

Масштабному сбою «СберТройки» нет конца

Уже почти три недели в социальных сетях Новосибирска обсуждаются сбои оплаты проезда, возникшие после перехода на систему «СберТройка».

Напомним, что с 1 января 2025 года весь общественный транспорт в Новосибирске перешел на систему оплаты проезда «СберТройка». Это произошло после того, как московское ООО «СберТройка» сменило привычный жителям новосибирский МУП «Пассажиртрансснаб». Предыдущий оператор «Золотая корона» провел консолидацию баз данных 600 000 социальных карт и передал информацию в «СберТройку». Предполагалось обновление всей инфраструктуры: новый оператор обязался заменить более 2900 терминалов и более 500 безкондукторных валидаторов, а также осуществлять за счёт компании их дальнейшую поддержку и ремонт. Жителям пообещали, что менять старые карты не потребуется, можно просто пополнять старые карты новым способом.

Новую систему ввели очень быстро, и практически сразу начались проблемы. Уже в первые дни после каникул многие столкнулись с тем, что не могут оплатить проезд, причем трудности возникли в первую очередь у пенсионеров и школьников — владельцев социальных карт. В компании заявили, что просто это «период сложный, и со временем всё стабилизируется», пообещали исправить все недочеты к февралю.

А новосибирцы тем временем жалуются на то, что терминалы и валидаторы сильно «тормозят» или не работают вовсе, возникают перебои со считыванием транспортных и банковских карт, а также приложений бесконтактной оплаты. Люди не могут получить информацию о количестве оставшихся поездок на счете. В метро к тому же не хватает терминалов, которые принимают оплату социальными картами и картами школьника. В итоге в наземном транспорте то и дело возникают конфликты с кондукторами и водителями, а на загруженных станциях в час пик скапливаются огромные очереди.



Ближе к середине января произошло несколько масштабных сбоев, которые «СберТройка» объяснила техническими работами по наладке системы. Например, так было 10 января (и ещё несколько дней после),

а потом 22 января 2025 года: льготники не могли воспользоваться скидкой на проезд. Некоторых в итоге возили бесплатно, другие вынуждены были оплачивать проезд полностью, наличными или банковской картой. Компания пообещала вернуть потраченные деньги, для этого нужно до 1 февраля обратиться в центры по обслуживанию населения ООО «СберТройка» и предоставить удостоверение личности, социальную карту и чек об оплате проезда.

А центры по обслуживанию — это ещё одна головная боль населения. Наблюдается явная нехватка и офисов «СберТройки», и квалифицированных сотрудников в них, имеющиеся явно не справляются с наплывом недовольных пользователей. Возмущенные люди заявляют, что горячая линия «СберТройки» не отвечает или звонки сбрасываются, обращения по почте игнорируются, поэтому пенсионеры и многодетные родители (главные пользователи социальных карт) вынуждены ездить через весь город и отстаивать многочасовые очереди в офисы «СберТройки», чтобы уладить проблемы с картами.

В итоге ситуацией заинтересовалась прокуратура. Проблемы в работе автоматизированной системы учета оплаты обсудили на совещании с участием минтранса и СберТройки. Как сообщили сегодня, 23 января, в пресс-службе прокуратуры Новосибирской области, на совещании надзорное ведомство предостерегло замминистра транспорта региона Евгения Тюрина и руководство ООО «СберТройка» о недопустимости нарушений действующего законодательства.

Остаётся надеяться, что уж теперь-то «СберТройка» наконец исправит свои «недочёты» и выполнит обещание наладить нормальную работу к февралю.

Автор: Эля Берковская © Babr24.com ТРАНСПОРТ, ЭКОНОМИКА И БИЗНЕС, РАССЛЕДОВАНИЯ, НОВОСИБИРСК
👁 12101 24.01.2025, 08:17 📌 85

URL: <https://babr24.com/?IDE=270061> Bytes: 3618 / 3545 Версия для печати Скачать PDF

👍 Порекомендовать текст

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [Джем](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Одноклассники](#)

Связаться с редакцией Бабра в Новосибирской области:

nsk.babr@gmail.com

Автор текста: **Эля
Берковская.**

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](https://t.me/babr24_link_bot)
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: [@bur24_link_bot](https://t.me/bur24_link_bot)
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: [@irk24_link_bot](https://t.me/irk24_link_bot)
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: @kras24_link_bot
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: @nsk24_link_bot
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: equatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)