

# Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych w 2024 r.

Warszawa, Październik 2024 r.

## Spis treści

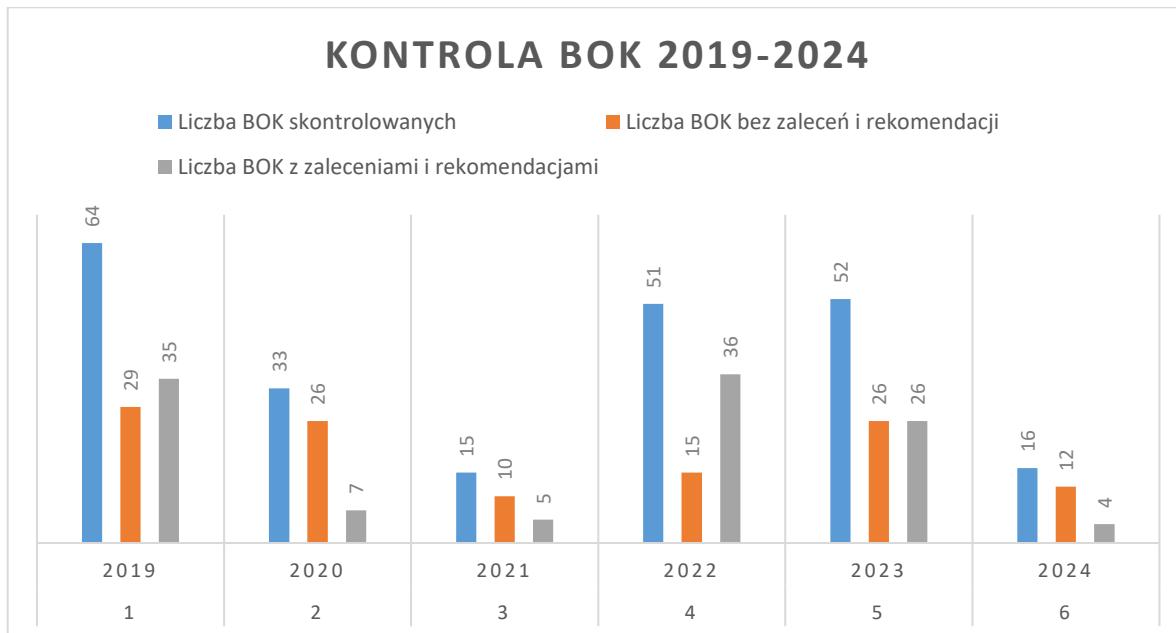
Podsumowanie.....	1:2
1. Ogólne informacje o kontroli .....	1:5
2. Zakres przedmiotowy kontroli .....	2:5
3. Zakres podmiotowy kontroli i terminy kontroli .....	3:6
4. Wyniki kontroli .....	4:7
5. Wnioski – ocena stanu faktycznego .....	5:9

## Podsumowanie

- 1.1 Kontynuując monitoring realizacji przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych obsługi klientów z niepełnosprawnościami podobnie jak w latach 2019 – 2023 również w 2024 r. Prezes UKE przeprowadził kontrole w zakresie przestrzegania przez wybranych operatorów przepisów rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z 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 w zakresie zapewnienia obsługi osób niepełnosprawnych”.
- 1.2 W okresie od 4 do 26 września 2024 r. Prezes UKE przeprowadził kontrole w przedmiotowym zakresie.
- 1.3 Przedmiotem kontroli była weryfikacja realizacji przez wybranych operatorów obsługi i udogodnienia dla osób niepełnosprawnych w biurach obsługi klienta (BOK).
- 1.4 Do kontroli wybrano:
  - 13 BOK-ów VECTRY S.A. (dalej „VECTRA”),oraz po jednym BOK-u niżej wymienionych operatorów lokalnych:
  - GVT sp. z o.o. (dalej „GVT”),
  - Euronet Norbert Saniewski Sp. j. (dalej „EURONET”),
  - Telewizja Kablowa Hajnówka Kiędyś, Kiryluk Sp. j. (dalej „TK HAJNÓWKA”),
  - FIBER NOW Sp. z o.o. (dalej „FIBER NOW”),
  - MULTI-NET INFRASTRUKTURA Sp. z o.o. (dalej „MULTI-NET”),
  - „PROMAX” Zofia Fórmanek-Okrój, Wiesław Okrój sp. j (dalej „PROMAX”).
- 1.5 Planowano przeprowadzić wizje lokalne w 19 BOK-ach, ale ostatecznie w wyniku ustaleń stanu faktycznego, przeprowadzono działania kontrolne w 16 BOK-ach.
- 1.6 W 3 na 16 skontrolowanych BOK-ach, należących do przedsiębiorców: VECTRY, EURONET, TK HAJNÓWKA, stwierdzono nieprawidłowości, które wymagały wydania zaleceń pokontrolnych.
- 1.7 Dodatkowo, w przypadku operatora VECTRY, oprócz zaleceń pokontrolnych, Prezes UKE wystosował rekomendacje w związku z niedostosowaniem w BOK wysokości blatu biurka obsługowego lub zbyt małą przestrzeń pod blatem biurka do obsługi osób na wózkach.
- 1.8 Wśród 5 skontrolowanych operatorów lokalnych (poza FIBER NOW), 3 realizowało obsługę osób niepełnosprawnych zgodnie z Rozporządzeniem w zakresie zapewnienia obsługi osób niepełnosprawnych.
- 1.9 W toku kontroli stwierdzono, że wytypowany do kontroli operator lokalny FIBER NOW nie posiadał BOK-u do obsługi osób z niepełnosprawnościami. Operator ten nie posiadał też abonentów i nie świadczył usług telefonii głosowej, co zwalnia go z obowiązku posiadania BOK do obsługi osób z niepełnosprawnościami.

