

BĄDŹMY  
W  
KONTAKCIE!



PRZEWODNIK  
TELEKOMUNIKACYJNY I POCZTOWY  
dla OSÓB z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ





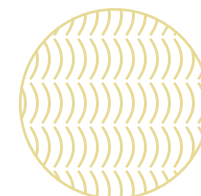
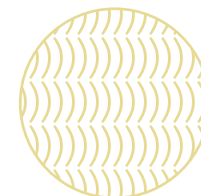
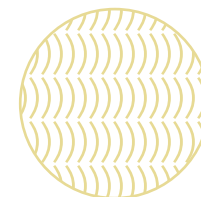
BĄDŹMY



W



KONTAKCIE!



PRZEWODNIK

TELEKOMUNIKACYJNY I POCZTOWY  
dla OSÓB z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

## BĄDŹMY W KONTAKCIE!

OPRACOWANIE:

> Konsultacja merytoryczna:  
**Urząd Komunikacji Elektronicznej**

REALIZATOR:

> **Urząd Komunikacji Elektronicznej**  
ul. Giełdowa 7/9  
01-211 Warszawa  
[uke.gov.pl](http://uke.gov.pl)

The logo of the Office for Electronic Communications (UKE) consists of the letters 'UKE' in a bold, sans-serif font. The 'U' is dark blue, and the 'KE' is a light green color.

Wszelkie prawa zastrzeżone.  
Kopiowanie w całości lub we fragmentach za podaniem źródła.

Copyright © 2020 by  
Urząd Komunikacji Elektronicznej

## DLACZEGO TO WAŻNE, ABYŚ ZNAŁ SWOJE PRAWA?

### JACEK OKO

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej



**Szczególne potrzeby są lub mogą być udziałem każdego z nas.** Dlatego oddajemy w Wasze ręce poradnik poświęcony zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Autorzy prezentują sposoby zapewnienia dostępności przez operatorów telekomunikacyjnych i pocztowych wszystkim, którzy potrzebują odpowiednich rozwiązań architektonicznych, cyfrowych oraz informacyjno-komunikacyjnych, żeby na równi z innymi osobami móc korzystać z usług telekomunikacyjnych i pocztowych, szczególnie w dobie transformacji cyfrowej.

Klienci oczekują od operatorów telekomunikacyjnych i pocztowych, że będą oni dostępni, przyjaźni i zaoferują usługi dostosowane pod ich potrzeby. Dlatego prezentujemy poradnik, z którego w łatwy, intuicyjny oraz prosty sposób dowiedzą się Państwo, czego można wymagać od swojego operatora. Poradnik zawiera również informacje, jakie dodatkowe udogodnienia zapewniają operatorzy.



## < SPIS TREŚCI >

< WSTĘP > Dlaczego to ważne, żebyś znał swoje prawa?	3
< SPIS TREŚCI >	4
< DLA KOGO JEST TEN PRZEWODNIK, czyli... > Kim są osoby ze szczególnymi potrzebami?	5
< TELEKOMUNIKACJA I POCZTA, czyli... > Jakich usług dotyczy ten przewodnik?	6
< TAK MÓWI PRAWO, czyli... > Przydatne akty prawne	7
< W PLACÓWCE > Dostępność architektoniczna placówki	8
< W PLACÓWCE > Tłumacz języka migowego	9
< W PLACÓWCE > Rozwiązania wspierające obsługę osób z niepełnosprawnością wzroku	10
< W PLACÓWCE > Informacja o dostępności placówek	11
< W PLACÓWCE > Procedury ewakuacji z placówki	12
< OBSŁUGA KLIENTA I PROCEDURY > Dokumenty dla klienta	13
< OBSŁUGA KLIENTA I PROCEDURY > Przesyłka pocztowa	14
< OBSŁUGA KLIENTA I PROCEDURY > Pies asystujący	15
< URZĄDZENIA > Telefony i tablety - urządzenia i ich konfiguracja	16
< URZĄDZENIA > Automaty telefoniczne	17
< DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA > Dostępność cyfrowa aplikacji i stron www	18
< REALIZATOR > Urząd Komunikacji Elektronicznej	20





## JAKICH USŁUG DOTYCZY TEN PRZEWODNIK?



Na co dzień mówimy o takich usługach po prostu:  
**poczta, kurier, internet, telefon.**

Często też używamy wprost nazw własnych firm, które nam takie usługi zapewniają, np. „mam telefon w X”, „prześle ci paczkę przez kuriera Y” itp.

Rynki telekomunikacyjny i pocztowy to jednak złożona branża. Działa w niej wiele firm świadczących różnorodne usługi.

**Firmy te, szczególnie w oficjalnych dokumentach, np. umowach i regulaminach, powinny posługiwać się jasnym i zrozumiałym językiem. Jeżeli jakiegokolwiek sformułowania będą dla Ciebie niejasne, poproś pracownika o wyjaśnienia.**

Zobacz, jakie firmy działają na rynku telekomunikacyjnym i pocztowym.

### > FIRMY TELEKOMUNIKACYJNE

Są to firmy, które oferują nam m.in.:

- > usługi telefoniczne;
- > dostęp do internetu;
- > usługi telewizji;
- > produkty – np. telefony i tablety.

### > FIRMY POCZTOWE

Na rynku pocztowym działa operator wyznaczony oraz operatorzy pocztowi.

