Urząd Komunikacji Elektronicznej | UKE

Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2021

Warszawa, grudzień 2021r.

Spis treści

Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2021 0

Wstęp 2

Kontrolowane biura obsługi klienta 3

Analizowane elementy 3

Oznakowanie BOK 3

Dostępność architektoniczna 4

Świadczone udogodnienia 6

Podsumowanie 9

Ocena dostępności BOK przedsiębiorców telekomunikacyjnych w latach 2018 – 2021 11

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 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 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 19 sierpnia do 14 października 2021 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 16 operatorów działających lokalnie, z siedzibą w jednym z 16 województw w Polsce. Celem kontroli była weryfikacja obsługi osób z niepełnosprawnościami a w szczególności ocena stopnia wywiązywania się przez operatorów telekomunikacyjnych z obowiązków świadczenia udogodnień dla osób z

niepełnosprawnościami wskazanych w Rozporządzeniu, w szczególności ocena świadczenia udogodnień w BOK.

Kontrolowane biura obsługi klienta

Analizie dostępności zostało poddanych 16 salonów operatorów świadczących udogodnienia dla abonentów na terenie całego kraju.

Lp.	Nazwa operatora	Adres BOK do kontroli
1.	Telewizja Kablowa "Dipol" sp. z o.o.	ul. Kraszewskiego 28 lok. 38, 15-025 Białystok
2.	Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa w Toruniu	ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń
3.	Chopin Telewizja Kablowa sp. z o.o.	ul. Przemysłowa 3, 84-200 Wejherowo
4.	Proneteus sp. z o. o.	ul. 11 Listopada 42, 28-300 Jędrzejów
5.	Fiberlink sp. z o.o.	ul. T. Ważewskiego 17, 30-499 Kraków
6.	Nette sp. z o.o.	ul T. Zana 32A, 20-601 Lublin
7.	Stowarzyszenie Telewizji Kablowej „RET-SAT1”	ul. Balonowa 38, 94-108 Łódź
8.	PPHU „Macrosat” Krzysztof Kacprowicz	ul. Żeromskiego 14A, 11-300 Biskupiec
9.	City-Sat Gordzielik sp. z o. o.	Plac Stefana Żeromskiego 8 (oficyna), 47-100 Strzelce Opolskie
10.	East & West sp. z o.o.	ul. Gronowa 22, 61-655 Poznań
11.	Spółdzielnia Telekomunikacyjna OST	ul. Kościuszki 8, 36-020 Tyczyn
12.	TELSAT.TV sp. z o.o.	ul. Wilsona 10/12 lok. 56B, 42-202 Częstochowa
13.	"ESPOL" sp. z o.o.	ul. Emilii Plater 3 lok. LU3, 71-635 Szczecin
14.	Wrocnet sp. z o.o.	ul. Podwale 57, 50-039 Wrocław
15.	Lubuskie Sieci Światłowodowe sp. z o.o.	ul. Konstytucji 3 Maja 59e/3 66-300 Międzyrzecz
16.	TEL-KAB sp. z o.o. sp. k.	ul. B. Prusa 92, 05-800 Pruszków

Tab. 1 Wykaz kontrolowanych Biur Obsługi Klienta obsługujących klientów danego przedsiębiorcy

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.

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

Tab. 2 Wzór piktogramów

W przypadku trzech BOKów stwierdzono brak piktogramów informujących o obsłudze osób z niepełnosprawnością ruchową, obsługa osób niesłyszących lub niemówiących, dostęp do PJM/SJM:

- East & West – brak piktogramu obsługa osób niesłyszących lub niemówiących;
- Wrocnet – brak wszystkich trzech piktogramów;
- Lubelskie Sieci Światłowodowe – brak piktogramu obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową.

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 – 1,5mx1,5m

Większość kontrolowanych salonów została zaprojektowana lub dostosowana z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Do najczęściej występujących ograniczeń występujących w BOK-ach należy wskazać utrudnione wejście do BOK np. zbyt wysoki próg (próg powyżej 2 cm).

Utrudnione dojście do BOK z uwagi na schody, zbyt wysoki próg/zbyt wąskie drzwi wejściowe (szerokość drzwi poniżej 90 cm) do BOK wystąpiły w:

1. Macrosat,
2. East & West,
3. Lubelskie Sieci Światłowodowe,
4. Wrocnet.

Stanowisko utrudniające dostęp i obsługę dla osób z niepełnosprawnościami z uwagi na zbyt małą przestrzeń pod blatem biurka zostało potwierdzone w przypadku jednego BOK TELSAT.TV.

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 jakość obsługi klienta z wykorzystaniem usługi tłumacza PJM/SJM, która w większości przypadków potwierdziła prawidłowe wdrożenie samej usługi, jak również przeszkolenie personelu BOK.

Brak 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) potwierdzono w salonach East & West oraz Wrocnet.

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. Jedynie w przypadku Lubuskich Sieci Światłowodowych jakość połączenia uniemożliwiała właściwą komunikację.

