

**Szanowna Pani**  
**Katarzyna Strzegowska**  
Dyrektorka  
Zarządu Transportu Miejskiego

*Szanowna Pani;*

Od kilku miesięcy w przestrzeni publicznej toczy się dyskusja wokół projektowanych zmian w systemie biletowym warszawskiej komunikacji zbiorowej. W listopadzie 2023 r. zwróciliśmy się do Zarządu Transportu Miejskiego z wnioskiem o udostępnienie informacji publicznej. Pytaliśmy wówczas o szczegóły dotyczące nowego systemu biletowego, zwracając uwagę na zapewnienie odpowiedniej ochrony prywatności podróżujących.

W odpowiedzi na nasze pismo Dyrektorka ZTM wskazała, że przed podjęciem decyzji o ostatecznym kształcie procesów przetwarzania zostanie przeprowadzona ocena skutków dla ochrony danych osobowych, o której mowa w art. 35 rozporządzenia o ochronie danych osobowych<sup>1</sup>. Liczymy na to, że rzetelna realizacja tego obowiązku i uwzględnienie zasady ochrony danych w fazie projektowania (tzw. zasada *privacy by design*) przyczyni się stworzenia systemu przyjaznego prywatności podróżujących. Nie chodzi jedynie o kwestie ściśle związane z cyberbezpieczeństwem (np. skutecznie zabezpieczenie danych przed wyciekiem), a również o to, by w systemie zbierano tylko te dane osobowe, które są niezbędne, a osoby korzystające z rozwiązań cyfrowych (np. dedykowanej aplikacji) miały poczucie kontroli nad swoimi danymi. Ważnym aspektem jest w tym przypadku zapewnienie czytelnej informacji dla użytkowników i użytkowniczek na temat zbieranych danych oraz sposobu ich wykorzystania.

Zdajemy sobie sprawę, że przygotowanie systemu jest jeszcze na wczesnym etapie, dlatego wciąż wiele aspektów jego działania pozostaje niewiadomą. Jednak już teraz kilka potencjalnych rozwiązań, o których informacje pojawiły się w przestrzeni publicznej, wzbudziło nasz niepokój.

---

<sup>1</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.).

Postanowiliśmy podzielić się naszymi wątpliwościami z nadzieją, że kwestie te zostaną uwzględnione przez ZTM w dalszych pracach nad nowym systemem biletowym.

## 1. Dostępność biletów w formie analogowej

**Stoimy na stanowisku, że pozostawienie możliwości zakupu biletu w formie analogowej, np. papierowej, stanowi minimum, jaki projektowany system powinien uwzględniać, przy założeniu, że ma być dostępny dla wszystkich zainteresowanych – także osób niekorzystających z rozwiązań cyfrowych.**

Istotne znaczenie ma przy tym sposób działania systemu dystrybucji. Zawarta we wstępnym opisie przedmiotu zamówienia<sup>2</sup> definicja biletu z kodem QR wskazuje, że jest to „wydruk z kodem QR, drukowany przez Biletomat Mobilny, Biletomat Stacjonarny lub opcjonalnie wydawany Pasażerowi w POP”. Naszą wątpliwość budzi nieuwzględnienie możliwości zakupu biletu papierowego w innych powszechnie dostępnych miejscach, np. w kioskach czy sklepach, co może stanowić nieuzasadnione ograniczenie możliwości korzystania z biletów komunikacji miejskiej w tradycyjnej formie. Wystarczającą alternatywą nie są tutaj biletomaty, które ze względu na sposób działania (brak “ludzkiej” obsługi) i płatności w formie bezgotówkowej (por. niżej), nie stanowią rozwiązania dla wszystkich osób korzystających z komunikacji miejskiej w Warszawie.

Z informacji opublikowanych na stronie ZTM wynika, że w 2022 r. sprzedano w Warszawie prawie 14 milionów kartonikowych biletów<sup>3</sup>. Zdecydowaną większość z nich w punktach innych niż Punkty Obsługi Pasażerów, czyli np. w kioskach. Pozostawienie w ofercie biletów papierowych przy jednoczesnym ograniczaniu punktów ich dystrybucji w naszym przekonaniu tylko pogłębi problem dostępności, ostatecznie doprowadzając do fasadowości takiego rozwiązania.