#### **Operator wyznaczony**

Przedsiębiorca, który zgodnie z decyzją Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej zapewnia w sposób przystępny dostęp do powszechnych usług pocztowych.

#### **Operatorem wyznaczonym do końca 2025 r. jest Poczta Polska.**

Poczta Polska ma obowiązek świadczenia określonych usług i dbania o ich dostępność.

#### **Operatorzy pocztowi**

Przedsiębiorcy, którzy zapewniają takie usługi jak:

- > obsługa przesyłek pocztowych (np. listów, paczek, w tym przesyłek kurierskich);
- > dostarczanie tzw. druków bezadresowych – np. ulotek reklamowych;
- > obsługa przekazów pocztowych – za ich pośrednictwem możemy przesać pieniądze innej osobie.

Operatorzy pocztowi, poza operatorem wyznaczonym, nie mają prawnego obowiązku dostosowania sposobu świadczenia swoich usług do potrzeb osób niepełnosprawnych, co nie oznacza, że przy ich zapewnianiu nie powinny uwzględniać osób ze szczególnymi potrzebami.

**Uwaga! Poczta Polska świadczy powszechne usługi pocztowe działając wtedy jako operator wyznaczony, jak również świadczy pozostałe usługi pocztowe jako operator pocztowy.**







## PRZYDATNE AKTY PRAWNE

Firmy telekomunikacyjne i pocztowe oferują wiele różnych rozwiązań, które sprawiają, że kontakty na odległość (telefoniczne czy elektroniczne), wizyty w placówkach i biurach obsługi klienta, a także korzystanie z usług i produktów może być dla Ciebie łatwiejsze i szybsze.

**WAŻNE! Niektóre z tych rozwiązań są dobrowolne. Oznacza to, że firma może je wprowadzić, aby pokazać, że dba o swojego klienta. Są jednak i takie rozwiązania, które zgodnie z prawem powinny być zapewnione przez usługodawcę.**

**W niniejszym przewodniku będziemy mówić o tych drugich rozwiązaniach – masz pełne prawo do korzystania z nich!**

Szczegółowe informacje o obowiązkach firm telekomunikacyjnych i pocztowych znajdziesz w następujących przepisach:

### >>> DOSTĘPNOŚĆ USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

- > *Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne* (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 2460 z późn. zm.)
- > *Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 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)

**Uwaga!** W momencie przygotowywania niniejszej publikacji trwają prace nad wejściem w życie ustawy *Prawo komunikacji elektronicznej*. Zastąpi ona obowiązującą dotychczas ustawę *Prawo telekomunikacyjne*. W konsekwencji zmianie ulegną również przepisy wykonawcze zawarte w rozporządzeniach.

Co zmieni się dla Ciebie po wejściu w życie ustawy *Prawo komunikacji elektronicznej*?

- > Wszyscy dostawcy usług komunikacji elektronicznej, a nie jak obecnie – wyłącznie dostawcy usług telefonicznych dostępnych publicznie, będą zobowiązani do zapewnienia udogodnień i usług dostępnych.
- > Będzie wymagany szerszy zakres dostosowania architektury, procedur, przestrzeni cyfrowej i świadczonych usług, niż obowiązuje to obecnie.
- > Dostęp do usług, ale też udogodnień będzie musiał być równoważny dla wszystkich klientów, niezależnie od możliwości i potrzeb konkretnych osób.
- > Konieczne będzie przekazanie klientowi jednoznacznych i zrozumiałych informacji na temat warunków umowy, m.in. w formie dokumentów przedumownych oraz podsumowania warunków umowy. Dokumenty te będą częścią umowy i muszą być przekazane w formie dostępnej dla klienta.

### >>> DOSTĘPNOŚĆ USŁUG POCZTOWYCH

- > *Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe* (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1041) oraz rozporządzenia wykonawcze
- > Regulaminy operatorów pocztowych, w tym *Regulamin świadczenia usług powszechnych*

### >>> DOSTĘPNOŚĆ BUDYNKÓW I POMIESZCZEŃ

- > *Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane* (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1333)
- > *Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie* (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1065 z późn. zm.)



## DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA PLACÓWKI

Dzięki dostępności architektonicznej możemy swobodnie i wygodnie korzystać z przestrzeni lub budynku, niezależnie od wieku, stopnia sprawności oraz możliwości fizycznych i poznawczych.

W dużym uproszczeniu można powiedzieć, że dostępność to brak barier, które sprawiają, że nie możemy swobodnie lub bezpiecznie dotrzeć do budynku i z niego korzystać.

Za bariery takie można uznać np.: schody, wąskie chodniki i przejścia, zbyt wąskie drzwi i za małe przedsionki, śliskie nawierzchnie, brak kontrastowych oznaczeń na schodach oraz drzwiach itp.



### > FIRMY TELEKOMUNIKACYJNE

Mają obowiązek zapewnić Ci możliwość korzystania ze swoich placówek. Przepisy nie określają jednak sposobu, w jaki ten dostęp powinien być zapewniony. W praktyce może to oznaczać m.in., że bez trudu wejdiesz do placówki, będziesz mógł poruszać się po niej bez przeszkód i skorzystać z odpowiednio przygotowanego stanowiska obsługi klienta.