W BOK-ach, w których realizowana jest usługa z wykorzystaniem obecnego w BOK tłumacza, realizowana jest w sposób prawidłowy. W przypadku tego rozwiązania 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 skontrolowanych BOK-ach, poza 4 wyjątkami tj.:

- TELSAT.TV;
- Wrocnet;
- Lubuskie Sieci Światłowodowe,
- East & West.

pracownicy obsługi potrafili:

- Złożyć zamówienie na fakturę w alfabecie Braille'a oraz prawidłowo poinformować 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.

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 skontrolowanych BOK-ach, nie prowadzono sprzedaży urządzeń końcowych, w tym także urządzeń przystosowanych do używania przez osoby z niepełnosprawnościami.

Podsumowanie

Kontrola wykazała, że w wybranych 16 skontrolowanych BOK-ach operatorów, tj. w grupie relatywnie małych operatorów lokalnych, o ugruntowanej pozycji rynkowej, poważne niedociągnięcia i naruszenia obowiązków w zakresie świadczenia udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami występowały u 5 operatorów:

1. BOK East & West sp. z o.o., ul. Gronowa 22, Poznań:
    - utrudnione dojście do BOK z uwagi zbyt wąskie drzwi wejściowe do BOK,
    - brak piktogramu: obsługa osób niesłyszących lub niemówiących,
    - brak 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),
    - brak dostępności sporządzonych na papierze przy użyciu dużej czcionki informacji o wszystkich udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami.
2. BOK Lubelskie Sieci Światłowodowe, ul. Konstytucji 3 Maja 59e/3, Międzyrzecz:
    - utrudnione dojście do BOK z uwagi na schody,
    - brak piktogramu: obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową,
    - brak dostępności sporządzonych na papierze przy użyciu dużej czcionki informacji o wszystkich udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami,
    - brak odpowiedniej jakości połączenia video z tłumaczem PJM,
    - pracownicy nie potrafią złożyć zamówienie na fakturę w alfabecie Braille'a lub nie mają takiej możliwości.
3. BOK Wrocnet sp. z o.o., ul. Opolska 23A/37, Wrocław:
    - utrudnione dojście do BOK z uwagi na zbyt wysoki próg,
    - brak piktogramów informujących o obsłudze osób z niepełnosprawnością ruchową, obsługa osób niesłyszących lub niemówiących, dostęp do PJM/SJM,
    - brak 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),
    - brak dostępności sporządzonych na papierze przy użyciu dużej czcionki informacji o wszystkich udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami,

- brak wzorca umowy przy użyciu dużej czcionki w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej,
- przedsiębiorca nie zapewnia usług tłumacza PJM,
- pracownicy nie potrafią złożyć zamówienie na fakturę w alfabecie Braille'a lub nie mają takiej możliwości.

4. BOK PPHU „Macrosat" Krzysztof Kacprowicz, ul. Żeromskiego 14A, Biskupiec:
    - utrudnione dojście do BOK z uwagi na schody.
5. BOK TELSAT.TV sp. z o.o., ul. Wilsona 10/12 lok. 56B, Częstochowa:
    - stanowisko utrudniające dostęp i obsługę dla osób z niepełnosprawnościami z uwagi na zbyt małą przestrzeń pod blatem biurka,
    - przedsiębiorca nie zapewnia usług tłumacza PJM,
    - pracownicy nie potrafią złożyć zamówienie na fakturę w alfabecie Braille'a lub nie mają takiej możliwości.

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.

Ocena dostępności BOK przedsiębiorców telekomunikacyjnych w latach 2018 – 2021

W 2018 r. Prezes UKE przeprowadził monitoring i kontrolę BOK-ów w zakresie realizacji udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami w 16 BOK-ach regionalnych operatorów telekomunikacyjnych i 8 BOK-ach operatorów ogólnopolskich. W 2018 r. skontrolowano w sumie 24 BOK-i 24 operatorów (Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2018).

W 2019 r. kontrolą objęto większą ilość BOK-ów czterech największych operatorów świadczących usługi mobilne i stacjonarne tj. Orange Polska S.A., Polkomtel sp. z o.o., P4 sp. z o.o. i T-Mobile Polska S.A. (Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2019).

W 2020 r. skontrolowano wybranych operatorów kablowych, gdzie do kontroli wytypowano 2 dużych, ogólnokrajowych operatorów tj. UPC Polska sp. z o.o. i Vectra S.A. i 2 mniejszych lokalnych operatorów świadczących usługi w jednym lub kilku województwach tj. Toya sp. z o.o. i Inea S.A. (Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2020).

W 2021 r. kontrolą zostali objęci mniejsi operatorzy lokalni świadczący usługi telefonii głosowej posiadający ugruntowaną i stabilną sytuację rynkową potwierdzoną ponad pięcioletnim czasem działania na rynku.

W ramach realizowanych kontroli, pracownicy 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 alfabecie 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 zalecenia w zakresie ich usunięcia oraz wezwanie do stałego podnoszenia standardów obsługi osób z niepełnosprawnościami.

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, przyzwyczajeń, preferencji oraz innych czynników.

W dokumencie można znaleźć informacje, które stanowią wytyczne dla obu rynków, których celem jest ułatwienie przedsiębiorcom projektowania i wdrażania rozwiązań odpowiadających na potrzeby 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