Minister
Infrastruktury

Znak pisma: DTK-8-1.054.64.2026
Warszawa, 26 października 2026

Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr 20109 Posła na Sejm RP Janusza Cieszyńskiego, poniżej przedstawiam stosowne informacje.

Uprzejmie informuję, że zgodnie z wyjaśnieniami PKP Intercity S.A. prezentowanie w systemach sprzedaży połączeń jako dostępnych w sytuacji, gdy wolne pozostają wyłącznie miejsca przeznaczone dla osób z niepełnosprawnościami i ich opiekunów, wynika z możliwości zakupu biletu na dane połączenie, również bez gwarancji miejsca do siedzenia. Miejsca przeznaczone dla osób z niepełnosprawnościami są oznaczone piktogramami na schematach wagonów, a po wybraniu takiego miejsca system wyświetla komunikat wymagający potwierdzenia uprawnienia do jego wykorzystania. Spółka nie planuje wprowadzania blokad sprzedaży tych miejsc, wskazując na brak możliwości automatycznej weryfikacji uprawnień w każdym przypadku oraz konieczność zapewnienia dostępności tych miejsc osobom, dla których są przeznaczone.

Jednocześnie PKP Intercity S.A. wskazuje, że nie dysponuje danymi pozwalającymi określić liczbę pasażerów nieuprawnionych do korzystania z miejsc przeznaczonych dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz ich opiekunów. Na etapie zakupu biletu Spółka opiera się na oświadczeniu podróżnego. W celu ograniczenia takich przypadków w systemie e-IC 2.0 wdrożono komunikaty wskazujące charakter i przeznaczenie tych miejsc, a przy zakupie biletu na miejsce dla opiekuna osoby poruszającej się na wózku wprowadzono obowiązek podania numeru biletu tej osoby. Z uwagi na brak odpowiednich danych ewidencyjnych Spółka nie może przedstawić liczby takich przypadków w podziale na miesiące i kanały sprzedaży.

W zakresie sposobu wyszukiwania połączeń Spółka wyjaśnia, że w systemie e-IC 2.0 oraz aplikacji mobilnej wybór klasy przejazdu następuje po wyszukaniu połączeń. Po wybraniu konkretnego połączenia użytkownik może zapoznać się na tym samym ekranie z dostępnymi ofertami i cenami biletów w pierwszej i drugiej klasie, również w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia.

Odnosząc się do rozbieżności między danymi o dostępności miejsc w systemach sprzedaży, PKP Intercity S.A. informuje, że zarówno Spółka, jak i agenci sprzedaży korzystają z danych pochodzących z centralnego systemu rezerwacyjnego. Według wyjaśnień Spółki rozbieżności w prezentacji układu miejsc w graficznych systemach rezerwacji najczęściej wynikają ze sposobu prezentacji lub wykorzystania tych danych przez poszczególnych agentów. Zgłaszane nieprawidłowości są analizowane, a Spółka podejmuje działania służące zapewnieniu spójności danych o dostępności miejsc we wszystkich kanałach sprzedaży. PKP Intercity S.A. nie gromadzi jednak danych pozwalających określić liczbę rezerwacji zakończonych niepowodzeniem. Spółka

poinformowała również, że nie stwierdzono przypadków przydzielenia pasażerowi innego miejsca niż wybrane przez niego, pomimo dostępności wskazanego miejsca.

W odniesieniu do dostępności cyfrowej systemów sprzedaży PKP Intercity S.A. poinformowała, że w czerwcu 2026 r. zleciła podmiotowi zewnętrznemu audyt zgodności ze standardem WCAG 2.1 nowej ścieżki wyboru ulg w systemie e-IC. Raport z audytu zawierał również rekomendacje odnoszące się do ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Ponadto, zgodnie z informacją Spółki, w ciągu ostatnich dwóch lat przeprowadzono trzy audyty systemu e-IC oraz jeden audyt aplikacji mobilnej w zakresie zgodności ze standardem WCAG 2.1. Informacje o stanie dostępności cyfrowej są publikowane w deklaracjach dostępności na stronie internetowej przewoźnika. PKP Intercity S.A. wskazała również, że Prezes Urzędu Transportu Kolejowego nie prowadził postępowań dotyczących dostępności cyfrowej systemów sprzedaży Spółki.

W zakresie realizacji umów dotyczących rozwoju systemów sprzedaży Spółka wyjaśniła, że w przypadku systemu e-IC 2.0 z przyczyn leżących po stronie wykonawcy nie zostały terminowo zrealizowane kamienie milowe obejmujące Wydanie I i Wydanie II, związane z funkcjonalnościami sprzedaży i obsługi posprzedażnej w komunikacji krajowej i międzynarodowej. W związku z niedotrzymaniem terminów PKP Intercity S.A. naliczyła wykonawcy kary umowne. W przypadku Centralnego Systemu Sprzedaży (CSS) zmieniono natomiast podejście do pozyskania środowiska produkcyjnego, co wiązało się z aneksowaniem umowy, w tym w zakresie harmonogramu. Jak wyjaśniła Spółka, w wyniku zmiany harmonogramu realizacji umowy dotyczącej CSS nie wystąpiły opóźnienia w realizacji kamieni milowych, a tym samym nie było podstaw do naliczenia kar umownych.

