



Pani
Joanna Pieczyńska
Radna Rady Miejskiej Wrocławia

Wrocław, 24 lutego 2025 r.

WTR-OS.0003.1.2025.JM

Szanowna Pani Radna,

odpowiadając na Pani interpelację z dnia 6 lutego 2025 r. w sprawie utworzenia na terenie Wrocławia dodatkowych Biur Obsługi Klienta URBANCARD wyjaśniam, że zasady ich funkcjonowania zostały określone na etapie postępowania przetargowego na świadczenie usługi dystrybucji biletów. Zgodnie z zapisami Opisu Przedmiotu Zamówienia stanowiącego Załącznik do obowiązującej od 8 marca 2017 roku umowy zawartej z operatorem systemu Wykonawca został zobowiązany m.in. do:

- utworzenia i utrzymywania przez cały okres trwania umowy minimum 4 Biur Obsługi Klienta (obecnie jest 5 Biur),
- dodatkowego uruchamiania każdego roku trwania umowy, w okresie od 15 września do 15 listopada, Punktów Obsługi Studenta,

z czego się wywiązuje.

Lokalizacja Biur została uzgodniona z Zamawiającym na etapie wdrażania systemu, a ich ewentualna zmiana również wymaga uzyskania akceptacji.

Obowiązek osobistego stawienia się w Biurze Obsługi Klienta URBANCARD, w celu odebrania karty URBANCARD EP lub aktywowania w systemie Elektronicznej Legitymacji Studenckiej (zwanej dalej ELS) wynika z przepisów prawa, które nakładają obowiązek uzyskania pisemnego poświadczenia wyrażonej przez pasażera zgody na wykorzystywanie danych osobowych do celów związanych z realizacją usług dystrybucji biletów, a także (w przypadku ELS) z koniecznością fizycznego wgrania do Legitymacji kluczy umożliwiających łączność z systemem.

Biorąc pod uwagę, że celem Miasta jest zapewnienie podróżnym jak najbardziej przyjaznego dostępu do biletów komunikacji miejskiej, umożliwiono pasażerom

między innymi zakup biletów poprzez aplikacje mobilne (oprogramowania działające na urządzeniach przenośnych, takich jak telefony): URBANCARD, Jakdojade, SkyCash, mPay, posiadające w sprzedaży ofertę biletową. Utworzenie w ich ramach wirtualnego konta pasażera, umożliwiającego nabycie biletu wrocławskiej komunikacji zbiorowej nie wymaga wizyty w Biurze Obsługi Klienta.

Ponieważ system URBANCARD działa we Wrocławiu od 2010 roku, a w obecnej formie od 2018 roku, pasażerowie zasadniczo znają zasady jego użytkowania, a obsługa w BOK w zakresie wydania URBANCARD EP lub aktywowania ELS odbywa się na bieżąco.

Odpowiadając na zadane przez Panią pytania informuję, że:

Ad punktu 1

Liczbę wydanych kart URBANCARD EP i ELS (szt.) w latach 2022-2024 przedstawia poniższa tabela:

Rok	Karty URBANCARD EP	Elektroniczne Legitymacje Studenckie
2022	33.450	6.049
2023	20.435	4.687
2024	16.193	3.702

Jak widać liczba wydawanych nowych kart i aktywowanych ELS spada (przy odnotowywanym jednoczesnym wzroście liczby przewożonych pasażerów i wzroście sprzedawanych biletów w aplikacjach mobilnych). Oznacza to, że pasażerowie coraz chętniej korzystają z internetowych form zakupu biletów. Biorąc pod uwagę dane za rok 2024 statystycznie w każdym z BOK wydaje się/aktywuje dziennie mniej niż 20 szt. plastikowych nośników biletów.

Ad punktu 2

Kampanie promocyjne i edukacyjne dotyczące URBANCARD Wrocławska Karta Miejska prowadzone są cyklicznie w związku z rozszerzeniem obowiązywania systemu na sąsiadujące gminy (linie 9xx). Trzeba bowiem przypomnieć, że w grudniu 2023 roku system URBANCARD zaczął działać na siedmiu aglomeracyjnych liniach łączących Wrocław z Kątami Wrocławskimi oraz Czernicą. Z kolei od września 2024 roku całe rozwiązanie rozrosło się na kolejne pięć linii łączących stolicę Dolnego Śląska z Wisznią Małą oraz Żórawiną, przez gminy Kobierzyce i Siechnice. Natomiast od lutego 2025 roku pasażerowie skorzystają z niego na kolejnych sześciu liniach łączących Wrocław z gminą Miękinia.

Przykładowe inicjatywy z tym związane prezentuje zestawienie poniższych publikacji:

<https://www.wroclaw.pl/komunikacja/urbancard-katy-wroclawskie-czernica-autobusy-jak-kupic-bilet>

<https://www.wroclaw.pl/komunikacja/biletowa-rewolucja-urbancard-na-liniach-dowiszni-malej-i-zorawiny-pojedziemy-bez-gotowki>

<https://www.wroclaw.pl/komunikacja/urbancard-w-autobusach-do-miekini-nowe-zasady-kupowania-biletow>

<https://www.wroclaw.pl/komunikacja/rozszerzenie-systemu-urbancard-z-nagrodamiedzynarodowych-targow-transexpo-2024>

Kolejny etap rozszerzenia URBANCARD połączony z kampanią informacyjną rozegra się na przełomie lata i jesieni 2025 roku. Jednocześnie w tym czasie w komunikacji aglomeracyjnej nastąpi jakościowa wymiana taboru.

<https://www.wroclaw.pl/komunikacja/komunikacja-podmiejska-nowoczesne-autobusy-i-urbancard-na-liniach-9xx>

Ponadto wiosną 2025 r. (marzec) Wydział Transportu UM Wrocławia planuje dużą kampanię powiązaną z URBANCARD, mającą na celu zachęcić pasażerów do kupowania biletów komunikacji miejskiej, naświetlającą szereg korzyści dla podróżnych z tego tytułu idących, jak również eksponującą kwestię kontroli tychże biletów.

Ad punktu 3

Szacunkowe koszty uruchomienia i utrzymania jednego BOK wyniosłyby obecnie (dane za: Mennica Polska SA):

- ok 200 tysięcy złotych – utworzenie Biura,
- ok. 1 mln zł /rok – bieżące jego utrzymanie.

Z wyrazami szacunku

WICEPREZYDENT WROCŁAWIA

Renata Granowska