

Warszawa, dnia 9 kwietnia 2014 r.

Poz. 464

**ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA ADMINISTRACJI I CYFRYZACJI¹⁾**

z dnia 26 marca 2014 r.

**w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych
przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych**

Na podstawie art. 79c ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243) zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych w jednostce obsługującej użytkowników końcowych danego dostawcy usług zapewnia obsługę osób niepełnosprawnych na stanowisku wyposażonym w:

- 1) urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą;
- 2) urządzenie zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym, z zastrzeżeniem § 2 ust. 1.

2. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych udostępnia udogodnienie, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, w jednostce obsługującej użytkowników końcowych od poniedziałku do piątku w godzinach od 9⁰⁰ do 17⁰⁰, o ile jednostka ta jest czynna w tych godzinach, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

3. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zapewnia udogodnienia, o których mowa w ust. 1, w 1/6 liczbie jednostek obsługujących użytkowników końcowych danego dostawcy usług, w tym co najmniej w jednej jednostce obsługującej użytkowników końcowych w każdym mieście na prawach powiatu, o ile dany dostawca usług posiada jednostkę w tym mieście.

4. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zapewnia dostępność jednostki, o której mowa w ust. 1, dla osób niepełnosprawnych z upośledzeniem narządu ruchu.

5. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych umieszcza znaki, których wzory określają załączniki nr 1–3 do rozporządzenia, na drzwiach wejściowych do jednostki obsługującej użytkowników końcowych danego dostawcy usług przystosowanej do obsługi osób niepełnosprawnych, o których mowa w ust. 1 i 4, a w przypadku gdy jest to niemożliwe – w innym widocznym miejscu.

§ 2. 1. Warunek wyposażenia stanowiska, o którym mowa w § 1 ust. 1 pkt 2, uważa się za spełniony, jeżeli dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych bezpłatnie zapewnia w jednostce obsługującej jego użytkowników końcowych dostęp do tłumacza polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego.

2. Osoba niepełnosprawna w celu skorzystania z udogodnienia, o którym mowa w ust. 1, zgłasza dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych zamiar skorzystania z tego udogodnienia w wybranej przez siebie jednostce obsługującej użytkowników końcowych danego dostawcy usług zapewniającej to udogodnienie, z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych.

¹⁾ Minister Administracji i Cyfryzacji kieruje działem administracji rządowej – łączność, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2011 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Administracji i Cyfryzacji (Dz. U. Nr 248, poz. 1479).

3. Zgłoszenia dokonuje się w formie dostępnej dla osób niepełnosprawnych, określonej przez dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych, w szczególności telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

4. Po otrzymaniu zgłoszenia dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zapewnia udostępnienie udogodnienia w terminie wyznaczonym przez osobę niepełnosprawną lub z nią uzgodnionym.

5. W przypadku braku możliwości udostępnienia udogodnienia w terminie, o którym mowa w ust. 4, dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zawiadamia o tym osobę niepełnosprawną, wyznaczając możliwy termin udostępnienia tego udogodnienia lub wskazując inny możliwy rodzaj udogodnienia.

§ 3. 1. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych udostępnia w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały w jednostkach obsługujących użytkowników końcowych danego dostawcy usług sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej:

- 1) informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez dostawcę usług, z zastrzeżeniem ust. 2;
- 2) ogólne warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

2. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych udostępnia informację o miejscach zainstalowania aparatów publicznych danego dostawcy usług, spełniających wymogi, o których mowa w § 4 ust. 1. Informację udostępnia się w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej, z zastrzeżeniem, że na żądanie osoby niepełnosprawnej dostawca usług udostępnia tę informację w formie uzgodnionej z osobą niepełnosprawną, w szczególności sporządzoną na papierze przy użyciu dużej czcionki, na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym lub w formacie tekstowym z wykorzystaniem poczty elektronicznej.

3. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych aktualizuje informacje, o których mowa w ust. 1 i 2, nie rzadziej niż raz na kwartał.

§ 4. 1. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych udostępniający aparaty publiczne:

- 1) przystosowuje je do używania przez osoby niepełnosprawne w zakresie określonym w załączniku nr 4 do rozporządzenia;
- 2) umieszcza je w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z nich osobie niepełnosprawnej poruszającej się na wózku inwalidzkim lub korzystającej z aparatu słuchowego;
- 3) znakuje je w sposób umożliwiający korzystanie z nich przez osoby słabowidzące przez:
 - a) stosowanie kontrastowych kolorów do najważniejszych elementów funkcjonalnych tych aparatów,
 - b) umieszczanie napisów prostą czcionką w kolorze wyraźnie różniącym się od koloru tła;
- 4) oznacza je znakiem, którego wzór określa załącznik nr 1 do rozporządzenia.

2. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych dostosowuje do wymogów, o których mowa w ust. 1, połowę udostępnianych przez niego aparatów publicznych.

§ 5. 1. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby niepełnosprawnej oferuje:

- 1) telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej usługi telefonicznej oraz przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne, w zakresie określonym w załączniku nr 5 do rozporządzenia;
- 2) pomoc osoby reprezentującej dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej, w jednostce obsługującej użytkowników końcowych danego dostawcy usług lub telefonicznie.

2. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia ogólne warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a albo

przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym, przy czym za teksty autentyczne uznaje się ogólne warunki, wzory umów oraz regulaminy i cenniki przygotowane przez dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych w alfabecie łańskim.

3. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w postaci pisemnej lub elektronicznej udostępnia:

- 1) informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzone na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym;
- 2) szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

4. W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 3 pkt 1:

- 1) przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura – dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury;
- 2) dotyczącego okresu rozliczeniowego, za który już została wystawiona faktura – dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.

5. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych na każde żądanie abonenta będącego osobą niepełnosprawną, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazuje abonentowi informacje o oferowanych przez tego dostawcę usług wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje powinny być sporządzane na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

§ 6. W przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących zasadności realizacji udogodnienia, o którym mowa w § 2 ust. 1 lub § 5 ust. 2, związanych z rodzajem lub stopniem niepełnosprawności osoby żądającej jego realizacji, osoba reprezentująca dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych przed realizacją udogodnienia ma prawo zażądać okazania, do wglądu, przez osobę żądającą realizacji udogodnienia, dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721, z późn. zm.²⁾).

§ 7. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych dostosowuje swoją stronę internetową i udostępniane za jej pośrednictwem informacje do wymagań Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0), z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w załączniku nr 6 do rozporządzenia.

§ 8. Obowiązek, o którym mowa w § 1 ust. 4, dotyczy jednostek obsługujących użytkowników końcowych danego dostawcy usług udostępnianych tym użytkownikom po wejściu w życie rozporządzenia.

§ 9. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 6 miesięcy od dnia ogłoszenia, z wyjątkiem przepisów § 1 i § 2, które wchodzi w życie po upływie 12 miesięcy od dnia ogłoszenia, oraz przepisu § 7, który wchodzi w życie po upływie 24 miesięcy od dnia ogłoszenia.³⁾

Minister Administracji i Cyfryzacji: *R. Trzaskowski*

²⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2011 r. Nr 171, poz. 1016, Nr 209, poz. 1243 i 1244 i Nr 291, poz. 1707, z 2012 r. poz. 986 i 1456 oraz z 2013 r. poz. 73, 675, 791, 1446 i 1645.

³⁾ Rozporządzenie było poprzedzone rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 24 marca 2005 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia usługi powszechnej oraz wymagań dotyczących świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu dla jednostek uprawnionych (Dz. U. Nr 68, poz. 592 oraz z 2010 r. Nr 65, poz. 410).

Załączniki do rozporządzenia Ministra Administracji
i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. (poz. 464)

Załącznik nr 1

**WZÓR OZNAKOWANIA JEDNOSTKI OBSŁUGUJĄCEJ UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH
DOSTAWCY PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEFONICZNYCH PRZYSTOSOWANEJ DO OBSŁUGI
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH ORAZ OZNAKOWANIA APARATU PUBLICZNEGO PRZYSTOSOWANEGO
DO UŻYWANIA PRZEZ OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE**



1. Symbol graficzny znaku powinien być koloru białego na ciemnoniebieskim tle.
2. Wymiary znaku powinny być nie mniejsze niż 14 x 14 cm w przypadku jednostki obsługującej użytkowników końcowych dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych oraz nie mniejsze niż 20 x 20 cm w przypadku aparatu publicznego przystosowanego do używania przez osoby niepełnosprawne.
3. Przy zwiększaniu znaku proporcje podane na rysunku powinny być zachowane.

WZÓR OZNAKOWANIA JEDNOSTKI OBSŁUGUJĄCEJ UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH
DOSTAWCY PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEFONICZNYCH PRZYSTOSOWANEJ DO OBSŁUGI
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH, UMOŻLIWIAJĄCEJ KONTAKT Z OSOBĄ NIESŁYSZĄCĄ LUB NIEMÓWIĄCĄ



1. Symbol graficzny znaku powinien być koloru białego na ciemnoniebieskim tle.
2. Wymiary znaku powinny być nie mniejsze niż 14 x 14 cm.
3. Przy zwiększaniu znaku proporcje podane na rysunku powinny być zachowane.

