

Spis treści

Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych	0
Wstęp	2
Kontrolowane biura obsługi klienta	2
Analizowane elementy.....	3
Liczba BOK	3
Oznakowanie BOK.....	3
Dostępność architektoniczna.....	4
Świadczone udogodnienia	9
Podsumowanie	11

Wstęp

Kontrola Biur Obsługi Klienta (dalej BOK) została przeprowadzona w okresie od 15 października do 15 listopada 2018 roku na terenie całego kraju i miała na celu weryfikację 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).

Ocenić została dostępność architektoniczna BOKów oraz zakres i jakość świadczonych przez przedsiębiorców udogodnień.

Kontrola została podzielona na dwa etapy:

- I etap – ocena dostosowania BOKów przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych,
- II etap – kontrola wytypowanych BOKów przez inspektorów UKE.

W pierwszym etapie kontroli do przedsiębiorców zostały skierowane pytania dotyczące realizacji obowiązku zapewnienia obsługi klientów z niepełnosprawnościami w BOKach.

W ramach drugiego etapu – pracownicy UKE przeprowadzili bezpośrednie kontrole w wytypowanych salonach przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

Kontrolowane biura obsługi klienta

Tab. 1 Wykaz kontrolowanych Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych

Lp	Przedsiębiorca telekomunikacyjny	Adres BOK
1.	Orange Polska S.A.	Al. Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa
2.	P4 sp. z o.o.	ul. Ciszewskiego 15, 02-777 Warszawa
3.	Polkomtel sp. z o.o.	ul. Chmielna 19, 00-021 Warszawa
4.	T-Mobile Polska S.A.	Al. Jana Pawła II 82, 00-175 Warszawa
5.	Cyfrowy Polsat S.A.	ul. Żeromskiego 17, 26-600 Radom
6.	Multimedia Polska S.A.	ul. Gospody 19, 80-344 Gdańsk
7.	Netia S.A.	ul. KEN 14, 02-797 Warszawa
8.	UPC Polska sp. z o.o.	ul. Górczewska 124, 01-460 Warszawa
9.	Trade Partner sp. z o.o.	ul. Wyścigowa 56C/lok.24, 53-012 Wrocław
10.	Skaynet sp. z o.o.	ul. Warszawska 410, 05-082 Zielonki
11.	Eltronik "Media" sp. z o.o. - sp.k.	ul. 3 Maja 3, 87-300 Brodnica
12.	Świdman s.c.	ul. Kar. Stefana Wyszyńskiego 17, 21-040 Świdnik
13.	TOYA sp. z o.o.	ul. Ozorkowska 2/6, 93-285 Łódź
14.	KAJA Komputer Krzysztof Jasek	ul. Poczтовая 11A, 67-400 Wschowa
15.	RWD PROSPECT sp. z o.o.	ul. Klikowska 50, 33-100 Tarnów
16.	City-Sat Gordzielik sp. z o.o.	Pl. Żeromskiego 8, 47-100 Strzelce Opolskie
17.	Przedsiębiorstwo Telekomunikacyjne TELGAM S.A.	ul. Mickiewicza 184A, 38-200 Jasło
18.	ELPOS sp. z o.o.	ul. Św. Rocha 11/1, 15-879 Białystok
19.	PETRUS sp. z o.o.	ul. Osiedle Piastowskie 2, 77-300 Człuchów
20.	Sileman sp. z o.o.	ul. Tatrzańska 2, 41-907 Bytom
21.	FAST-NET s.c. Roman Barski, Rafał Suliga	ul. Kościelna 14, 27-400 Ostrowiec Świętokrzyski
22.	INTELLY Niski Stypułkowski Błaszczuk sp.j.	ul. 1 Maja 48E, 11-130 Orneta
23.	INEA S.A.	Oś. Oświecenia 59, 61-210 Poznań
24.	Espol Police sp. z o.o.	ul. Sowińskiego 78, 70-236 Szczecin

Analizowane elementy

Liczba BOK

Dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych zobowiązani są do zapewnienia dostępności minimum 1/6 liczby placówek obsługi klienta, w tym co najmniej w jednej jednostce obsługującej użytkowników w każdym mieście na prawach powiatu, o ile dany dostawca usług posiada BOK w tym mieście.