**Jednocześnie uważamy, że istotne jest również utrzymanie możliwości zakodowania biletu długookresowego na karcie miejskiej.** Sposób komunikacji szykowanych zmian wskazuje na promowanie kodowania biletów na smartwatchu czy telefonie. Takie rozwiązania nie są jednak optymalne dla wszystkich – z uwagi brak zainteresowania lub możliwości korzystaniem z nich.

---

<sup>2</sup> <https://ztmwaw.ezamawiajacy.pl/pn/ztmwaw/demand/notice/public/111185/details>.

<sup>3</sup> <https://www.ztm.waw.pl/informacje-prasowe/2023/04/18/warszawski-transport-publiczny-w-2022-roku/>.

## 2. Możliwość korzystania z płatności gotówkowych

Ważną kwestią z punktu widzenia zapewnienia pełnej dostępności komunikacji miejskiej w Warszawie dla wszystkich zainteresowanych jest również pozostawienie możliwości płatności gotówką. Temat podejmował już Rzecznik Praw Obywatelskich w wystąpieniu do ZTM<sup>4</sup>. Zwraçał m.in uwagę na to, że „wprowadzenie ograniczeń w płatnościach gotówką za bilety komunikacji miejskiej może ograniczać dostępność transportu zbiorowego dla mieszkańców gminy, a tym samym prowadzić do wykluczenia komunikacyjnego”.

\* \* \*

Podsumowując, naszym zdaniem kluczowe jest uwzględnienie różnorodności preferencji: komunikacja miejska w Warszawie powinna być równie dostępna dla tych, którzy preferują aplikacje mobilne i płatności bezgotówkowe, jak i dla tych, którzy wolą tradycyjne kioski i bilety papierowe. Liczymy, że ZTM będzie miał to na uwadze również w odniesieniu do oferowanej ceny biletów. Ewentualne zmiany taryf w przyszłości oraz wprowadzenie nowych rozwiązań nie powinno dyskryminować cenowo osób korzystających z analogowych rozwiązań.

## 3. Rzetelna i przystępna polityka informacyjna

W odpowiedzi na nasz wniosek o udostępnienie informacji publicznej, w którym odnosiliśmy się do docierających do nas głosów zaniepokojenia pojawiającymi się w przestrzeni publicznej informacjami nt. nowego systemu biletowego, Dyrektorka ZTM podkreśliła, że „analizując otrzymane pismo wydaje się, że obawy pasażerów mogą wynikać z braku posiadania pełnej wiedzy nt. funkcjonalności Nowego Systemu Biletowego”.

Fundacja Panoptykon częściowo podziela tę diagnozę. Stoimy jednak na stanowisku, że do takiego stanu rzeczy przyczynił się sposób informowania o nowym systemie biletowym przez ZTM. W mediach pojawiały się niepełne oraz sprzeczne informacje na temat planowanych zmian, przy deficycie oficjalnych komunikatów, które odpowiadałyby na najbardziej nurtujące pytania.

Przykładowo w odpowiedzi na nasz wniosek Dyrektorka ZTM wskazała, że „koncepcja nowego systemu biletowego wprowadza nowe opcje, ale zakłada też utrzymanie obecnej infrastruktury z modyfikacjami, tj. utrzymanie możliwości zakupu biletu papierowego, oraz zakupy

---

<sup>4</sup> <https://bip.brpo.gov.pl/pl/content/rpo-warszawa-nowy-system-biletowy-wykluczenie-ztm>.

gotówkowe”. Tymczasem portal TVN24 Warszawa w tekście<sup>5</sup> z 18 lutego 2024 r., zawierającym wypowiedzi rzecznika prasowego ZTM poinformował, że „całkowicie znikną jednorazowe bilety kartonikowe. Zastąpią je nasze karty płatnicze, zegarki, telefony”. Jednocześnie na stronie ZTM w komunikacie na temat nowego systemu biletowego<sup>6</sup> można było przeczytać, że „nowy system biletowy umożliwi opłatę za przejazd za pomocą karty płatniczej, telefonu, smartwatcha oraz karty miejskiej” – co może sugerować, że będą to jedyne dostępne opcje.

