

The background of the entire page is a light gray. In the center, there is a 3D rendering of a hand holding a smartphone. The phone's screen is dark and displays several white icons: a telephone handset, an envelope, a lightbulb, a location pin, and a document with a pencil. Surrounding the phone and hand are numerous other white, hand-drawn style icons, including a speech bubble, a Wi-Fi signal, a mail icon, a question mark, a clock, a person icon, a document, a location pin, and various symbols like @, #, and .com. The overall theme is digital communication and technology.

# Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2023

## Spis treści

Wstęp.....	2
Kontrolowane Biura Obsługi Klienta .....	3
Analizowane elementy.....	4
Oznakowanie BOK (obszar informacyjny) .....	4
Dostępność architektoniczna.....	5
Świadczone udogodnienia .....	7
Podsumowanie .....	11
Dostępność BOK przedsiębiorców telekomunikacyjnych w latach 2018 – 2023 .....	17

## 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 (PJM) lub systemu językowo-migowego (SJM) w czasie rzeczywistym. Przedsiębiorcy świadczący usługi telekomunikacyjne mają obowiązek udostępnić wzorce umowne (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 4 do 29 września 2023 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 4 największych ogólnopolskich operatorów mobilnych (łącznie 44 BOK-i) oraz 8 operatorów lokalnych (po 1 BOK).

Celem kontroli była weryfikacja, czy i jak najwięksi ogólnopolscy operatorzy mobilni oraz wybrani operatorzy lokalni świadczą w swoich Biurach Obsługi Klienta udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością.

Wśród 52 BOK-ów, kontrolą objęto 40, w których w latach ubiegłych stwierdzono uchybienia i wydano zalecenia pokontrolne lub rekomendacje do podjęcia działań naprawczych oraz 12 BOK-ów, które nie były kontrolowane lub nie stwierdzono w nich uchybień w latach ubiegłych.

## Kontrolowane Biura Obsługi Klienta

Analizie dostępności zostały poddane następujące 52 salony operatorów świadczących udogodnienia dla abonentów na terenie całego kraju.

L.p.	Nazwa operatora telekomunikacyjnego	Adres kontrolowanego BOK	Komórka prowadząca kontrolę
1	<b>Orange Polska S.A. (OPL)</b>	ul. Wojska Polskiego 16, Inowrocław	OBY
2		ul. 10 Lutego 16, Gdynia	OGD
3		Al. Piłsudskiego 15/23, Łódź	OLD
4		ul. Sosnkowskiego 16, Opole	OOP
5		ul. Półwiejska 42 lok. 103, Poznań	OPO
6	<b>P4 sp. z o.o.</b>	ul. Zawadzka 38, Łomża	OBI
7		ul. Skarżyńskiego 10, Bydgoszcz	OBY
8		ul. Nowowiczlińska 35/8, Gdynia	OGD
9		ul. Warszawska 26, Kielce	OKI
10		ul. Kamieńskiego 11, Kraków	OKR
11		ul. Karskiego 5, Łódź	OLD
12		ul. Orkana 4, Lublin	OLU
13		ul. Tuwima 26, Olsztyn	OOL
14		Pl. Kopernika 16, Opole	OOP
15		ul. Drużbickiego 2, Poznań	OPO
16		ul. Ks. Nosala 2, Dębica	ORZ
17		ul. Roździeńskiego 200, Katowice	OSS
18		Al. Wyzwolenia 18/20, Szczecin	OSZ
19		ul. Targowa 72, Warszawa	DK
20	<b>POLKOMTEL sp. z o.o. (PLK)</b>	ul. Piłsudskiego 3A, Sokółka	OBI
21		ul. Warszawska 26, Kielce	OKI
22		ul. Inflancka 45, Łódź	OLD
23		ul. Chodźki 14, Lublin	OLU
24		ul. Wrocławska 154, Opole	OOP
25		Al. Tadeusza Kościuszki 9, Kościan	OPO
26		ul. Grunwaldzka 1; Ropczyce	ORZ
27		ul. Wyszyńskiego 14, Piekary Śląskie	OSS
28		ul. Podwale 25, Jelenia Góra	OWR
29		ul. Boh. Westerplatte 56, Zielona Góra	OZG