Dostępność BOK w rozumieniu rozporządzenia określona jest, jako możliwość obsługi w salonie:

- Osób niesłyszących lub niemówiących;
- Osób słabowidzących;
- Osób z niepełnosprawnością ruchową.

Najwięcej dostępnych salonów w stosunku do wszystkich posiadanych BOKów ma TOYA (14 z 15) oraz Sileman (3 z 4), gdzie świadczone są udogodnienia dla klientów z niepełnosprawnościami. Podobnie dobrym wynikiem może poszczycić się UPC, gdzie na 65 salonów – 57 jest w pełni dostosowanych. Warto zaznaczyć, że w przypadku UPC brak dostosowania wszystkich salonów wynika z braku możliwości dostosowania 8 z nich pod względem architektonicznym, natomiast obsługa osób niesłyszących, niemówiących i słabowidzących realizowana jest we wszystkich 65 salonach.

Warto zwrócić uwagę, że wszyscy mniejsi przedsiębiorcy posiadający od 1 do 5 salonów zapewniają obsługę osób z niepełnosprawnościami. W przypadku takich firm, jak City-Sat, Elpos, Intelly, Telgram, Prospect, Skynet i Trade Partner, które posiadają jeden BOK – został on dostosowany do wymogów rozporządzenia. W przypadku Elektronik Media, Kaja Komputer, Petrus dostosowanych jest minimum połowa ze wszystkich posiadanych salonów.

Oznakowanie BOK

Zgodnie z rozporządzeniem na drzwiach wejściowych BOK dostosowanego do obsługi osób z niepełnosprawnościami lub w innym widocznym miejscu powinny zostać zamieszczone oznaczenia:

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

Weryfikacja tego wymogu została zrealizowana w wybranych BOKach, którzy przedsiębiorcy wskazali, jako dostosowane do obsługi osób z niepełnosprawnością.

Większość BOKów jest prawidłowo oznaczona, zgodnie ze świadczonymi udogodnieniami. Jedynie w przypadku spółki Telgam oraz ELPOS wystąpiły niezgodności oznaczeń BOK ze świadczonymi udogodnieniami.

Dostępność architektoniczna

Rozporządzenie nie określa wprost, w jaki sposób BOK ma być dostosowane pod względem architektonicznym wskazując jedynie, że salon powinien być dostępny dla osób niepełnosprawnych z upośledzeniem narządu ruchu. Ten obszar kontroli został podzielony na dwa etapy.

W pierwszym przedsiębiorcy zostali poproszeni o określenie sposobu dostosowania BOK do obsługi osób z niepełnosprawnościami uwzględniając:

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 swobodę 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.