Poniższy wykres wskazuje liczbę BOK-ów ocenionych pozytywnie oraz liczbę BOK-ów, w których stwierdzono naruszenia w latach 2019-2024.

Wykres nr 1 Zestawienie liczby skontrolowanych BOK w latach 2019-2024 z i bez zaleceń/rekomendacji



Źródło: Zestawienie na podstawie danych z kontroli w latach 2019-2024 r.

1.10 Stwierdzone nieprawidłowości w 2024 r., które wymagały wydania przez Prezesa UAE zaleceń pokontrolnych dotyczyły:

A. braku 3 piktogramów, wskazanych w Rozporządzeniu, w zakresie zapewnienia obsługi osób niepełnosprawnych, informujących o:

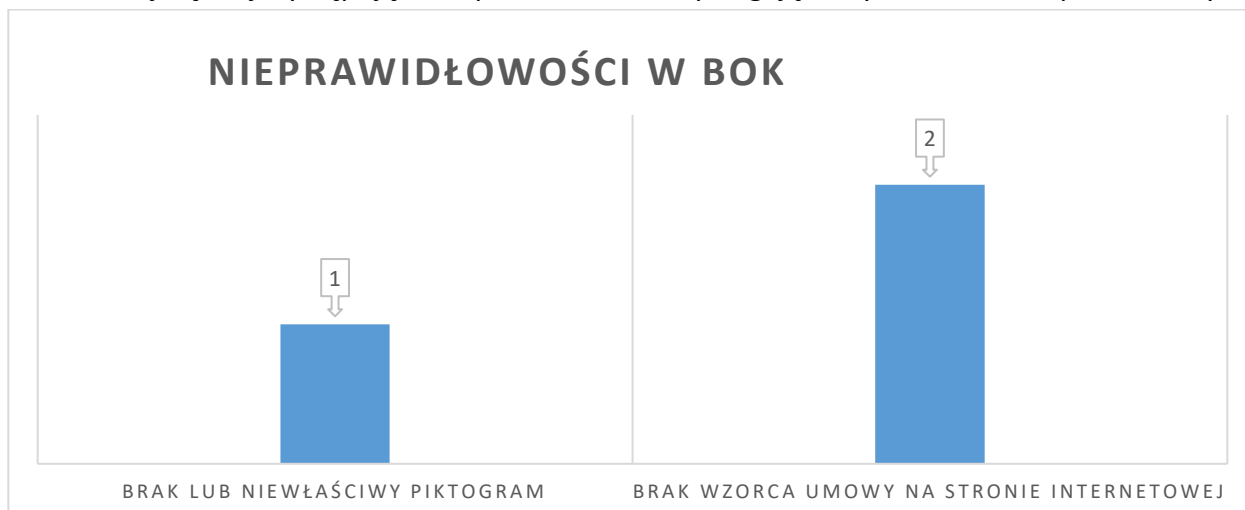
- obsłudze osób z niepełnosprawnością ruchową,
- obsłudze osób niesłyszących lub niemówiących,
- dostępu do Polskiego Języka Migowego (PJM) / Systemu Językowo-Migowego (SJM), w widocznym miejscu,

w 1 BOK-u VECTRY;

B. braku udostępnionego wzorca umowy przy użyciu dużej czcionki w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej

w 2 BOK-ach operatorów EURONET i TK HAJNÓWKA.

