Urząd Komunikacji Elektronicznej | UKE

Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2022

Warszawa, grudzień 2022 r.

Spis treści

Wstęp 2

Kontrolowane Biura Obsługi Klienta 3

Analizowane elementy 4

Oznakowanie BOK 4

Dostępność architektoniczna 6

Świadczone udogodnienia 7

Podsumowanie 11

Dostępności BOK przedsiębiorców telekomunikacyjnych w latach 2018 – 2022 16

Wstęp

Dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych mają obowiązek zapewnienia dostępności świadczonych usług dla osób z niepełnosprawnościami. Obowiązek dotyczy m.in. zapewnienia obsługi, dostosowania biur obsługi do potrzeb klientów z niepełnosprawnościami, dostępności serwisów internetowych i odpowiednio przystosowanych urządzeń telekomunikacyjnych.

Zgodnie z przepisami, wszyscy dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych muszą spełnić wymagania dotyczące udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami. Oznacza to, że określona część biur obsługi klienta (dalej „BOK") zapewnia obsługę osób z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu oraz mających problemy z poruszaniem się. Stanowiska obsługi osób z niepełnosprawnościami muszą być wyposażone w urządzenia umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą, niemówiącą, słabowidzącą oraz zapewnić bezpłatną usługę tłumacza polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym. Przedsiębiorcy świadczący usługi telekomunikacyjne mają obowiązek udostępnić wzorce umowne (wzory umów, regulaminy, cenniki), informacje o świadczonych udogodnieniach w formie dostosowanej do możliwości klienta z niepełnosprawnościami, tj. przy użyciu dużej czcionki lub w alfabecie Braille'a, na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym lub w formacie tekstowym z wykorzystaniem poczty elektronicznej. W taki sam sposób są udostępniane dane zawarte na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych. Przedsiębiorcy powinni również zapewnić telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie z niepełnosprawnością do świadczonej usługi telefonicznej oraz przystosowane do używania przez osoby z niepełnosprawnościami. Dodatkowo przedsiębiorcy powinni zapewnić pomoc we właściwym skonfigurowaniu urządzenia.

Zapewnienie wysokiej jakości obsługi osób z niepełnosprawnością wymaga dostosowania architektonicznego BOK-ów, zapewnienia właściwych procedur i instrukcji obsługi klienta oraz właściwych kompetencji pracowników.

W okresie od 1 września do 10 października 2022 r. przeprowadzono kontrolę w zakresie przestrzegania przez operatorów przepisów rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych (Dz. U. z 2014 r., poz. 464), zwanego dalej „Rozporządzeniem".

Pracownicy UKE przeprowadzili bezpośrednie kontrole w wytypowanych salonach przedsiębiorców telekomunikacyjnych, gdzie ocenie została poddana dostępność architektoniczna BOK-ów oraz zakres i jakość świadczonych przez przedsiębiorców udogodnień.

Tegoroczna kontrola została przeprowadzona u 51 operatorów działających lokalnie, z siedzibą w 16 województwach w Polsce, w tym:

- 3 największych operatorów lokalnych z każdego z 15 województw,

- 2 największych operatów kablowych,
- 4 największych operatorów mobilnych,
- dodatkowo 1 operator zamiennie został skontrolowany w woj. dolnośląskim.

Celem kontroli była weryfikacja, czy i jak najwięksi operatorzy mobilni i kablowi oraz wybrani operatorzy lokalni świadczą w swoich BOK udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami.

Kontrolowane Biura Obsługi Klienta

Analizie dostępności zostało poddanych 51 salonów operatorów świadczących udogodnienia dla abonentów na terenie całego kraju.

Lp.	Nazwa operatora	Adres BOK do kontroli	Delegatura prowadząca kontrolę/DK
1	T-Mobile Polska S.A.	ul. Światowida 17, Warszawa	DK-WKT
2	Polkomtel sp. z o.o.	ul. Kazikowskiego 26, Mińsk Mazowiecki	DK-WKT
3	P4 sp. z o.o.	ul. Złota 59, Warszawa	DK-WKT
4	Orange Polska S.A.	ul. Marszałkowska 126/134, Warszawa	DK-WKT
5	UPC Polska sp. z o.o.	Al. Jerozolimskie 179, Warszawa	DK-WKT
6	GVT sp. z o.o.	ul. Piłsudskiego 41, Legionowo	DK-WKT
7	Przedsiębiorstwo Elektroniczno-Mechaniczne „ELPOS” sp. z o.o.	ul. Św. Rocha 11/1 lok. 210, Białystok	OBI
8	HOMENET TECHNOLOGIES sp. z o.o.	ul. A. Mickiewicza 27 lok. 3, Białystok	OBI
9	KOBA sp. z o.o.	ul. Piastowska 11, Białystok	OBI
10	Spółdzielnia Mieszkaniowa w Grudziądzu	ul. Piotra Skargi 1, Grudziądz	OBY
11	Geckonet Sp. z o.o.	ul. Wojska Polskiego 3, Nowe	OBY
12	ITTAM Ryszard Zawilski	ul. Narutowicza 30, Ciechocinek	OBY
13	Multimedia Polska sp. z o.o.	ul. 10 Lutego 16, Gdynia	OGD
14	Chopin Telewizja Kablowa Sp. z o.o.	ul. Przebendowskiego 23 A, Puck	OGD
15	Vectra S.A.	ul. Szczecińska 68, Słupsk	OGG
16	Klikom.net sp. z o.o	ul. Władysława Borkowskiego 1, Starachowice	OKI
17	Netcity sp. z o.o.	ul. Targowa 18/1410, Kielce	OKI
18	Conect Marcin Barszcz	Pilczyca 3, Kluczewsko	OKI
19	Beskid Media Sp. z o.o.	ul. Sienkiewicza 14, Kęty	OKR
20	Telbeskid Sp. z o.o.	ul. Nowy Świat 2Nowy Sącz	OKR
21	Integra Paweł Mróz	ul. Graniczna 8A, Tarnów	OKR
22	DOLSAT Sp. z o.o.	ul. Wojska Polskiego 23C, Bełchatów	OLD
23	TOYA sp. z o.o.	ul. Armii Krajowej 8, Zgierz	OLD
24	TELEKOMUNIKACJA ZWIĄZKU GMIN ZIEMI WIELUŃSKIEJ S.A.	ul. Plac Legionów 1, Wieluń	OLD
25	VIKOM sp. z o.o.,	ul. "Wira" Bartoszewskiego 2D, Biłgoraj	OLU
26	Derkom sp. j. Dariusz Klimczuk	ul. Wyszyńskiego 50B, Zamość	OLU
27	Puławska Spółdzielnia Mieszkaniowa	ul. Centralna 2, Puławy	OLU
28	"Marinex Ampol 2" Telewizja Kablowa sp. z o.o.	ul. Nocznickiego, Olecko	OOL