L.p.	Nazwa operatora telekomunikacyjnego	Adres kontrolowanego BOK	Komórka prowadząca kontrolę
30	<b>T-MOBILE POLSKA S.A. (TMPL)</b>	ul. Noniewicza 79C, Suwałki	OBI
31		ul. Olsztyńska 8, Toruń	OBY
32		ul. Świętojańska 72, Gdynia	OGD
33		ul. Świętokrzyska 20, Kielce	OKI
34		ul. Królewska 67, Kraków	OKR
35		Al. Jana Pawła II 30, Łódź	OLD
36		Al. Spółdzielczości Pracy 32, Lublin	OLU
37		ul. Piłsudskiego 16, Olsztyn	OOL
38		Pl. Kopernika 16, Opole	OOP
39		Al. Jana Pawła II 16, Leszno	OPO
40		ul. 1-go Maja 310, Ruda Śląska	OSS
41		Al. Kopisto 1, Rzeszów	ORZ
42		ul. Papieża Jana Pawła II 3/4, Szczecin	OSZ
43		ul. Jana Pawła II 51, Jelenia Góra	OWR
44		ul. Targowa 72, Warszawa	DK
45	<b>ELPOS sp. z o.o.</b>	ul. Św. Rocha 11/1 lok. 210, Białystok	OBI
46	<b>VECTRA S.A.</b>	ul. Grunwaldzka 99-101, Gdańsk	OGD
47	<b>INEA sp. z o.o.</b>	ul. Szwajcarska 14, Poznań	OPO
48	<b>TELSAT.TV sp. z o.o.</b>	ul. Wilsona 10/12 lok. 56B, Częstochowa	OSS
49	<b>SAT-MONT-SERVICE JACEK MRUK, KRZYSZTOF MRUK sp. z o.o.</b>	ul. Ku Słońcu 63/1, Szczecin	OSZ
50	<b>NETGATE sp. z o.o.</b>	ul. Spółdzielcza 5, Kłodzko	OWR
51	<b>LUBUSKIE SIECI ŚWIATŁOWODOWE sp. z o.o.</b>	ul. Konstytucji 59E/3, Międzyrzecz	OZG
52	<b>KAJA KOMPUTER KRZYSZTOF JASEK</b>	ul. Poczтовая 11A, Wschowa	OZG




Tab. 1 Wykaz kontrolowanych Biur Obsługi Klienta

## Analizowane elementy

### Oznakowanie BOK (obszar informacyjny)

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 2 BOK stwierdzono brak lub niewłaściwe rozmiary piktogramów informujących o obsłudze osób z niepełnosprawnością ruchową, obsługa osób niesłyszących lub niemówiących, dostęp do PJM/SJM:

- 1) BOK TMPL, ul. Targowa 72, 03-734 Warszawa (brak piktogramów w widocznym miejscu);
- 2) BOK TELSAT, ul. Wilsona 10/12 lok. 56B, 42-202 Częstochowa (piktogramy o niewłaściwych rozmiarach zostały zmienione w trakcie kontroli na właściwe, odpowiadające wymaganiom Rozporządzenia).

### 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 wymagania 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 niepełnosprawnością.

Utрудnione dojście do BOK z uwagi na schody, zbyt wysoki próg/zbyt wąskie drzwi wejściowe (szerokość drzwi poniżej 90 cm) do BOK wystąpiło w 4 przypadkach:

- 1) BOK TMPL, ul. Świętojańska 72, 81-388 Gdynia;
- 2) BOK TMPL, ul. ul. Noniewiczza 79C, 16-400 Suwałki;
- 3) BOK TMPL, ul. ul. Jana Pawła II 3/4, 70-413 Szczecin;
- 4) BOK ELPOS, ul. Św. Rocha 11/1 lok. 210, 15-879 Białystok.,

W trakcie kontroli w BOK ELPOS stwierdzono brak możliwości wjazdu dla wózków ortopedycznych z uwagi na jeden stopień przed drzwiami wejściowymi do budynku oraz 12 stopni znajdujących się między drzwiami wejściowymi a windą. W związku z tym, piktogram informujący o obsłudze osób z niepełnosprawnością ruchową został usunięty.