### > POCZTA POLSKA JAKO OPERATOR WYZNACZONY

Ma obowiązek zapewnić Ci dostęp do usług powszechnych, m.in. w zakresie:

- > dostępu do usług pocztowych świadczonych przez placówki pocztowe;
- > dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych stanowiska obsługi.

Podobnie jak w przypadku firm telekomunikacyjnych, przepisy nie określają sposobu zapewnienia tej dostępności.

**Uwaga! Operator wyznaczony ma możliwość zapewnienia dostępu do usług w sposób alternatywny. W praktyce, w niektórych sytuacjach, oznacza to np. zainstalowanie dzwonka na zewnątrz placówki w celu przywołania pracownika placówki pocztowej w celu obsługi klienta.**

Masz również prawo do skorzystania ze skrzynki pocztowej położonej w miejscu dostępnym dla osób poruszających się na wózku, z otworem na listy umieszczonym na wysokości 70–120 cm.

### > OPERATORZY POCZTOWI

Muszą zapewnić Ci możliwość korzystania ze swoich placówek pocztowych na zasadach wynikających z *Prawa budowlanego*. Oznacza to, że stopień dostępności placówki pocztowej może zależeć m.in. od roku powstania budynku, czy jego zabytkowego charakteru. **Nie mają żadnych obowiązków wynikających z *Prawa pocztowego*.**



< W PLACÓWCE >

## TŁUMACZ JĘZYKA MIGOWEGO. DLA KOGO?

Osoby z niepełnosprawnością narządu słuchu

Placówki, które zapewniają pomoc tłumacza języka migowego, oznaczone są poniższym symbolem:



### TŁUMACZ JĘZYKA MIGOWEGO

Tłumacz języka migowego to osoba, która przekłada język polski na polski język migowy i odwrotnie.

### > FIRMY TELEKOMUNIKACYJNE

- > Powinny zapewnić Ci możliwość skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego w min. 1/6 wszystkich placówek, w tym przynajmniej jednej w każdym mieście na prawach powiatu, jeżeli mają w nim swój punkt obsługi klienta.
- > Powinieneś mieć możliwość skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego przynajmniej od poniedziałku do piątku, w godzinach 9:00–17:00.
- > Możesz być poproszony o zgłoszenie chęci skorzystania z tego rozwiązania z wyprzedzeniem nie większym niż 3 dni.

**Uwaga! W praktyce wiele firm zapewnia pomoc tłumacza języka migowego. Możesz z niej skorzystać w placówce, a u niektórych usługodawców również podczas kontaktu z infolinią lub na stronie internetowej. Tłumacz online dostępny jest najczęściej od ręki, ale często wyłącznie w godzinach wymaganych prawem.**

### > OPERATORZY POCZTOWI, W TYM OPERATOR WYZNACZONY

**Nie mają obowiązku** zapewnienia pomocy tłumacza języka migowego.





## INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI PLACÓWEK

### W jaki sposób możesz się dowiedzieć, czy dana placówka jest dla Ciebie dostępna i jakie zapewniono w niej usprawnienia?

Firmy muszą o tym poinformować. Taki obowiązek mają firmy telekomunikacyjne i Poczta Polska, ale realizują go na różne sposoby.



### > FIRMY TELEKOMUNIKACYJNE

Muszą zapewnić:

- > w pobliżu wejścia:
  - symbol osoby niepełnosprawnej, jeżeli placówka jest dostępna architektonicznie;
  - symbol tłumaczenia na język migowy, jeżeli zapewniono takie udogodnienie;
  - symbol udogodnień dla osób niesłyszących;
- > w placówce – informacje o dostępności placówki oraz oferowanych udogodnieniach zapisane w wersji papierowej, dużą czcionką;
- > na stronie internetowej – informacje o dostępności placówek i zapewnionych w nich udogodnieniach, w wersji elektronicznej, obsługiwanej przez programy czytające. Zwykle na stronach firm są listy takich placówek i udogodnień.

### > POCZTA POLSKA JAKO OPERATOR WYZNACZONY

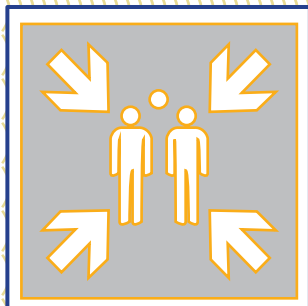
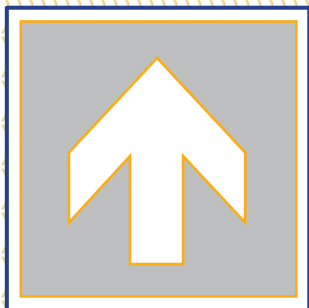
- > Ma obowiązek oznaczenia stanowiska obsługi klienta dostępnego dla osób niepełnosprawnych.
- > Na stronie internetowej Poczty Polskiej znajdziesz informacje na temat dostępności poszczególnych placówek.
- > Przy stanowisku obsługi klienta – informacji o jego dostępności.

### > OPERATORZY POCZTOWI

**Nie mają obowiązku** zapewnienia informacji o dostępności placówki.



## PROCEDURY EWAKUACJI Z PLACÓWKI



**Ewakuacja** to przemieszczanie się ludzi z budynku lub miejsca, w którym występuje zagrożenie dla życia lub zdrowia, np. pożar, ulatnianie się gazu.

