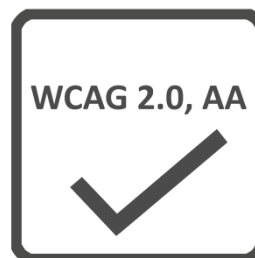


Poradnik dla osób z niepełnosprawnością



Udogodnienia

Dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych zobowiązani są do:

- zapewnienia w jednostce obsługującej użytkowników końcowych (np. salonie obsługi klientów) wyposażenia, umożliwiającego obsługę osób z niepełnosprawnością, w tym komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą, a także ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą oraz w urządzenie zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym
- zapewnienia dostępności jednostki obsługującej użytkowników dla osób niepełnosprawnych z upośledzeniem narządu ruchu
- zapewnienia dostępności przynajmniej 1/6 liczby placówek obsługi klienta danego dostawcy usług, w tym co najmniej w jednej jednostce obsługującej użytkowników w każdym mieście na prawach powiatu, o ile dany dostawca usług posiada jednostkę w tym mieście. Dodatkowo część z dostawców usług w swoich salonach zdecydowało się udostępnić pętle indukcyjne. Informacje dotyczące wyposażenia salonu w pętle indukcyjne oraz adresy posiadających ją placówek muszą znaleźć się na stronach internetowych dostawców usług
- udostępniania w punktach obsługi i na stronie internetowej informacji o wszystkich oferowanych przez siebie udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnością
- udostępnienia ogólnych warunków umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, jej wzoru, cennika usług telekomunikacyjnych i regulaminu świadczenia usług, sporządzonych na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej. Na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej ww. dokumenty powinny zostać udostępnione na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a, albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym
- na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, udostępnić jej w jednym z ww. formatów także informacje o danych zawartych na

fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych, zaś szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych - sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym

- przystosowania do używania przez osoby z niepełnosprawnością połowy udostępnianych przez siebie aparatów publicznych, umieszczenia ich w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z nich osobie z niepełnosprawnością, w tym poruszającej się na wózku inwalidzkim lub korzystającej z aparatu słuchowego oraz oznakowania ich w sposób umożliwiający korzystanie z nich przez osoby słabowidzące
- oferowania, przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnością, telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, niezbędnego do zapewnienia dostępu do świadczonej usługi telefonicznej oraz przystosowanego do używania przez osoby z niepełnosprawnością. Dodatkowo dostawca usług powinien zapewnić pomoc osoby reprezentującej dostawcę we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej, w jednostce obsługującej użytkowników końcowych danego dostawcy usług lub telefonicznie
- dostosowania strony internetowej do potrzeb osób z niepełnosprawnością, zgodnie ze standardem Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) na poziomie AA.

Urządzenia

Przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnością, dostawca usług oferuje odpowiednio przystosowane urządzenia.

Dostawcy usług zapewniają:

- modele telefonów z klawiaturą wybierczą wyposażoną w co najmniej jeden przycisk wyróżniony (najczęściej oznaczona jest cyfra 5) lub posiadające równoważną funkcjonalność umożliwiającą wybieranie numeru

- modele dotykowe i inne urządzenia telekomunikacyjne posiadające rozbudowane menu z zainstalowanym co najmniej oprogramowaniem asystującym (m.in. program odczytu ekranu, opcje powiększenia i dostosowania obrazu do indywidualnych potrzeb), umożliwiającym obsługę menu urządzenia i jego podstawowych funkcji, takich jak: wykonywanie połączeń telefonicznych lub wysyłanie i odczytywanie krótkich wiadomości tekstowych).

Dla osób słabosłyszących dostawcy usług zapewniają urządzenia wyposażone:

- we wzmacniacz słuchawkowy z możliwością regulacji wzmocnienia;
- w pętlę indukcyjną w słuchawce lub naszyjną.

Dla osób z niepełnosprawnością narządów ruchu dostawcy usług zapewniają:

- urządzenia umożliwiające co najmniej szybkie wybieranie numeru.

Najczęściej oferowane urządzenia:

- Yealink Simply IP Phone SIP-T18;
- Plantronics EXL30 Clarity, DORO PhoneEasy 311c, dowolny smartfon z sys. Android z oprogramowaniem do odczytu ekranu;
- Maxcom 720BB, GIGASET A120 Black, SoundPoint IP335;
- Derby 100BN, DerbyCLN, Geemarc CL100, Amplipower 40TM, Amplipower 50TM, CL 455;
- CASTEL CTL 722;
- CISCO 7970G;
- Huawei Y530, Alcatel 20.01;
- MaxCom KXT481SOS;
- Cisco SPA - 3xx, 5xx;
- Yealink IP Phone;
- Yealink T20, T19, T32, T48G;
- Blanka GT125-B LUMEN.

