# Dostępność telekomunikacji oraz stron internetowych i aplikacji mobilnych

**Podstawa prawna: Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2022 poz.1648, z późn. zm.); 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); Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2023 poz. 57), Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. z 2017, poz. 2247) 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 telekomunikacyjne określa, m.in., wymagania dotyczące **udogodnień dla osób niepełnosprawnych w zakresie dostępu do usług telekomunikacyjnych**. Zgodnie z art. 1, ust. 2, celem tej ustawy jest stworzenie warunków dla, m. in., zapewnienia użytkownikom końcowym będącym osobami niepełnosprawnymi dostępu do usług telekomunikacyjnych równoważnego poziomowi dostępu, z jakiego korzystają inni użytkownicy końcowi. Art. 79c Prawa telekomunikacyjnego stanowi, iż dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zapewnia, w miarę możliwości technicznych, użytkownikom końcowym będącym osobami niepełnosprawnymi dostęp do świadczonych przez siebie usług telefonicznych równoważny dostępowi do usług telefonicznych, z jakiego korzysta większość użytkowników końcowych. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej publikuje na stronie BIP UKE informacje o dostępnych na rynku urządzeniach końcowych przystosowanych do używania przez użytkowników końcowych będących osobami niepełnosprawnymi. Zgodnie z art. 89, przedsiębiorca świadczący usługi telekomunikacyjne („wyznaczony") jest obowiązany zapewnić osobom niepełnosprawnym dostęp do świadczonej przez siebie usługi powszechnej przez oferowanie:

1. **urządzeń końcowych przystosowanych do używania przez osoby niepełnosprawne**, jeżeli używanie takiego urządzenia jest niezbędne do zapewnienia im dostępu do usługi powszechnej;
2. **udogodnień ułatwiających osobom niepełnosprawnym korzystanie z usługi powszechnej**.

Ponadto, na mocy ustawy, organy właściwe w sprawach telekomunikacji prowadzą politykę regulacyjną, mając na celu w szczególności wspieranie konkurencji w zakresie dostarczania sieci telekomunikacyjnych, udogodnień towarzyszących lub świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym zapewnienie użytkownikom, **także użytkownikom niepełnosprawnym**, osiągania maksymalnych korzyści w zakresie cen oraz różnorodności i jakości usług.

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).

Rozporządzenie Rady Ministrów ws. Krajowych Ram Interoperacyjności określa m.in., na mocy delegacji zawartej w art. 18 ustawy o informatyzacji, **minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych, mając na uwadze konieczność zapewnienia dostępu do zasobów informacji osobom niepełnosprawnym**. Zgodnie z tym rozporządzeniem, podmioty realizujące zadania publiczne służące prezentacji zasobów informacji muszą zapewnić dostęp do tych informacji dla osób niepełnosprawnych, poprzez spełnienie przez ich serwisy internetowe wymagań **Web Content Accessibility Guidelines** (WCAG 2.0) - *wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych*.
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 spełnienie 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 2021 r.