Natomiast w aż 21 BOK-ach stwierdzono, iż znajdują się w nich stanowiska utrudniające dostęp i obsługę dla osób z niepełnosprawnością z uwagi na zbyt małą przestrzeń pod blatem biurka:

- 1) BOK OPL, ul. Sosnkowskiego 16, 45-273 Opole;
- 2) BOK OPL, ul. Wojska Polskiego 16, 88-100 Inowrocław;
- 3) BOK PLK, ul. Piłsudskiego 3A, 16-100 Sokółka;
- 4) BOK PLK, ul. Wrocławska 154, 45-837 Opole;
- 5) BOK PLK, ul. Podwale 25, 58-500 Jelenia Góra;
- 6) BOK P4, ul. Nowowiczińska 35/8, 81-577 Gdynia;
- 7) BOK P4, ul. Ks. Nosala 2, 39-200 Dębica;

- 8) BOK P4, ul. Karskiego 5, 91-071 Łódź;
- 9) BOK P4, ul. Roździeńskiego 200, 40-315 Katowice;
- 10) BOK P4, ul. Targowa 72, 03-734 Warszawa;
- 11) BOK P4, ul. Zawadzka 38, 18-400 Łomża;
- 12) BOK P4, ul. Skarżyńskiego 10, 85-791 Bydgoszcz;
- 13) BOK P4, ul. Tuwima 26, 10-747 Olsztyn;
- 14) BOK P4, Pl. Kopernika 16, 45-040 Opole;
- 15) BOK P4, Al. Wyzwolenia 18/20, 70-554 Szczecin;
- 16) BOK P4, ul. Orkana 4, 20-504 Lublin;
- 17) BOK TMPL, Al. Jana Pawła II 30, 93-570 Łódź;
- 18) BOK TMPL, Al. Kopisto 1, 35-315 Rzeszów;
- 19) BOK TMPL, ul. Targowa 72, 03-734 Warszawa;
- 20) BOK TMPL, ul. Noniewicza 79C, 16-400 Suwałki;
- 21) BOK TMPL, ul. Olsztyńska 8, 87-100 Toruń

## 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 stwierdzono, iż w BOK P4, ul. Drużbickiego 2 w Poznaniu pracownicy nie wykonali połączenia z tłumaczem PJM ze względu na brak umiejętności wykonania tego zadania.

Z kolei w BOK TMPL, Al. Kopisto 1 w Rzeszowie brak jest 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).

### 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 BOK TMPL, ul. Jana Pawła II 51, 58-506 Jelenia Góra nie były dostępne sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnością;
2. w 2 BOK-ach nie były dostępne wzorce umowy przy użyciu dużej czcionki w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej:
  - ✓ BOK PLK, ul. Podwale 25, 58-500 Jelenia Góra;
  - ✓ BOK TMPL, Al. Jana Pawła II 51, 58-506 Jelenia Góra.
3. w 3 BOK-ach pracownicy nie potrafili złożyć zamówienia na fakturę w alfabecie Braille'a lub nie mają takiej możliwości:
  - ✓ BOK P4, ul. Drużbickiego 2, 61-693 Poznań;
  - ✓ BOK P4, ul. Ks. Nosala 2, 39-200 Dębica;
  - ✓ BOK P4, Pl. Kopernika 16, 45-040 Opole.

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.

Natomiast przedsiębiorcom, u których stwierdzono nieprawidłowości, zostały wydane przez Prezesa UKE zalecenia pokontrolne dla wyżej wskazanych przedsiębiorców, wzywające do usunięcia ww. nieprawidłowości w terminie 30 dni (dla P4) i 60 dni (dla TMPL) od daty doręczenia zaleceń pokontrolnych.

## Dostęp do urządzeń końcowych

Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnością 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 precyzyjne 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.