**Procedury ewakuacyjne** to zbiór zasad, zgodnie z którymi ludzie opuszczają miejsce lub budynek, w którym wystąpiło niebezpieczeństwo.

Takie zasady opracowuje dla swoich placówek każda firma telekomunikacyjna i pocztowa.

> FIRMY TELEKOMUNIKACYJNE  
ORAZ OPERATORZY POCZTOWI,  
W TYM OPERATOR WYZNACZONY

**Nie mają obowiązku** zapewnienia procedur ewakuacji adresowanych do osób ze szczególnymi potrzebami.

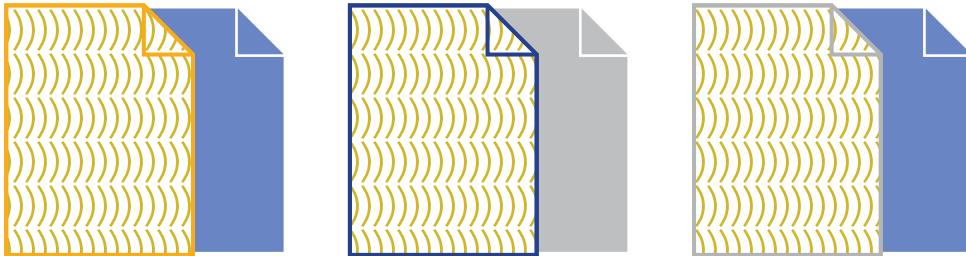
Stosują natomiast rozwiązania zgodne z wymogami bezpieczeństwa i higieny pracy, a także przepisów przeciwpożarowych.

W sytuacji zagrożenia pracownicy firmy powinni udzielać informacji i pomagać klientom w opuszczeniu budynku.



## DOKUMENTY DLA KLIENTA. DLA KOGO?

Osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku



Dokumenty takie jak:

- > umowy i załączniki do umów,
- > regulaminy świadczenia usług,
- > cenniki usług,
- > faktury i rachunki,
- > wykazy wykonanych usług

są niezwykle ważne, ponieważ regulują relacje między firmą a jej klientami.

Dostępność dokumentów oznacza, że są one przygotowane i udostępnione w formie, która umożliwia ich swobodne odczytanie i zrozumienie każdemu klientowi.

## > FIRMY TELEKOMUNIKACYJNE

Mają obowiązek zapewnienia na Twoje życzenie:

- > dokumentów przygotowanych w wersji elektronicznej umożliwiającej odczyt mechaniczny, np. za pomocą syntezatorów mowy (m.in. plików w formatach .pdf, .doc, .html; nigdy w formie skanów). Pliki te mogą być udostępniane w oddziale, wysyłane pocztą elektroniczną lub dostępne na stronie internetowej;
- > dokumentów z powiększoną czcionką;
- > dokumentów w alfabecie Braille'a.

Dokumenty tego typu powinny być udostępnione na Twoje życzenie w terminie nie dłuższym niż 30 dni.

W praktyce wiele firm udostępnia dokumenty w wersji elektronicznej od ręki lub umieszcza je na swoich stronach internetowych. Niektóre firmy mają ponadto możliwość wydrukowania na Twoje życzenie dokumentów z wybraną wielkością tekstu.

Ze względu na częstą zmienność i duże objętości takich dokumentów jak ogólne warunki umowy, regulaminy i cenniki ich przygotowanie na poczekaniu w alfabecie Braille'a jest najczęściej niemożliwe.

Również ze względu na oczekiwania klientów najczęstszą formą zapewnienia dostępności dokumentów jest odpowiednio przygotowana forma elektroniczna.

Zawsze masz jednak prawo poprosić o przygotowanie dokumentu w odpowiedniej dla Ciebie formie.

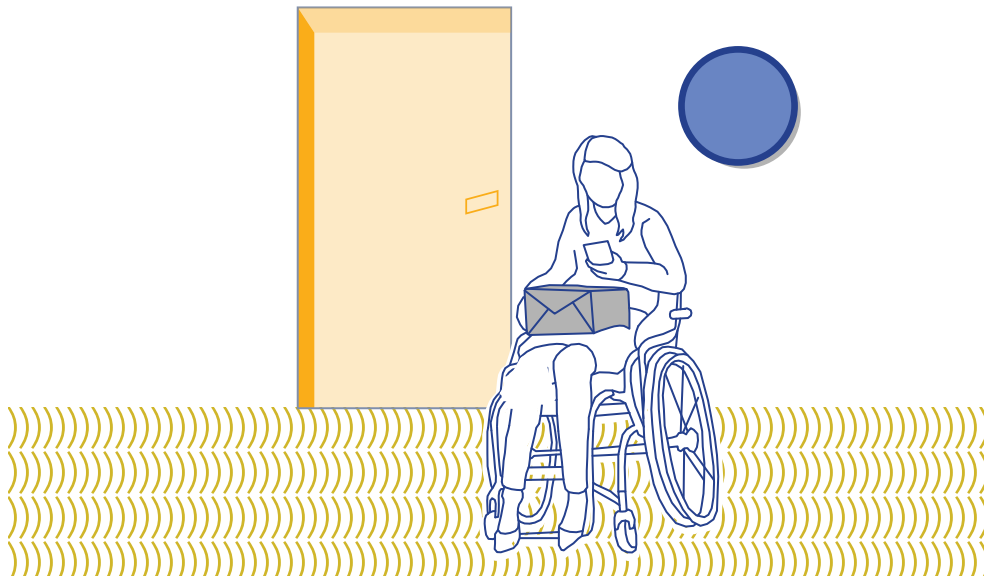
## > OPERATORZY POCZTOWI, W TYM OPERATOR WYZNACZONY