Tab. 2 Standard dostosowania BOK

Nazwa operatora	Opis obowiązującego standardu dostosowania BOK
City-Sat Gordzielik sp. z o.o.	City-Sat posiada jeden BOK zlokalizowany na parterze, stanowisko obsługi klienta znajduje się zaraz na wprost drzwi wejściowych, abonent ma możliwość samodzielnego wjazdu wózkiem do biura, na drodze od wejścia do biurka nie znajdują się żadne przeszkody.
ELPOS sp. z o.o.	ELPOS posiada jeden BOK i jest on przystosowany do obsługi osób z niepełnosprawnościami. Osoby poruszające się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się oraz z dysfunkcją wzroku mogą same wejść do BOK. Utrudnieniem są schody prowadzące do windy. Mogą one uniemożliwić wejście do windy osobom, które poruszają się na wózkach inwalidzkich. W takim przypadku ELPOS umożliwia obsługę klienta w miejscu jego zamieszkania przez pracownika BOK. W zapewniona jest trasa wolna od przeszkód, co umożliwia swobodne poruszanie się po salonie.
Eltronik "Media" sp. z .o.o. - sp. k.	Eltronik posiada dwa dostosowane BOKi w Brodnicy i Nowym Mieście Lubawskim 1) obie lokalizacje posiadają szerokie drzwi oraz przestrzeń do swobodnego wjazdu dla wózków inwalidzkich w BOK Brodnica zbudowany jest łagodny podjazd, dla osób poruszających się o kulach wybudowane są szerokie schody przy BOK Brodnica, w Nowym Mieście Lubawskim jest wejście bezpośrednie z chodnika. 2) Trasa prowadząca do BOK jest wolna od przeszkód, zapewnia ciąg komunikacyjny przestrzeń jest szeroka oraz posiada dobre oświetlenie i widoczność. 3) Biura Obsługi Klienta posiadają możliwość obsługi osób z niepełnosprawnościami, dla osób poruszających się o kulach są zapewnione między innymi krzesła przy stanowisku obsługi oraz w poczekalni, dla osób poruszających się na wózkach przestrzeń w BOK umożliwia swobodne poruszanie się wózkiem wjazd/wyjazd, biurka posiadają specjalne wgłębienie co pozwala podjechać wózkiem pod stanowisko obsługi klienta. 4) W pobliżu obu BOK na wniosek Eltronik zlokalizowano i oznaczono miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.
Espol Police sp. z o. o.	Espol posiada jeden BOK dedykowany obsłudze osób z niepełnosprawnościami. Stanowisko obsługi osób niepełnosprawnych znajduje się przy portierni na parterze budynku, w którym jest BOK. Istnieje możliwość samodzielnego wjazdu za pomocą

Nazwa operatora	Opis obowiązującego standardu dostosowania BOK
INEA S.A.	<p>podjazdu znajdującego się przed drzwiami wyjściowymi</p> <p>Dostępność architektoniczna zapewniona jest poprzez:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Brak jest przeszkód architektonicznych w postaci schodów czy podestu, które uniemożliwiałyby samodzielne wejście czy wjazd do BOK, szerokość drzwi wejściowych zapewnia swobodny dostęp do salonu osobom na wózku. 2) BOK zapewnia możliwość swobodnego poruszania się po salonie. 3) Możliwość swobodnego dojazdu do biurka osoby obsługującej klienta. W przypadku wyspy w Centrum Handlowym, która znajduje się na podwyższeniu, istnieje możliwość zejścia z podwyższenia przez pracownika z laptopem w celu obsłużenia klienta.
INTELLY NISKI STYPUŁKOWSKI BŁASZCZUK SPÓŁKA JAWNA	<p>INTELLY posiada jedno BOK i jest ono dostosowane architektonicznie zapewniając:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Podjazd dla wózków inwalidzkich umożliwiający wjazd i wyjazd z BOK, 2) Możliwość swobodnego poruszania się osób na wózkach inwalidzkich, 3) Biurko umieszczone na odpowiedniej wysokości, umożliwiające obsługę osób na wózkach inwalidzkich.
KAJA Komputer Krzysztof Jasek	<p>KAJA Komputer posiada jeden dostosowany BOK, który zapewnia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Możliwość samodzielnego wjazdu/wejścia do BOK dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim lub o kulach. 2) BOK zapewnia możliwość swobodnego poruszania się po salonie. 3) Dostęp do stanowiska obsługującego klientów z niepełnosprawnością (ruchową oraz z dysfunkcją wzroku).
Multimedia Polska S.A.	<p>Spółka nie posiada wypracowanego standardu dostosowania architektonicznego BOK.</p>
Netia S.A.	<p>Netia w ramach umów z partnerami prowadzącymi BOKi zobowiązuje ich do prowadzenia BOK i ich wyposażenia zgodnie z wymogami prawno-technicznymi dotyczącymi osób z niepełnosprawnościami. Spółka również w umowie zastrzega sobie prawo do sprawdzenia i audytowania BOK pod kątem zgodności z wymaganiami dla osób z niepełnosprawnościami.</p>
Orange Polska S.A.	<p>Na podstawie audytu zrealizowanego przez Fundację Integracja trzech reprezentatywnych salonów Orange (duży, średni i mały) oraz głównej siedziby firmy, w której mieści się Smar Store – Miasteczka Orange zostały opracowane wytyczne dla wszystkich BOKów. Salony, które są dostosowane do obsługi osób z niepełnosprawnościami, zapewniają m.in.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Możliwość wjazdu/wejścia do salonu (wejście bez schodów i progów, odpowiednia szerokość drzwi). 2) samodzielnego poruszania się po terenie salonu (drożne i dobrze widoczne ciągi komunikacyjne, gładka nawierzchnia podłogi, nieutrudniająca osobie na wózku poruszanie się). 3) Stanowiska obsługi są dostępne i przystosowane do obsługi osób z różnymi dysfunkcjami.
P4 sp. z o.o.	<p>Opracowany przez Spółkę standard dostosowania architektonicznego zapewnia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brak barier architektonicznych w BOK. Jedynym wyjątkiem może być ulokowanie BOKu w budynku zabytkowym otoczonym opieką konserwatora zabytków bez możliwości jego dostosowania. Zdecydowana większość BOKów zlokalizowana jest w centrach handlowych, które budowane są bez barier architektonicznych. 2. Możliwość swobodnego poruszania się po salonie. 3. W BOKach znajdują się wysokie biurka wraz z wysokimi krzesłami (krzesła barowe). Możliwa jest obsługa klienta z niepełnosprawnościami w dowolnym miejscu sklepu (pufa) na tablecie.
PETRUS sp. z o.o.	<p>Obowiązujący standard zapewnia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Lokalizację BOK na parterze.