Wśród skontrolowanych BOK-ów, 6 przedsiębiorców telekomunikacyjnych nie prowadzi sprzedaży urządzeń końcowych, w tym także urządzeń przystosowanych do używania przez osoby z niepełnosprawnością słuchu:

- 1) BOK ELPOS, ul. Św. Rocha 11/1 lok. 210, 15-879 Białystok;
- 2) BOK LSŚ, ul. Sienkiewicza 45, 66-300 Międzyrzecz;
- 3) BOK NETGATE, ul. Spółdzielcza 5, 57-300 Kłodzko;
- 4) BOK TELSAT, Wilsona 10/12 lok. 56B, 42-202 Częstochowa;
- 5) BOK SAT-MONT, Ku Słońcu 63/1. 71-047 Szczecin;
- 6) BOK VECTRA, Al. Grunwaldzka 99-101, 80-288 Gdańsk.

Ponadto, przedsiębiorca telekomunikacyjny NETGATE w trakcie czynności kontrolnych wskazał, że kontrolowane BOK przy ul. Spółdzielczej 5 w Kłodzku jest nieczynne dla klientów od 2020 r. i spółka zapewnia kontakt telefoniczny i mailowy. Zawieranie umów oraz obsługa odbywa się u klienta.

## Podsumowanie

Kontrola wykazała, że nie wszyscy kontrolowani operatorzy umożliwiają obsługę osób z niepełnosprawnością 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.

W przypadku 2 przedsiębiorców – P4 sp. z o.o. i T-Mobile Polska S.A., u których stwierdzono nieprawidłowości w zakresie przestrzegania Rozporządzenia w zakresie zapewniania obsługi osób z niepełnosprawnością zdecydowano się na wydanie zaleceń pokontrolnych.

### W przypadku P4 sp. z o.o. zalecenia pokontrolne dotyczyły:

- I. zapewnienia możliwości zamówienia faktury w alfabecie Braille'a oraz zapewnienie kompetencji pracowników BOK P4 w zakresie informowania o terminie realizacji tego zamówienia w następujących lokalizacjach:
  - 1) BOK P4, ul. Drużbickiego 2, 61-693 Poznań;
  - 2) BOK P4, ul. Ks. Nosala 2, 39-200 Dębica;
  - 3) BOK P4, Pl. Kopernika 16, 45-040 Opole.

Ponadto, Prezes UKE wystosował również rekomendacje do podjęcia przez P4 działań w zakresie:

- I. podnoszenia wiedzy pracowników BOK w zakresie zapewnienia dostępu do tłumacza PJM/SJM w BOK w lokalizacji:
  - 1) BOK P4, ul. Drużbickiego 2, 61-693 Poznań,
- II. zmian wyposażenia i aranżacji architektonicznej BOK, w których świadczona jest obsługa osób z niepełnosprawnościami, w tym w szczególności osób z niepełnosprawnością ruchową, w sposób zapewniający swobodny dostęp dla osób z niepełnosprawnością ruchową, w związku z niedostosowaniem wysokości blatu biurka obsługowego lub zbyt małą przestrzeń pod blatem biurka, w następujących lokalizacjach:
  - 1) BOK P4, ul. Nowowiczlińska 35/8, 81-577 Gdynia;
  - 2) BOK P4, ul. Karskiego 5, 91-071 Łódź;
  - 3) BOK P4, ul. Ks. Nosala 2, 39-200 Dębica;
  - 4) BOK P4, ul. Roździeńskiego 200, 40-315 Katowice;
  - 5) BOK P4, ul. Targowa 72, 03-734 Warszawa;
  - 6) BOK P4, ul. Zawadzka 38, 18-400 Łomża;
  - 7) BOK P4, ul. Skarżyńskiego 10, 85-791 Bydgoszcz;
  - 8) BOK P4, ul. Tuwima 26, 10-747 Olsztyn;
  - 9) BOK P4, Pl. Kopernika 16, 45-040 Opole;
  - 10) BOK P4, Al. Wyzwolenia 18/20, 70-554 Szczecin;
  - 11) BOK P4, ul. Orkana 4, 20-504 Lublin.

