

Warszawa, 26 sierpnia 2024 r.

**Sz. P.**  
**Krzysztof Gawkowski**  
**Wiceprezes Rady Ministrów**  
**Minister Cyfryzacji**

## **STANOWISKO**

**ZWIĄZKU PRACODAWCÓW BRANŻY INTERNETOWEJ INTERACTIVE ADVERTISING BUREAU POLSKA (IAB POLSKA) W/S PROJEKTU ROZPORZĄDZENIA MINISTRA CYFRYZACJI W SPRAWIE SZCZEGÓŁOWYCH WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH ŚWIADCZENIA UDOGODNIEŃ I USŁUG DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI PRZEZ DOSTAWCÓW PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ (WPL MC 13)**

*Szanowny Panie Ministrze,*

W pierwszej kolejności pragniemy podziękować za zaproszenie IAB Polska do udziału w konsultacjach publicznych projektu rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień i usług dla osób z niepełnosprawnościami przez dostawców publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej (WPL MC 13) (dalej: „**Projekt**”). Poniżej przedstawiamy uwagi do Projektu, jednocześnie zastrzegając możliwość zgłaszania dalszych uwag w toku dalszych prac nad Projektem.

### **I. Uwagi wstępne**

IAB Polska popiera konieczność tworzenia rozwiązań zapewniających dostępność dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. Pragniemy jednocześnie zwrócić uwagę, iż zakres podmiotowy Projektu wymaga doprecyzowania. Rozszerzenie obowiązków określonych w Projekcie na wszystkich dostawców publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej powinno być przeprowadzone proporcjonalnie, ze szczególnym zwróceniem uwagi na różnice w zakresie usług świadczonych przez wszystkich dostawców publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej. Podmioty świadczące publicznie dostępne usługi komunikacji interpersonalnej niewykorzystujące numerów , a więc przykładowo dostawcy poczty elektronicznej, nie świadczą usług w placówkach stacjonarnych. Świadczenie tych usług odbywa się w całości na odległość. W treści uzasadnienia Projektu wskazano bezpośrednio, że: Obowiązki zapewnienia udogodnień obejmą te jednostki obsługujące użytkowników danego dostawcy, które przeznaczone są do bezpośredniego i osobistego obsługiwanie użytkowników

końcowych (str. 13 PDF - uzasadnienia do projektu Projektu).” Z powyższego wynika, że obowiązki w zakresie zapewnienia udogodnień (oznakowania, zapewnienia stanowisk umożliwiających komunikację - § 2, § 3 Projektu) powinny obejmować wyłącznie tych dostawców usług komunikacji elektronicznej, którzy umożliwiają nabycie usług w placówkach stacjonarnych. W celu uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych proponujemy, aby w Projekcie wyraźnie wskazano, że obowiązki zapewnienia udogodnień w powyższym zakresie odnoszą się wyłącznie do dostawców usług komunikacji elektronicznej prowadzących sprzedaż tych usług w formie bezpośredniej i osobistej obsługi użytkowników końcowych w placówkach stacjonarnych.

Potrzeba unikania nadmiernej regulacji obowiązków nakładanych na dostawców usług komunikacji interpersonalnej niewykorzystujących numerów jest akcentowana również przez ustawodawcę unijnego, gdzie w motywie 18 dyrektywy 2018/1972 wskazano: „(u)slugi łączności interpersonalnej niewykorzystujące numerów powinny podlegać zobowiązaniom wyłącznie wówczas, gdy interesy porządku publicznego wymagają zastosowania szczególnych obowiązków regulacyjnych, które mają być stosowane do wszystkich rodzajów usług łączności interpersonalnej, bez względu na to, czy do świadczenia usługi wykorzystywane są numery”.

Ponadto wskazujemy, iż zakres końcowych urządzeń telekomunikacyjnych objętych przepisami Projektu powinien zostać doprecyzowany do telefonów i smartfonów, tak jak zostało to wskazane w uzasadnieniu Projektu. Zwracamy także uwagę na prawdopodobną pomyłkę w symbolach graficznych.

## **II. Uwagi szczegółowe**

### **2.1 W odniesieniu do § 4 ust. 5 Projektu:**

W przepisie tym ustanowiono wobec „dostawców” obowiązek zapewnienia, z poziomu swoich stron internetowych, obsługi użytkowników końcowych będących osobami z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, co najmniej od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Dostawcami są dostawcy publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, czyli także dostawcy publicznie dostępnych usług komunikacji interpersonalnej. W ramach tej ostatniej grupy znajdują się dostawcy usług komunikacji interpersonalnej niewykorzystującej numerów, takich jak poczta elektroniczna, czy komunikatory internetowe. Na gruncie tego przepisu byłoby adresatami wskazanego w nim obowiązku.