29	Adam Gwóźdź PHU IWKD	ul. Karola Małłka 7, Ostróda	OOL
30	Telewizja Kablowa „Bart-Sat" Stowarzyszenie w Bartoszycach	Pl. Konstytucji 3 Maja 1, Bartoszyce	OOL
31	Krapkowickie Sieci Internetowe sp. z o.o.	ul. Pokoju 7, Zdzieszowice	OOP
32	Internet Serwis Wojciech Bandurowski	ul. Klasztorna 10/1, Prudnik	OOP
33	MEGA CENTRUM PLUS Ryszard Żak (WYKREŚLONY Z REJESTRU RPT– nie przeprowadzono kontroli).	ul. Nyska 27A, Prudnik	OOP
34	INEA sp. z o.o.	Aleja 1-go Maja 1, Konin	OPO
35	SERVCOM sp. z o.o.	ul. Foluska 6, Trzemeszno	OPO
36	SpTelek sp. z o.o.	ul. Gen. Dowbor-Muśnickiego 4, Zbąszyń	OPO
37	Spółdzielnia Telekomunikacyjna OST	ul. Kościuszki 8, Tyczyn	ORZ
38	Voice Net S.A.	Al. Majora Wacława Kopisto 1, Rzeszów	ORZ
39	Spółdzielnia Telekomunikacyjna "WIST	Łąka 175, Łąka	ORZ
40	DOMINET Sp. z o.o.	ul. Edukacji 15, Tychy	OSS
41	ARKOM Adam Mucharski	ul. Zielona 53B, Węgierska Górka	OSS
42	ELCUK KOŻUCH SPÓŁKA JAWNA	ul. Perla 10, Dąbrowa Górnicza	OSS
43	Telewizja Kablowa Koszalin sp. z o.o.	ul. Kotarbińskiego nr 3, Koszalin	OSZ
44	"E-CHO" sp. z o.o.	ul. Rynek 2, Choszczno	OSZ
45	SPÓŁDZIELNIA MIESZKANIOWA LOKATORSKO-WŁASNOŚCIOWA "SŁOWIANIN"	ul. Konstytucji 3-go Maja 17, Świnoujście	OSZ
46	GreenLan Fiber Sp. z .o.o. sp. k.	ul. Panoramy Ślężańskiej 3, Sobótka	OWR
47	Info Serwis Jacek Jarosz,	ul. Zielona, Jelenia Góra	OWR
48	Tomków Sp. z o.o.	ul. Iwaszkiewicza 14a oraz 22a, Zgorzelec	OWR
49	Internet Cafe Usługi Informatyczne Mirosław Backiel	ul. Jarzębinowa 21, Żagań	OZG
50	Centrum Telewizji Kablowej JIM-SAT sp. z o.o.	ul. Kazimierz Wielkiego 10, Gorzów Wlkp.	OZG
51	Gorzowska Telewizja Przewodowa sp. z o.o	ul. Walczaka 15F, Gorzów Wlkp.	OZG

Tab. 1 Wykaz kontrolowanych Biur Obsługi Klienta obsługujących klientów danego przedsiębiorcy

Analizowane elementy

Oznakowanie BOK

Zgodnie z Rozporządzeniem, na drzwiach wejściowych BOK (dostosowanego do obsługi osób z niepełnosprawnościami) lub w innym widocznym miejscu powinny zostać zamieszczone oznaczenia. Rozporządzenie dokładnie określa wzór piktogramów:

- Symbol graficzny znaku powinien być koloru białego na ciemnoniebieskim tle.
- Wymiary znaku nie powinny być mniejsze niż 14 x 14 cm w przypadku BOK oraz nie mniejsze niż 20 x 20 cm w przypadku aparatu publicznego przystosowanego do używania przez osoby z niepełnosprawnościami.
- Przy zwiększaniu znaku proporcje podane na rysunku powinny być zachowane.

