



KS-I.O.0003.5.2026  
DT-II-2.ZD-00005/26

**Pan**  
**Adam Bogrycewicz**  
**Radny Sejmiku**  
**Województwa Wielkopolskiego**

**Szanowny Panie Radny,**

w odpowiedzi na zapytanie z dnia 30 marca 2026 r., w sprawie niesprawnych biletomatów w pojazdach spółki Kolei Wielkopolskich informuję, że wszystkie elektrycznej zespoły trakcyjne zostały wyposażone w automaty biletowe. Liczba zainstalowanych biletomatów w poszczególnych składach różni się, oscylując od dwóch w najstarszych trójczłonowych pojazdach serii EN57, do pięciu urządzeń w pięciocłonowych pojazdach typu 48We i 48Web. Łącznie Koleje Wielkopolskie eksploatują 199 sztuk biletomatów zainstalowanych w taborze kolejowym.

Na dzień 01.04.2026 r. większość urządzeń biletowych pozostaje w bardzo dobrym stanie technicznym. Około 89% biletomatów jest w pełni sprawnych i umożliwia sprzedaż biletów bez ograniczeń. Dodatkowo niewielka część (ok. 7,5%) urządzeń działa z ograniczeniami technicznymi, jednak nadal prowadzi sprzedaż, co oznacza, że łącznie ponad 96% urządzeń pozostaje operacyjnych. Jedynie marginalna liczba (ok. 2,5%) urządzeń jest wyłączona z użytkowania lub wymaga interwencji serwisowej. W tym miejscu warto podkreślić, że techniczna awaria jednego biletomatu nie przekreśla możliwości zakupu biletu w tym samym pociągu. Do dyspozycji podróżnych pozostaje kolejny biletomat, drużyna konduktorska, czy bezpośrednie kanały Internetowe (jak np. wielkopolskiebilet.pl).

Specyfika pracy automatów biletowych w pojazdach kolejowych, które poruszają się w zróżnicowanym terenie, w tym w obszarach leśnych, ma istotny wpływ na dostępność sprzedaży biletów. Pełna sprzedaż jest dostępna tylko i wyłącznie w momencie kiedy urządzenia mają bezpośredni dostęp on-line do usług bankowości elektronicznej. Jest to realizowane poprzez sieć komórkową, a tak zwanych "białych plam" czy innych ograniczeń w zasięgu GSM, szczególnie na szlakach kolejowych, jest jeszcze sporo. Do dopełnienia obrazu należy wziąć pod uwagę dysfunkcje występujące w danej chwili w pojeździe, jak brak zasilania, nie tylko elektrycznego ale najczęściej zasilania w najnowsze dane sprzedażowe, potrzebne to prawidłowej taryfikacji biletu. Przed błędnie sprzedawanymi biletami automaty zostały konstrukcyjnie zabezpieczone według procedury, że jeśli któryś z powyższych warunków nie jest spełniony to "prewencyjnie" nie realizuj sprzedaży. Wznów ją automatycznie po ich ustabilizowaniu. Zatem brak (w danym momencie) sprzedaży nie zawsze równa się niesprawny biletomat. Natomiast, główne przyczyny występujących awarii oraz ograniczeń w funkcjonowaniu samych (urządzeń) biletomatów mają charakter stricte techniczny i dotyczą przede wszystkim poszczególnych komponentów tych urządzeń. Najczęściej odnotowywane problemy związane są z nieprawidłowym działaniem terminali płatniczych, co skutkuje ograniczeniem możliwości realizacji płatności bezgotówkowych. W dalszych przypadkach występują również usterki modułów przyjmujących i wydających gotówkę co ma bezpośrednie powiązanie z ich zużyciem jak i zużyciem samych monet będących w obiegu publicznym, w tym emisją nowych monet

wyprodukowanych z innych materiałów niż poprzednie. Przeplata się to z usilnymi próbami kupujących zastąpienia monet czy banknotów innym materiałem. Zdarzają się także awarie samych drukarek biletowych, choćby przez prozaiczne zacięcie papieru. Dodatkowo incydentalnie, występują sytuacje związane z czasowym wyłączeniem urządzeń z eksploatacji lub demontażem elementów (np. terminali płatniczych w celach serwisowych), co również wpływa na czasowe ograniczenie pełnej funkcjonalności. Należy podkreślić, że większość zidentyfikowanych problemów ma charakter punktowy i nie wpływa na całkowite wyłączenie urządzeń z użytkowania, a jedynie na ograniczenie wybranych funkcji.

W celu zapewnienia pełnej sprawności urządzeń biletowych prowadzone są systematycznie, codzienne działania serwisowe oraz operacyjne. Aktualnie funkcjonuje dedykowany zespół pracowników odpowiedzialnych za serwis i utrzymanie urządzeń, równocześnie (w ramach planów rozwojowych) prowadzony jest proces zwiększenia obsady w obszarze utrzymania technicznego. Wszystkie urządzenia objęte są bieżącym monitorowaniem, raportowaniem i analizą stanu technicznego, co umożliwi szybkie reagowanie na pojawiające się usterki oraz minimalizację czasu wyłączenia z eksploatacji. Dodatkowo prowadzone są regularne przeglądy i działania konserwacyjne, a w przypadku wykrycia ograniczeń funkcjonalnych podejmowane są niezwłoczne działania naprawcze, w tym wymiana komponentów lub rekonfiguracja urządzeń. Wymiany lub gruntowne naprawy podzespołów automatów biletowych realizowane są również podczas cyklicznie przeprowadzanych napraw rewizyjnych i głównych taboru kolejowego. Planowane dalsze kroki obejmują zarówno zwiększenie zasobów kadrowych, jak i wdrożenie usprawnień w dostępności i obiegu informacji (część urządzeń posiada gwarancję producenta), co ma na celu zapewnienie, że wszystkie urządzenia pozostaną w maksymalnie możliwej sprawności i będą dostępne dla pasażerów w sposób ciągły.

Dodatkowo, w trosce o jak najwyższy komfort podróży sprawność automatów biletowych weryfikowana jest przez pracowników Departamentu Transportu podczas cyklicznie przeprowadzanych kontroli stanu technicznego taboru kolejowego.

**Z poważaniem**

z up. Marszałka Województwa  
Wojciech Jankowiak  
Wicemarszałek

Otrzymują:

1. Kancelaria Sejmiku (2 egzemplarze)
2. Departament Organizacyjny i Kadr
3. aa