



Minister Infrastruktury

Znak pisma: DTK-8.054.103.2024
Warszawa, 07 listopada 2024

Pan
Szymon Hołownia
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr 5486 z 18 października br. Posłanki na Sejm RP, Pani Pauliny Matysiak, w sprawie problemów z zakupem biletów PKP Intercity na połączenia międzynarodowe, przedstawiam poniższe stanowisko.

Ministerstwo oraz PKP Intercity mają świadomość ograniczeń dotychczasowego systemu internetowej sprzedaży e-IC, a jego ulepszenie jest jednym z priorytetów.

Ad 1.

W lipcu 2023 r. wdrożono możliwość nabywania biletów międzynarodowych w aplikacji mobilnej *PKP Intercity*, natomiast w nowym systemie sprzedaży internetowej e-IC 2.0 w dniu 7 października 2024 r.

PKP Intercity pracuje obecnie nad systemem do automatycznej wysyłki powiadomień, który umożliwi przekazywanie, z dużym wyprzedzeniem, pasażerom kupującym bilet informacji m.in. o zmianach rozkładu jazdy. Wdrożenie tego systemu pozwoli na stopniowe wydłużanie okresu przedsprzedaży biletów na pociągi międzynarodowe. Udostępnienie narzędzia planowane jest w 2025 roku i pozwoli wydłużyć okres przedsprzedaży.

Aktualnie na niemal wszystkie międzynarodowe pociągi bezpośrednie kursujące z Polski oraz do Polski istnieje możliwość zakupu biletów w aplikacji lub przez Internet. Dotyczy to zarówno biletów promocyjnych w ofercie Super Promo International, jak również biletów w cenach regularnych. Wraz z biletem na przejazd można zakupić bilet na przewóz roweru lub psa. W najbliższych miesiącach Spółka planuje udostępnienie sprzedaży do oraz z Ukrainy, a w kolejnym kroku na połączenia z przesiadkami (w Polsce lub za granicą).

Ad 2.

Przykłady podane przez Panią Posłankę niosą za sobą szereg niedogodności dla pasażera. Koleje Niemieckie czy Austriackie prowadzą sprzedaż biletów nawet 6 miesięcy przed podróżą. Należy jednak zauważyć, że w tak odległym horyzoncie czasowym rozkłady jazdy pociągów i ich zestawienia często ulegają modyfikacjom, a pasażerowie nie zawsze są informowani o zmianach. W efekcie może dochodzić do sytuacji, kiedy podróżni nie docierają na czas na stację lub nie zdążają na zaplanowane przesiadki. Sprzedaż biletów z dużym wyprzedzeniem, we wspomnianych wyżej krajach, możliwa jest gdyż nie ma rezerwacji miejsca do siedzenia a godzina odjazdu pociągu jest orientacyjna, oparta o roczny rozkład jazdy. Podróżny, w takiej sytuacji narażony jest na dyskomfort związany z prawdopodobnym brakiem miejscówki lub koniecznością kilkukrotnej weryfikacji rzeczywistej godziny odjazdu pociągu, a nawet stacji. Nasze doświadczenia oraz oczekiwania pasażerów wskazują na potrzebę prezentowania na bilecie rzetelnych i wiarygodnych informacji.

Ad 3.i 4.

PKP Informatyka, na zlecenie PKP Intercity, jest w trakcie realizacji nowego centralnego systemu sprzedaży biletów, który zostanie zintegrowany z nowym międzynarodowym standardem OSDM (Open Sales and Distribution Model).

Założeniem tego standardu jest dostarczanie klientom możliwości nabycia online najtańszego biletu niezależnie od tego, w którym systemie udostępniona jest sprzedaż. Eksperti PKP Intercity oraz PKP Informatyka aktywnie włączają się w prace międzynarodowych grup technicznych, które pracują nad tym standardem. Równocześnie międzynarodowe organizacje UIC oraz CER, których członkiem jest PKP, działają na rzecz ustanowienia przez Komisję Europejską OSDM, jako wiodącego standardu sprzedaży biletów kolejowych w Europie.

Ad 5.

Mając na uwadze przejściowe utrudnienia w łączności z zagranicznymi systemami rezerwacji miejsc PKP Intercity na bieżąco monitoruje i podejmuje działania naprawcze w uzgodnieniu z partnerami zagranicznymi.

W odniesieniu do zwiększenia spójności oferty biletowej na połączenia międzynarodowe należy wziąć pod uwagę, że zarówno PKP Intercity, jak i inni przewoźnicy międzynarodowi prowadzą sprzedaż biletów według własnych ofert biletowych oraz taryf. W przypadku niektórych krajów, np. Węgier czy Austrii, bilety promocyjne są sprzedawane w porównywalnych poziomach cenowych do oferowanych przez PKP Intercity. Niektóre przedsiębiorstwa kolejowe, np. Koleje Niemieckie, prowadzą sprzedaż biletów w ofertach promocyjnych na własne ryzyko finansowe, przekazując PKP Intercity uzgodniony poziom udziału w cenie biletu. To może wpływać na rozbieżność cen i w niektórych przypadkach także na dostępność promocyjnych biletów przy zakupie w systemach tych przewoźników.

Łączę wyrazy szacunku

z upoważnienia Ministra Infrastruktury
Piotr Malepszak
Podsekretarz Stanu
/dokument podpisany elektronicznie/