Wykres nr 2 Najczęściej występujące nieprawidłowości wymagające wydania zaleceń pokontrolnych



Źródło: Zestawienie własne

1.11 Poza ww. nieprawidłowościami dodatkowo stwierdzono obszary wymagające podnoszenia standardów w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych. W toku kontroli stwierdzono :

- stanowiska utrudniające dostęp obsługę dla osób z niepełnosprawnościami z uwagi na niedostosowanie wysokości biurka lub zbyt małą przestrzeń pod blatem biurka – w 1 BOK-u VECTRY.

W ww. zakresie wydano rekomendacje podnoszenia standardów obsługi.

1.12 Efektem przeprowadzonej kontroli w 2024 r. było:

- wydanie zaleceń pokontrolnych wzywających do usunięcia nieprawidłowości dla 3 operatów:
  - VECTRY S.A.
  - Euronet Norbert Saniewski Sp. j.
  - Telewizja Kablowa Hajnówka Kiędyś, Kiryluk Sp. j.
- Wydanie rekomendacji do podnoszenia standardów obsługi osób niepełnosprawnych dla:
  - VECTRY S.A.

# 1. Ogólne informacje o kontroli

## Działania kontrolne w latach 2018-2024

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. W 2019 r. kontrolą objęto 64 BOK-i u 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., u których stwierdzono pewne naruszenia, które skutkowały wydaniem zaleceń pokontrolnych i rekomendacji.

W 2020 r. skontrolowano operatorów kablowych, do kontroli wytypowano 2 dużych, ogólnokrajowych operatorów: UPC Polska sp. z o.o. (13 BOK-ów) i Vectra S.A. (14 BOK-ów) oraz 2 mniejszych lokalnych operatorów świadczących usługi w jednym lub w kilku województwach: Toya sp. z o.o. (3 BOK-i) i Inea S.A. (3 BOK-i). W 2021 roku kontrolą objęto wyłączenie małych operatorów lokalnych świadczących usługi telefonii głosowej, w każdym z 16 województw w Polsce (po 1 BOK-u dla województwa, łącznie 16 BOK-ów).

W 2022 r. skontrolowano 3 największych operatorów lokalnych świadczących usługi telefonii głosowej na obszarze każdego województwa (z wyłączeniem woj. mazowieckiego) oraz 4 największych operatorów mobilnych i 2 operatorów kablowych na obszarze woj. mazowieckiego. W sumie na obszarze całego kraju wybrano do kontroli 51 BOK-ów 51 przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

W 2023 r. podjęto decyzję, że kontrolą zostaną objęci przede wszystkim operatorzy, u których stwierdzono nieprawidłowości w latach ubiegłych. W Rocznym Planie Kontroli i Monitoringu na rok 2023 wskazano kontrolę Biur Obsługi Klienta (dalej: „BOK”) 4 największych ogólnopolskich operatorów mobilnych i 8 operatorów lokalnych, łącznie kontrole w 52 BOK-ach na terenie kraju.

W 2024 r. do kontroli wytypowano 1 dużego operatora kablowego (VECTRA S.A.) oraz 6 operatorów lokalnych. Wybierając operatorów do kontroli Prezes UKE dążył do porównania jej wyników dla operatora o zasięgu ogólnopolskim z mniejszymi operatorami lokalnymi.

## 2. Zakres przedmiotowy kontroli

Zapewnienie wysokiej jakości obsługi osób z niepełnosprawnością wymaga zarówno dostosowania architektonicznego BOK-ów, zapewnienia właściwych procedur i instrukcji obsługi oraz właściwych kompetencji pracowników. Kontrole przeprowadzono poprzez wdrożenie bezpośrednich czynności kontrolnych tj. bezpośrednich oględzin ostatecznie w 16 wybranych BOK-ach. Czynności kontrolne realizowane były przez pracowników poszczególnych Delegatur oraz przez pracowników DK-WKT zgodnie z merytorycznymi wytycznymi przygotowanymi przez DPK i DK-WKT w formie kwestionariusza kontroli (tzw. „manualu”).

