



Prezes

Urzędu Transportu Kolejowego

Ignacy Góra

Znak pisma: DPP-WPAI.610.5.2026.3.AJ

Warszawa, 10 czerwca 2026 r.

Pan

dr hab. Marcin Wiącek

Rzecznik Praw Obywatelskich

Biurowo Rzecznika Praw Obywatelskich

Al. Solidarności 77

00-090 Warszawa

Dotyczy: skargi od Ombudsmiana Ukrainy na warunki obsługi pasażerów na dworcu kolejowym w Chełmie

Szanowny Panie Rzeczniku,

w nawiązaniu do prowadzonej korespondencji¹ dotyczącej warunków obsługi pasażerów na dworcu kolejowym w Chełmie, uprzejmie informuję, że Prezes Urzędu Transportu Kolejowego („Prezes UTK”) przeprowadził czynności kontrolne wobec Polskich Kolei Państwowych S.A. z siedzibą w Warszawie („PKP S.A.”) w zakresie wypełniania obowiązków zarządcy dworca dotyczących przestrzegania praw pasażerów w transporcie kolejowym.

Zakres kontroli obejmował przestrzenie faktycznie udostępnione podróżnym w okresie realizacji inwestycji, w tym w szczególności tymczasowe obiekty obsługi pasażerów, poczekalnie, kasy biletowe, pomieszczenia higieniczno-sanitarne, dojścia do infrastruktury oraz funkcjonowanie systemu informacji pasażerskiej. Przedmiotem kontroli były w szczególności zagadnienia związane z zapewnieniem właściwych warunków obsługi podróżnych, w tym osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

W toku kontroli ustalono, że budynek dworca kolejowego w Chełmie pozostaje w trakcie przebudowy realizowanej w ramach zadania inwestycyjnego pn. „Przebudowa dworca kolejowego Chełm”². Z przekazanych przez PKP S.A.

¹ pismo z 13 marca 2026 r. (znak: DPP-WPAI.610.5.2026.2.AJ) stanowiące odpowiedź na wystąpienie z 9 marca 2026 r. (znak: V.7108.27.2026.MK)

² <https://zmieniamydworce.pkp.pl/szczegoly/chelm> (dostęp: 27 maja 2026 r.)

informacji wynika, że roboty budowlane rozpoczęto 11 lipca 2024 r., ich zakończenie planowane jest na sierpień 2026 r. Termin udostępnienia pasażerom infrastruktury dworcowej określono na wrzesień 2026 r.

Ze względu na trwającą modernizację, do kontrolowanego obiektu nie mają zastosowania wymagania określone w przepisach rozporządzenia Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się³.

W toku kontroli ustalono, że w okresie prowadzenia robót budowlanych zapewniono dostęp do podstawowych elementów infrastruktury pasażerskiej. Obsługa podróżnych jest realizowana w godz. 4:00 - 23:59 w oparciu o tymczasową infrastrukturę obejmującą kontenery pełniące funkcję dworca, w których udostępniono poczekalnię, kasy biletowe oraz pomieszczenia higienicznosanitarne. W pomieszczeniach zapewniono dostęp do podstawowych usług pasażerskich, w tym możliwości zakupu biletów oraz korzystania z toalet. Dodatkowo podróżnym udostępniono poczekalnię zlokalizowaną w odrębnym budynku, położonym w odległości około 100 metrów od tymczasowego dworca. Dostęp do tej poczekalni odbywa się wyznaczoną trasą pieszą. Jednocześnie stwierdzono, że ze względu na lokalizację na pierwszym piętrze oraz brak dostosowania, pomieszczenie to nie jest dostępne dla osób poruszających się na wózkach.

W toku czynności kontrolnych stwierdzono uchybienia w zakresie utrzymania infrastruktury oraz jej wyposażenia, jak również brak pełnej spójności w funkcjonowaniu systemu informacji pasażerskiej. W szczególności ustalono, że komunikaty głosowe dotyczące pociągów międzynarodowych nie były przekazywane w sposób jednolity, tj. część komunikatów była emitowana wyłącznie w języku polskim, a część dodatkowo w języku angielskim. Tym samym potwierdzono występowanie utrudnień w dostępie do bieżącej informacji dla pasażerów nieposługujących się językiem polskim, w tym w szczególności podróżnych przybywających z zagranicy. Należy wskazać, że zgodnie z § 3 pkt 7 i 8 „Wytycznych w sprawie informacji głosowej Ipi-9” PKP Polskich Linii Kolejowych S.A. z siedzibą w Warszawie („PKP PLK”), komunikaty megafonowe powinny być wygłaszane w języku polskim, a w przypadku stacji granicznych oraz pociągów międzynarodowych i transgranicznych również w języku angielskim. Dodatkowo, jeżeli pozwalają na to warunki miejscowe, komunikaty mogą być przekazywane także w innych

³ Dz. Urz. UE L 356 z 12.12.2014 str. 110, z późn. zm.

językach. W świetle ustaleń kontroli wskazać należy, że praktyka stosowana na dworcu w Chełmie nie była w pełni zgodna z powyższymi zasadami.