Nazwa operatora	Opis obowiązującego standardu dostosowania BOK
	2) Zapewnienie podjazdów dla wózków inwalidzkich. 3) Dojście i dojazd bezpośrednio z drogi publicznej. 4) Dojście i dojazd umożliwiający wygodny ruch pieszy oraz ruch i postój pojazdów. 5) Miejsce postojowe dla osób z niepełnosprawnościami w najbliższym otoczeniu BOK. 6) Szerokie, utwardzone wejście do budynku i BOK. 7) Drzwi wejściowe o szerokości pozwalającej na swobodny wjazd wózkiem inwalidzkim i poruszanie się osób o kulach. 8) Szerokość traktów komunikacyjnych w BOK pozwalająca na swobodne i bezpieczne poruszanie się osób na wózkach inwalidzkich i o kulach. 9) Stanowisko o wysokości dostosowanej do wózka inwalidzkiego z możliwością usunięcia bądź przesunięcia miejsc siedzących. 10) Wyposażenie w urządzenie umożliwiające komunikację z osobą z dysfunkcją wzroku - komputer z monitorem ekranowym LCD z możliwością dowolnego obracania w kierunku Klienta i pracownika BOK oraz klawiaturą. 11) Właściwe oświetlenie stanowiska.
Polkomtel sp. z o.o.	W Spółce obowiązuje standard wizualizacji Punktu Sprzedaży (wygląd mebli, rozmieszczenia ich w BOK), natomiast kwestie związane z obsługą osób niepełnosprawnych, wynikające również z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, uwzględniane są indywidualnie dla każdego Punktu sprzedaży.
Przedsiębiorstwo Telekomunikacyjne TELGAM S.A.	TELGRAM posiada jeden BOK dostosowany architektonicznie do możliwości samodzielnego wjazdu/wejścia do BOK dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim, o kulach i z ograniczoną dysfunkcją wzroku. Trasa wejścia jest wolna od przeszkód. BOK posiada dostępne stanowisko obsługi klientów z niepełnosprawnością.
RWD PROSPECT sp. z o.o.	RWD PROSPECT posiada jeden BOK w Tarnowie, który zapewnia: 1) Możliwość samodzielnego wjazdu/wejścia do BOK dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim lub o kulach. 2) Odpowiedni ciąg komunikacyjny umożliwiający wejście bez przeszkód i swobodne poruszanie się osoby z niepełnosprawnościami. 3) Dostęp do stanowiska obsługującego klientów z niepełnosprawnościami.
Sileman sp. z o.o.	Dostępność BOK zapewnia: 1) Wygodne dojście i dojazd bezpośrednio z drogi publicznej, dojście i dojazd umożliwiający wygodny ruch pieszy oraz ruch i postój pojazdów, specjalne miejsce postojowe bezpośrednio przed biurem obsługi dla samochodów, z których korzystają osoby z niepełnosprawnościami. 2) Szerokie, utwardzone wejście do budynku i biura obsługi, które znajduje się na parterze, położenie drzwi wejściowych do budynku oraz kształt i wymiary pomieszczeń wejściowych umożliwiające dogodne warunki ruchu osobom niepełnosprawnym, dostęp do toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. 3) Duże odstępki pomiędzy stanowiskami, równomierne oświetlenie miejsca w którym obsługiwana jest osoba z niepełnosprawnościami. 4) Możliwość usunięcia/przesunięcia miejsc siedzących i zbliżenia się do stanowiska bezpośrednio wózkiem inwalidzkim.
Skynet sp. z o.o.	SKYNET posiada jedno BOK. Pomieszczenie zostało dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Z parkingu jest wybudowany podjazd, trasa od wejścia do stanowisk obsługi klienta jest wolna od przeszkód i zapewnia możliwość manewrowania wózkiem inwalidzkim.
Świdman s.c.	Świdman posiada jeden dostosowany BOK w Świdniku, który zapewnia: 1) Możliwość samodzielnego wjazdu/wejścia do BOK dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim lub o kulach.

