

Spis treści

Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2019	0
Wstęp	2
Kontrolowane Biura Obsługi Klienta	3
Analizowane elementy.....	4
Oznakowanie BOK.....	4
Dostępność architektoniczna.....	5
Świadczone udogodnienia	6
Podsumowanie	10

Wstęp

Dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych mają obowiązek zapewnienia dostępności świadczonych usług dla osób z niepełnosprawnościami. Obowiązek dotyczy między innymi 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, iż określona część biur obsługi klienta (dalej BOK) zapewnia obsługę osób z dysfunkcją 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 (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 30 września do 11 października 2019 roku została przeprowadzona kontrola BOKów na terenie całego kraju, która 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). 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 łącznie w 64 salonach największych ogólnokrajowych operatorów telefonii mobilnej:

- Orange Polska S.A. (dalej Orange),
- P4 sp. z o.o. (dalej Play),
- Polkomtel sp. z o.o. (dalej Plus),
- T-Mobile Polska S.A. (dalej T-Mobile).

Generalnie należy wskazać, że przedsiębiorcy telekomunikacyjni przystąpili do wykonywania przepisów rozporządzenia w zakresie zapewnienia obsługi osób z niepełnosprawnościami. Niemniej w trakcie kontroli stwierdzono pewne naruszenia, które skutkowały wydaniem zaleceń

pokontrolnych oraz rekomendacji w zakresie realizacji i wewnętrznego nadzoru nad udostępnianiem udogodnień dla niepełnosprawnych.

Kontrolowane Biura Obsługi Klienta

Analizie dostępności zostało poddane po 16 BOK-ów świadczących udogodnienia dla abonentów dla każdego z czterech ww. operatorów na terenie całego kraju.

Tab. 1

Wykaz kontrolowanych Biur Obsługi Klienta obsługujących klientów danego przedsiębiorcy

Lp.	Przedsiębiorca telekomunikacyjny	Adres BOK
1)	Orange Polska S.A.	Biała Podlaska ul. Piłsudskiego 5/7
2)		Białystok ul. Legionowa 9/1 lok. 28
3)		Bytom ul. Strzelców Bytomskich 96
4)		Ełk ul. Wojska Polskiego 23B
5)		Gdańsk ul. Karmelicka 1
6)		Gorzów Wielkopolski ul. Sikorskiego 123
7)		Inowrocław ul. Wojska Polskiego 16
8)		Kielce ul. Warszawska 26
9)		Kołobrzeg ul. Armii Krajowej 9
10)		Kraków ul. Kamieńskiego 11
11)		Lubin ul. Gen. Władysława Sikorskiego 20
12)		Łódź Al. M. Piłsudskiego 3
13)		Opole ul. Sosnkowskiego 16
14)		Poznań ul. Roosevelta 18
15)		Rzeszów Al. Kopisto 1
16)		Warszawa Al. Jana Pawła II 82
1)	P4 sp. z o.o.	Bydgoszcz ul. Skarżyńskiego 10
2)		Dębica ul. Ks. Nosala 2
3)		Gdynia ul. Nowowiczlińska 35/8
4)		Gorzów Wielkopolski Al. Konstytucji 3 Maja 102
5)		Katowice Al. Roździeńskiego 200
6)		Kielce ul. Warszawska 26
7)		Kraków ul. Kamieńskiego 11
8)		Lubin ul. Gen. Władysława Sikorskiego 20
9)		Lublin ul. Orkana 4
10)		Łomża ul. Zawadzka 38 (Centrum Handlowe VENEDA)
11)		Łódź ul. Karskiego 5
12)		Olsztyn ul. Tuwima 26
13)		Opole Plac Kopernika 16
14)		Poznań ul. Drużbickiego 2
15)		Szczecin Al. Wyzwolenia 18/20
16)		Warszawa ul. Targowa 72
1)	Polkomtel sp. z o.o.	Gdynia Skwer Kościuszki 17/19
2)		Jelenia Góra al. Jana Pawła II 51
3)		Kielce ul. Świętokrzyska 20