W wyniku podjętych działań naprawczych PKP S.A. poinformowała o niezwłocznym usunięciu części stwierdzonych w toku kontroli usterek, w szczególności poprzez poprawę stanu technicznego infrastruktury oraz uzupełnienie brakujących elementów wyposażenia. Pozostałe działania korygujące zostały wdrożone lub zostaną zrealizowane przez podmioty odpowiedzialne, tj. wykonawcę robót budowlanych. Zapewniono także dodatkową przestrzeń obsługi podróżnych w zakresie poczekalni, przy uwzględnieniu ograniczeń wynikających z charakteru infrastruktury tymczasowej. Z uwagi na fakt, że za treść wygłaszanych komunikatów głosowych odpowiada inny podmiot, tj. PKP PLK, zostanie on poinformowany o ustaleniach pokontrolnych w celu podjęcia stosownych działań.

Ustalono również, że na terenie stacji Chełm udostępniono pasażerom dokument pn. „Zasady korzystania z elementów infrastruktury kolejowej dostępnych dla pasażerów na stacji Chełm”. Regulamin dworca wywieszono w przestrzeni obsługi podróżnych: przed wejściem do dworca tymczasowego, w pobliżu kas biletowych, a także w poczekalniach. We wskazanym dokumencie określono zasady korzystania z infrastruktury kolejowej oraz sposób udzielania pomocy osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się. Wskazano również, że pomoc udzielana jest pod warunkiem uprzedniego powiadomienia właściwych podmiotów, tj. przedsiębiorstwa kolejowego, zarządcy stacji, sprzedawcy biletów lub organizatora turystyki, przynajmniej na 24 godziny przed sytuacją, w której pomoc będzie potrzebna. Tak sformułowane postanowienia regulaminowe odpowiadają wymogom z art. 22 ust. 3 w związku z art. 24 lit. a rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym⁴. Jednocześnie w ww. regulaminie wskazano, że stacja Chełm nie zapewnia stałej obecności personelu. W związku z tym, zgodnie z obowiązującymi przepisami⁵, podano informację o najbliższej stacji, na której zapewniona jest asysta, tj. stację Lublin Główny. Regulamin zawiera również informacje o prawach pasażerów wynikających z rozporządzenia (UE) 2021/782 oraz zgodnie z wymogami prawnymi⁶ wskazano w nim organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów rozporządzenia (UE) 2021/782, tj. Prezesa UTK, wraz z podaniem danych kontaktowych, w tym adresu oraz strony internetowej.

⁴ Dz. Urz. UE L 172 z 17.05.2021 str. 1, „rozporządzenie (UE) 2021/782”

⁵ art. 22 ust. 3 rozporządzenia (UE) 2021/782

⁶ art. 30 ust. 1 i 2 rozporządzenia (UE) 2021/782

Przeprowadzona kontrola potwierdziła występowanie części problemów wskazanych w wystąpieniu Ombudsmána Ukrainy, zwłaszcza w zakresie warunków oczekiwania podró¿nych oraz dostępu do informacji pasażerskiej. Jednocześnie stwierdzone uchybienia zostały w istotnym zakresie usunięte, a planowane zakończenie przebudowy dworca w Chełmie powinno przyczynić się do znaczącej poprawy standardu obsługi pasażerów.

Uprzejmie informuję, że Prezes UTK, w ramach sprawowanego nadzoru nad działalnością podmiotów kolejowych m.in. w zakresie przestrzegania praw pasażerów, dokona weryfikacji stanu infrastruktury również po zakończeniu modernizacji dworca w Chełmie.

Z poważaniem

IGNACY GÓRA

PREZES URZĘDU TRANSPORTU

KOLEJOWEGO

/podpisano elektronicznie/

Otrzymuje:

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
za pośrednictwem platformy ePUAP
identyfikator skrzynki: RPO

Do wiadomości:

Pan Dariusz Klimczak
Minister Infrastruktury
za pośrednictwem systemu e-Doręczenia
ADE: AE:PL-99756-74876-WBAEG-25

Urząd Transportu Kolejowego – Departament Przewozów Pasażerskich
Prezes Urzędu Transportu Kolejowego przetwarza przekazane dane osobowe zgodnie z przepisami.
Szczegółowe informacje znajdują się na stronie www.utk.gov.pl/pl/rodo