Nazwa operatora	Opis obowiązującego standardu dostosowania BOK
	2) Odpowiedni ciąg komunikacyjny umożliwiający wejście bez przeszkód i swobodne poruszanie się osoby niepełnosprawnej. 3) Dostęp do stanowiska obsługującego klientów z niepełnosprawnościami.
T-Mobile Polska S.A.	W ramach wytycznych wizualizacji BOK. Lokalizacja BOK powinna uwzględniać takie zagadnienia jak: 1) Lokalizację bez barier architektonicznych lub w pomieszczeniu wyposażonym w urządzenie umożliwiające samodzielne dotarcie osoby z niepełnosprawnością do niego np. podjazd. BOKi lokalizowane są najczęściej w galeriach handlowych dzięki czemu zapewniony jest dostęp do parkingów, schodów ruchomych, wind, podjazdów, odpowiedniej szerokości drzwi. 2) Co najmniej jedne drzwi prowadzące do lokalu umożliwiające dogodne warunki ruchu, w szczególności: a) powinny być rozwierane lub rozsuwane, b) brak progów. 3) Krawędzie stopni schodów znajdujących się w lokalu oraz prowadzących do lokalu powinny być wyróżnione kolorem kontrastującym z kolorem posadzki. 4) Dogodne warunki ruchu, możliwie najkrótszą i wolną od przeszkód drogą w budynku oraz: a) rozmieszczenie drzwi zapewniające możliwość bezpośredniego, samodzielnego dotarcia do lokalu, b) posadzki o nawierzchni o właściwościach przeciwpoślizgowych. 5) Dodatkowe - obok górnego - oświetlenie skierowane bezpośrednio na miejsce obsługi; 6) Biurka o wysokości umożliwiającej obsługę osoby na wózku inwalidzkim.
TOYA sp. z o.o.	1) Wejścia do biur usytuowane są na jednym poziomie z chodnikiem lub posiadają odpowiednie podjazdy dla wózków inwalidzkich (z wyłączeniem biur usytuowanych na wyższych kondygnacjach w starych pawilonach handlowych bez wind). 2) We wszystkich BOK zapewnione są ciągi komunikacyjne zgodnie z przepisami prawa. 3) Wszystkie stanowiska obsługi przystosowane są do obsługi osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Błaty biurek są umieszczone na wysokości pozwalającej na bezpośredni podjazd wózka.
Trade Partner sp. z o.o.	Trade Partner posiada jeden BOK o dostosowany architektoniczne. Wejście do budynku nie posiada stopni W budynku, przy wejściu znajduje się winda. Po opuszczeniu windy nie ma żadnych przeszkód w postaci stopni/progów. Stanowisko do obsługi klientów z niepełnosprawnością znajdują się przy wejściu do BOK, trasa wolna od przeszkód, zapewniony odpowiedni ciąg komunikacyjny.
UPC Polska sp. z o.o.	Wszelkie projekty placówek UPC są przygotowywane w oparciu o aktualne wymagania prawne. Jednym z elementów procesu poszukiwania i wyboru nowej lokalizacji obsługi klienta jest ocena kryterium braku barier architektonicznych danej lokalizacji . Wymogi dostosowania BOK zapewniają m.in.: 1) Odpowiednie wejścia do placówek umożliwiające wjazd/wejście tj. pozbawione progów lub wyposażone w podjazdy oraz odpowiednią szerokość drzwi. 2) Swobodne poruszania się i obsługę osób z niepełnosprawnościami, zapewniając trasę wolną od przeszkód, odpowiedni ciąg komunikacyjny w placówce. 3) Możliwość skorzystania z miejsc siedzących przy stanowiskach obsługi czy w części ogólnodostępnej.