### 3. Zakres podmiotowy kontroli i terminy kontroli

Kontrola w wytypowanych BOK-ach u 7 operatorów została przeprowadzona w terminie od 4 do 26 września 2024 r. W następstwie podjętych czynności kontrolnych okazało się, że w 1 przypadku BOK-u jego adres został błędnie wskazany przez Operatora, w 1 przypadku BOK był czasowo zamknięty, a w 1 przypadku wyniki przeprowadzonych czynności nie dały podstawy do oceny dostosowania BOK do obsługi osób z niepełnosprawnościami. Stąd ostatecznie kontrolą objęto 16 BOK-ów u 6 operatorów.

Czynności sprawdzające i ocenę funkcjonowania BOK zaplanowano w następujących BOK-ach:

Tabela 2 - Biura Obsługi Klienta (BOK) – wybrane do kontroli.

Lp.	Nazwa operatora	Adres BOK do kontroli	Delegatura prowadząca kontrolę/DK
<b>Czynności kontrolne w terminie: 16-20.09.2024 r.</b>			
1	<b>VECTRA S.A.</b>	ul. Dworna 19, 18-400 Łomża	OBI
2		ul. Kijowska 46, 85-703 Bydgoszcz	OBY
3		ul. Warszawska 29, 25-518 Kielce	OKI
4		ul. Konopnickiej 3, 33-300 Nowy Sącz	OKR
5		ul. Norwida 4, 96-100 Skierniewice	OLD
6		ul. Zamkowa 14, 21-500 Biała Podlaska	OLU
7		ul. Herdera 11, 14-100 Ostróda	OOL
8		Pl. Kopernika 13, 45-040 Opole	OOL
9		ul. Ofiar Katynia 15; 35-213 Rzeszów	ORZ
10		ul. Dąbrowskiego 95, 43-100 Tychy	OSS
11		ul. Monte Cassino 35, 72-600 Świnoujście	OSZ
12		ul. Fabryczna 22, 59-220 Legnica	OWR
13		ul. Piłsudskiego 9, 08-110 Siedlce	DK
<b>Kontrola w terminie: 4-26.09.2024 r.</b>			
14	<b>Euronet Norbert Saniewski Sp. j.</b>	ul. Upalna 5A lok. 4, 15-668 Białystok	OBI
15	<b>Telewizja Kablowa Hajnówka Kiędyś, Kiryluk Sp. j.</b>	ul. Mickiewicza 108/8, 17-100 Bielsk Podlaski	OBI

Lp.	Nazwa operatora	Adres BOK do kontroli	Delegatura prowadząca kontrolę/DK
16	Przedsiębiorstwo „PROMAX” Zofia Fórmanek-Okrój, Wiesław Okrój sp. j.	ul. Wolności 19, 63-400 Ostrów Wielkopolski	OPO
17	FIBER NOW Sp. z o.o.	ul. Warszawska 40/2A, 40-008 Katowice Pod wskazanym adresem mieści się wirtualne biuro siedziby Spółki, brak BOK.	OSS
18	MULTI-NET INFRASTRUKTURA Sp. z o.o.	ul. Cieszyńska 3, Chybie	OSS
19	GVT sp. z o.o.	ul. Piłsudskiego 41, 05-120 Legionowo	DK

Źródło: Zestawienie własne.

## 4. Wyniki kontroli

### 4.1 Szczegółowe wyniki tegorocznej kontroli

Wyniki przeprowadzonej oceny stanu rynkowego wskazują na stosowanie przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych przepisów Rozporządzenia w zakresie zapewnienia obsługi osób niepełnosprawnych.

Niemniej w toku prowadzonej oceny kontrolerzy UKE dostrzegli pewne utrudnienia w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych w poniżej wskazanych obszarach.

#### 4.1.1. Stwierdzone nieprawidłowości/uchybień:

W toku prowadzonej oceny kontrolerzy UKE stwierdzili nieprawidłowości/uchybień wynikające z naruszenia przepisów Rozporządzenia w zakresie zapewniania obsługi osób niepełnosprawnych w poniżej wskazanych obszarach:

#### I. Obszar informacyjny:

##### I.1 Brak 3 piktogramów informujących o

- obsłudze osób z niepełnosprawnością ruchową,
- obsłudze osób niesłyszących lub niemówiących,
- dostępie do PJM/SJM

w widocznym miejscu:

- 1) w BOK VECTRY przy ul. Monte Cassino 35, 72-600 Świnoujście.