Usługi

Nie ma ustawowego obowiązku udzielania ulg dla osób z niepełnosprawnościami, jednak część dostawców usług posiada taką ofertę.

Orange Polska przyznaje 50% zniżki w opłacie abonamentowej głosowej osobom z:

- chorobami narządu wzroku – z orzeczeniem znacznego stopnia niepełnosprawności z symbolem przyczyny niepełnosprawności 04-O – choroby narządu wzroku
- zaburzeniami głosu, mowy i choroby słuchu z orzeczeniem znacznego lub umiarkowanego stopnia niepełnosprawności z symbolem przyczyny niepełnosprawności 03-L – zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu
- zastosowaniem przez Zespół Orzekający w orzeczeniu więcej, niż jeden symbol przyczyny niepełnosprawności:
 - a) z orzeczeniem znacznego stopnia niepełnosprawności, jeżeli w łącznym symbolu przyczyny niepełnosprawności występuje symbol przyczyny niepełnosprawności 04-O – choroby narządu wzroku;
 - b) z orzeczeniem znacznego lub umiarkowanego stopnia niepełnosprawności, jeżeli w łącznym symbolu przyczyny niepełnosprawności występuje symbol przyczyny niepełnosprawności 03-L – zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu.

Dla osób starszych, powyżej 70 roku życia, Orange wprowadziła uproszczoną [infolinię](#). Po wybraniu numeru *100 (usługi mobilne) Klient słyszy krótki komunikat dotyczący tematów rozmowy, bez konieczności przechodzenia przez menu Self Service. Szybciej i prościej połączy się z doradcą oraz uzyska skuteczną pomoc. Dla klientów usług stacjonarnych Orange udostępniła dedykowaną grupę doradców, którzy prowadzą rozmowę w taki sposób, aby starsza osoba nie czuła się onieśmielona czy zakłopotana.

Polkomtel przyznaje zniżki klientom:

- z uszkodzeniem narządu słuchu lub mowy w stopniu powodującym konieczność korzystania z tekstofonu lub wideofonu. Wymagane zaświadczenie o:
 - a) uszkodzeniu narządu słuchu/mowy w stopniu powodującym konieczność korzystania z tekstofonu lub wideofonu

- b) obustronna głuchota lub obustronny niedosłuch przekraczający 70 dB HL
 - c) znaczne obustronne uszkodzenie słuchu
 - d) głębokie obustronne uszkodzenie słuchu
 - e) całkowita głuchota
- z uszkodzeniem narządu wzroku, zakwalifikowanym do pierwszej grupy inwalidzkiej (odpowiednio: znaczny stopień niepełnosprawności lub całkowita niezdolność do pracy i niezdolność do samodzielnej egzystencji)
 - prawnym opiekunom osób z niepełnosprawnościami opisanymi powyżej albo wstępnemu lub zstępnemu pozostającemu z taką osobą we wspólnym gospodarstwie domowym.

Przyznana zniżka dotyczy tylko jednego urządzenia telefonicznego w sieci Plus w usłudze Plus Abonament (głosowej).

Osoby głuche mogą skorzystać ze wspólnej [oferty T-Mobile i Migam.org](#).

Oferta obejmuje:

- Supernet bez limitu
- Nielimitowane SMSy/MMSy w kraju
- Tłumacza języka migowego w abonamencie
- Wyłączenie aplikacji MIGAM z poboru danych w T-Mobile.

Abonament nie obejmuje pakietów minut na rozmowy.

Netia udostępnia usługę tłumacza języka migowego [online](#) z poziomu strony internetowej. Głusi Klienci Netii mogą uzyskać pomoc i informacje bez konieczności wizyty w salonie spółki.

MamPrawoDo

[MamPrawoDo](#) – platforma internetowa, na której osoby z niepełnosprawnością lub narażone na wykluczenie cyfrowe i społeczne z innych względów znajdują kompleksowe informacje na temat przysługujących im praw i udogodnień, w tym dotyczących dostępu do usług telekomunikacyjnych.

Celem projektu jest motywowanie przedsiębiorców do otwarcia się na osoby z niepełnosprawnością i uwzględnienie ich potrzeb, a także promowanie dobrych praktyk w zakresie dostępności.