**Nie mają obowiązku** zapewnienia dokumentów w dostępnej dla klienta formie.



## PRZESYŁKA POCZTOWA

**Przesyłka pocztowa** to rzecz, którą przekazujemy innej osobie lub instytucji za pośrednictwem operatora pocztowego. Przesyłką może być list lub paczka o określonym rozmiarze i wadze. Musi być ponadto opatrzona oznaczeniem adresata i jego adresem. Którzy operatorzy pocztowi i w jaki sposób ułatwiają nam nadawanie i odbiór przesyłek pocztowych?



### > POCZTA POLSKA JAKO OPERATOR WYZNACZONY

Ma obowiązek zapewnienia:

- > **osobom niepełnosprawnym:** możliwości nadania z domu prawidłowo opłaconej przesyłki nierejestrowanej. Potrzebę taką można zgłosić np. bezpośrednio u listonosza, w placówce pocztowej lub telefonicznie (w tym miejscu wyszukasz placówkę);
- > **osobom poruszającym się na wózku oraz niewidomym i ociemniałym:** możliwości doręczenia przesyłek i przekazów pocztowych bezpośrednio do domu (z pominięciem oddawczej skrzynki pocztowej). Żeby skorzystać z takiej możliwości wypełnij wniosek (w tym miejscu pobierz wniosek) i złóż go u listonosza lub w najbliższej placówce.

### > OPERATORZY POCZTOWI

**Nie mają obowiązku** zapewnienia udogodnień w nadawaniu i doręczaniu przesyłek pocztowych. W praktyce, niektórzy operatorzy pocztowi zapewniają usługi polegające na nadawaniu i dostarczaniu przesyłek do Twojego domu.





## PIES ASYSTUJĄCY. DLA KOGO?

Z pomocy psa asystującego najczęściej korzystają osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku, ruchu, słuchu lub ze schorzeniami przewlekłymi.

Nie każdy pies, który towarzyszy osobie ze szczególnymi potrzebami, jest psem asystującym. Psy asystujące to zwierzęta szkolone specjalnie i indywidualnie do pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami w określonych sytuacjach i czynnościach.

Wśród psów asystujących rozróżniamy kilka typów:

- > **pies przewodnik** – pomaga osobie niewidomej lub słabowidzącej w np. swobodnym poruszaniu się w przestrzeni publicznej;
- > **pies asystent, zwany też serwisowym** – pomaga osobie z niepełnosprawnością ruchową w codziennych czynnościach, np. zakładaniu kurtki czy podnoszeniu przedmiotów;
- > **pies pomagający osobie niesłyszącej** – informuje właściciela o istotnych dźwiękach, np. dzwonku do drzwi, syrenie alarmowej;
- > **pies pomagający osobie z chorobą przewlekłą** – ostrzega np. przed atakiem epilepsji lub spadkiem poziomu cukru u cukrzyków.

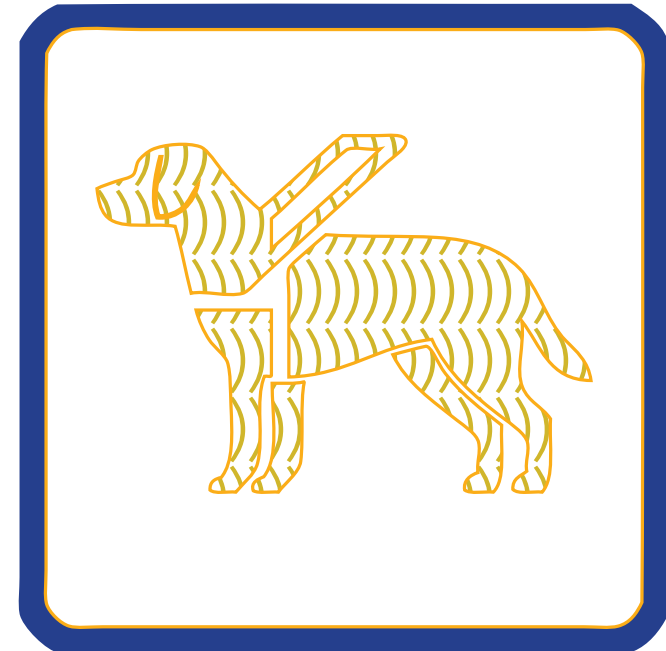
## > FIRMY TELEKOMUNIKACYJNE ORAZ OPERATORZY POCZTOWI, W TYM OPERATOR WYZNACZONY

Powinny umożliwić Ci wejście do placówki razem z psem asystującym. Zwierzę może przebywać z Tobą przez cały czas wizyty. Pies powinien mieć odpowiednią uprzęż.

### Ważne!

Pracownik placówki może poprosić Cię o pokazanie:

- > certyfikatu potwierdzającego status psa;
- > zaświadczenia o posiadaniu aktualnych szczepień weterynaryjnych.



