



Minister Infrastruktury

Znak pisma: DTK-8.054.89.2025

Warszawa, 15 września 2025

Pan

Szymon Hołownia

Marszałek Sejmu

Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr 11813 Posła na Sejm RP, Pana Andrzeja Śliwki, z dnia 25 sierpnia br., w sprawie zapewnienia równych szans wszystkim pasażerom w dostępie do usług kolejowych, niezależnie od ich umiejętności cyfrowych i dostępu do technologii, na przykładzie kas biletowych na stacji kolejowej Łąwa Główna, przedstawiam poniższe stanowisko.

Przeprowadzona przez Spółkę PKP Intercity analiza danych sprzedażowych oraz potoków odprawianych podróżnych na stacji Łąwa Główna, wykazała, że największe zapotrzebowanie na zakup biletów na przejazdy pociągami PKP Intercity jest w godzinach porannych i wczesnopołudniowych, stąd wyznaczono nowe godziny otwarcia w przedziale 6:15 – 17:40. W godzinach, w których kasy biletowe przewoźnika PKP Intercity, czy przewoźnika POLREGIO na tej stacji są nieczynne, bilet na pociąg PKP Intercity można nabyć w samym pociągu bez opłat dodatkowych, zgodnie z pkt 74 c) Regulaminu przewozu pociągami PKP Intercity.

Dla pasażerów, którzy nie mogą nabyć biletów drogą elektroniczną (nie mają dostępu do technologii lub mają ograniczone umiejętności cyfrowe), na przykładzie stacji Łąwa Główna, istnieją alternatywne metody zakupu biletu:

- w pociągu PKP IC – bezpośrednio u pracowników drużyn konduktorskich:
 - w pociągu bez obowiązkowej rezerwacji – jeśli w pociągu będą wolne miejsca, konduktor wystawi podróżnemu bilet na przejazd wraz z rezerwacją miejsca. Jeżeli w pociągu nie będzie już wolnych miejsc, to wystawi bilet na przejazd bez rezerwacji miejsca,
 - w pociągu z obowiązkową rezerwacją – sprzedaż biletów prowadzona jest wyłącznie w miarę wolnych miejsc. W takim przypadku, konduktor wystawi podróżnemu bilet na przejazd wraz z rezerwacją miejsca. Natomiast w sytuacji, gdy w pociągu z obowiązkową rezerwacją nie będzie już wolnych miejsc, to podróżny musi wybrać inny pociąg.
- w kasach innych przewoźników – np. w przypadku stacji Łąwa - przewoźnika POLREGIO S.A.

Podsumowując, sprzedaż biletów jest zapewniona w wielu kanałach sprzedaży, a na stacji w Ławie, jak i wielu innych, funkcjonują kasy biletowe PKP Intercity, jak i innych przewoźników kolejowych, którzy także oferują sprzedaż biletów na pociągi PKP Intercity. W przypadku, gdy kasa jest nieczynna lub brak jest takiej kasy lub biletomatu w danej

lokalizacji, zapewniona jest dostępność usług biletowych poprzez możliwość zakupu biletów u konduktora pociągu bez dodatkowych opłat.

Warto jednak podkreślić, że w ostatnich latach coraz większe zainteresowanie wśród podróżnych zyskują zdalne kanały sprzedaży – cenione za wygodę, szybkość, dostępność 24/7 oraz bezkontaktową formę zakupu. Spółka odpowiadając na te potrzeby i preferencje rynkowe, zwiększa dostępność biletów na różnych platformach sprzedaży w Internecie, a rozwijając własną aplikację mobilną, pracuje nad procesem zakupu biletów – tak aby był szybki, intuicyjny i wygodny. Dzięki wprowadzanym rozwiązaniom coraz więcej podróżnych chętnie korzysta z zakupu biletów w samoobsługowych kanałach sprzedaży. Podejmowane działania są odpowiedzią na zmieniające się trendy i preferencje podróżnych.

Łączę wyrazy szacunku,

z upoważnienia Ministra Infrastruktury

Piotr Malepszak

Podsekretarz Stanu

Dokument podpisany elektronicznie.