

ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA CYFRYZACJI¹

z dnia 2020 r.

w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia usług i udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami przez dostawców publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej

Na podstawie art. 297 ust. 3 ustawy z dnia - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. ...) zarządza się, co następuje:

§ 1.1. Dostawca publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, zwany dalej „dostawcą”, w jednostce obsługującej użytkowników końcowych tego dostawcy zapewnia obsługę osób z niepełnosprawnościami na stanowisku wyposażonym w:

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

2. Udogodnienie, o którym mowa w ust. 1 lit. b, dostawca udostępnia w jednostce obsługującej użytkowników końcowych od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 17.00, o ile jednostka ta jest czynna w tych godzinach, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

3. Dostawca zapewnia dostępność jednostki, o której mowa w ust. 1, dla osób z niepełnosprawnościami z upośledzeniem narządu ruchu, chyba że przepisy architektoniczno-budowlane uniemożliwiają odpowiednie dostosowanie tej jednostki.

4. Dostawca umieszcza znaki, których wzory określają załączniki nr 1- 3 do rozporządzenia, na drzwiach wejściowych do jednostki obsługującej użytkowników końcowych danego dostawcy, przystosowanej do obsługi osób z niepełnosprawnościami, 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 lit. b, uważa się za spełniony, jeżeli dostawca bezpłatnie zapewnia w jednostce obsługującej jego użytkowników końcowych dostęp do tłumacza polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego.

¹ Minister Cyfryzacji kieruje działem administracji rządowej – informatyzacja, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2019 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Cyfryzacji (Dz. U. z 2019 r. poz. 2270).

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

3. Zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2, osoba z niepełnosprawnościami dokonuje w formie określonej przez dostawcę, w sposób dostępny dla osób z niepełnosprawnościami, w szczególności poprzez połączenie głosowe lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

4. Po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2, dostawca zapewnia udostępnienie udogodnienia, w terminie wskazanym przez osobę z niepełnosprawnościami lub w innym terminie z nią uzgodnionym.

5. W przypadku braku możliwości udostępnienia udogodnienia, o którym mowa w ust. 1, dostawca zawiadamia o tym osobę z niepełnosprawnościami, wyznaczając możliwy termin udostępnienia tego udogodnienia lub wskazując inny możliwy rodzaj udogodnienia.

§ 3.1. Dostawca udostępnia w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały w jednostkach obsługujących użytkowników końcowych danego dostawcy sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w sposób nadający się do odczytu maszynowego na stronie internetowej:

- a) informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami oferowanych przez dostawcę usług, z zastrzeżeniem ust. 2;
- b) informacje przedumowne, o których mowa w art. 252 ustawy z dnia – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. ...), zwanej dalej „ustawą”.

2. Dostawca aktualizuje informacje, o których mowa w ust. 1 lit a, nie rzadziej niż raz na kwartał.

§ 4.1. Dostawca przy zawieraniu umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnościami oferuje:

- 1) telekomunikacyjne urządzenie końcowe niezbędne do zapewnienia jej dostępu do świadczonej usługi komunikacji głosowej oraz przystosowane do używania przez osoby z niepełnosprawnościami, w zakresie określonym w załączniku nr 4 do rozporządzenia;
- 2) pomoc osoby reprezentującej dostawcę we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi komunikacji głosowej, w jednostce obsługującej użytkowników końcowych danego dostawcy usług lub telefonicznie.

2. Dostawca na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, będącej konsumentem, w terminie 7 dni od dnia złożenia żądania, doręcza informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje wymagane w umowie o świadczenie publicznie

dostępnych usług komunikacji elektronicznej, o których mowa w art. 254 ustawy, na trwałym nośniku, w postaci wybranej przez żądającego, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej:

- 1) w sposób nadający się do odczytu maszynowego, albo
- 2) na papierze w alfabecie Braille'a, albo
- 3) na papierze przy użyciu dużej czcionki.

Za teksty autentyczne uznaje się informacje przygotowane przez dostawcę w alfabecie łańskim.

3. Dostawca na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej zawieranej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej doręcza na trwałym nośniku na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej:

- 1) informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług sporządzone na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego.
- 2) szczegółowy wykaz wykonanych usług sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego.

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

- a) przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura - dostawca realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury;
- b) dotyczącego okresu rozliczeniowego, za który została już wystawiona faktura - dostawca realizuje żądanie w terminie 14 dni od dnia jego zgłoszenia.

5. Dostawca na każde żądanie abonenta będącego osobą z niepełnosprawnościami, w terminie 7 dni od dnia złożenia żądania, doręcza w formie przez niego wybranej, na trwałym nośniku na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, informacje o wszystkich oferowanych przez siebie udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, 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 lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego.

§ 5. W przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących zasadności realizacji udogodnienia, o którym mowa w § 2 ust. 1 lub § 4 ust. 2, związanych z rodzajem lub stopniem niepełnosprawności osoby żądającej jego realizacji, osoba reprezentująca dostawcę przed realizacją udogodnienia ma prawo zażądać okazania przez osobę żądającą realizacji udogodnienia orzeczenia potwierdzającego

niepełnosprawność w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 426, 568 i 875)

§ 6. Dostawca 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 5 do rozporządzenia.

§ 7. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem

MINISTER CYFRYZACJI