	Piktogram obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową
	Piktogram obsługa osób niesłyszących lub niemówiących
	Piktogram dostęp do PJM/SJM

Tab. 2 Wzór piktogramów

W przypadku 16 BOK stwierdzono brak piktogramów informujących o obsłudze osób z niepełnosprawnością ruchową, obsługa osób niesłyszących lub niemówiących, dostęp do PJM/SJM:

1) BOK T-Mobile Polska S.A.;
2) BOK Polkomtel sp. z o.o.;
3) BOK ELPOS;
4) BOK Geckonet sp. z o.o.;
5) BOK ITTAM Ryszard Zawilski;
6) BOK Chopin Telewizja Kablowa sp. z o.o.;
7) BOK Dolsat sp. z o.o.;
8) BOK Telekomunikacja Związku Gmin Ziemi Wieluńskiej;
9) BOK SERVCOM sp. z o.o.,;
10) BOK SpTelek sp. z o.o.;
11) BOK VOICE NET S.A.;
12) BOK Spółdzielnia Telekomunikacyjna Wist;
13) BOK Dominet sp. z o.o.;
14) BOK ELCUK KOŻUCH sp. j.;
15) BOK Internet Cafe Usługi Informatyczne Mirosław Backiel;
16) BOK Gorzowska Telewizja Przewodowa.

Dostępność architektoniczna

Rozporządzenie nie określa wprost zakresu i sposobu dostosowania BOK-ów pod względem dostępności architektonicznej, wskazując jedynie na konieczność zapewnienia obsługi osób z niepełnosprawnościami. Standardy dostępności architektonicznej określają przedsiębiorcy uwzględniając ogólne wymogi wskazane w Rozporządzeniu:

1. Możliwość samodzielnego wjazdu/wejścia do BOK dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim, poruszających się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się oraz z dysfunkcją wzroku,
2. Wejście i swoboda poruszania się po BOK (trasa wolna od przeszkód, zapewnienie odpowiedniego ciągu komunikacyjnego w BOK),
3. Dostępność stanowiska do obsługi klientów z niepełnosprawnością z uwzględnieniem potrzeb osób poruszających się na wózku inwalidzkim, poruszających się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się oraz z dysfunkcją wzroku.

Z uwagi na fakt, że Rozporządzenie daje ogólną wytyczną w zakresie dostępności architektonicznej wskazując jedynie beneficjentów udogodnień bez określenia minimalnych parametrów dla dostępności architektonicznej BOK-u – do celów kontroli zostały zastosowane znowelizowane wytyczne Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju "Standardy dostępności budynków dla osób z niepełnosprawnościami uwzględniając koncepcję uniwersalnego projektowania".

W czasie kontroli ocenie została poddana:

1. Możliwość dotarcia do BOK (brak barier architektonicznych).
2. Dostępność stanowiska dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, przyjęte parametry:
    - Maksymalna wysokość blatu – 0,9 m, szerokość min. 0,9 m i głębokość min. 0,6 m. Przestrzeń pod blatem na głębokości min. 0,3 m wynosi min. 0,67 m. Przy stanowisku zapewniona jest przestrzeń manewrowa dla wózka inwalidzkiego – 1,5mx1,5m

Większość kontrolowanych salonów została zaprojektowana lub dostosowana z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Utrudnione dojście do BOK z uwagi na schody, zbyt wysoki próg/zbyt wąskie drzwi wejściowe (szerokość drzwi poniżej 90 cm) do BOK wystąpiło w 11 przypadkach:

1) BOK Homnet Technologies z o.o.,
2) BOK Conect Marcin Barszcz,
3) BOK Dolsat sp. z o.o.,
4) BOK Toya sp. z o.o.,
5) BOK Telekomunikacja Związku Gmin Ziemi Wieluńskiej,
6) BOK VIKOM sp. z o.o.,
7) BOK Telewizja Kablowa Bart-Sat.
8) BOK Krapkowickie Sieci Internetowe sp. z o.o.,

9) BOK Spółdzielnia Telekomunikacyjna Wist,
10) BOK Dominet sp. z o.o.,
11) BOK Centrum Telewizji Kablowej JIM-SAT sp. z o.o.

Natomiast w 9 BOK-ach stwierdzono, iż znajdują się w nich stanowiska utrudniające dostęp i obsługę dla osób z niepełnosprawnościami z uwagi na zbyt małą przestrzeń pod blatem biurka:

1) BOK GVT sp. z o.o.,
2) BOK Spółdzielni Mieszkaniowej w Grudziądzu,
3) BOK Geckonet sp. z o.o.,
4) BOK Chopin Telewizja Kablowa sp. z o.o.,
5) BOK Telekomunikacja Związku Gmin Ziemi Wieluńskiej,
6) BOK ELCUK KOŻUCH sp. j.,
7) BOK Dolsat sp. z o.o.,
8) BOK Marinex Ampol 2 Telewizja Kablowa sp. z o.o., (brak BOK),
9) BOK Spółdzielnia Mieszkaniowa Lokatorko-Własnościowa Słowianin.

Świadczone udogodnienia

Obsługa osób niesłyszących i niemówiących

Zgodnie z Rozporządzeniem, operator zobowiązany jest do zapewnienia dostępu do tłumacza PJM/SJM w BOK od poniedziałku do piątku w godzinach od 9 - 17, o ile BOK jest czynne w tych godzinach, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Zgodnie z Rozporządzeniem – potrzebę skorzystania z tłumacza należy zgłosić operatorowi z wyprzedzeniem min. 3 dni roboczych.

