

Dostępność telekomunikacji oraz stron internetowych i aplikacji mobilnych

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 poz. 1221, z późn. zm.), która zastąpiła ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (uchylone na mocy ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo komunikacji elektronicznej, Dz. U. z 2024 poz.1222); **Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych** (Dz. U. z 2014, poz. 464) oraz **Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych** (Dz. U. z 2023, poz. 1440).

Ustawa Prawo komunikacji elektronicznej określa, m.in., **wymagania dotyczące świadczenia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej i udogodnień w zakresie dostępu do tych usług**. Na mocy art. 340, **dostawca usług komunikacji elektronicznej zapewnia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami dostęp do świadczonych przez siebie udogodnień i usług równoważny dostępowi do usług komunikacji elektronicznej z jakiego korzysta większość użytkowników końcowych**, oraz publikuje informacje o tych udogodnieniach i usługach na swojej stronie internetowej. Prezes UKE udostępnia na stronie podmiotowej BIP UKE informacje o normach i specyfikacjach opublikowanych przez Komisję Europejską w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, dotyczących udogodnień i usług dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. Przed zawarciem z konsumentem umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, dostawca tych usług doręcza konsumentowi, na trwałym nośniku dotyczące tej usługi informacje m. in. o wszelkich oferowanych minimalnych poziomach jakości usługi, z uwzględnieniem parametrów istotnych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, a także o udogodnieniach i usługach przeznaczonych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. Zwięzłe podsumowanie warunków umowy powinno zawierać, m. in., informacje, czy i w jakim zakresie udogodnienia i usługi przeznaczone są dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. Na żądanie konsumenta z niepełnosprawnościami informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje zawarte w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, doręczane są w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami. Dostawca usług komunikacji elektronicznej świadczący usługę dostępu do internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej publikuje na swojej stronie internetowej w sposób jasny, zrozumiały oraz umożliwiający odczyt maszynowy, w formie dostępnej dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, wszelkie aktualne informacje o świadczonych usługach, w tym dotyczące udogodnień i usług przeznaczonych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. Prezes UKE może, w drodze decyzji, nałożyć na dostawcę usługi dostępu do internetu lub usługi komunikacji interpersonalnej obowiązek publikowania w jasny i zrozumiały sposób rzetelnych i aktualnych informacji o jakości świadczonych usług oraz o środkach zapewniających użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami równorzędny dostęp do tych usług.

Ponadto, na mocy ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, organy właściwe w sprawach telekomunikacji prowadzą politykę regulacyjną, mając na celu w szczególności wspieranie konkurencji, w tym konkurencji opartej na infrastrukturze, w zakresie świadczenia usług komunikacji elektronicznej, dostarczania sieci telekomunikacyjnych oraz powiązanych zasobów, w tym zapewnienie użytkownikom, **także użytkownikom z niepełnosprawnościami**, osiągania maksymalnych korzyści w zakresie cen oraz różnorodności i jakości usług, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług, a także identyfikację potrzeb określonych grup społecznych, w szczególności użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz ze szczególnymi potrzebami społecznymi.

Kto nie zapewnia lub nienależyście zapewnia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami dostęp do świadczonych przez siebie udogodnień i usług, równoważny dostępowi do usług komunikacji elektronicznej z jakiego korzysta większość użytkowników końcowych, podlega karze pieniężnej. Zgodnie z **Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji, dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych muszą:**

- w jednostce obsługującej użytkowników końcowych zapewnić obsługę osób niepełnosprawnych na

stanowisku wyposażonym w urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą oraz w urządzenie zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym;

- zapewnić dostępność jednostki obsługującej użytkowników dla osób niepełnosprawnych z upośledzeniem narządu ruchu
- udostępniać informacje o wszystkich oferowanych przez siebie udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych, a także ogólne warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia usług, sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej. Na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej ww. dokumenty powinny zostać udostępnione 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;
- na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, udostępnić jej w jednym z ww. formatów także informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych, zaś szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych - sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym;
- przystosować do używania przez osoby niepełnosprawne połowę udostępnianych przez siebie aparatów publicznych, umieścić je w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z nich osobie niepełnosprawnej poruszającej się na wózku inwalidzkim lub korzystającej z aparatu słuchowego oraz oznakować je w sposób umożliwiający korzystanie z nich przez osoby słabowidzące;
- oferować, przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby niepełnosprawnej telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej usługi telefonicznej oraz przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne, a także pomoc osoby reprezentującej dostawcę we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej, w jednostce obsługującej użytkowników końcowych danego dostawcy usług lub telefonicznie.
- dostosować swoje strony internetowe do potrzeb osób niepełnosprawnych, zgodnie ze standardem Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0).

Ustawa o dostępności cyfrowej nakłada na jednostki sektora finansów publicznych, a także niektóre organizacje pozarządowe (działające w zakresie ochrony i promocji zdrowia, na rzecz osób niepełnosprawnych lub na rzecz osób w wieku emerytalnym) obowiązek spełnienia przez ich stronę internetową lub aplikację mobilną wymagań w zakresie funkcjonalności, kompatybilności, postrzegalności i zrozumiałości (określonych w załączniku do ustawy). W przypadku gdy podmiot publiczny nie jest w stanie zapewnić dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej, musi zapewnić alternatywny sposób dostępu do tego elementu (np. poprzez zapewnienie kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, lub za pomocą tłumacza języka migowego, lub tłumacza-przewodnika). Ustawa zobowiązuje też podmioty publiczne do sporządzania w sposób dostępny cyfrowo (na stronie internetowej), deklaracji dostępności, która musi być aktualizowana do 31 marca każdego roku. Dostępność stron internetowych podmiotów publicznych jest monitorowana przez Ministra właściwego do spraw informatyzacji. Ponadto **każdy ma prawo wystąpić do podmiotu publicznego z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub ich elementów**. Zapewnienie dostępności cyfrowej musi nastąpić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem. Niezapewnianie przez podmiot publiczny dostępności strony internetowej lub aplikacji mobilnej podlega karze finansowej. Zapisy ustawy o dostępności cyfrowej wchodzą w życie: 1) w zakresie stron internetowych podmiotów publicznych nieopublikowanych przed dniem 23 września 2018 r. – z dniem 23 września 2019 r.; 2) w zakresie stron internetowych podmiotów publicznych opublikowanych przed dniem 23 września 2018 r. – z dniem 23 września 2020 r.; 3) w zakresie aplikacji mobilnych podmiotów publicznych – z dniem 23 czerwca