### W przypadku T-Mobile Polska S.A. zalecenia pokontrolne dotyczyły:

- I. umieszczenia piktogramów informujących o obsłudze osób z niepełnosprawnościami na drzwiach wejściowych w widocznym miejscu w BOK:
  - 1) BOK TMPL, ul. Targowa 72, 03-734 Warszawa.
- II. wyposażenia stanowiska do obsługi klienta w sprzęt umożliwiający komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiający komunikację z osobą słabowidzącą (np. dodatkowa klawiatura, ekran, tablet) w BOK:
  - 1) BOK TMPL, Al. Kopisto 1, 35-315 Rzeszów.
- III. sporządzenia i udostępnienia egzemplarza informacji o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnością w postaci papierowej przy użyciu dużej czcionki dostępnego w BOK:
  - 1) BOK TMPL, ul. Jana Pawła II 51, 58-506 Jelenia Góra.

Ponadto stwierdzono pewne obszary, które wymagają podnoszenia standardów w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością u wszystkich 4 przedsiębiorców mobilnych - Orange Polska S.A., P4 sp. z o.o., Polkomtel sp. z o.o., T-Mobile Polska S.A. Dla tych przedsiębiorców zostały wydane rekomendacje do podjęcia działań w zakresie zmian wyposażenia i aranżacji architektonicznej BOK, w których świadczona jest obsługa osób z niepełnosprawnościami, w tym w szczególności osób z niepełnosprawnością ruchową, w sposób zapewniający swobodny dostęp dla osób z niepełnosprawnością narządu ruchu. Wezwano również do podjęcia działań weryfikujących poziom obsługi osób z niepełnosprawnościami w innych BOK Spółki, mających na celu podnoszenie wiedzy pracowników BOK oraz jakości obsługi w przedmiotowym obszarze. Potrzeba wystosowania rekomendacji wynika z rekomendacji Fundacji Integracja oraz wytycznych Ministerstwa Infrastruktury "Standardy dostępności budynków dla osób z niepełnosprawnościami mając na uwadze koncepcję uniwersalnego projektowania".

W przypadku Orange Polska S.A. rekomendacje UKE dotyczyły podjęcia przez OPL działań w zakresie:

- I. zapewnienia dostępności architektonicznej stanowisk do obsługi klientów, które zapewnią swobodny dostęp dla osób z niepełnosprawnością ruchu, w związku z niedostosowaniem wysokości blatu biurka obsługowego lub zbyt małą przestrzenią pod blatem biurka, w następujących lokalizacjach:
  - 1) BOK OPL, ul. Wojska Polskiego 16, 88-100 Inowrocław;
  - 2) BOK OPL, ul. Sosnkowskiego 16, 45-837 Opole.

W przypadku Polkomtel sp. z o.o. rekomendacje UKE dotyczyły podjęcia przez PLK działań w zakresie:

- I. prowadzenia przez PLK działań, np. szkolenia i podnoszenie wiedzy pracowników BOK, aby potrafili wskazać Klientowi wzorce dokumentów umownych na stronie internetowej PLK, w związku z brakiem wskazania wzorca umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej PLK w:
  - 1) BOK PLK, ul. Podwale 25, 58-500 Jelenia Góra.

- II. zmian wyposażenia i aranżacji architektonicznej BOK, w których świadczona jest obsługa osób z niepełnosprawnościami, w tym w szczególności osób z niepełnosprawnościami ruchowymi, w związku z niedostosowaniem wysokości blatu biurka obsługowego lub zbyt małą przestrzeń pod blatem biurka, w następujących lokalizacjach:
- 1) BOK PLK ul. Piłsudskiego 3A, 16-100 Sokółka,
  - 2) BOK PLK ul. Wrocławska 154, 45-837 Opole,
  - 3) BOK PLK ul. Podwale 25, 58-500 Jelenia Góra

W przypadku pozostałych 8 przedsiębiorców telekomunikacyjnych stwierdzono:

- 1) BOK VECTRA, ul. Grunwaldzka 99-101, 80-288 Gdańsk – brak uchybień/nieprawidłowości;
- 2) BOK INEA, ul. Szwajcarska 14, 61-285 Poznań – brak uchybień/nieprawidłowości;
- 3) BOK TELSAT, piktogramy o niewłaściwych rozmiarach zostały zmienione w trakcie czynności kontrolnych na piktogramy odpowiadające wymaganiom wynikającym z Rozporządzenia w zakresie zapewnienia obsługi osób z niepełnosprawnościami;
- 4) BOK SAT-MONT, ul. Ku Słońcu 63/1, 71-407 Szczecin – brak uchybień/nieprawidłowości;
- 5) BOK NETGATE, ul. Spółdzielcza 5, 57-300 Kłodzko – w trakcie kontroli stwierdzono, że przedsiębiorca telekomunikacyjny nie posiada w swojej ofercie usług telefonicznych a BOK jest nieczynne dla klientów od 2020 r. Klienci mogą skorzystać z kontaktu telefonicznego lub mailowego.
- 6) BOK LSŚ, ul. Konstytucji 59E/3, 66-300 Międzyrzecz – brak uchybień/nieprawidłowości;
- 7) BOK KAJA KOMPUTER, ul. Poczтовая 11A, 67-400 Wschowa – brak uchybień/nieprawidłowości;
- 8) BOK ELPOS, ul. Św. Rocha 11/1/208, 15-879 Białystok – brak dostępu do BOK, piktogram informujący o obsłudze osób z niepełnosprawnością ruchową został usunięty.

Poniższa tabela zawiera zestawienie zaleceń i rekomendacji wydanych w związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami u poszczególnych operatorów telekomunikacyjnych.

Lp.	Adres BOK do kontroli	ZALECENIA POKONTROLNE				REKOMENDACJE			
		Brak piktogramów	Brak wyposażenia PJM	Brak informacji o udogodnieniach	Zamówienie na fakturę w alfabecie Braille'a	Utrudnione dojście do BOK	Utrudniony dostęp do stanowiska obsługi	Brak kompetencji do wskazywania wzorca umowy	Brak możliwości połączenia z PJM
1	OPL - BOK ul. Wojska Polskiego 16, 88-100 Inowrocław						✓		
2	OPL - BOK ul. 10 Lutego 16, 81-366 Gdynia								

Lp.	Adres BOK do kontroli	ZALECENIA POKONTROLNE				REKOMENDACJE			
		Brak piktogramów	Brak wyposażenia PJM	Brak informacji o udogodnieniach	Zamówienie na fakturę w alfabecie Braille'a	Utrudnione dojście do BOK	Utrudniony dostęp do stanowiska obsługi	Brak kompetencji do wskazania wzorca umowy	Brak możliwości połączenia z PJM
3	OPL - BOK Al. Piłsudskiego 15/23, 90-368 Łódź								
4	OPL - BOK ul. Sosnkowskiego 16, 45-273 Opole						✓		
5	OPL - BOK ul. Półwiejska 42 lok. 103, 61-888 Poznań								
6	P4 - BOK ul. Zawadzka 38, 18-400 Łomża						✓		
7	P4 - BOK ul. Skarżyńskiego 10, 85-791 Bydgoszcz						✓		
8	P4 - BOK ul. Nowowiczlińska 35/8, 81-577 Gdynia						✓		
9	P4 - BOK ul. Warszawska 26, 25-317 Kielce								
10	P4 - BOK ul. Kamieńskiego 11, 30-644 Kraków								
11	P4 - BOK ul. Karskiego 5, 91-071 Łódź						✓		
12	P4 - BOK ul. Orkana 4, 20-504 Lublin						✓		
13	P4 - BOK ul. Tuwima 26, 10-747 Olsztyn						✓		
14	P4 - BOK Pl. Kopernika 16, 45-040 Opole				✓		✓		
15	P4 - BOK ul. Drużbickiego 2, 61-693 Poznań				✓				✓
16	P4 - BOK ul. Ks. Nosala 2, 39-200 Dębica				✓		✓		
17	P4 - BOK ul. Roździeńskiego 200, 40-315 Katowice						✓		
18	P4 - BOK Al. Wyzwolenia 18/20, 70-554 Szczecin						✓		
19	P4 - BOK ul. Targowa 72, 03-734 Warszawa						✓		
20	PLK - BOK ul. Piłsudskiego 3A, 16-100 Sokółka						✓		
21	PLK - BOK ul. Warszawska 26, 25-312 Kielce								
22	PLK - BOK ul. Inflancka 45, 91-852 Łódź								