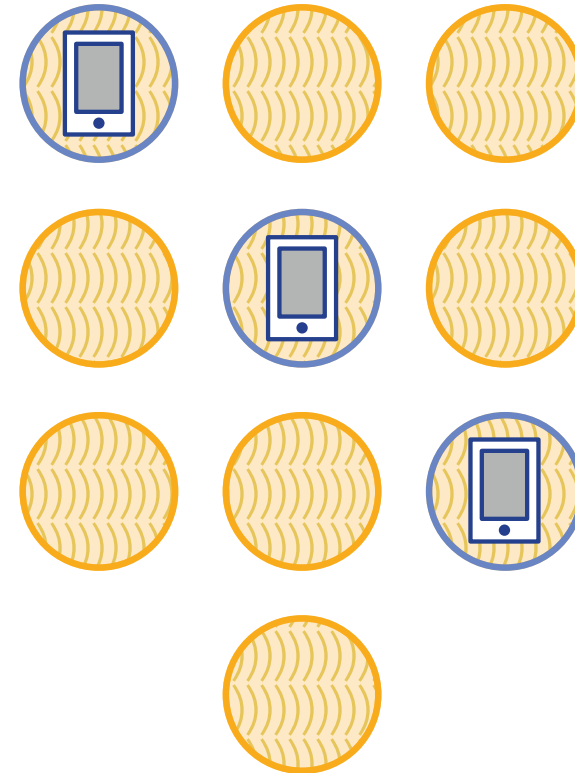
## TELEFONY I TABLETY - URZĄDZENIA I ICH KONFIGURACJA

**Telefony i tablety**, z których na co dzień korzystamy, mają zwykle zaprojektowane i zainstalowane fabrycznie rozwiązania, które umożliwiają korzystanie z nich przez osoby ze szczególnymi potrzebami.

Wśród takich rozwiązań można wymienić np.:

- > sterowanie głosem;
- > alternatywne sposoby sygnalizowania aktywności istotnych funkcji (np. powiadomienie o przychodzącym połączeniu za pomocą wibracji lub podświetlenia ekranu);
- > możliwość zmiany wielkości czcionek, kontrastu itp.;
- > „lupę” powiększającą fragmenty treści wyświetlanych na ekranie.

Istnieją również urządzenia przeznaczone specjalnie dla osób ze szczególnymi potrzebami, np. telefony z klawiaturą tradycyjną i dużymi, czytelnie oznaczonymi przyciskami lub wyposażone w pętlę indukcyjną dla osób słabosłyszących. Sprzedawcy pomagają także klientom w konfiguracji urządzeń, czyli takim ustawieniu wszystkich ich funkcji, aby można było swobodnie się nimi posługiwać.



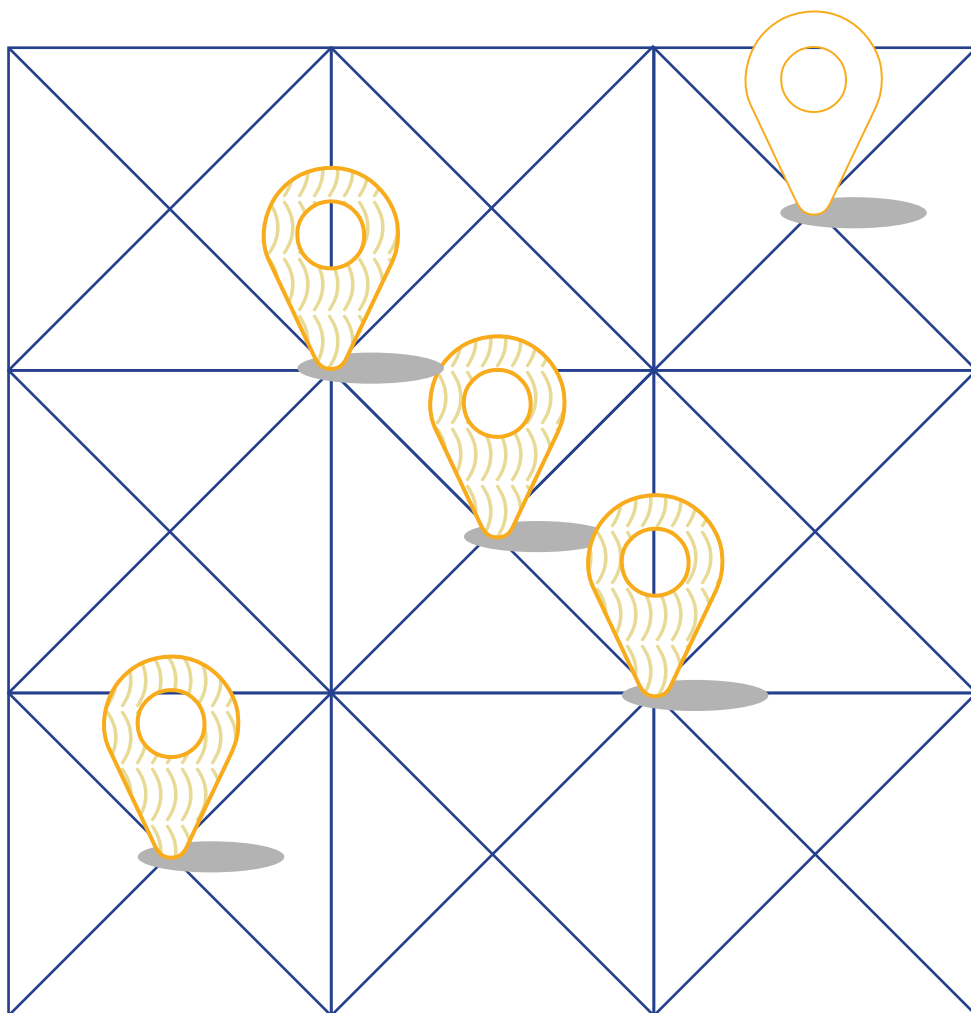
### > FIRMY TELEKOMUNIKACYJNE

Mają obowiązek zapewnienia Ci możliwości:

- > skorzystania z oferty urządzeń (telefonów i tabletów) z rozwiązaniami dla osób niepełnosprawnych;
- > bezpłatnej konfiguracji – m.in. włączenia odpowiednich funkcji, sygnałów świetlnych i dźwiękowych, ustawienia kolorystyki, wielkości liter.



## AUTOMATY TELEFONICZNE



**Publiczne automaty telefoniczne** to już rzadkość i nie są na co dzień potrzebne, ponieważ większość z nas korzysta z telefonów komórkowych. Można je wciąż jednak znaleźć np. w szpitalach i zakładach karnych. Obowiązujące przepisy nakładają na operatorów telekomunikacyjnych obowiązek zapewnienia dostępności tych urządzeń.

### > FIRMY TELEKOMUNIKACYJNE

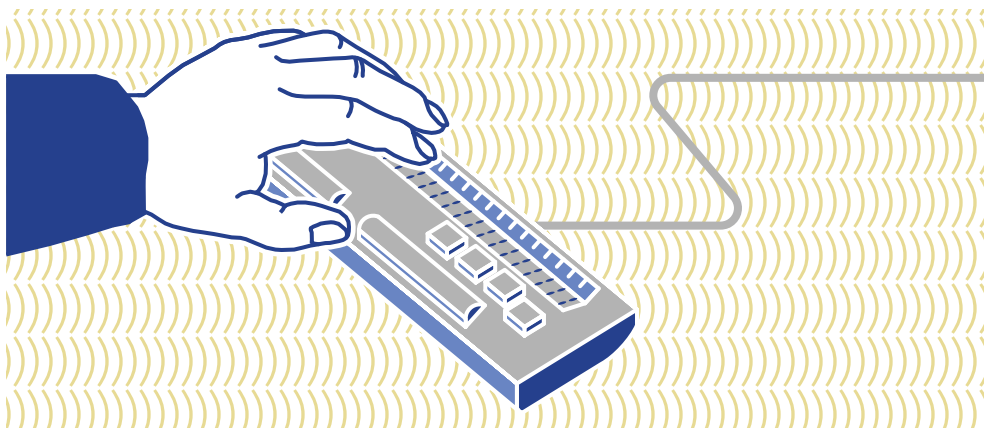
- W min. połowie publicznych automatów powinny Ci zapewnić:
- > regulację głośności dźwięku w słuchawce;
  - > klawiaturę oznaczoną dotykowo (przynajmniej przycisk „5”);
  - > wyróżnioną dotykowo lokalizację wlotów i wylotów na monety i karty telefoniczne;
  - > komunikaty głosowe umożliwiające obsługę urządzenia osobom z niepełnosprawnością wzroku;
  - > sygnały świetlne, dźwiękowe lub wyświetlacz z informacjami o dokonywanych operacjach;
  - > kontrastowe oznaczenia istotnych funkcji;
  - > informacje prezentowane prostą czcionką.

Informację o lokalizacji automatów dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami operator powinien umieścić na swojej stronie www.



## DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA APLIKACJI I STRON WWW

**Dostępność cyfrowa** to możliwość prostego i łatwego skorzystania z serwisu internetowego lub aplikacji mobilnej przez każdego – nie ma znaczenia poziom Twojej sprawności, Twój wiek czy to, która firma wyprodukowała komputer, oprogramowanie albo smartfon, którego używasz. Firmy tworzące serwisy internetowe i aplikacje mobilne korzystają ze specjalnego zbioru wytycznych, nazywanego w skrócie WCAG. Pełna nazwa tego dokumentu to *Web Content Accessibility Guidelines*. Najnowsza wersja standardów ma numer 2.1. Wytyczne WCAG zostały podzielone na trzy poziomy: A, AA i AAA. (A to wymagania najbardziej podstawowe, AAA z kolei – najbardziej zaawansowane).



### > FIRMY TELEKOMUNIKACYJNE

Mają obowiązek tworzenia swoich serwisów internetowych zgodnie z **WCAG w wersji 2.0**, na poziomie przynajmniej AA. W trakcie przygotowywania niniejszej publikacji trwają prace nad wprowadzeniem nowych regulacji, które powinny uwzględniać obecną wersję WCAG - 2.1.

