oraz przestrzeganie odgórnie zalecanych wskazówek bezpieczeństwa, np. zachowanie odpowiedniej odległości między drugą osobą, czy też zakrywanie

we właściwy sposób ust i nosa podczas kaszlu i kichania.

Punkty Obsługi Klienta to sieć ok. 40 punktów przygotowanych przez mBank do kompleksowej obsługi systemu ŚKUP.

Z racji zagrożenia epidemicznego niektóre z POK mogą pracować w ograniczonym zakresie i być otwarte o innych niż standardowo godzinach.

Więcej informacji w linku: [Lista POK znajduje się w zakładce Kontakt – Punkty Obsługi](#).

17.03: Siedziba ZTM zamknięta dla interesantów

W związku z zagrożeniem epidemicznym od 16 marca do odwołania Zarząd Transportu Metropolitalnego w Katowicach (ul. Barbary 21A) zaprzestaje przyjmowania interesantów. Sprawy można załatwiać przez telefon, drogą elektroniczną lub korespondencyjnie.

Więcej [TUTAJ](#).

16.03: Zamknięte Punkty Obsługi Klienta ZTM

W trosce o bezpieczeństwo pracowników została podjęta decyzja przez mBank SA o zamknięciu Punktów Obsługi Klienta (POK)!

POK to sieć czterdziestu dwóch punktów przygotowanych przez mBank do kompleksowej obsługi systemu ŚKUP. Zamknięcie tych punktów oznacza, że obecnie pasażerowie nie mają możliwości fizycznego odbioru zamówionych Kart ŚKUP.



Ze względu na brak możliwości odbioru karty, możliwość zamówienia nowej karty została zablokowana na Portalu Klienta.

Wcześniej w związku z zagrożeniem koronawirusem podjęto także decyzję o zamknięciu Punktów Obsługi Pasażerów (POP). Gdy punkty zostaną ponownie aktywowane, poinformujemy o tym niezwłocznie.

16.03: Nowy rozkład jazdy – jak w dni robocze nieszkolne

Od 16 marca do co najmniej 25 marca w komunikacji miejskiej obowiązuje nowy rozkład jazdy – ważny jak w dni robocze nieszkolne. Powodem zmiany jest zawieszenie zajęć w szkołach oraz ograniczona liczba dyspozycyjnych kierowców. ZTM chce

również w ten sposób zapobiegać zakażeniom koronawirusem.

Liczba kursów została zmniejszona od ok. 4 do 6 proc. Jeśli niektóre połączenia będą obciążone i nie wystarczające, Metropolia będzie wówczas zwiększać częstotliwość kursowania. Sytuacja jest na bieżąco analizowana.



Szczegółowy rozkład jazdy dostępny [TUTAJ](#).

Istotne zmiany zostały także zaplanowane w odniesieniu do połączeń tramwajowych. Zawieszono zostają linie nr 38 (od 14 marca) oraz nr 0 i 11 (od 16 marca). Pojemniejsze pojazdy będą natomiast obsługiwać linię nr 19. ZTM nie może wykluczyć, że wprowadzone zostaną kolejne ograniczenia, np. wprowadzenie w życie rozkładów jazdy obowiązujących w weekendy.

12.03: Lokalizacja GPS dla automatów biletowych

Metropolia dodała lokalizacje GPS dla automatów biletowych ŚKUP. Dzięki temu, za pośrednictwem internetu, można łatwo znaleźć najbliższy automat i wyznaczyć bezpośrednią trasę do niego.



Lokalizacje GPS zostały wprowadzone w związku z zagrożeniem

koronawirusem. Od czwartku (12 marca) kierowcy nie będą sprzedawać biletów w pojazdach przez kolejne dwa tygodnie. Umieszczenie biletomatów na mapach internetowych ułatwi ich odnalezienie osobom, które do tej pory rzadko korzystały z tych urządzeń.

Lista biletomatów wraz z ich lokalizacjami dostępna jest [TUTAJ](#).

Kierowcy nie sprzedają biletów. Bilety dostępne w aplikacjach

Ponadto ZTM przygotował plakaty z informacjami o tym, w jaki sposób i gdzie najlepiej kupować bilety, gdy nie sprzedają ich kierowcy. Plakaty pojawią się zarówno w pojazdach komunikacji miejskiej, jak i w Punktach Obsługi Pasażera. W tym drugim przypadku do plakatów będzie również dołączana informacja o lokalizacji najbliższego automatu SKUP.



Bilety Zarządu Transportu Metropolitalnego dostępne są również w czterech aplikacjach mobilnych: Sky Cash, moBILET, jak dojadę oraz mPay.

10.03: Autobusy obsługują

przystanki „na żądanie” bez konieczności sygnalizacji przez pasażera

11 marca ZTM wydał kolejne dyspozycje przewoźnikom. Operatorom zalecono regularną obsługę wszystkich przystanków – również tych „na żądanie”. Dzięki temu minimalizowana jest liczba dotknięć przez pasażerów przycisków.

Kierowcom i motorniczym zarekomendowano dodatkowe wietrzenie pojazdów – poprzez otwieranie wszystkich drzwi na co najmniej minutę przed odjazdem z początkowego przystanku.

Zawieszono również sprzedaż biletów w pojazdach na dwa tygodnie (od 12.03).



Zlecono dodatkowe czyszczenie automatów biletowych. Szczególna uwaga poświęcona będzie najczęściej dotykany przez pasażerów elementom urządzeń, czyli ekranowi, klawiaturze, rynnie (gdzie wydawane są bilety papierowe i reszta) oraz wlotowi na monety.

Więcej informacji [TUTAJ](#).