Lp.	Adres BOK do kontroli	ZALECENIA POKONTROLNE				REKOMENDACJE			
		Brak piktogramów	Brak wyposażenia PJM	Brak informacji o udogodnieniach	Zamówienie na fakturę w alfabecie Braille'a	Utrudnione dojście do BOK	Utrudniony dostęp do stanowiska obsługi	Brak kompetencji do wskazywania wzorca umowy	Brak możliwości połączenia z PJM
23	PLK - BOK ul. Chodźki 14, 20-093 Lublin								
24	PLK - BOK ul. Wrocławska 154, 45-837 Opole						✓		
25	PLK - BOK Al. Tadeusza Kościuszki 9, 64-000 Kościan								
26	PLK - BOK ul. Grunwaldzka 1; 39-100 Ropczyce								
27	PLK - BOK ul. Wyszyńskiego 14, 41-940 Piekary Śląskie								
28	PLK - BOK ul. Podwale 25, 58-500 Jelenia Góra						✓	✓	
29	PLK - BOK ul. Boh. Westerplatte 56, 65-078 Zielona Góra								
30	TMPL - BOK ul. Noniewiczza 79C, 16-400 Suwałki					✓	✓		
31	TMPL - BOK ul. Olsztyńska 8, 87-100 Toruń						✓		
32	TMPL - BOK ul. Świętojańska 72, 81-388 Gdynia					✓			
33	TMPL - BOK ul. Świętokrzyska 20, 25-406 Kielce								
34	TMPL - BOK ul. Królewska 67, 30-081 Kraków								
35	TMPL - BOK Al. Jana Pawła II 30, 93-570 Łódź						✓		
36	TMPL - BOK Al. Spółdzielczości Pracy 32, 20-147 Lublin								
37	TMPL - BOK ul. Piłsudskiego 16, 10-576 Olsztyn								
38	TMPL - BOK Pl. Kopernika 16, 45-040 Opole								
39	TMPL - BOK Al. Jana Pawła II 16, 64-100 Leszno								
40	TMPL - BOK ul. 1-go Maja 310, 41-710 Ruda Śląska								
41	TMPL - BOK Al. Kopisto 1,35-315 Rzeszów		✓				✓		
42	TMPL - BOK ul. Jana Pawła II 3/4, 70-413 Szczecin					✓			



Lp.	Adres BOK do kontroli	ZALECENIA POKONTROLNE				REKOMENDACJE			
		Brak piktogramów	Brak wyposażenia PJM	Brak informacji o udogodnieniach	Zamówienie na fakturę w alfabecie Braille'a	Utrudnione dojście do BOK	Utrudniony dostęp do stanowiska obsługi	Brak kompetencji do wskazania wzorca umowy	Brak możliwości połączenia z PJM
43	TMPL - BOK ul. Jana Pawła II 51, 58-506 Jelenia Góra			✓				✓	
44	TMPL - BOK ul. Targowa 72, 03-734 Warszawa	✓					✓		
45	ELPOS - BOK ul. Św. Rocha 11/1 lok. 210, 15-879 Białystok					✓*			
46	VECTRA - BOK ul. Grunwaldzka 99-101, 80-288 Gdańsk								
47	INEA - BOK ul. Szwajcarska 14, 61-285 Poznań								
48	TELSAT - BOK ul. Wilsona 10/12 lok. 56B, 42-202 Częstochowa								
49	SAT-MONT - BOK ul. Ku Słońcu 63/1, 71-047 Szczecin								
50	NETGATE - BOK ul. Spółdzielcza 5, 57-300 Kłodzko								
51	LSŚ - BOK ul. Konstytucji 59E/3, 66-300 Międzyrzecz								
52	KAJA - BOK ul. Poczтовая 11A, 67-400 Wschowa								

Tabela 3. Zestawienie zaleceń i rekomendacji.