WZÓR OZNAKOWANIA JEDNOSTKI OBSŁUGUJĄCEJ UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH
DOSTAWCY PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEFONICZNYCH PRZYSTOSOWANEJ DO OBSŁUGI
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH, UMOŻLIWIAJĄCEJ DOSTĘP DO USŁUG TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO



1. Symbol graficzny znaku powinien być koloru białego na ciemnoniebieskim tle.
2. Wymiary znaku powinny być nie mniejsze niż 14 x 14 cm.
3. Przy zwiększaniu znaku proporcje podane na rysunku powinny być zachowane.

ZAKRES PRZYSTOSOWANIA APARATU PUBLICZNEGO DO UŻYWANIA PRZEZ OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE

Aparat publiczny przystosowany do korzystania przez osoby niepełnosprawne powinien być wyposażony:

- 1) we wzmacniacz słuchawkowy z możliwością regulacji wzmocnienia;
- 2) w klawiaturę wybierczą z co najmniej jednym przyciskiem wyróżnionym w sposób umożliwiający jego rozpoznanie przez osoby niewidome i słabowidzące (w przypadku wyróżnienia tylko jednego przycisku powinien to być przycisk oznaczony cyfrą pięć);
- 3) w oznaczony w sposób umożliwiający identyfikację położenia przez osoby niewidome i słabowidzące wlot i wylot karty lub monety;
- 4) w aktywną funkcję zapowiedzi słownych informacji sygnalizowanych sygnałami świetlnymi lub na wyświetlaczu aparatu.

ZAKRES PRZYSTOSOWANIA TELEKOMUNIKACYJNEGO URZĄDZENIA KOŃCOWEGO
DO UŻYWANIA PRZEZ OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE

Telekomunikacyjne urządzenie końcowe przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne powinno być dostosowane do rodzaju niepełnosprawności:

- 1) w przypadku osób niewidomych i słabowidzących:
 - a) modele posiadające klawiaturę wybierną – 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.

Załącznik nr 6

WYMAGANIA WEB CONTENT ACCESSIBILITY GUIDELINES (WCAG 2.0) DLA STRON INTERNETOWYCH
W ZAKRESIE DOSTĘPNOŚCI DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Strona internetowa dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych i udostępniane za jej pośrednictwem informacje spełniają następujące wymagania WCAG 2.0:

| Lp. | Zasada | Wymaganie | Pozycja w WCAG 2.0 | Poziom |
|-----|---------------------------|---------------|--------------------|--------|
| 1 | Zasada 1 – Postrzeganie | Wymaganie 1.1 | 1.1.1 | A |
| 2 | | Wymaganie 1.2 | 1.2.1 | A |
| 3 | | | 1.2.2 | |
| 4 | | | 1.2.3 | |
| 5 | | Wymaganie 1.3 | 1.3.1 | A |
| 6 | | | 1.3.2 | |
| 7 | | | 1.3.3 | |
| 8 | | Wymaganie 1.4 | 1.4.1 | A |
| 9 | | | 1.4.2 | |
| 10 | | | 1.4.3 | AA |
| 11 | | | 1.4.4 | |
| 12 | | | 1.4.5 | |
| 13 | Zasada 2 – Funkcjonalność | Wymaganie 2.1 | 2.1.1 | A |
| 14 | | | 2.1.2 | |
| 15 | | Wymaganie 2.2 | 2.2.1 | A |
| 16 | | | 2.2.2 | |
| 17 | | Wymaganie 2.3 | 2.3.1 | A |
| 18 | | Wymaganie 2.4 | 2.4.1 | A |
| 19 | | | 2.4.2 | |
| 20 | | | 2.4.3 | |
| 21 | | | 2.4.4 | |
| 22 | | | 2.4.5 | AA |
| 23 | | | 2.4.6 | |
| 24 | | 2.4.7 | | |
| 25 | Zasada 3 – Zrozumiałość | Wymaganie 3.1 | 3.1.1 | A |
| 26 | | | 3.1.2 | AA |
| 27 | | Wymaganie 3.2 | 3.2.1 | A |
| 28 | | | 3.2.2 | |
| 29 | | | 3.2.3 | AA |
| 30 | | | 3.2.4 | |
| 31 | | Wymaganie 3.3 | 3.3.1 | A |
| 32 | | | 3.3.2 | |
| 33 | | | 3.3.3 | AA |
| 34 | | | 3.3.4 | |
| 35 | Zasada 4 – Kompatybilność | Wymaganie 4.1 | 4.1.1 | A |
| 36 | | | 4.1.2 | |