

Приложение № 2  
к приказу СПб ГКУ «Организатор перевозок»  
от 10.04.19 № 205

**УТВЕРЖДАЮ**

Исполняющий обязанности директора  
СПб ГКУ «Организатор перевозок»

\_\_\_\_\_ В.В. Шведченко

\_\_\_\_\_ 2019 года



**ПОРЯДОК  
ДЕЙСТВИЙ ПассажиРОВ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ  
СБОЕВ ПРИ ОПЛАТЕ ПРОЕЗДА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ  
ЭЛЕКТРОННОЙ КАРТЫ «ЕДИНАЯ КАРТА ПЕТЕРБУРЖЦА»**

Санкт-Петербург

2019 г.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Электронная карта «Единая карта петербуржца» (далее – Носитель ЕКП) представляет собой материальный носитель, содержащий зафиксированную на нем визуальную (графическую) и электронную информацию о держателе Носителя ЕКП.

**1.2.** Держатель ЕКП – владелец Носителя ЕКП.

**1.3.** Электронный ПБ – электронный проездной документ (льготный и нельготный) на проезд в транспорте общего пользования Санкт-Петербурга.

**1.4.** Транспортное приложение – электронное приложение, обеспечивающее запись, хранение и контроль использования электронных проездных документов на проезд в общественном транспорте.

**1.5.** Платежное приложение (банковское) – электронное приложение, обеспечивающее осуществление расчетов и иных операций с денежными средствами на банковском счету держателя Носителя ЕКП.

**1.6.** Номер Транспортного приложения – идентификационный номер транспортного приложения, отличный от реквизитов Платежного приложения Носителя ЕКП. Располагается на оборотной стороне Носителя ЕКП.

**1.7.** Для использования Носителя ЕКП в качестве носителя электронных проездных документов, перед осуществлением первичной записи Электронного ПБ, Держателю ЕКП следует обратиться в кассы СПб ГУП «Петербургский метрополитен» для активации Транспортного приложения.

**1.8.** Порядок действия Электронных ПБ, записанных на Носитель ЕКП, не отличается от порядка действия Электронных ПБ, записанных на другие виды электронных носителей проездных документов.

## **2. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ СБОЕВ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕЗДНЫХ БИЛЕТОВ НА ЕКП**

**2.1.** При возникновении сбоев при реализации Электронных ПБ на Носитель ЕКП, Держатель обращается в адрес предприятия, осуществляющего реализацию (запись) Электронного ПБ, либо в адрес информационно-справочной службы СПб ГКУ «Организатор перевозок» (далее - Учреждение) по тел. 576-55-55, либо путем направления обращения, посредством заполнения электронной формы на официальном сайте Учреждения «[orgpr.spb.ru](http://orgpr.spb.ru)» в разделе «Прием обращений граждан по работе общественного транспорта».

**2.2.** Для обеспечения детального рассмотрения обращения, Держателю необходимо указать фамилию, имя, отчество, Номер транспортного приложения, точку реализации (записи) Электронных ПБ, вид проездного билета, при реализации (записи) которого произошел сбой и дополнительную информацию по описанию проблемы.

## **3. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ СБОЕВ ПРИ КОНТРОЛЕ ОПЛАТЫ ПРОЕЗДА**

**3.1.** При возникновении сбоев при контроле оплаты проезда Электронным ПБ на Носителе ЕКП, Держатель обращается в адрес предприятия, осуществляющего реализацию (запись) Электронного ПБ, либо в адрес информационно-справочной службы СПб ГКУ «Организатор перевозок» (далее - Учреждение) по тел. 576-55-55, либо путем направления обращения, посредством заполнения электронной формы на официальном сайте Учреждения «[orgpr.spb.ru](http://orgpr.spb.ru)» в разделе «Прием обращений граждан по работе общественного транспорта».

3.2. Для обеспечения детального рассмотрения обращения, Держателю необходимо указать фамилию, имя, отчество, Номер транспортного приложения, бортовой номер и/или государственный регистрационный знак транспортного средства, вид проездного билета, по которому зафиксирован сбой при контроле оплаты проезда а также дополнительную информацию, в том числе информационное сообщение об ошибке на оборудовании контроля оплаты проезда и/или информацию, полученную от кондуктора, осуществляющего контроль оплаты проезда.