W ramach kontroli, pracownicy UKE zweryfikowali sposób i zakres świadczonego udogodnienia.

W trakcie kontroli weryfikacji zostało poddane świadczenie następujących udogodnień:

1. obsługa klienta z wykorzystaniem usługi tłumacza PJM/SJM:
   - w 6 przypadkach operator nie zapewnił usług tłumacza PJM:
     1) BOK T-Mobile Polska S.A.;
     2) BOK Geckonet sp. z o.o.;
     3) BOK Marinex Ampol 2 Telewizja kablowa sp. z o.o., (brak BOK);
     4) BOK VOICE NET S.A.;
     5) BOK Dominet sp. z o.o.;
     6) BOK ELCUK KOŻUCH sp. j.
   - w 4 przypadkach wystąpił brak odpowiedniej jakości połączenia video z tłumaczem PJM (połączenia były zawieszane):
     1) BOK Spółdzielni Mieszkaniowej w Grudziądzu;
     2) BOK Marinex Ampol 2 Telewizja kablowa sp. z o.o., (brak BOK);
     3) BOK VOICE NET S.A.;
     4) BOK ELCUK KOŻUCH sp. j.

2. wyposażenie stanowiska w sprzęt oraz oprogramowanie umożliwiające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym (np. dodatkowy ekran, tablet, słuchawki z mikrofonem dla konsultanta, które ułatwiają komunikację w relacji klient-pracownik BOK i tłumacz PJM/SJM) - nieprawidłowości wystąpiły w 9 BOK-ach:
   1) BOK Spółdzielni Mieszkaniowej w Grudziądzu;
   2) BOK Conect Marcin Barszcz;
   3) BOK Dolsat sp. z o.o.;
   4) BOK Telekomunikacja Związku Gmin Ziemi Wieluńskiej;
   5) BOK Marinex Ampol 2 Telewizja Kablowa sp. z o.o., (brak BOK);
   6) BOK SpTelek sp. z o.o.;
   7) BOK VOIC NET S.A.;
   8) BOK Dominent sp. z o.o.;
   9) BOK ARKOM Adam Mucharski.
3. Połączenia z tłumaczem Polskiego Języka Migowego - w większości kontrolowanych BOK-ów była możliwość dostępu do usług tłumacza migowego online lub bezpośrednio na miejscu, jednak w 6 przypadkach stwierdzono, iż operatorzy nie zapewniali abonentowi dostępu do tłumacza PJM:
   1) BOK T-Mobile Polska S.A.;
   2) BOK Geckonet sp. z o.o.;
   3) BOK Marinex Ampol 2 Telewizja kablowa sp. z o.o., (brak BOK);
   4) BOK VOICE NET S.A.;
   5) BOK Dominet sp. z o.o.;
   6) BOK ELCUK KOŻUCH sp. j.

Obsługa osób niewidomych i słabowidzących

W przypadku obsługi osób niewidomych i słabowidzących, głównym obowiązkiem dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych, wynikającym z Rozporządzenia, jest zapewnienie klientom dostępu do wzorców umownych, informacji o świadczonych udogodnieniach oraz faktur wraz ze szczegółowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych przygotowanych na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki oraz, jeśli informacje są wysłane drogą elektroniczną, zapewnienie ich opracowania w formacie tekstowym umożliwiającym odczytanie przez program asystujący.

Kontrolerzy UKE dokonali oceny, czy w BOK:

1. Dostępne są wzorce umowne oraz informacje o świadczonych udogodnieniach przygotowane przy użyciu dużej czcionki lub pracownicy BOK potrafią odszukać dokumenty w postaci elektronicznej na stronie operatora i udostępnić je klientowi.
2. Możliwe jest zamówienie faktury w alfabecie Braille'a.
3. Pracownicy potrafią wykorzystywać dostępne narzędzia asystujące do obsługi osób słabowidzących, np. poprzez powiększenie widoku ekranu o 300%.

W wyniku przeprowadzonych czynności kontrolnych stwierdzono, iż:

1. w 8 BOK-ach nie były dostępne sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami:
   1) BOK T-Mobile Polska S.A.;
   2) BOK Chopin Telewizja Kablowa sp. z o.o.;
   3) BOK Telekomunikacja Związku Gmin Ziemi Wieluńskiej;
   4) BOK Marinex Ampol 2 Telewizja kablowa sp. z o.o., (brak BOK);
   5) BOK VOICE NET S.A.;
   6) BOK Dominet sp. z o.o.;
   7) BOK ELCUK KOŻUCH sp. j.;
   8) BOK Gorzowska Telewizja Przewodowa

2. w 7 BOK-ach nie były dostępne wzorce umowy przy użyciu dużej czcionki w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej:
   1) BOK Chopin Telewizja Kablowa sp. z o.o.;
   2) BOK VIKOM sp. z o.o.;
   3) BOK Marinex Ampol 2 Telewizja Kablowa sp. z o.o. (brak BOK);
   4) BOK Dominet sp. z o.o.;
   5) BOK ELCUK KOŻUCH sp. j.;
   6) BOK Telewizja Kablowa Koszalin;
   7) BOK Gorzowska Telewizja Przewodowa

