



Minister Infrastruktury

Znak pisma: DTK-8.054.29.2025

Warszawa, 05 czerwca 2025

Pan

Szymon Hołownia

Marszałek Sejmu

Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr 9039 Poseł na Sejm RP, Pani Katarzyna Osos, z dnia 10 kwietnia 2025 roku, w sprawie problemów związanych z korzystaniem z usług PKP Intercity przez osoby z niepełnosprawnościami, przedstawiam poniższe informacje.

PKP Intercity w sposób ciągły dąży do zwiększania dostępności usług dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (dalej OzN). W związku z tym zapewnia:

- tabor przystosowany do przewozu osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami. Pociągi zestawione z elektrycznych zespołów trakcyjnych uruchamiane przez Spółkę są wyposażone w windy, które można używać przy każdej wysokości peronu. Natomiast wagony klasyczne z częścią przeznaczoną dla osób poruszających się na wózku wyposażane są w platformy najazdowe, które można rozłożyć przy peronach o wysokościach od 550 mm do 760 mm,
- możliwość zgłoszenia (z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem – zgodnie z obowiązującymi przepisami¹) przez osoby z niepełnosprawnościami lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się potrzeby zorganizowania pomocy w podróży z wykorzystaniem narzędzi dostępnych dla takich osób (telefon, Internet) lub osobiście w Centrach Obsługi Klienta w godzinach ich pracy,
- pomoc w znalezieniu połączenia obsługiwane przez pociąg posiadający udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się – za pośrednictwem Infolinii PKP Intercity, strony internetowej Spółki, w kasie biletowej lub w pociągu,
- przeznaczone dla OzN miejsce w przedziale/wagonie,
- pomoc drużyny konduktorskiej podczas podróży w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania do/z pociągu.

PKP Intercity realizuje usługi zgodnie z obowiązującym prawem, w tym zwłaszcza z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (dalej: Rozporządzenie). Przedsiębiorstwa kolejowe zobligowane są do udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, jeżeli zostaną powiadomione o potrzebie jej udzielenia na 24 godziny przed podróżą. Ponadto nawet w przypadku niezgłoszenia z właściwym wyprzedzeniem przejazdu OzN, Spółka podejmuje wszelkie racjonalne wysiłki dla zapewnienia pomocy/asysty. Zgodnie z art. 23

¹ Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym

Rozporządzenia przyjmuje się, że obowiązek udzielenia pomocy w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania do niego obejmuje wszelkie rozsądne starania. Pomocy takiej Spółka udziela w granicach umożliwiających odbycie OzN podróży pociągiem, zgodnie z opublikowaną informacją o dostępności przewozów kolejowych oraz warunkach dostępu do taboru kolejowego i pomieszczeń w pociągach. Ponadto pracownicy drużyn konduktorskich zobowiązani są do świadczenia asysty dla OzN niezależnie od tego, czy został wcześniej zgłoszony taki przejazd czy też nie.

Podsumowując, Spółka PKP Intercity podejmuje wszelkie racjonalne działania, aby ułatwić osobom z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się dostęp do przewozów, zgodnie z obowiązującymi przepisami, jeśli pozwala na to dostępność stacji, peronów i dostępność taboru obsługującego dane połączenie.

Powyższe działania nie rozwiązują jednak problemu ze zbyt niskimi peronami (poniżej 550 mm), przy których zgodnie z dokumentacją techniczną taboru, rozłożenie platformy wagonowej nie jest możliwe z uwagi na zbyt stromy podjazd. Realizacja pomocy w takiej sytuacji ewidentnie zagraża zarówno bezpieczeństwu osoby poruszającej się na wózku, jak i pracowników drużyny konduktorskiej asystujących tej osobie. Dlatego też w przypadku stwierdzenia niskich peronów na stacji rozpoczęcia podróży, przesiadania lub stacji przeznaczenia do której planowany jest przejazd osoby poruszającej się na wózku, proponowany jest np. alternatywny przejazd innym pociągiem wyposażonym w windę, którą można rozłożyć przy każdej wysokości peronu lub przejazd do innej stacji w obrębie danej miejscowości.

Mając na względzie ograniczenia, wynikające z niedostosowania infrastruktury peronowej, w celu umożliwienia OzN samodzielne planowanie podróży, Spółka udostępniła wyszukiwarkę połączeń², gdzie dostępne są m.in. informacje, o stacjach na których użycie platformy – z powodu zbyt niskich peronów - nie jest możliwe. W wyszukiwarce wskazany jest ponadto numer telefonu infolinii, pod którym można uzyskać dodatkowe informacje w tej kwestii. W Spółce PKP Intercity ponadto obowiązują wewnętrzne procedury i instrukcje, które pracownicy zobowiązani są znać i stosować, dotyczące między innymi obsługi osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się.

Ministerstwo i PKP Intercity dokładają wszelkich starań, aby zapewnić podróżnym z niepełnosprawnościami i o ograniczonej możliwości poruszania się jak najwyższy komfort i bezpieczeństwo podczas podróży. Przykładem takich działań jest zakup nowego i modernizacja obecnego taboru oraz szkolenia dla pracowników, którzy mają bezpośredni kontakt z klientem.

Łączę wyrazy szacunku,
z upoważnienia Ministra Infrastruktury
Piotr Malepszak
Podsekretarz Stanu
Dokument podpisany elektronicznie.

² <https://www.intercity.pl/pl/site/dla-pasazera/informacje-dla-osob-z-niepelnosprawnoscia-i-osob-o-ograniczonej-sprawnosci-ruchowej/wyszukiwarka.html>