#### II. Obszar obsługowy:

##### II.2 Brak udostępnienia wzorca umowy przy użyciu dużej czcionki w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej:

- 1) BOK EURONET, ul. Upalna 5A lok. 4, 15-668 Białystok.
- 2) BOK TK HAJNÓWKA, ul. Mickiewicza 108/8, 17-100 Bielsk Podlaski.

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami zostały wydane przez Prezesa UKE zalecenia pokontrolne dla wyżej wskazanych przedsiębiorców, wzywające do usunięcia ww.



nieprawidłowości. W sumie w wyniku kontroli 16 BOK-ów operatorów w 3 przypadkach stwierdzono naruszenia w wyniku których Prezes UKE wydał zalecenia pokontrolne.

### III. Obszar architektoniczny:

Dodatkowo, poza wyżej wskazanymi nieprawidłowościami wymagającymi usunięcia poprzez realizację wskazanych zaleceń, w trakcie przedmiotowej kontroli w wybranych BOK-ach VECTRY stwierdzono niedogodności architektoniczne mogące stanowić utrudnienie w obsłudze osób z niepełnosprawnościami takie jak np.: niedostosowanie wysokości blatu biurka obsługowego lub zbyt małą przestrzeń pod blatem biurka. Istnienie tych niedogodności zidentyfikowano w następującej lokalizacji:

- 1) BOK VECTRY, ul. Kijowska 46, 85-703 Bydgoszcz.

W związku z tym Prezes UKE wydał rekomendacje by wymiary stanowisk do obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową były zgodne z rekomendacją Fundacji Integracja oraz wytycznymi Ministerstwa Infrastruktury "Standardy dostępności budynków dla osób z niepełnosprawnościami mając na uwadze koncepcję uniwersalnego projektowania".

Zgodnie ze wskazanymi zaleceniami rekomendowane są następujące wymiary:

- maksymalna wysokość blatu – 0,9 m;
- szerokość blatu min. 0,9 m;
- głębokość blatu 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 m.

Ponadto abonent z niepełnosprawnością ruchową powinien mieć:

- możliwość swobodnego zajęcia miejsca oraz jego opuszczenia;
- możliwość przysunięcia się do biurka (pod blatem powinno być miejsce na nogi);
- możliwość skorzystania z blatu (wysokość blatu nie powoduje konieczności unoszenia rąk i umożliwia ich komfortowe ułożenie).

Ponadto, VECTRA w trakcie prowadzonych czynności kontrolnych poinformowała UKE, że błędnie podała 2 adresy swoich BOK-ów, jako adresy BOK-ów przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami. Spółka wyjaśniła, że „(...) w wyniku omyłki, w przekazanym Państwu wykazie nieprawidłowo uwzględniony został zamknięty w maju 2023 r. Punkt Obsługi Klientów w Nowym Sączu” oraz, że w wyniku błędu „(...) w wykazie uwzględniony został Punkt Obsługi Klienta w Ostródzie, przy ul. Herdera 11, który nie świadczy udogodnień dla osób niepełnosprawnych”.

Ponadto przed przystąpieniem do czynności kontrolnych operator FIBER NOW poinformował UKE, że „(...) nie posiada fizycznego biura, ani nie posiada klientów” oraz „(...) Posiadamy jedynie adres korespondencyjny (40-008 Katowice Warszawska 40/2A) natomiast nie jest tam prowadzona żadna działalność poza korespondencją”.

W efekcie kontrolą objęto 16 BOK-ów 6 operatorów.