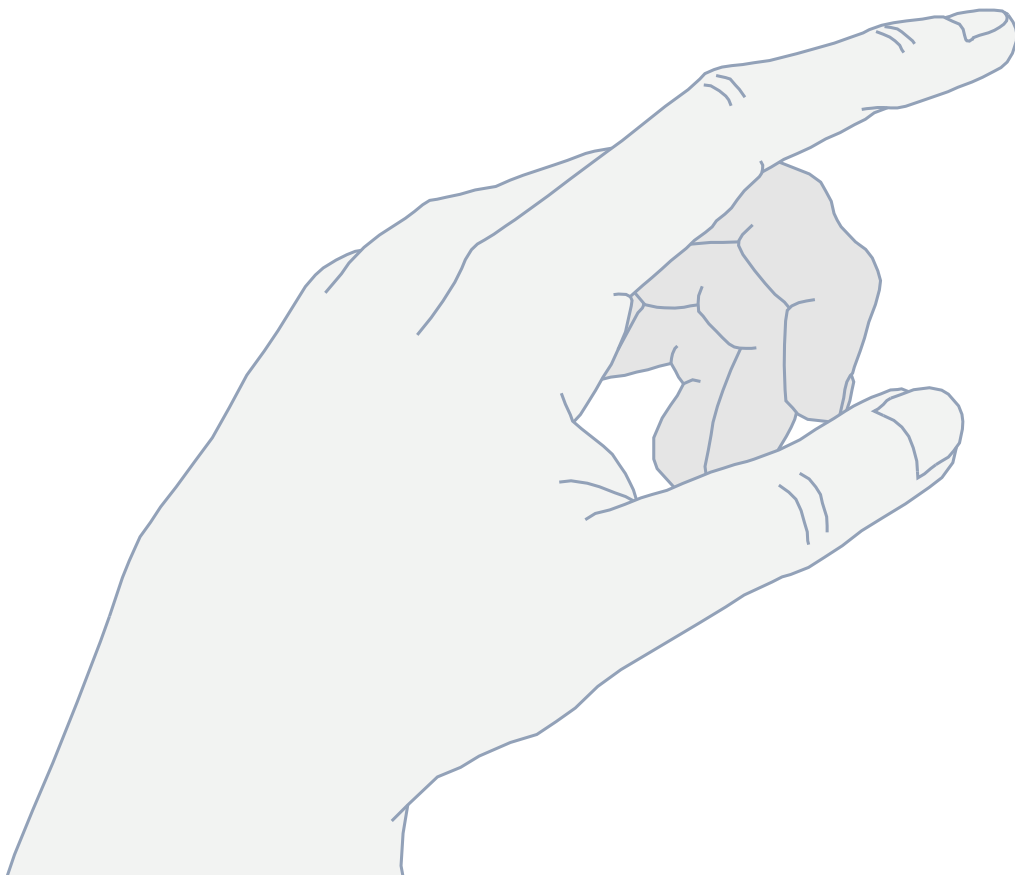
Zgodność z WCAG 2.0 oznacza m.in., że:

- > jeżeli nie możesz korzystać z myszki komputerowej, to obsłużysz serwis internetowy za pomocą samej klawiatury;
- > do wszystkich grafik i zdjęć są dodane opisy alternatywne, które za pomocą czytnika ekranu mogą odczytać osoby niewidome;
- > teksty na stronie www są podzielone na mniejsze fragmenty za pomocą nagłówków, w celu łatwiejszego wyszukiwania treści;
- > wszystkie teksty, przyciski i linki są dobrze widoczne, nawet dla osób słabowidzących;
- > jeżeli litery na stronie www są dla Ciebie zbyt małe, to możesz je swobodnie powiększać, bez utraty widoczności części treści;
- > do filmów dodane są napisy.

### > OPERATORZY POCZTOWI, W TYM OPERATOR WYZNACZONY

**Nie mają obowiązku** dostosowania cyfrowego swoich stron www i aplikacji mobilnych, ale często to robią. Dbając o dostępność rozwiązań cyfrowych operator pocztowy ma możliwość pokazania, że potrzeby klienta są dla niego ważne.

## PAMIĘTAJ:



Informacje o udogodnieniach:

- > architektonicznych,
- > komunikacyjnych,
- > informacyjnych,
- > cyfrowych

znajdziesz najczęściej  
na stronie internetowej firmy.

W przypadku braku dostępności  
usług możesz złożyć skargę  
do Prezesa Urzędu Komunikacji  
Elektronicznej.



## < URZĄD KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ >

Urząd wspierający działania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE). Prezes UKE to prawnie odrębny i niezależny organ, powoływany przez Sejm na wniosek Prezesa Rady Ministrów.

Do głównych zadań Prezesa UKE należą:

- > analiza, regulacja i kontrola rynków telekomunikacyjnego i pocztowego;
- > gospodarka zasobami częstotliwości;
- > gospodarka zasobami numeracji telefonicznej;
- > kontrola spełniania wymagań z zakresu kompatybilności elektromagnetycznej;
- > nadzór nad rynkiem wyrobów emitujących pole elektromagnetyczne lub na nie podatnych, w tym urządzeń radiowych wprowadzonych do obrotu handlowego na terenie Polski.

Celem działalności Prezesa UKE jest:

- > zapewnienie obywatelom Polski dostępu do nowoczesnych usług telekomunikacyjnych i pocztowych na rozwijającym się rynku oraz w dynamicznym otoczeniu międzynarodowym;
- > pełnienie funkcji obiektywnego, merytorycznego oraz wiarygodnego moderatora rozwoju rynku, działającego ze zrozumieniem potrzeb społeczeństwa oraz zasad funkcjonowania sektora przedsiębiorstw.





UKE

