



Minister Infrastruktury

Znak pisma: DTK-8-1.054.57.2026
Warszawa, 10 września 2026

Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na zapytanie nr 3810 Poseł na Sejm RP Pauliny Matysiak, poniżej przedstawiam stosowne informacje.

Uprzejmie informuję, że zgodnie z informacjami przekazanymi przez PKP Intercity S.A. przyczynami występujących problemów z działaniem systemu rezerwacyjnego PKP Intercity są m.in. złożoność i częściowe wykorzystanie starszych komponentów systemu, wzrost liczby zapytań kierowanych do systemu, związany ze zwiększającą się liczbą pasażerów oraz próby zakłócania dostępności serwisów internetowych, w tym ataki DDoS (Distributed Denial of Service – rozproszona odmowa usługi, sztuczne wygenerowanie ogromnego i gwałtownego natężenia ruchu sieciowego).

Spółka prowadzi całodobowy monitoring systemu, wzmacnia infrastrukturę obsługującą zdalne kanały sprzedaży oraz na bieżąco analizuje i usuwa zgłaszane przez klientów błędy. Po poważnych awariach z 19–21 maja 2026 r. wdrożono również dodatkowe mechanizmy zabezpieczające przed przeciążeniem.

Obecny harmonogram przewiduje uruchomienie nowego systemu w listopadzie 2026 r., początkowo w ograniczonej skali. W 2027 r. planowana jest sukcesywna migracja sprzedaży biletów dla poszczególnych pociągów oraz poszczególnych kanałów sprzedaży do nowego systemu. Proces wdrożenia, obejmujący wymianę dotychczasowego systemu sprzedaży biletów oraz usług rezerwacyjnych, będzie prowadzony z należytą starannością, tak aby nie zakłócić działania procesów biznesowych w kanałach dystrybucji biletów.

Nowy system sprzedaży wraz z usługą rezerwacyjną umożliwi m.in.:

- elastyczne planowanie podróży oraz zarządzanie biletem po zakupie,
- łatwiejszy zakup biletów dla rodzin oraz małych i średnich grup, w tym dla maksymalnie 24 osób na jednym bilecie zamiast dotychczasowych 6,
- łączenie różnych ofert i ulg oraz zastosowanie ulg ustawowych przy przejeździe w klasie 1, z odpowiednią dopłatą,
- dopasowanie najkorzystniejszej oferty na podstawie informacji o liczbie pasażerów i zniżkach jakie posiadają,
- zarządzanie biletem po zakupie – system uprości proces wymiany biletu, zmniejszenia lub zwiększenia liczby pasażerów, wykonania dopłaty do 1 klasy,
- ułatwienie wymiany biletu u konduktora w przypadku nieprawidłowo wybranej ulgi,
- dostosowanie do międzynarodowego standardu otwartego interfejsu API (OSDM - Open Sales and Distribution Model), służącego do unifikacji sprzedaży i

dystrybucji biletów w transporcie publicznym pozwoli uprościć planowanie podróży międzynarodowych z przesiadkami w Polsce i za granicą, z wykorzystaniem pociągów różnych przewoźników. Możliwy będzie zakup biletu obejmującego do 6 odcinków podróży, także z przejazdem w wagonach sypialnych i kuszetach,

- większą dostępność systemu sprzedaży, zakładaną na poziomie 99,99%, co docelowo umożliwi rezygnację z codziennych przerw technologicznych.

PKP Intercity S.A. wskazuje ponadto, że nowy system został zaprojektowany jako rozwiązanie wysokodostępne oraz wyposażone w dodatkowe rozwiązania zapewniające jego działanie w przypadku awarii. Docelowo przerwy technologiczne powinny występować nie częściej niż cztery razy w roku.

Z wyrazami szacunku,

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