

Joulukuu 2017

Hyvä asiakkaamme

### Lipputuotteiden laskutusten korjaus

Olemme laskuttaneet teiltä maaliskuusta 2017 alkaen liian pienen summan lipputukea ja/tai matkustuksen arvoa. Vastaavasti bussiyrityksille on tilitetty matkustuksista liian pieni summa. Tämä johtuu osassa bussien autolaitteista olleesta virheestä, jonka seurauksena autolaitteet ovat leimanneet matkakorteilta aina lyhimmän kuuden kilometrin matkan, vaikka asiakas olisi matkustanut pidemmän matkan.

### Puuttuvan osuuden laskutus

Virhe havaittiin marraskuussa. Kaikki virheelliset autolaitetapahtumat on jäljitetty ja ne tullaan korjaamaan. Korjaus tapahtuu Matkahuollon clearingjärjestelmässä korvaamalla virheelliset leimaustapahtumat oikeilla tapahtumilla ja oikeilla matkojen arvoilla.

Ensimmäinen korjaus tehdään joulukuun aikana. Sen yhteydessä järjestelmä muodostaa puuttuvan osuuden sisältävät laskut maaliskuu-marraskuun matkustuksista kaikille niille kunnille ja kaupungeille, joilta on laskutettu liian vähän lipputukea ja/tai matkustuksen arvoa.

### Autolaitteen virheen korjaus

Virhe syntyi kun autolaittevalmistaja otti käyttöön uuden autolaitemallin ilman, että se toimitettiin Matkahuoltoon hyväksymistestattavaksi ennen käyttöönottoa. Autolaitte on ollut käytössä yhteensä 34 bussiyrityksellä.

Autolaittevalmistaja korjaa virhettä parhaillaan. Virheellisiä leimauksia tapahtuu kuitenkin busseissa kunnes valmistaja saa jaettua uuden ohjelmaversioon autolaitteille. Tämän vuoksi alkuvuonna 2018 tullaan tekemään vielä toinen korjaava järjestelmäajo, jonka yhteydessä lähtevät uudet korjatut laskut koskien ensimmäisen korjausajon jälkeistä aikaa. Tämä toinen korjausajo tehdään heti, kun autolaittevalmistaja vahvistaa että virhe on korjattu ja autolaitteet toimivat moitteettomasti.

### Lisätiedot

Olemme hyvin pahoillamme virheestä ja siitä teille mahdollisesti aiheutuvasta vai-  
vasta.

Lisätietoja saatte tarvittaessa avainasiakaspäällikkö Tarja Virolaiselta, puh. 020 710 5056 ja sähköposti [tarja.virolainen@matkahuolto.fi](mailto:tarja.virolainen@matkahuolto.fi).

Yhteistyöterveisin

Oy Matkahuolto Ab  
Matkapalvelut

Jyri Niemimuukko  
liiketoimintapäällikkö