PKP INTERCITY S.A.
Prezes Zarządu
02-305 Warszawa
Aleje Jerozolimskie 142A
Sekretariat@intercity.pl

BPD2C.070.03.2026

Warszawa, 17 września 2026 r.

Pani
Małgorzata Biejat
Wicemarszałkini Senatu
Rzeczypospolitej Polskiej
Adres do korespondencji:
Kancelaria_Senatu/SkrytkaESP

Dot. pisma BPS/043-64-1747-PKPIC/26 z 03.09.2026 r.

Szanowna Pani Marszałkini,

przekazuję wyjaśnienia dotyczące podróży pociągiem Spółki „PKP Intercity" Pani A S , w imieniu której oświadczenie złożył Pan Senator Jan Filip Libicki.

Uprzejmie informuję, że kierowana przeze mnie Spółka dokłada wszelkich starań, aby zapewnić wszystkim Pasażerom, w tym w sposób szczególny - osobom z niepełnosprawnością - możliwie szeroki dostęp do usług przewozowych. Realizacja pomocy jest jednak każdorazowo uzależniona od warunków technicznych konkretnego pociągu oraz konieczności zapewnienia bezpieczeństwa wszystkim Podróżnym.

Stan faktyczny przedstawia się następująco:

1) Zgłoszenie dotyczące potrzeby udzielenia pomocy w podróży wpłynęło do PKP Intercity 16 sierpnia 2026 r. i obejmowało przejazd w dniu 21 sierpnia 2026 r. na odcinku Nowy Tomyśl – Warszawa Centralna pociągiem IC 7204 oraz przejazd powrotny na odcinku Warszawa Centralna – Nowy Tomyśl pociągiem nr 440 „Uznam";
2) w odniesieniu do przejazdu powrotnego ustalono, że pociąg „Uznam" był obsługiwany taborem nieprzystosowanym do przewozu osoby pozostającej podczas podróży na wózku. Podróżna poinformowała jednak konsultanta, że zamierza przesiąść się z wózka na ogólnodostępne miejsce siedzące, natomiast używany przez nią wózek jest konstrukcją nieskładaną.

Należy podkreślić, że **sam fakt korzystania z nieskładanego wózka nie stanowi podstawy odmowy przewozu osoby z niepełnosprawnością.** W takim przypadku konieczna jest ocena możliwości bezpiecznego przewiezienia wózka, z uwzględnieniem rodzaju taboru, dostępnej przestrzeni oraz konieczności zachowania drożności ciągów komunikacyjnych i dróg ewakuacyjnych, a także bezpieczeństwa podróżnego i pozostałych pasażerów.

NIP 526 25 44 258 REGON 017258024
Kapitał zakładowy: 2 492 022 270,00 PLN
Kapitał wpłacony: 2 492 022 270,00 PLN
KRS 0000296032 Sąd Rejonowy dla m. St. W-wy / XII Wydz. Gosp.

PKP INTERCITY S.A.
Prezes Zarządu
02-305 Warszawa
Aleje Jerozolimskie 142A
Sekretariat@intercity.pl

W przedmiotowym przypadku ustalono brak możliwości bezpiecznego umieszczenia nieskładanego wózka w przestrzeni dostępnej w pociągu, obsługującym wskazane połączenie w sposób, który nie powodowałby ograniczenia ciągów komunikacyjnych lub dróg ewakuacyjnych oraz nie stwarzał zagrożenia dla bezpieczeństwa podróżnych. Z tego względu zgłoszenie w zakresie przejazdu pociągiem nr 440 **nie mogło zostać przyjęte do realizacji.**

Tego rodzaju sytuacje wymagają **indywidualnej oceny.** Korzystanie przez podróżnego z wózka nieskładanego, nie oznacza automatycznie braku możliwości odbycia podróży. Decydujące znaczenie mają rzeczywiste możliwości bezpiecznego przewozu osoby oraz jej sprzętu ułatwiającego poruszanie się w konkretnym pociągu.

W ramach analizy sprawy zweryfikowano również przebieg kontaktów podróżnej z konsultantami Infolinii PKP Intercity.

Podczas zgłoszenia przejazdu, konsultant poinformował podróżną, że z uwagi na uwarunkowania taborowe, realizacja przejazdu pociągiem nr 440 może nie być możliwa. Po negatywnej weryfikacji zgłoszenia, do podróżnej została przesłana automatyczna wiadomość SMS, informująca o braku możliwości realizacji zgłoszenia oraz o potrzebie kontaktu z infolinią w celu zaplanowania innego przejazdu.

Z przykrością należy stwierdzić, że na tym etapie, podróżnej nie przedstawiono konkretnego alternatywnego połączenia, umożliwiającego powrót do Nowego Tomyśla tego samego dnia.

Po ponownym kontakcie podróżnej z infolinią, tj. 17 sierpnia 2026 r. zgłoszenie zostało skorygowane poprzez wskazanie innego pociągu, dostosowanego do potrzeb osób poruszających się na wózkach, a przejazd powrotny został przyjęty do realizacji.