3. w 9 BOK-ach pracownicy nie potrafili złożyć zamówienia na fakturę w alfabecie Braille'a lub nie mają takiej możliwości:
   1) BOK T-Mobile Polska S.A.;
   2) BOK Spółdzielni Mieszkaniowej w Grudziądzu;
   3) Telekomunikacja Związku Gmin Ziemi Wieluńskiej;
   4) BOK Marinex Ampol 2 Telewizja Kablowa sp. z o.o.:
   5) BOK VOICE NET S.A.;
   6) BOK Spółdzielnia Mieszkaniowa Lokatorko-Własnościowa Słowianin;
   7) BOK Info Serwis Jacek Jarosz;
   8) BOK Internet Cafe Usługi Informatyczne Mirosław Backiel;
   9) BOK Gorzowska Telewizja Przewodowa.

Z powyższego wynika, że w zdecydowanej większości skontrolowanych BOK-ów, pracownicy obsługi potrafili:

- złożyć zamówienie na fakturę w alfabecie Braille'a oraz prawidłowo poinformowali o czasie oczekiwania (w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania),
- odszukać i udostępnić egzemplarz informacji o udogodnieniach w postaci elektronicznej na stronie internetowej operatora,
- odszukać na stronie internetowej operatora aktualny/obowiązujący wzorzec umowy i udostępnić go klientowi przy użyciu dużej czcionki w postaci elektronicznej w formacie tekstowym.

Dostęp do urządzeń końcowych

Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnościami zobowiązany jest do zapewnienia:

1. telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, niezbędnego do zapewnienia dostępu osobie z niepełnosprawnością do świadczonej usługi telefonicznej.
2. pomocy osoby reprezentującej dostawcę we właściwym skonfigurowaniu urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej.

Rozporządzenie precyzyjnie wskazuje zakres przystosowania urządzenia:

1. W przypadku osób niewidomych i słabowidzących:
   a) modele posiadające klawiaturę wybierczą – telekomunikacyjne urządzenie końcowe powinno być wyposażone w co najmniej jeden przycisk wyróżniony w sposób umożliwiający jego rozpoznanie przez osoby niewidome i słabowidzące (w przypadku wyróżnienia tylko jednego przycisku powinien to być przycisk oznaczony cyfrą pięć) lub równoważną funkcjonalność umożliwiającą wybranie określonego numeru,
   b) modele dotykowe i inne telekomunikacyjne urządzenia końcowe posiadające rozbudowane menu – telekomunikacyjne urządzenie końcowe powinno mieć zainstalowane co najmniej oprogramowanie asystujące, w szczególności program odczytu ekranu, opcje powiększenia i dostosowania obrazu do indywidualnych potrzeb, umożliwiające osobom niewidomym i słabowidzącym obsługę menu urządzenia i jego podstawowych funkcji takich jak wykonywanie połączeń telefonicznych lub wysyłanie i odczytywanie krótkich wiadomości tekstowych;
2. W przypadku osób słabosłyszących powinno być wyposażone w co najmniej:
   a) wzmacniacz słuchawkowy z możliwością regulacji wzmocnienia,
   b) pętlę indukcyjną w słuchawce lub naszyjną;
3. W przypadku osób z niepełnosprawnością narządów ruchu powinno umożliwiać co najmniej szybkie wybieranie numeru.

W skontrolowanych BOK-ach, na ogół (poza 4 operatorami mobilnymi) nie prowadzono sprzedaży urządzeń końcowych, w tym także urządzeń przystosowanych do używania przez osoby z niepełnosprawnością słuchu.

Podsumowanie

Kontrola wykazała, że w skontrolowanych 51 BOK-ach nie wszyscy kontrolowani operatorzy umożliwiają obsługę osób z niepełnosprawnościami i tym samym nie wszyscy wypełniają obowiązki wskazane w Rozporządzeniu.

W odniesieniu do wskazanych nieprawidłowości, ze strony UKE zostały wydane stosowne zalecenia w zakresie ich usunięcia oraz wezwanie do stałego podnoszenia standardów obsługi osób z niepełnosprawnościami.

Poniższa tabela zawiera zestawienie najistotniejszych naruszeń, jakie stwierdzono w trakcie przeprowadzonych czynności kontrolnych:

L.p.	Nazwa przedsiębiorcy telekomunikacyjnego	Stwierdzone naruszenia
1.	T-Mobile Polska S.A. ul. Światowida 17, Warszawa	• Niewłaściwy wymiar i kolor piktogramu z niepełnosprawnością ruchową. • Brak piktogramu obsługa osób niesłyszących i niemówiących. • Brak piktogramu dostęp do PJM/SJM. • Brak egzemplarza informacji o udogodnieniach w postaci papierowej przy użyciu dużej czcionki. Pracownicy nie potrafią odszukać i udostępnić dokumentów klientowi. • Pracownicy nie potrafią złożyć zamówienia na fakturę w alfabecie Brailla (z uwagi na brak szkoleń).
2.	Polkomtel sp. z o.o. ul. Kazikowskiego 26, Mińsk Mazowiecki	• Brak piktogramu obsługa osób niesłyszących lub nie mówiących.
3.	GVT sp. z o.o. ul. Piłsudskiego 41, Legionowo	• Brak w BOK egzemplarza informacji o udogodnieniach w postaci papierowej przy użyciu dużej czcionki. Pracownicy nie potrafią odszukać i udostępnić dokumentów klientowi. • Stanowisko do obsługi osób z niepełnosprawnościami nie posiada przestrzeni pod blatem biurka.
4.	Przedsiębiorstwo Elektroniczno-Mechaniczne „ELPOS” sp. z o.o. ul. Św. Rocha 11/1 lok. 210, Białystok	• Brak piktogramu obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową
5.	HOMENET TECHNOLOGIES sp. z o.o. ul. A. Mickiewicza 27 lok. 3, Białystok	• Brak możliwości wjazdu wózkiem do BOK (schodki), zainstalowano dzwonek.
6.	Spółdzielnia Mieszkaniowa w Grudziądzu ul. Piotra Skargi 1 Grudziądz	• Brak wyposażenia stanowiska w sprzęt tłumacza PJM. • Brak możliwości zamówienia faktury w alfabecie Braille’a. • Niedostosowane stanowisko - zbyt mała powierzchnia pod blatem.
7.	Geckonet Sp. z o.o. ul. Wojska Polskiego 3 Nowe	• Schody ale jest dostawiany podjazd. • Stanowisko niedostosowane (za wysoki blat, zbyt mała głębokość pod blatem).

L.p.	Nazwa przedsiębiorcy telekomunikacyjnego	Stwierdzone naruszenia
8.	ITTAM Ryszard Zawilski, ul. Narutowicza 30 Ciechocinek	• Piktogramy: obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową i obsługa osób niesłyszących lub niemówiących umieszczone wewnątrz wiatrołapu, nie są widoczne dla osób na zewnątrz budynku. • Brak piktogramu dostęp do PJM/SJM. • BOK nie umożliwia połączenia z tłumaczem PJM. • Brak informacji o udogodnieniach w formie papierowej i na stronie przy użyciu dużej czcionki. • Brak możliwości złożenia zamówienia na fakturę w alfabecie Braille'a. • Stanowisko niedostosowane (brak miejsca na nogi).
9.	Chopin Telewizja Kablowa Sp. z o.o. ul. Przebendowskiego 23 A, Puck	• Brak piktogramu obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową. • Brak informacji o udogodnieniach w formie papierowej przy użyciu dużej czcionki. • Brak zamieszczenia wzorca umowy na stronie (jest dostępny w BOK oraz w aplikacji obsługowej). • Stanowisko niedostosowane (głębokość 4,5 cm, biurko zabudowane od strony klienta).
10.	Conect Marcin Barszcz Pilczyca 3, Kluczewsko	• Brak możliwości wjazdu wózkiem do BOK, wejście po schodach, zainstalowano dzwonek.
11.	DOLSAT Sp. z o.o. ul. Wojska Polskiego 23C, Bełchatów	• Brak możliwości wjazdu wózkiem (schody, zainstalowany dzwonek). • Brak piktogramu obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową. • Stanowisko niedostosowane.
12.	TOYA sp. z o.o. ul. Armii Krajowej 8, Zgierz	• Stanowisko niedostosowane.
13.	TELEKOMUNIKACJA ZWIĄZKU GMIN ZIEMI WIELUŃSKIEJ S.A. ul. Plac Legionów 1 Wieluń	• Brak możliwości wjazdu wózkiem (schody, zainstalowano dzwonek). • Brak wszystkich 3 piktogramów. • Trasa wolna od przeszkód – nie (schody). • Stanowisko nie wyposażone w sprzęt/oprogramowanie umożliwiające komunikację z tłumaczem PJM. • Brak informacji o udogodnieniach w formie papierowej przy użyciu dużej czcionki. • Brak możliwości przyjęcia zamówienia na fakturę w alfabecie Braille'a.
14.	VIKOM sp. z o.o. ul. "Wira" Bartoszewskiego 2D, Biłgoraj	• Brak możliwości wjazdu dla wózków (schody, zainstalowano dzwonek). • Brak stanowiska umożliwiającego komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz osobą słabowidzącą. • Brak stanowiska wyposażonego w sprzęt/oprogramowanie umożliwiające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym.