Do końca 2026 r. zaplanowano rozwój obsługi posprzedażowej w komunikacji międzynarodowej, w tym zwiększenie automatyzacji zwrotów biletów w trybie reklamacyjnym, rozszerzenie graficznej rezerwacji miejsc na przejazdy z przesiadką oraz bieżące usprawnienia systemu. W 2027 r. planowana jest przede wszystkim integracja systemu e-IC 2.0 z CSS, obejmująca dostosowanie do obsługi nowego modelu danych, a także prace wynikające ze zmian przepisów prawa, w szczególności w zakresie fiskalizacji sprzedaży. Spółka wskazuje, że szczegółowy zakres prac rozwojowych, terminy ich realizacji i nakłady są określane na bieżąco w ramach planów rozwojowych, stosownie do aktualnych potrzeb biznesowych. Nakłady na realizację umów dotyczących CSS i usługi rezerwacyjnej wynoszą łącznie 108 358 000 zł netto. Integracja kanałów sprzedaży z CSS, zaplanowana na 2027 r., pozostaje poza zakresem obu wskazanych umów.

PKP Intercity S.A. poinformowała, że wprowadziła w swoich kanałach sprzedaży możliwość dokonania zwrotu biletu najpóźniej do planowej godziny odjazdu pociągu oraz wydłużyła okres przedsprzedaży biletów na pociągi międzynarodowe oraz krajowe kategorii EIC i EIP. Zmiany te nie są jeszcze dostępne w kanałach agencyjnych, jednak Spółka planuje ich udostępnienie również w tych kanałach. Spółka wyjaśnia, że nowe rozwiązania są w pierwszej kolejności wdrażane we własnych kanałach dystrybucji, co umożliwia obserwację ich funkcjonowania, usuwanie ewentualnych błędów i uwzględnianie uwag użytkowników. Spółka planuje udostępnienie tych zmian również w agencyjnych kanałach sprzedaży.

Odnosząc się do zmian cen biletów na kolejnych etapach zakupu, PKP Intercity S.A. wyjaśnia, że mechanizm aktualizacji ceny przed płatnością dotyczy cen promocyjnych. Zmiana może polegać na zastąpieniu pierwotnie wyświetlanej ceny promocyjnej ceną standardową albo inną ceną promocyjną, w szczególności w związku z równoczesnym zakupem lub anulowaniem biletów przez wielu klientów i zmianą dostępności biletów w danej puli cenowej. Spółka stoi na stanowisku, że stosowany mechanizm nie jest

sprzeczny z przepisami o prawach konsumenta ani z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. W następstwie wystąpienia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 18 maja 2026 r. Spółka zmodyfikowała komunikaty wyświetlane w systemach sprzedaży, uwzględniając zgłoszone wątpliwości i zastrzeżenia.

W okresie od 1 stycznia 2025 r. do 13 października 2026 r. do PKP Intercity S.A. wpłynęły 654 zgłoszenia zakwalifikowane do kategorii „niezgodność ceny biletu (ulga/oferta)". Kategoria ta obejmuje również sprawy niezwiązane bezpośrednio ze zmianami cen na kolejnych etapach zakupu. W ramach szczegółowej analizy 211 spraw z tej kategorii ustalono, że 57 zgłoszeń, tj. 27% przeanalizowanej próby, dotyczyło rozbieżności cenowych występujących na poszczególnych etapach zakupu. Na tej podstawie Spółka oszacowała, że od 1 stycznia 2025 r. wpłynęło nie więcej niż 200 zgłoszeń dotyczących tego problemu. Wskazana wartość stanowi szacunek Spółki, a nie wynik pełnej ewidencji tego rodzaju zgłoszeń.

W zakresie rozbieżności między godzinami wskazanymi w informacji o rezerwacji a rozkładem jazdy PKP Intercity S.A. wskazuje, że jedną z najczęstszych przyczyn jest prowadzenie przedsprzedaży biletów w komunikacji międzynarodowej z wyprzedzeniem do 180 dni. Przy tak długim okresie sprzedaży nie jest możliwe zagwarantowanie niezmienności godzin kursowania, m.in. ze względu na prace zarządców infrastruktury w Polsce i innych państwach oraz późniejsze decyzje dotyczące zmian rozkładu jazdy. W przypadku połączeń krajowych rozbieżności mogą wynikać w szczególności ze zmian rozkładu jazdy wprowadzanych przez zarządcę infrastruktury w związku z pracami naprawczymi na liniach kolejowych. Spółka informuje, że o zmianach godzin kursowania powiadamia podróżnych drogą mailową, a informacje o utrudnieniach zamieszcza również na swojej stronie internetowej.

Z wyrazami szacunku,

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