Według innych doniesień medialnych wszystkie osoby podróżujące miałyby posiadać spersonalizowane konta. Na przykład w materiale<sup>7</sup> opublikowanym przez serwis innpoland.pl powoływano się na wypowiedź Dyrektorki ZTM, z której wynika, że bez konta nie będzie możliwe podróżowanie warszawską komunikacją miejską. Tymczasem zgodnie z informacjami, jakie uzyskaliśmy bezpośrednio od ZTM w ramach odpowiedzi na wniosek o dostęp do informacji publicznej, ten obowiązek nie dotyczyłby wszystkich, a tylko tych osób, które korzystają z biletów długookresowych imiennych lub na okaziciela.

Czytając powyższe komunikaty, trudno zorientować się, które informacje są prawdziwe.

**Dlatego zwracamy się do Zarządu Transportu Miejskiego z apelem o opublikowanie przystępnych i wyczerpujących informacji w kanałach komunikacyjnych ZTM, w tym na stronie www oraz o ścisłą współpracę z mediami, uwzględniającą potrzebę weryfikacji informacji pojawiających się w przestrzeni publicznej.**

Jednym z przykładowych działań ułatwiających komunikację z odbiorcami jest przygotowanie zbioru najczęściej zadawanych pytań oraz odpowiedzi na te pytania (tzw. FAQ, Frequently Ask Questions), które w jasny i klarowny sposób będzie odpowiadać na zagadnienia związane z projektowanym systemem biletowym. Wychodząc naprzeciw pojawiającym się wątpliwościom i pytaniom zgłaszanym Fundacji Panoptykon, na podstawie informacji dostępnych na stronie ZTM, w publikacjach medialnych oraz przekazanych nam przez Dyrektorkę ZTM w odpowiedzi na nasz wniosek<sup>8</sup> przygotowaliśmy własny materiał informacyjny właśnie w formie FAQ-a<sup>9</sup>.

Jednakże wciąż w tej sprawie pozostaje wiele niewiadomych, na które odpowiedzieć może jedynie ZTM. Dlatego wyrażamy gotowość ewentualnej korekty naszej publikacji (jeśli mimo starań pojawiły się w niej błędy), a także współpracy w przyszłości, w szczególności w sferze

---

<sup>5</sup> <https://tvn24.pl/tvnwarszawa/najnowsze/warszawa-piec-firm-chetnych-na-wdrozenie-nowego-systemu-biletow-wybor-jeszcze-w-tym-roku-st7779962>.

<sup>6</sup> <https://www.ztm.waw.pl/informacje-prasowe/2023/10/23/nowy-system-biletowy-wtp-nowoczesne-podrozowanie-po-warszawie/>.

<sup>7</sup> <https://innpoland.pl/200284,zmiany-w-komunikacji-miejskiej-w-stolicy-koniec-karty-miejskiej-i-kodow-qr>

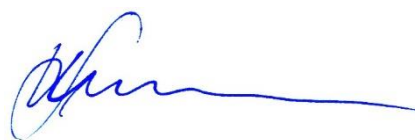
<sup>8</sup> <https://panoptykon.org/nowy-system-biletowy-warszawa-faq#jakie-dane-beda-gromadzone>.

<sup>9</sup> <https://panoptykon.org/nowy-system-biletowy-warszawa-faq#czy-trzeba-bedzie-miec-konto-pasazera>.

informowania o wdrażanych przez ZTM rozwiązaniach biletowych i ich wpływie na prywatność osób korzystających z komunikacji miejskiej w stolicy.

**Rozumiemy, że wprowadzenie nowego systemu biletowego stanowi okazję do komunikowania postępu technologicznego ZTM. Jednak nie powinno to negatywnie wpływać na standardy działania ZTM-u – jako podmiotu realizującego zadania publiczne w zakresie komunikacji publicznej – w zakresie skutecznego docierania do różnych grup odbiorców z rzetelną informacją na temat sposobu działania nowego systemu. Promocja najciekawszych z punktu widzenia ZTM rozwiązań tego działania nie zastąpi. Natomiast transparentność w działaniu systemu oraz jasna komunikacja są kluczowe dla budowania zaufania dla proponowanych rozwiązań.**

*Z wyrazami szacunku*



.....  
Malgorzata Szumańska  
Wiceprezeska