Wyniki przeprowadzonej w 2023 r. kontroli wskazują, że wśród skontrolowanych operatorów lokalnych nie stwierdzono uchybień skutkujących wydaniem zaleceń pokontrolnych lub rekomendacji w zakresie poprawy obsługi osób z niepełnosprawnościami.

Natomiast wśród ogólnopolskich operatorów mobilnych, łącznie u ponad połowy skontrolowanych BOK-ów, stwierdzono uchybienia lub obszary wymagające podnoszenia standardów w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością. Polegały one w głównej mierze na niedostosowaniu aranżacji architektonicznych w BOK, co utrudniało bądź uniemożliwiało korzystanie z nich przez osoby z niepełnosprawnościami, w tym w szczególności osoby z niepełnosprawnością ruchową. Podobnie, pewne obszary wymagające podnoszenia standardów widoczne były również we wcześniejszych latach – niemniej jednak z uwagi na brak obligatoryjnych przepisów w przedmiotowym zakresie Prezes UKE rekomenduje jedynie podnoszenie poziomu obsługi osób z niepełnosprawnościami w tym zakresie. Ponadto stwierdzono, że operatorzy powinni podjąć działania weryfikujące poziom obsługi osób

z niepełnosprawnościami, co ma na celu podnoszenie wiedzy pracowników BOK oraz jakości obsługi osób z niepełnosprawnością.

## Dostępność BOK przedsiębiorców telekomunikacyjnych w latach 2018 – 2023

Łącznie w latach 2018-2023 przeprowadzono kontrole w 241 BOK-ach w całej Polsce.

Wszystkie raporty z przeprowadzonych w ubiegłych latach kontroli dostępne są na stronie Biuletynu Informacji Publicznej UKE.

W 2023 r. w ramach zrealizowanych kontroli, stwierdzono, że głównym obszarem wymagającym podnoszenia standardów w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością jest obszar architektoniczny, ponieważ aż w 21 BOK-ach znajdowały się stanowiska utrudniające dostęp i obsługę dla osób z niepełnosprawnościami z uwagi na niedostosowanie wysokości biurka lub zbyt małą przestrzeń pod blatem biurka, a w 2 BOK-ach było utrudnione do nich dojście.

Wyniki kontroli wskazują ponadto, że łącznie w 6 BOK-ach ogólnopolskich operatorów mobilnych stwierdzono nieprawidłowości, które w konsekwencji wymagały wydania zaleceń pokontrolnych. W związku z tym dla operatorów TMPL i P4 Prezes UKE wydał zalecenia pokontrolne wzywające do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

Dodatkowo, łącznie dla 26 BOK-ów operatorów ogólnopolskich, oprócz zaleceń pokontrolnych, Prezes UKE wystosował rekomendacje wskazujące na obszary obsługowe wymagające podnoszenia standardów w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością. Prezes UKE wystosował rekomendacje dla Orange Polska S.A., Polkomtel sp. z o.o., P4 sp. z o.o. oraz T-Mobile Polska S.A. do podjęcia przez nich działań w zakresie zmian wyposażenia i aranżacji architektonicznej BOK, w których świadczona jest obsługa osób z niepełnosprawnościami, w tym w szczególności osób z niepełnosprawnością ruchową, w sposób zapewniający swobodny dostęp dla osób z niepełnosprawnością ruchową, jak również podjęcia działań weryfikujących poziom obsługi osób z niepełnosprawnościami, mających na celu podnoszenie wiedzy pracowników BOK oraz jakości obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Wśród 8 skontrolowanych operatorów lokalnych, 7 realizuje obsługę osób z niepełnosprawnościami zgodnie z Rozporządzeniem.

Jednocześnie przypominamy, iż 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, przyzwyczajzeń, 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 Konsumentkiej \(uke.gov.pl\)](#), 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](mailto:sekretariat.dpk@uke.gov.pl)

[uke.gov.pl](http://uke.gov.pl)