W drugim etapie, w wybranych BOKach pracownicy UKE weryfikowali dostępność salonów.

Z uwagi na fakt, że rozporządzenie daje ogólną wytyczną w zakresie dostępności architektonicznej wskazując jedynie beneficjentów udogodnień bez określenia minimalnych parametrów dla dostępności architektonicznej BOKu – do celów kontroli zostały zastosowane wytyczne Ministerstwa Infrastruktury "Standardy dostępności budynków dla osób z niepełnosprawnościami mając na uwadze koncepcję uniwersalnego projektowania".

W czasie kontroli ocenie została poddana:

1. Możliwość dotarcia do BOK (brak barier architektonicznych).
2. Zapewnienie trasy wolnej od przeszkód w BOK, przyjęte parametry:
 - Meble (stoliki, krzesła, elementy, reklamowe, wiszące itp.) nie utrudniają poruszania się po BOK i nie zawężają ciągu komunikacyjnego do szerokości mniejszej niż 1,2 m.
3. 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 – 1,5x1,5

Większość kontrolowanych salonów została zaprojektowana lub dostosowana z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Do najczęściej występujących nieprawidłowości należy uznać utrudniony dostęp dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich do BOK, który wystąpił w spółkach ELPOS, Multimedia Polska, SKYNET, TOYA i PETRUS. Główną przyczyną były występujące przed wejściem schody, stopnie, wysokie progi lub brak windy. Należy jednak zaznaczyć, że pomimo występujących barier architektonicznych, przyjęte w BOK procedury zapewniają obsługę osób poruszających się na wózkach.

Również w przypadku zapewnienia trasy wolnej od przeszkód oraz dostosowania stanowiska obsługi dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich kontrolerzy UKE nie odnotowali większych nieprawidłowości i wynikały one z aranżacji miejsca obsługi BOK, jak miało to miejsce w T-Mobile.

Same stanowiska do obsługi należy uznać za dostępne i dostosowanie do potrzeb klientów z niepełnosprawnościami. Również ustawienie monitorów, tabletów i innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi i komunikacji z klientem umożliwiały obsługę klientów z niepełnosprawnościami we wszystkich kontrolowanych BOKach.

Świadczone udogodnienia

Obsługa osób niesłyszących i niemówiących

Dostęp do usługi tłumacza polskiego języka migowego/systemu językowo-migowego (PJM/SJM).

Zgodnie z Rozporządzeniem operator zobowiązany jest do zapewnienia dostępu do tłumacza PJM/SJM w BOK od poniedziałku do piątku w godzinach od 9 do 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 oceny UKE zweryfikował sposób i zakres świadczonego udogodnienia.

Większość operatorów zorganizowała dostęp do tłumacza PJM/SJM opierając się wprost na zapisach rozporządzenia. Wartym jednak podkreślenia jest szersze wykorzystanie usługi i jej zastosowanie do obsługi klientów infolinii oraz udostępnienie tłumacza PJM/SJM z poziomu strony internetowej, dzięki czemu klienci nie muszą udawać się z każdą sprawą do BOK. Takie rozwiązanie wdrożyła Netia i Orange.

Wdrożenie usługi tłumacza online wyeliminowało również konieczność wcześniejszego zgłaszania chęci skorzystania z udogodnienia. Brak wymogu wcześniejszego zgłoszenia obok Netii i Orange funkcjonuje również w salonach City-Sat Gordzielik, Eltronik "Media", KAJA Komputer, P4, T-Mobile, TOYA UPC Polska. W pozostałych przypadkach – operatorzy wymagają wcześniejszego zgłoszenia.