L.p.	Nazwa przedsiębiorcy telekomunikacyjnego	Stwierdzone naruszenia
		• Brak zamieszczenia wzorca umowy na stronie internetowej.
15.	Derkom sp. j. Dariusz Klimczuk ul. Wyszyńskiego 50B, Zamość	• Brak zamieszczenia wzorca umowy na stronie.
16.	Puławska Spółdzielnia Mieszkaniowa ul. Centralna 2, Puławy	• Brak wszystkich 3 piktogramów. • Zbyt mały blat na stanowisku do obsługi osób z niepełnosprawnościami. • Brak stanowiska umożliwiającego komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz osobą słabowidzącą. • Brak stanowiska wyposażonego w sprzęt/oprogramowanie umożliwiające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym. • Brak informacji o udogodnieniach w postaci papierowej przy użyciu dużej czcionki. Pracownicy nie potrafią odszukać i udostępnić dokumentów klientowi. • Brak zamieszczenia wzorca umowy na stronie internetowej. • Pracownicy nie potrafią złożyć zamówienia na fakturę w alfabecie Braille'a.
17.	Marinex Ampol 2" Telewizja Kablowa sp. z o.o. ul. Nocznickiego 2, Olecko	• Kontrolowany wskazał, że spółka nie posiada stacjonarnego BOK (sprawy związane z klientami załatwiane są telefonicznie, mailowo itp.) Na stronie jest informacja wyłącznie o zdalnej obsłudze klienta.
18.	Telewizja Kablowa „Bart-Sat" Stowarzyszenie w Bartoszycach Pl. Konstytucji 3 Maja 1, Bartoszyce	• Wejście na podwyższeniu (3 stopnie) – rozkładane najazdy i dzwonek.
19.	Krapkowickie Sieci Internetowe sp. z o.o. ul. Pokoju 7, Zdzieszowice	• Brak możliwości wjazdu dla wózków (1 stopień), zainstalowano dzwonek.
20.	SERVCOM sp. z o.o. ul. Foluska, Trzemeszno	• BOK na 2p., brak piktogramu obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową. Aktualnie BOK nie świadczy usług dla osób na wózku. BOK oddany do użytkowania przed 2014 r. BOK świadczący te udogodnienia znajduje się w Inowrocławiu.
21.	SpTelek sp. z o.o. ul. Gen. Dowbor-Muśnickiego 4, Zbąszyń	• Braki w oznaczeniu wejścia piktogramami informacyjnymi dla osób z niepełnosprawnością słuchu i mowy. • Niezgodny z wzorcem w Rozporządzeniu piktogram informacyjny dla osób z niepełnosprawnością ruchu. • Braki w doposażeniu stanowiska obsługi osób z niepełnosprawnościami w zakresie słuchu, mowy i wzroku w sprzęt ułatwiający komunikację pracownika BOK z klientem.
22.	Voice Net S.A. Al. Majora Wacława Kopisto 1, Rzeszów	• Brak wszystkich 3 piktogramów. • Brak wyposażenia stanowiska w sprzęt/oprogramowanie umożliwiające komunikację z tłumaczem PJM – BOK nie świadczy usług tłumacza on-line.

L.p.	Nazwa przedsiębiorcy telekomunikacyjnego	Stwierdzone naruszenia
		• Brak informacji o udogodnieniach w formie papierowej przy użyciu dużej czcionki. • Brak możliwości złożenia zamówienia na fakturę w alfabecie Braille'a.
23.	Spółdzielnia Telekomunikacyjna "WIST" Łąka 175, Łąka	• Brak możliwości wjazdu wózkiem (pracownik wychodzi do klienta). • Brak wszystkich 3 piktogramów (kontrolowany wskazał, że w miejscowości Kamień posiada BOK dostosowany do obsługi osób z niepełnosprawnościami). • Brak wyposażenia stanowiska w sprzęt umożliwiający komunikację z tłumaczem – tłumacz dostępny w ciągu 3 dni.
24.	DOMINET Sp. z o.o. ul. Edukacji 15 Tychy	• Brak możliwości wjazdu wózkiem (BOK na 1 p., jest dzwonek). • Brak wszystkich 3 piktogramów (na zdjęciu jest piktogram obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową 13x13 – za mały). • Brak tłumacza (wyposażenia stanowiska w sprzęt/oprogramowanie umożliwiające komunikację z tłumaczem PJM). • Brak informacji o udogodnieniach. • Brak udostępnienia wzorca umowy na stronie internetowej. • Stanowisko niedostosowane.
25.	ARKOM Adam Mucharski ul. Zielona 53B, Węgierska Górka	• Stanowisko niedostosowane.
26.	ELCUK KOŻUCH SPÓŁKA JAWNA ul. Perla 10, Dąbrowa Górnicza	• Brak wszystkich 3 piktogramów. • Stanowisko niedostosowane (zbyt wąski i za płytki blat). • Usługa tłumacza w czasie rzeczywistym (w trakcie kontroli brak tłumacza). • Brak informacji o udogodnieniach. • Brak udostępnienia wzorca umowy przy użyciu dużej czcionki w postaci elektronicznej.
27.	Telewizja Kablowa Koszalin sp. z o.o. ul. Kotarbińskiego nr 3, Koszalin	• Brak udostępnienia wzorca umowy przy użyciu dużej czcionki w postaci elektronicznej.
28.	SPÓŁDZIELNIA MIESZKANIOWA LOKATORSKO-WŁASNOŚCIOWA "SŁOWIANIN" ul. Konstytucji 3-go Maja 17, Świnoujście	• Brak możliwości złożenia zamówienia na fakturę w alfabecie Braille'a. • Stanowisko niedostosowane (brak miejsca pod blatem).
29.	GreenLan Fiber Sp. z .o.o. spółka komandytowa ul. Panoramy Ślężańskiej3, Sobótka	• Niedostosowane w pełni stanowisko.
30.	Info Serwis Jacek Jarosz ul. Zielona, Jelenia Góra	• Brak możliwości złożenia zamówienia na fakturę w alfabecie Braille'a (nie było takiej potrzeby). • Niedostosowane w pełni stanowisko.