Lp.	Przedsiębiorca telekomunikacyjny	Adres BOK
4)		Kolbuszowa ul. Ks. Ludwika Ruczki 10/5
5)		Kraków Al. Powstania Warszawskiego 12
6)		Lublin ul. Chodźki 14
7)		Łódź ul. Inflancka 45
8)		Międzyrzecz ul. 30 Stycznia 19
9)		Olsztyn ul. Tuwima 26
10)		Opole ul. Wrocławska 154
11)		Piekary Śląskie ul. Kardynała Wyszyńskiego 14
12)		Poznań Pl. Andersa 5
13)		Sokółka ul. Józefa Piłsudskiego 3A
14)		Solec Kujawski ul. Leśna 12
15)		Szczecin ul. Bohaterów Warszawy 42
16)		Warszawa Al. Jerozolimskie 65/79
1)	T-Mobile Polska S.A.	Gdynia ul. Świętojańska 72
2)		Jelenia Góra al. Jana Pawła II 51
3)		Kielce ul. Świętokrzyska 20
4)		Kraków ul. Królewska 67
5)		Lublin Al. Spółdzielczości Pracy 32
6)		Łódź Al. Jana Pawła II 30
7)		Olsztyn Al. Marszałka Józefa Piłsudskiego 16
8)		Opole Plac Kopernika 16
9)		Poznań ul. Murawa 2
10)		Ruda Śląska ul. 1-ego Maja 310
11)		Rzeszów Al. Kopisto 1
12)		Suwałki ul. Noniewiczza 79C
13)		Szczecin ul. Papieża Jana Pawła II 3/4
14)		Toruń ul. Olsztyńska 8
15)		Warszawa ul. Targowa 72
16)		Zielona Góra ul. Boh. Westerplatte 46/11

Analizowane elementy




Oznakowanie BOK

Zgodnie z rozporządzeniem na drzwiach wejściowych (dostosowanego do obsługi osób z niepełnosprawnościami BOK) 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 powinny być nie 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.

Tab. 2

Wzór piktogramów

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

W przypadku Plusa i Orange wszystkie badane salony były prawidłowo oznakowane zgodnie ze świadczonymi udogodnieniami. W części BOK-ów Play i T-Mobile wystąpiły niezgodności oznaczeń ze świadczonymi udogodnieniami lub użyte piktogramy były niezgodne ze wzorem określonym w rozporządzeniu. Niezgodności piktogramu ze wzorem określonym w rozporządzeniu wystąpiły w:

- 9 salonach Play,
- 11 salonach T-Mobile.

Brak piktogramów informujących o obsłudze osób z niepełnosprawnościami dotyczył dwóch salonów Plusa oraz trzech salonów T-Mobile.

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 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.

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 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. 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 ograniczeń występujących w BOK-ach należy wskazać zbyt wysoki blat biurka lub zbyt małą przestrzeń pod blatem biurka stanowiska do obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz utrudnione wejście do BOK.

Nieprawidłowości w zakresie dostępności stanowiska obsługi osób z niepełnosprawnościami wystąpiły w:

- 3 salonach Orange,
- 14 salonach Play,
- 4 salonach Plusa,
- 13 salonach T-Mobile.

Utrudnione wejście do BOK wystąpiło w trzech salonach Plusa.

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 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.

Obecnie Orange, Play oraz T-Mobile realizują udogodnienie z wykorzystaniem dostępu do tłumacza PJM/SJM online, co wyeliminowało konieczność wcześniejszego zgłaszania chęci

skorzystania z udogodnienia. W przypadku Plusa, gdzie udogodnienie świadczone jest przez tłumacza (obecnego w BOK) – operator wymaga wcześniejszego zgłoszenia od klienta, co wynika z formy świadczenia udogodnienia i konieczności umówienia spotkania z tłumaczem.