W trakcie kontroli weryfikacji została poddana jakości obsługi klienta z wykorzystaniem usługi tłumacza PJM/SJM, która potwierdziła prawidłowe wdrożenie samej usługi, jak również przeszkolenie personelu BOK. Jedynie w przypadku dwóch spółek RWD PROSPECT i TELGAM pracownicy BOK nie potrafili nawiązać połączenia z tłumaczem PJM lub połączenie nie zapewniało odpowiedniej jakości połączenia na linii tłumacz-klient. W pozostałych przypadkach udogodnienie z wykorzystaniem obecnego w BOK tłumacza lub usługi online zostało zrealizowane prawidłowo.

Obsługa osób niewidomych i słabowidzących

W przypadku obsługi osób niewidomych i słabowidzących głównym obowiązkiem 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 wysyłane 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 poprzez powiększenie widoku ekranu o 300%.

W odniesieniu do zapewnienia dostępu informacji o świadczonych udogodnieniach, wzorców umownych, jak również samych umiejętności powiększania tekstu, czy widoku ekranu w żadnym z badanych BOKów nie stwierdzono nieprawidłowości. Pracownicy potrafili odszukać i udostępnić wzorce umowne przygotowane przy użyciu dużej czcionki.

Problematycznym okazało się zamówienie faktury w alfabecie Braille'a i prawidłowe poinformowanie klienta o czasie realizacji udogodnienia. Pracownicy spółek Kaja Komputer, Espol-Kable oraz TELGAM nie potrafili złożyć zamówienia na wystawienie faktury w języku Braillea.

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 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.

W ramach kontroli ocenie została poddana oferta dostępnych w BOK urządzeń oraz wiedza i umiejętności pracowników z zakresu prawidłowego skonfigurowania urządzenia.

Pracownicy BOK byli proszeni o:

- wskazanie modelu telefonu wyposażonego w pętlę indukcyjną w słuchawce lub naszyjną,

- włączenie wersji kontrastowej systemu w dowolnym modelu telefonu z systemem IOS,
- zmianę funkcji czasu reakcji na przytrzymanie w dowolnym modelu telefonu z systemem ANDROID.

We wszystkich kontrolowanych BOKach pracownicy w sposób prawidłowy potrafili dobrać urządzenie do konkretnego rodzaju niepełnosprawności, jak również dokonać jego konfiguracji.

Podsumowanie

Wyniki przeprowadzonej oceny wskazują na stosowanie przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych przepisów Rozporządzenia w zakresie zapewnienia obsługi osób z niepełnosprawnościami w biurach obsługi klienta.

Niemniej w ramach realizowanej oceny kontrolerzy UKE ujawnili nieprawidłowości w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami w następujących obszarach:

- 1) Obszar architektoniczny np. występujące schody (mimo informowania o przystosowaniu BOK);
- 2) Obszar obsługowy:
 - brak możliwości lub umiejętności realizacji zamówienia na fakturę w języku Braille'a,
 - brak możliwości lub umiejętności realizacji połączenia z tłumaczem PJM/SJM.
- 3) Obszar informacyjny:
 - zamieszczenie na drzwiach wejściowych piktogramu informującego o dostępie do tłumacza PJM/SJM, mimo, że stanowiska nie są wyposażone w urządzenia umożliwiające taki dostęp ,
 - błędne informowanie klienta o czasie oczekiwania na fakturę w języku Braille'a.
- 4) Obszar organizacji BOK np. zbyt wąskie przejście do stanowiska obsługi przystosowanego do obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową, występujące wówczas, gdy zajęte są wszystkie stanowiska obsługi klientów w BOK.

W odniesieniu do wskazanych nieprawidłowości ze strony UKE zostały wydane rekomendacje w zakresie ich usunięcia.

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Biuro Dyrektora Generalnego

T: +48 22 53 49 270

F: +48 22 53 49 290

sekretariat.bdg@uke.gov.pl

www.uke.gov.pl