L.p.	Nazwa przedsiębiorcy telekomunikacyjnego	Stwierdzone naruszenia
31.	Tomków Sp. z o.o. ul. Iwaszkiewicza 14a oraz 22a, Zgorzelec	• Skontrolowano 2 BOKi (jeden nadliczbowo). • W jednym skontrolowanym BOK wskazanym przez przedsiębiorcę do obsługi osób z niepełnosprawnościami nie stwierdzono naruszeń.
32.	Internet Cafe Usługi Informatyczne Mirosław Backiel ul. Jarzębinowa 21, Żagań	• Brak wszystkich 3 piktogramów (pawilon w trakcie adaptacji i urządzania na potrzeby BOK i siedziby firmy). • Brak możliwości złożenia zamówienia na fakturę w alfabecie Braille'a.
33.	Centrum Telewizji Kablowej JIM-SAT sp. z o.o. ul. Kazimierza Wielkiego 10, Gorzów Wlkp.	• Brak wjazdu podjazdu, inne rozwiązania – szyny podjazdowe. • Górny stopień przed drzwiami ma 75 cm.
34.	Gorzowska Telewizja Przewodowa sp. z o.o., ul. Walczaka 15F, Gorzów Wlkp.	• Brak piktogramu – dostęp do PJM/SJM. • Brak informacji o udogodnieniach. • Brak udostępnienia wzorca umowy przy użyciu dużej czcionki w postaci elektronicznej. • Brak możliwości złożenia zamówienia na fakturę w alfabecie Braille'a.

Wyniki przeprowadzonej w 2022 r. kontroli wskazują, że najwięksi operatorzy lokalni realizują obsługę osób z niepełnosprawnościami na niższym poziomie niż operatorzy kablowi i operatorzy mobilni.

Aż w 70% przypadków kontroli obejmującej największych operatorów lokalnych i ogólnopolskich stwierdzono naruszenia, przy czym wyższy poziom obsługi w BOK-ach zanotowano w grupie 4 największych operatorów mobilnych oraz 2 operatorów kablowych, kontrolowanych w woj. mazowieckim. Pomimo wyższego poziomu obsługi odnotowano tu braki w zakresie właściwego przeszkolenia pracowników BOK – pracownicy nie zawsze wiedzą, jak np. zamówić fakturę w języku Braille'a, niejednokrotnie wynika to z braku szkoleń dla pracowników obsługi klientów, które także w tym zakresie powinny być systematycznie realizowane i powtarzane.

Dostępności BOK przedsiębiorców telekomunikacyjnych w latach 2018 – 2022

Łącznie w latach 2018-2022 przeprowadzono kontrole w 189 BOK-ach w całej Polsce.

Raporty z przeprowadzonych kontroli dostępne są pod następującymi linkami:

- Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2018,
- Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2019,
- Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2020,
- Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2021.

W 2022 r. w ramach realizowanych kontroli, pracownicy UKE ujawnili nieprawidłowości w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami w następujących obszarach:

1) Obszar architektoniczny, np. schody uniemożliwiające wjazd wózkiem.
2) Obszar obsługowy:
   - brak możliwości/zła jakość połączenia lub umiejętności realizacji połączenia z tłumaczem PJM/SJM,
   - brak dostępności sporządzonych na papierze przy użyciu dużej czcionki informacji o wszystkich udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami,
   - brak wyposażenia stanowiska w sprzęt oraz oprogramowanie umożliwiające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym (np. dodatkowy ekran, tablet, słuchawki z mikrofonem dla konsultanta, które ułatwiają komunikację w relacji klient- pracownik BOK i tłumacz PJM/SJM.
3) Obszar informacyjny:
   - brak piktogramów,
   - brak dostępności sporządzonych na papierze przy użyciu dużej czcionki informacji o wszystkich udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami,
   - brak wzorca umowy przy użyciu dużej czcionki w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej,
   - niezapewnienie usług tłumacza PJM,
   - brak wiedzy lub możliwości złożenia zamówienia na fakturę w alfabecie Braille'a.
4) Obszar organizacji BOK np. utrudniony dostęp i obsługa osób z niepełnosprawnościami z uwagi na zbyt wysoki blat biurka lub zbyt małą przestrzeń pod blatem biurka stanowiska obsługi klientów.

W odniesieniu do wskazanych nieprawidłowości ze strony UKE zostały wydane zalecenia w zakresie ich usunięcia oraz wezwanie do stałego podnoszenia standardów obsługi osób z niepełnosprawnościami.

W 2020 r. Prezes UKE we współpracy z Fundacją Integracja wydał Rekomendacje dla operatorów telekomunikacyjnych i pocztowych "Łączność - telekomunikacja i poczta dla osób ze szczególnymi potrzebami" wskazujące kierunki zmian i rozwiązania, które pozwolą na zapewnienie dostępności usług dla różnych grup użytkowników niezależnie od ich wieku,

płci, parametrów fizycznych, stopnia sprawności, przyzwyczajeń, preferencji oraz innych czynników.

W dokumencie można znaleźć informacje, które stanowią wytyczne, których celem jest ułatwienie przedsiębiorcom projektowania i wdrażania rozwiązań odpowiadających na potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Ponadto, wydany został Poradnik dla osób ze szczególnymi potrzebami "Bądźmy w kontakcie" - Centrum Informacji Konsumenckiej (uke.gov.pl), skierowany do osób ze szczególnymi potrzebami, które chcą wiedzieć, jakie udogodnienia oferują im operatorzy telekomunikacyjni i pocztowi w obszarze, przestrzeni, komunikacji interpersonalnej i marketingowej, obsługi klienta, oferty produktowej i usługowej.

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Departament Polityki Konsumenckiej
T: +48 22 53 49 225
F: +48 22 53 49 175
sekretariat.dpk@uke.gov.pl

uke.gov.pl