Wartym podkreślenia jest szersze wykorzystanie usługi i jej zastosowanie do obsługi klientów infolinii poprzez udostępnienie tłumacza PJM/SJM z poziomu strony internetowej. Dzięki temu rozwiązaniu klienci większość spraw mogą załatwić za pośrednictwem infolinii bez konieczności wizyty w BOK. Takie rozwiązanie funkcjonuje w Orange.

W ramach oceny UKE zweryfikował sposób i zakres świadczonego udogodnienia.

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.

W przypadku siedmiu salonów pracownicy BOK nie potrafili nawiązać połączenia z tłumaczem PJM lub połączenie nie zapewniało odpowiedniej jakości połączenia na linii tłumacz-klient. Brak lub nienależyta realizacja usługi tłumacza PJM/SJM została ujawniona w:

- 3 salonach Orange,
- 2 salonach Play,
- 2 salonach T-Mobile.

W pozostałych przypadkach udogodnienie z wykorzystaniem obecnego w BOK tłumacza lub usługi online zostało zrealizowane prawidłowo. W przypadku salonów Plusa – kontrola UKE nie wykazała nieprawidłowości w zakresie obsługi klienta z wykorzystaniem tłumacza PJM/SJM.

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 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 poprzez powiększenie widoku ekranu o 300%.

W odniesieniu do umiejętności wykorzystania narzędzi asystujących w żadnym z badanych BOK-ów nie stwierdzono nieprawidłowości.

Problematycznym okazało się zamówienie faktury w alfabecie Braille'a, udostępnienie wzorców umownych oraz informacji o świadczonych udogodnieniach. Problemy w zakresie możliwości

zamówienia faktury w alfabecie Braille'a lub brak informacji o terminie realizacji zamówienia wystąpiły w dwóch salonach Plusa oraz w jednym salonie T-Mobile.

Brak zapewnienia informacji o świadczonych udogodnieniach przy użyciu dużej czcionki lub wskazania informacji na stronie przedsiębiorcy dotyczył:

- 4 salonów Play,
- 3 salonów Plusa,
- 5 salonów T-Mobile.

Brak zapewnienia wzorców umownych przy użyciu dużej czcionki lub wskazania informacji na stronie przedsiębiorcy dotyczył jednego salonu Plusa oraz dwóch salonów T-Mobile.

W przypadku salonów Orange w zakresie obsługi osób niewidomych i słabowidzących – nie stwierdzono nieprawidłowości.

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.

Warto zaznaczyć, że w przypadku telefonii komórkowej nowe urządzenia wyposażone w pętlę indukcyjną w słuchawce lub naszyjną nie występują już w ofercie producentów telefonów.

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.

Jedynie w przypadku trzech salonów (jeden BOK Orange, dwa salony Play) pracownicy nie potrafili zmienić kontrastu systemu iOS lub funkcji czasu dotknięcia i przytrzymania.

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 wysokie progi
- 2) Obszar obsługowy:
 - brak możliwości lub umiejętności realizacji zamówienia na fakturę w języku Braille'a,
 - brak możliwości/zła jakość połączenia lub umiejętności realizacji połączenia z tłumaczem PJM/SJM.
- 3) Obszar informacyjny:
 - oznakowanie BOK niezgodne ze świadczonymi udogodnieniami, stosowanie piktogramów niezgodnych z wzorem określonym w rozporządzeniu,
 - brak umiejętności lub wiedzy w zakresie informowania klienta o terminie dostarczenia faktury 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 zostały zalecenia w zakresie ich usunięcia oraz wezwanie do stałego podnoszenia standardów obsługi osób z niepełnosprawnościami.

W 2020 r. UKE planuje przeprowadzenie kolejnych kontroli w kwestii stosowania przez operatorów przepisów rozporządzenia w zakresie zapewnienia obsługi osób z niepełnosprawnościami.

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Biuro Dyrektora Generalnego

T: +48 22 53 49 270

F: +48 22 53 49 290

sekretariat.bdg@uke.gov.pl

uke.gov.pl