

Zdówrz, dn. 26.07.2024 r.

PREZES
URZĘDU KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

Szanowny Panie Prezesie,

Zwracam się z pilną prośbą o interwencję w sprawie problemów z jakością rozmów telefonicznych na terenie Zdworza (województwo mazowieckie). Sytuacja ta trwa od maja 2024 roku, mimo wyświetlania pełnego zasięgu na urządzeniach mobilnych mieszkańców, jakość rozmów pozostaje katastrofalna.

W szczególności zgłaszane są następujące problemy przez mieszkańców do operatorów mobilnych:

1. **Przerywanie rozmów:** Połączenia często się przerywają, co prowadzi do częstych rozłączeń.
2. **Słaba jakość dźwięku:** Rozmowy są zniekształcone, słychać szumy, co utrudnia zrozumienie rozmówcy.
3. **Częste zaniki sygnału:** Nawet przy pełnym zasięgu występują sytuacje, w których sygnał zanika, co uniemożliwia nawiązanie połączenia.
4. **Opóźnienia w nawiązywaniu połączeń:** Występują znaczne opóźnienia połączeń, co dodatkowo utrudnia komunikację.

Dodatkowo, jakość rozmów przeprowadzanych przy wykorzystaniu technologii VoWiFi (WiFi Calling), oferowanej przez wszystkich operatorów komórkowych, również jest fatalna. Problemy te są analogiczne do tych występujących w standardowej sieci komórkowej, co pogłębia trudności mieszkańców w codziennej komunikacji. Pomimo licznych zgłoszeń mieszkańców do operatorów, brak jest jakiegokolwiek poprawy w jakości usług. Problemy są nadal obecne, co jest źródłem poważnego dyskomfortu i utrudnia codzienne życie.

W związku z powyższym, proszę o:

1. **Przeprowadzenie rozmów z operatorami:** Proszę o podjęcie rozmów z operatorami sieci telekomunikacyjnej działającymi w naszym rejonie, tj. P4, Orange Polska S.A., T-Mobile Polska S.A. oraz Polkomtel, w celu omówienia zgłoszonych problemów i wypracowania planu działania.
2. **Wdrożenie działań naprawczych:** Proszę o zapewnienie, że operatorzy wdrożą skuteczne działania naprawcze, które poprawią jakość usług telekomunikacyjnych zarówno w standardowej sieci komórkowej, jak i w technologii VoWiFi, umożliwiającą prowadzenie rozmów za pośrednictwem sieci WiFi.

Jeżeli Urząd Komunikacji Elektronicznej nie jest odpowiednią instytucją do rozpatrzenia niniejszego problemu, uprzejmie proszę o przekazanie mojego pisma do odpowiedniego organu, który zajmie się sprawą w sposób rzetelny i pomoże w jej rozwiązaniu. Proszę również o poinformowanie mnie o tym, że sprawa została przekazana do odpowiedniego organu.

Z wyrazami szacunku