

RPW / 361328 / 2026

BR-03

X. SKARGI

RADY

Jakub Kose

KANCELARIA RADY MIASTA
KRAKOWA
SEKRETARIAT

wpłynęło dnia: 2026-05-18

Nr: 1009

Podpis: [signature]

2026-05-18

URZĄD MIASTA KRAKOWA
AE:PL-44247-71066-ISSHB-24

RE: BR-03.152.26.2026 Pismo dot. petycji.

Adres:



----- Odpowiedź na wiadomość -----

Od: URZĄD MIASTA KRAKOWA

Do: [redacted]

Data wysłania: 08.05.2026

Data doręczenia: 18.05.2026

W załączeniu korespondencja Przewodniczącego Rady Miasta Krakowa dot. petycji.

Kraków, 22 kwietnia 2026 r.

**Komisja Skarg, Wniosków i Petycji
Rady Miasta Krakowa**

Pl. Wszystkich Świętych 3-4, 31-004 Kraków
(Biuro Rady Miasta Krakowa)

SKARGA / PETYCJA

w sprawie wadliwych procedur ZTP dotyczących zmiany taryfy biletowej komunikacji miejskiej

Dotyczy: Wezwanie do zapłaty serii ZTP-M nr [REDAKTOWANE] z dnia 28 marca 2026 r.

Odmowa ZTP: Pismo sygn. [REDAKTOWANE] MG z dnia 2 kwietnia 2026 r.

Szanowni Państwo,

Na podstawie art. 229 pkt 3 Kodeksu postępowania administracyjnego (skarga na działalność jednostki organizacyjnej gminy) oraz art. 2 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach zwracam się do Komisji z prośbą o rozpatrzenie mojej sprawy oraz o podjęcie działań systemowych.

STAN FAKTYCZNY

W dniu 28 marca 2026 r. podczas przejazdu tramwajem linii nr 22 (numer boczny HY716) w Krakowie zostałem ukarany wezwaniem do zapłaty serii ZTP-M nr [REDAKTOWANE] za przejazd z nieważnym biletem.

Posiadałem prawidłowo skasowany bilet 20-minutowy, zakupiony wcześniej w automacie biletowym za kwotę 4,00 zł. Bilet został zakupiony przed zmianą cennika komunikacji miejskiej, która weszła w życie 2 marca 2026 r. W wyniku tej zmiany bilety 20-minutowe za 4,00 zł zostały zastąpione biletami 15-minutowymi w tej samej cenie. Mój przejazd trwał krócej niż 15 minut.

W dniu 30 marca 2026 r. złożyłem reklamację do Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie (ZTP). Pismem z dnia 2 kwietnia 2026 r. (sygn. TC.48.1.1376.2026 MG) ZTP rozpatrzył reklamację negatywnie, uznając że okazany bilet „nie obowiązuje w aktualnej taryfie biletowej” i wskazując, że informacja o zmianie cennika „została udostępniona do publicznej wiadomości wielokrotnie na stronie ZTP, w oficjalnych kanałach Miasta Krakowa jak i w lokalnych mediach oraz prasie”.

PROBLEM SYSTEMOWY

Moja sprawa nie jest jedynie problemem indywidualnym. Dotyczy ona wadliwości procedur ZTP przy zmianie taryfy biletowej, które skutkują karaniem pasażerów działających w dobrej wierze. Główne zarzuty:

a) Bilet zakupiony w automacie biletowym nie zawierał żadnej informacji o dacie ważności ani o terminie, po którym straci ważność. Pasażer kupujący bilet w automacie nie ma możliwości dowiedzenia się, że za kilka dni bilet stanie się bezwartościowy.

b) Kasownik w tramwaju przyjął i skasował bilet bez żadnego komunikatu ostrzegawczego. System miejski sam „zaakceptował” bilet, po czym kontroler ukarał pasażera za korzystanie z biletu, który ten sam system skasował.

c) ZTP powołuje się na informacje zamieszczone na stronie internetowej i w mediach, jednak żadna informacja nie była umieszczona bezpośrednio na bilecie, w automacie biletowym ani w pojeździe — czyli w miejscach, z którymi pasażer ma bezpośredni kontakt w momencie podejmowania decyzji o przejeździe.

d) Zapłaciłem pełną cenę za przejazd (4,00 zł), a czas mojego przejazdu nie przekroczył ani limitu starego biletu (20 min), ani limitu nowego biletu (15 min). Faktycznie odbyłem przejazd, za który zapłaciłem — gmina nie poniosła żadnej straty.

e) Problem dotyczy potencjalnie wszystkich pasażerów, którzy zakupili bilety w automatach przed 2 marca 2026 r. i próbowali z nich skorzystać po tej dacie, nie będąc świadomi zmiany. Skala problemu może być znacząca.

f) ZTP sam w piśmie odmownym przyznaje, że „podróż bez ważnego biletu nie wynikała ze złych intencji”, co dowodzi, że system kontroli biletów nie rozróżnia pasażerów działających w dobrej wierze od osób celowo unikających opłaty.

PROŚBA

Zwracam się z prośbą o:

1) rozpatrzenie mojej skargi na działanie ZTP,

2) podjęcie inicjatywy uchwałodawczej lub rekomendacji dla ZTP w zakresie:

— obowiązku umieszczania daty ważności na biletach papierowych drukowanych w automacie biletowym, w sytuacji kiedy data wygaszenia danego biletu jest już znana,

— wprowadzenia okresu przejściowego, w którym stare bilety są honorowane (np. 30 dni od zmiany cennika),

— programowania automatów biletowych tak, by nie sprzedawały biletów, które wkrótce stracą ważność, bez ostrzeżenia.

Z poważaniem,

 *