Spółka dostrzega, że w sytuacji, w której pierwotnie planowane połączenie nie może zostać zrealizowane, istotnym elementem obsługi osoby z niepełnosprawnością powinno być, **w miarę istniejących możliwości przewozowych, aktywne wsparcie w ustaleniu dostępnego rozwiązania alternatywnego**,

Na podstawie przeprowadzonej analizy, Spółka ocenia, że brak możliwości realizacji przejazdu pociągiem nr 440 wynikał z uwarunkowań dotyczących bezpiecznego przewozu nieskładanego wózka w składzie obsługującym wskazane połączenie, a nie z samego faktu niepełnosprawności podróżnej czy rodzaju używanego przez nią sprzętu.

Jednocześnie analiza sprawy wskazuje, że po stwierdzeniu braku możliwości realizacji pierwotnie planowanego przejazdu **zasadne było bardziej aktywne wsparcie podróżnej w ustaleniu możliwego do zrealizowania połączenia alternatywnego**.

Zdarzenie zostało zatem przeanalizowane nie tylko pod kątem możliwości technicznych realizacji konkretnego przejazdu, lecz również jakości procesu obsługi osoby wymagającej. Wnioski z tej analizy zostaną wykorzystane przy dalszym doskonaleniu organizacji pomocy osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się.

PKP INTERCITY S.A.
Prezes Zarządu
02-305 Warszawa
Aleje Jerozolimskie 142A
Sekretariat@intercity.pl

W PKP Intercity S.A. obowiązują zasady organizacji i realizacji pomocy osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, określające sposób postępowania pracowników uczestniczących w procesie przyjmowania, weryfikacji i realizacji zgłoszeń.

Każde zgłoszenie podlega indywidualnej ocenie, z uwzględnieniem potrzeb zgłoszonych przez podróżnego, rodzaju taboru przewidzianego do obsługi danego połączenia, dostępności stacji i peronów, możliwości udzielenia niezbędnej pomocy oraz warunków bezpiecznego przewozu.

W przypadku osoby korzystającej z nieskładanego wózka, ocenie podlega również możliwość bezpiecznego przewiezienia sprzętu. Jeżeli podróżny może zająć miejsce siedzące, wózek może być przewieziony w inne odpowiednie miejsce w pociągu, pod warunkiem, że istnieje możliwość jego bezpiecznego umieszczenia bez ograniczenia ciągów komunikacyjnych i dróg ewakuacyjnych oraz bez powodowania zagrożenia dla podróżnych.

Oznacza to, że **nieskładany charakter wózka nie przesądza sam w sobie o możliwości bądź braku możliwości odbycia podróży**. Każdorazowo rozstrzygające są warunki występujące w konkretnym przypadku.

W sytuacji, w której z uwagi na istniejące uwarunkowania realizacja przejazdu wybranym połączeniem nie jest możliwa, zasadne jest również znalezienie – w ramach dostępnych możliwości przewozowych – rozwiązania alternatywnego, uwzględniającego indywidualne potrzeby podróżnego.

Spółka konsekwentnie podejmuje działania na rzecz zwiększenia dostępności swoich usług i taboru dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

Coraz częściej pociągami PKP Intercity podróżują pasażerowie z niepełnosprawnościami:

- **w 2023 roku - 776 tys. osób**
- **w 2024 roku - 855 tys. osób**
- **w 2025 roku – 943 tys. osób**
- **I-VIII 2026 roku – 654 tys. osób**

Z roku na rok zwiększają się możliwości podróży Osób z Niepełnosprawnością, wraz z kolejnymi prowadzonymi inwestycjami w nowoczesny, dostępny tabor kolejowy. PKP Intercity, wraz z kolejnymi inwestycjami oraz zawartymi umowami na ich modernizację oraz zakup, sukcesywnie zwiększa liczbę taboru dostosowanego do potrzeb Osób z Niepełnosprawnością oraz Osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

Niezależnie od działań inwestycyjnych w obszarze dostępności taboru, przedmiotowy przypadek wskazuje również na znaczenie **rozwiązań organizacyjnych i standardów obsługi** w sytuacjach, w których pierwotnie planowana podróż nie może zostać zrealizowana zgodnie ze zgłoszeniem.

PKP INTERCITY S.A.
Prezes Zarządu
02-305 Warszawa
Aleje Jerozolimskie 142A
Sekretariat@intercity.pl

Dlatego Spółka wykorzysta wnioski wynikające z przedmiotowej sprawy do analizy sposobu postępowania w takich przypadkach, ze szczególnym uwzględnieniem możliwości zapewnienia podróżnemu bardziej aktywnego wsparcia w ustaleniu dostępnego połączenia alternatywnego.

Celem tych działań jest, aby w przypadku wystąpienia obiektywnych ograniczeń dotyczących konkretnego połączenia proces obsługi **nie ograniczał się wyłącznie do przekazania informacji o braku możliwości realizacji pierwotnego zgłoszenia**, lecz – tam, gdzie jest to możliwe – obejmował również pomoc w znalezieniu rozwiązania pozwalającego na realizację potrzeby transportowej podróżnego.

Uprzejmie proszę o przyjęcie wyjaśnień. Za wszelkie niedogodności związane z przejazdem, **Panią A S uprzejmie przepraszam.**

Z poważaniem

Janusz Malinowski
Prezes Zarządu
PKP Intercity S.A.

Podpisany elektronicznie przez
Janusz Kazimierz Malinowski
17.09.2026
7.50:54 +02'00'