



Minister Infrastruktury

Znak pisma: DTK-8-1.054.34.2026
Warszawa, 18 czerwca 2026

Szanowny Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr 17410 Pana Posła Janusza Cieszyńskiego, poniżej przedstawiam stosowne informacje.

Uprzejmie informuję, że zgodnie z informacją przekazaną przez PKP Intercity S.A. łączna niedostępność kanałów sprzedaży w dniach 20–21 maja 2026 r. wyniosła około 5,5 godziny. W okresie występowania utrudnień pasażerowie mogli nabywać bilety u obsługi pociągów bez pobierania opłaty pokładowej. Informacje o awarii były publikowane na stronie internetowej spółki oraz w mediach społecznościowych, a pracownicy związani z obsługą podróżnych, w tym drużyny konduktorskie, pracownicy kas biletowych i infolinii, byli na bieżąco informowani o zasadach alternatywnej odprawy.

Dodatkowo w okresie od 22 do 25 maja 2026 r. uruchomiono 29 dodatkowych okienek kasowych na terenie całego kraju oraz wydłużono godziny pracy kas biletowych.

PKP Intercity S.A. wyjaśniła, że przyczyną zakłóceń z dnia 20 maja 2026 r. były wydłużone czasy odpowiedzi centralnego systemu KURS pozostające w korelacji z ponadnormatywnym wolumenem zapytań generowanych przez systemy sprzedażowe.

Na skalę problemu wpływała w szczególności wysoka sprzedaż biletów związana z udostępnieniem oferty wakacyjnej oraz dużym poziomem rezerwacji miejsc w pociągach, nieoptymalna obsługa procesu zwrotów biletów, generowanie znacznej liczby zapytań dotyczących pociągów z wyczerpaną pulą miejsc oraz wykorzystywanie interfejsów systemu KURS, które nie były projektowane dla tak wysokiego poziomu obciążenia.

Jednocześnie spółka poinformowała, że awaria z dnia 13 stycznia 2026 r. była spowodowana brakiem odpowiedzi jednego z komponentów ekosystemu sprzedażowego WBNet, natomiast zakłócenia z dnia 29 kwietnia 2026 r. wynikały z wydłużonych czasów odpowiedzi centralnego systemu KURS.

PKP Intercity S.A. wskazała, że w okresie niedostępności systemu nie była możliwa sprzedaż biletów we wszystkich ofertach, zarówno promocyjnych, jak i podstawowych. Jednocześnie każdy przypadek zgłoszony przez pasażera w związku z utrudnieniami przy zakupie biletu jest rozpatrywany indywidualnie w trybie reklamacyjnym.

Spółka prowadzi działania mające na celu zwiększenie odporności infrastruktury teleinformatycznej oraz ograniczenie ryzyka wystąpienia podobnych sytuacji w przyszłości, w tym projekt wymiany systemu centralnego oraz jego integracji z kanałami sprzedaży, którego zakończenie powinno przyczynić się do wyeliminowania obecnie występujących problemów.

Dodatkowo informuję, że na podstawie Umowy Ramowej o świadczenie usług publicznych w zakresie międzywojewódzkich i międzynarodowych kolejowych przewozów pasażerskich pomiędzy Ministerstwem Infrastruktury a „PKP Intercity” S.A. (dalej: Umowa Ramowa) Spółka PKP Intercity jest zobowiązana zapewnić odpowiednią jakość obsługi pasażerów. Umowa ta określa wymagania jakościowe dla realizacji Zadań będących przedmiotem Umowy Ramowej w zakresie:

- wymogów w zakresie bezpieczeństwa i komfortu podróżowania,
- zestawienia składów,
- utrzymania czystości,
- dystrybucji biletów,
- punktualności,
- personelu,
- obsługi podróżnych,
- informacji.

Ponadto, istnieją wskaźniki oceny jakości usług kolejowych, które mają na celu monitorowanie jakości usług, jak na przykład wskaźnik funkcjonalności systemu internetowej sprzedaży biletów i wskaźnik niezawodności systemu internetowej sprzedaży biletów.

W terminach określonych w Umowie Ramowej przewoźnik przekazuje sprawozdania z wykonania wymogów jakościowych. W przypadkach i na zasadach określonych w Umowach PSC na podstawie sprawozdań lub skarg podróżnych nakładane są na Przewoźnika kary umowne.

Z wyrazami szacunku,

Dokument podpisany elektronicznie przez:
z upoważnienia Ministra Infrastruktury
Piotr Malepszak
Podsekretarz Stanu