6.03: Dezynfekcje pojazdów, akcje informacyjne

6 marca ZTM zwrócił się do przewoźników, aby ze szczególną dokładnością przeprowadzali dezynfekcje pojazdów, ze szczególnym uwzględnieniem np. poręczy, uchwytów i kasowników. Oprócz szczególnej dokładności zalecono także wzmożone kontrole czystości w pojazdach. W przypadku zaniedbań, będą nakładane kary.

Ponadto organizator transportu zalecił kierowcom i motorniczym otwieranie wszystkich drzwi – celem ograniczenia liczby kontaktów ludzkiego ciała z elementami pojazdów.

ZTM dołączył także do akcji informacyjnej realizowanej m.in. przez Śląski OW NFZ w Katowicach. Operatorom przekazano plakaty informujące o tym, jak zapobiegać zakażeniu. Mają one zawisnąć w autobusach, tramwajach i trolejbusach. Materiały informacyjne zostały także przekazane do Punktów Obsługi Pasażera.

Więcej informacji [TUTAJ](#).

Zwrot biletów okresowych. Jak zwrócić bilet ZTM?

Pasażerowie posiadający bilety 7-, 30-, 90-, 120-dniowe oraz wieloprzejazdowe mogą zdecydować się na zwrot pieniędzy. W tej chwili jest to możliwe tylko zdalnie. Stacjonarne Punkty Obsługi Pasażera zostały zamknięte. Nie ma również możliwości zwrotu w siedzibie Zarządu Transportu Metropolitalnego. Prosimy wszystkich o cierpliwość i wyrozumiałość, jeśli czas rozpatrzenia reklamacji będzie wydłużony.

WAŻNE! W sprawie dodatkowych pytań dot. zwrotów biletów, prosimy dzwonić na bezpłatną infolinię Zarządu Transportu Metropolitalnego 800 16 30 30.

Infolinia jest czynna całą dobę przez cały tydzień (również weekendy i święta).

W związku z wprowadzonym stanem zagrożenia epidemicznego oraz zaleceniami, by pozostać w domu – zamknięte zostały szkoły i uczelnie wyższe, a wiele zakładów pracy decyduje się na pracę zdalną.

Dlatego też pasażerowie Zarządu Transportu Metropolitalnego mogą skorzystać z możliwości zwrotu swoich biletów długookresowych. Poniżej przedstawiamy instrukcję jak to zrobić.

Każdy z pasażerów ma możliwość zwrotu biletu i otrzymania zwrotu pieniędzy.

Wniosek o zwrot biletu można złożyć samodzielnie za pośrednictwem Portalu Klienta ŚKUP. Aby skorzystać z tej możliwości musimy zalogować się na swój profil. Strona >>[logowania](#)<<. Następnie należy wybrać opcję „Zgłoszenie reklamacji”.

Od soboty (14 marca) **nie ma możliwości zwrotu biletów w punktach stacjonarnych**. Ze względów bezpieczeństwa zamknięte są **wszystkie** Punkty Obsługi Pasażera. Zwroty nie będzie można również dokonać w siedzibie Zarządu Transportu Metropolitalnego.

Zwrotów **nie można** zrealizować w stacjonarnych automatach biletowych.

Dlatego też, jeśli nie pamiętasz swojego loginu/hasła do Portalu Klienta, masz dwie możliwości:

1. Wyślij swoje zgłoszenie na adres mailowy kancelaria@metropoliaztm.pl.

- W tytule wiadomości wpisz ZWROT BILETU
- Podaj swoje imię i nazwisko
- Podaj numer karty ŚKUP
- Podaj numer konta bankowego, na które mają zostać zwrócone pieniądze

Masz możliwość otrzymania zwrotu gotówki na kartę ŚKUP, jednak nie można ich wykorzystać do zakupu biletów przez Portal Klienta.

Możesz z nich skorzystać w stacjonarnych automatach biletowych, parkomatach ŚKUP, w kasownikach znajdujących się w pojazdach (bilety w taryfie odległościowej i bilety strefowo-czasowe).

2. Spróbuj odzyskać hasło do swojego konta na Portalu Klienta

Login stanowi 16 cyfr numeru karty ŚKUP. Hasło dla karty ŚKUP tworzone jest automatycznie z numeru PESEL.

Podczas pierwszego logowania do Portalu Klienta ŚKUP, miałeś możliwość zmiany loginu i hasła.

Jeśli zmieniłeś swój login/hasło i nie podałeś adres e-mail, nie masz możliwości zresetowania hasła.

W tej sytuacji wyślij e-mail z prośbą o zwrot biletu na kancelaria@metropoliaztm.pl.

Podałeś adres e-mail? Możesz odzyskać samodzielnie hasło

Jeśli na swoim koncie na Portalu Klienta podałeś wcześniej swój adres e-mail, **możesz samodzielnie zresetować hasło.**

Postępuj według instrukcji systemu:

- Wejdź na stronę logowania do portalu:
<https://portal.kartaskup.pl/web/info/zaloguj>
- Kliknij „Zapomniałem hasła do konta”
- Podaj swój login lub nr karty oraz adres e-mail
- Sprawdź pocztę
- Kliknij w link otrzymany w e-mailu

Jeśli pamiętasz swoje hasło i dla bezpieczeństwa chcesz wprowadzić swój adres e-mail (zalecane), postępuj według poniższej instrukcji:

- Po zalogowaniu do Portalu Klienta kliknij w odnośnik „wprowadź adres e-mail” dostępny w menu
- Po wprowadzeniu adresu należy wysłać link aktywacyjny
- Na wskazany adres e-mail przyjdzie wiadomość o przypisaniu adresu e-mail do konta karty ŚKUP
- Następnie należy potwierdzić dodanie adresu e-mail, klikając w otrzymany link

Prosimy o wyrozumiałość, jeśli proces zwrotu pieniędzy będzie wydłużony.