## 5. Wnioski – ocena stanu faktycznego

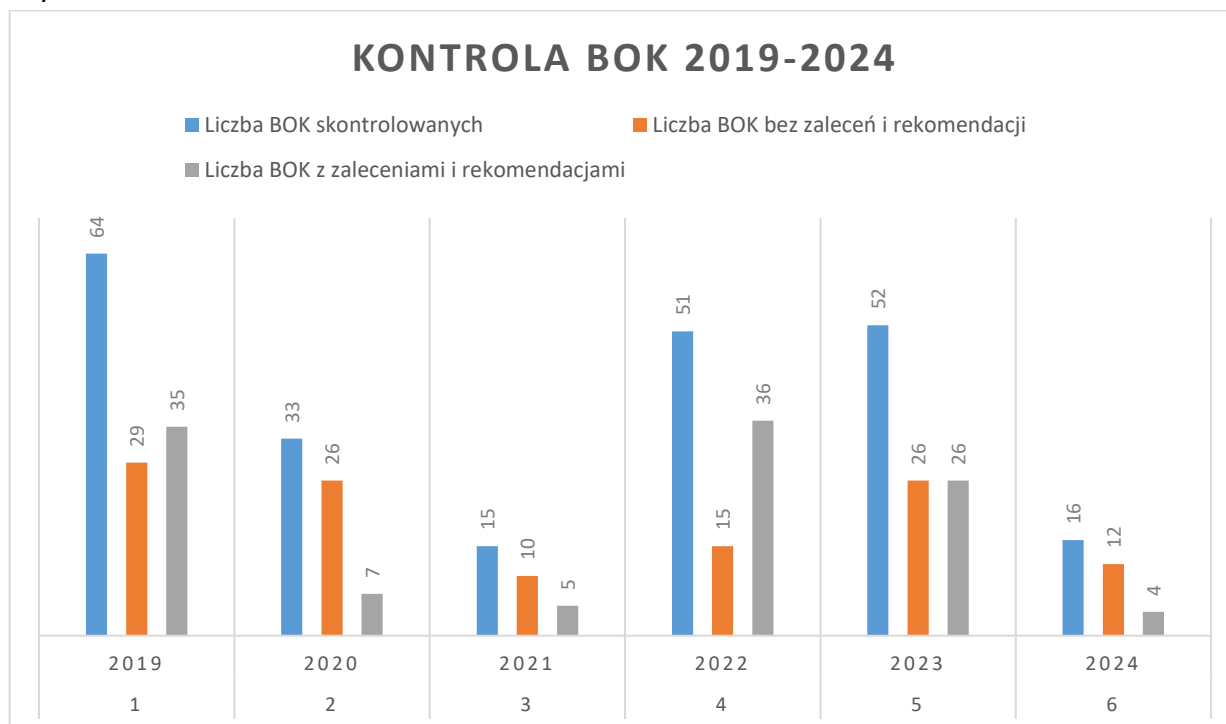
Przeprowadzone działania kontrolne wskazały, że nie wszyscy kontrolowani operatorzy w pełni umożliwiają obsługę osób z niepełnosprawnościami w biurach obsługi klienta i tym samym wypełniają obowiązki wskazane w Rozporządzeniu w zakresie zapewnienia obsługi osób niepełnosprawnych. Na uwagę zasługuje przy tym fakt, że prawidłowość ta ujawnia się niezależnie od liczby skontrolowanych BOK-ów, czy wielkości operatorów świadczących usługi telekomunikacyjne. Uzyskane wyniki kontroli w porównaniu z latami poprzednim obrazuje poniższa tabela.

Tabela nr 1 Kontrole BOK w latach 2019-2024

Lp.	Rok	Liczba BOK skontrolowanych	Liczba BOK bez zaleceń i rekomendacji	Liczba BOK z zaleceniami i rekomendacjami
1.	2019	64	29	35
2.	2020	33	26	7
3.	2021	15	10	5
4.	2022	51	15	36
5.	2023	52	26	26
6.	2024	16	12	4

Źródło: Zestawienie własne.

Wykres nr 3 Kontrola BOK w liczbach



Źródło: Zestawienie własne na podstawie danych z kontroli w latach 2019-2024.

Wśród skontrolowanych operatorów lokalnych w 3 na 5 skontrolowanych operatorów nie stwierdzono naruszeń, a skontrolowane 3 BOK-i były w pełni dostosowane do obsługi osób z niepełnosprawnościami. Natomiast w przypadku dużego operatora, działającego w skali całego kraju jakim jest VECTRA S.A. w 9 na 11 skontrolowanych BOK-ów nie stwierdzono nieprawidłowości, a BOK-i te były w pełni dostosowane do obsługi osób z niepełnosprawnościami. W sumie w puli skontrolowanych BOK-ów, na 16 skontrolowanych BOK-ów w 12 przypadkach nie stwierdzono naruszeń. W pozostałym zakresie w wyniku stwierdzonych nieprawidłowości zostały wydane zalecenia pokontrolne oraz rekomendacje wzywające do podnoszenia standardów obsługi osób niepełnosprawnych.

**Sporządzili: Monika Wolska, Andrzej Płachecki**

Raport sporządzony na podstawie wyników kontroli BOK w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych, koordynowanej i prowadzonej przez DK-WKT UKE.

**Urząd Komunikacji Elektronicznej**

Departament Kontroli

T +48 22 534 9158

F +48 22 534 9162

[sekretariat.dk@uke.gov.pl](mailto:sekretariat.dk@uke.gov.pl)

[www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)