

Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2020

Spis treści

Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2020	0
Wstęp	2
Kontrolowane biura obsługi klienta	3
Analizowane elementy.....	4
Oznakowanie BOK.....	4
Dostępność architektoniczna	5
Świadczone udogodnienia	6
Podsumowanie	9

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, że 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 telekomunikacyjnie 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 17 września do 27 października 2020 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 w 33 salonach największych ogólnokrajowych operatorów kablowych i stacjonarnych:

- UPC Polska sp. z o.o. (dalej UPC),
- Vectra S.A. (dalej Vectra),
- Toya sp. z o.o. (dalej Toya),
- Inea S.A. (dalej Inea).

Kontrolowane biura obsługi klienta

Analizie dostępności zostały poddane 33 salony operatorów świadczących udogodnienia dla abonentów na terenie całego kraju (w przypadku UPC i Vectry) oraz na terenie województwa łódzkiego i wielkopolskiego (w przypadku Toya i Inea).

Tab. 1

Wykaz kontrolowanych Biur Obsługi Klienta obsługujących klientów danego przedsiębiorcy

Lp	Przedsiębiorca telekomunikacyjny	Adres BOK
1)	UPC Polska sp. z o.o.	ul. Łęczycka 41, 85-737 Bydgoszcz
2)		ul. Świętojańska 118, 81-388 Gdynia
3)		Al. IX Wieków Kielc 8, 25-734 Kielce
4)		ul. Kapelanka 42A, 30-347 Kraków
5)		Al. Spółdzielczości Pracy 34, 20-147 Lublin
6)		Plac Kopernika 1-2, 45-040 Opole
7)		ul. Pałucka 2, 62-210 Gniezno
8)		Al. Marszałka Józefa Piłsudskiego 44, 35-001 Rzeszów
9)		ul. Graniczna 54, 40-018 Katowice
10)		ul. Księdza Kardynała Stefana Wyszyńskiego 1, 70-200 Szczecin
11)		ul. Targowa 47, 03-728 Warszawa
12)		ul. Kusocińskiego 13, 58-309 Wałbrzych
13)		ul. Bohaterów Westerplatte 13, 65-034 Zielona Góra
1)	Vectra S.A.	ul. Starobojarska 27, 15-073 Białystok
2)		ul. Kijowska 46, 85-239 Bydgoszcz
3)		Al. Grunwaldzka 99-101, 80-288 Gdańsk
4)		ul. Warszawska 29, 25-518 Kielce
5)		ul. Konopnickiej 3, 33-300 Nowy Sącz
6)		ul. Zamkowa 14, 21-500 Biała Podlaska
7)		ul. Norwida 4, 96-100 Skierniewice
8)		Al. Marszałka Józefa Piłsudskiego 54, 10-450 Olsztyn
9)		Plac Kopernika 13, 45-040 Opole
10)		ul. Bohaterów Westerplatte bud. ZBR, 38-400 Krosno
11)		ul. Ordona 7, 40-164 Katowice
12)		ul. Niemcewicza 26a, 71-533 Szczecin
13)		ul. Zamoyskiego 53, 03-801 Warszawa
14)		ul. Kasztelańska 1, 58-316 Wałbrzych
1)	Toya sp. z o.o.	ul. Podrzeczna 14a/16, 90-006 Łódź
2)		ul. Paderewskiego 31A, 93-509 Łódź
3)		ul. Kostromska 53B, 97-300 Piotrków Trybunalski
1)	Inea S.A.	ul. Polna 68-72a, 60-803 Poznań
2)		ul. Szwajcarska 14, 61-285 Poznań
3)		Al. 1 Maja 1, 62-510 Konin

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 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.

Tab. 2

Wzór piktogramów

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

W przypadku UPC, Toya i Inea wszystkie badane salony były prawidłowo oznakowane zgodnie ze świadczonymi udogodnieniami.

W części BOK-ów Vectry 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 dwóch salonach Vectry. Brak piktogramów informujących o obsłudze osób z niepełnosprawnościami ruchowymi dotyczył czterech salonów Vectry. We wszystkich czterech BOK-ach zapewniona jest obsługa osób niesłyszących lub niemówiących.

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 (obecnie Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej) "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 (stoły, 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 np. zbyt wysoki próg.

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

- 4 salonach UPC,
- 1 salonie Inea,
- 6 salonach Vectry.

Utrudnione wejście do BOK wystąpiło w dwóch salonach Vectry i jednym salonie Inea.

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.

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.

We wszystkich kontrolowanych BOK-ach, w których świadczona jest usługa tłumacza PJM online była możliwość połączenia z tłumaczem PJM. Pracownik potrafił nawiązać połączenie z tłumaczem PJM online, połączenie zapewniało odpowiednią komunikację pomiędzy pracownikiem BOK a tłumaczem (słyszalność) oraz odpowiednią jakość połączenia video.

W BOK-ach, w których realizowana jest usługa z wykorzystaniem obecnego w BOK tłumacza usługa realizowana jest w sposób prawidłowy. W przypadku tego rozwiązania we wszystkich badanych salonach konieczne jest zgłoszenie chęci skorzystania z usługi z wyprzedzeniem min. 3 dni roboczych.

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 np. poprzez powiększenie widoku ekranu o 300%.

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

We wszystkich kontrolowanych BOK-ach pracownik obsługi potrafił:

- złożyć zamówienie na fakturę w alfabecie Braille'a oraz prawidłowo poinformował 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.

Jedynie w jednym salonie Vecty wystąpił problem z możliwością udostępnienia informacji o wszystkich udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami sporządzonych na papierze przy użyciu dużej czcionki.

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.

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 urzędzeń 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.

W skontrolowanych BOK-ach, w których oferowane były telekomunikacyjne urządzenia końcowe, przystosowane do używania przez osoby z niepełnosprawnością tj. w BOK-ach Inei i UPC, pracownicy obsługi potrafili wskazać odpowiedni model telefonu dostępny w ofercie operatora.

W przypadku Toyi i Vectry nie jest prowadzona sprzedaż aparatów telefonicznych. Jednak, jak wyjaśniła Vectra, możliwe jest dostarczenie abonentom z niepełnosprawnościami urządzeń telefonicznych wyposażonych w wymagane przez abonenta udogodnienia np. wzmacniacze poziomu głośności, sygnalizatory świetlne itd.

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 informacyjny np. oznakowane BOK niezgodne ze świadczonymi udogodnieniami, stosowanie piktogramów niezgodnych wzorem określonym w rozporządzeniu,
- 3) Obszar obsługowy np. brak zapewnienia dostępności sporządzonych na papierze przy użyciu dużej czcionki informacji o wszystkich udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami,
- 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 stosowne zalecenia w zakresie ich usunięcia oraz wezwanie do stałego podnoszenia standardów obsługi osób z niepełnosprawnościami.

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