Dotychczasowe 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. poz. 464) (na gruncie PT) odnosiło się przede wszystkim do dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych, którzy organizują swoje sieci sprzedaży także w formie stacjonarnych punktów obsługi klienta (i głównie tego dotyczyło to rozporządzenie). W dokumencie OSR do obecnego Projektu wskazano: „w związku z nałożeniem w PKE obowiązku zapewnienia dostępności na

*wszystkich dostawców usług komunikacji elektronicznej zasadne jest rozszerzenie zakresu dotychczasowego rozporządzenia”.*

Natomiast takie „rozszerzenie” bez większego zastanowienia, także na dostawców usług komunikacji interpersonalnej niewykorzystujących numerów wydaje się być mało uzasadnione. Usługi poczty e-mail oraz komunikatorów internetowych różnią się zasadniczo od tradycyjnych usług komunikacji elektronicznej, takich jak usługi telefoniczne.

Różnice dotyczą zarówno kwestii związanych ze sposobem ich świadczenia, jak i tych dotyczących technologii. W przeważającej części usługi te świadczone są nieodpłatnie, często jest to korzystanie krótkotrwałe, epizodyczne, niewymagające zawierania długoterminowych umów, a sama interakcja użytkownika z dostawcą usługi jest zminimalizowana, bez większej konieczności stałego kontaktu z dostawcą, co różni je od usług telefonicznych, które wymagają stałej dostępności wsparcia technicznego i obsługi klienta. Charakter tych usług jest bardziej zautomatyzowany, a ich świadczenie odbywa się w całości w środowisku cyfrowym, co ogranicza potrzebę bezpośredniej, osobistej obsługi użytkowników. Usługi te nie wymagają infrastruktury i wsparcia na poziomie, jaki jest konieczny choćby w przypadku usług telefonicznych, gdzie utrzymanie połączeń, jakość usług i rozwiązywanie problemów technicznych mają kluczowe znaczenie.

Z tych względów nieproporcjonalne wydaje się nałożenie na dostawców takich usług obowiązków w zakresie zapewnienia obsługi użytkowników z niepełnosprawnościami poprzez komunikację audiowizualną z tłumaczem języka migowego (§ 4 ust. 5 Projektu). Usługi te są często świadczone nieodpłatnie, obowiązek ten może prowadzić do nadmiernego obciążenia finansowego dla dostawców, którzy mogliby zostać zmuszeni do ograniczenia lub nawet zaprzestania świadczenia takich usług. Mając na względzie także fakt, że usługi te są zazwyczaj wykorzystywane w sposób krótkotrwały i okazjonalny, liczba użytkowników z niepełnosprawnościami, którzy wymagają takiego wsparcia, może być znikoma, co dodatkowo podważa konieczność nałożenia takich obowiązków.

## **2.2 W odniesieniu do § 5 Projektu – zakres końcowych urządzeń telekomunikacyjnych objętych przepisami rozporządzenia:**

W uzasadnieniu do Projektu wpisano (wyboldowanie własne IAB Polska):

„dostawcy będą zobowiązani do oferowania osobie z niepełnosprawnościami, przy zawieraniu umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej oraz na każde żądanie tej osoby, urządzenia końcowego (**telefonu lub smartfonu**), służącego do korzystania ze świadczonej usługi, przystosowanego i odpowiednio skonfigurowanego do używania przez osoby z niepełnosprawnościami. Niniejszy przepis dotyczy tych dostawców, którzy w swojej ofercie posiadają urządzenia końcowe.”

Takie doprecyzowanie powinno znaleźć się nie tylko w uzasadnieniu, ale też w samym tekście Projektu (§ 5) celem wyraźnego wskazania, że stosowny przepis dotyczy telefonów lub smartfonów. Pragniemy zwrócić uwagę, że z przyczyn technicznych i funkcjonalnych nie wszystkie urządzenia końcowe zapewniające dostęp do świadczonej usługi komunikacji

elektronicznej powinny być obejmowane identycznymi wymogami. I tak np. w przypadku dekodерów do odbioru płatnej telewizji (tzw. set-top box) nie jest możliwa konfiguracja w jednostce obsługującej użytkowników końcowych dostawcy usług, jako że są one konfigurowane w domu użytkownika. Ponadto, nie wszystkie telekomunikacyjne urządzenia końcowe wykorzystywane do świadczenia usług komunikacji elektronicznej mogą być objęte wymaganiami z załącznika 6 projektu rozporządzenia (np. z przyczyn oczywistych dekodery nie mają i nie będą miały funkcji szybkiego wybierania numeru, ekranu dotykowego, pętli indukcyjnej w słuchawce etc.). Wydaje się, że załącznik 6 Projektu był pisany z myślą właśnie o smartfonach i telefonach.

Tym samym wnioskujemy o objęcie zakresem §5 oraz załącznika 6 jedynie telefonów i smartfonów.

### **2.3. W odniesieniu do oznaczeń symboli graficznych dla osób z niepełnosprawnością słuchu lub mowy - załączniki 3 i 4**

Wydaje się, że projektodawca omyłkowo odwrotnie przypisał opisy do symboli graficznych. Informacja o przystosowaniu jednostki obsługującej użytkowników końcowych do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu słuchu lub narządu mowy z możliwością połączenia się z tłumaczem języka migowego powinna być przypisana do grafiki obrazującej dłoń. Z kolei informacja o przystosowaniu jednostki obsługującej użytkowników końcowych do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu słuchu lub narządu mowy powinna być przypisana do grafiki obrazującej ucho. Tymczasem jest odwrotnie.

Z poważaniem,



---

Włodzimierz Schmidt  
Prezes Zarządu