



Warszawa, 22-08-2024 r.

**RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH**

**Marcin Wiącek**

**GK-GKWP.815.1.2024.MWR**

**Pan**

**Krzysztof Gawkowski**

**Wiceprezes Rady Ministrów**

**Minister Cyfryzacji**

[sekretariat.dp@cyfra.gov.pl](mailto:sekretariat.dp@cyfra.gov.pl)

Szanowny Panie Ministrze!

W odpowiedzi na pismo Pana Ministra z 13 sierpnia 2024 r. w sprawie 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), chciałbym przedstawić uwagi z perspektywy niezależnego organu monitorującego wdrażanie Konwencji o prawach osób z niepełnosprawnościami<sup>1</sup>, o którym mowa w art. 33 ust. 2 tego aktu. W związku z krótkim terminem, zakreślonym na ich przesłanie, uwagi te siłą rzeczy nie są rozbudowane.

Na wstępie chciałbym zaznaczyć, że zapewnienie dostępności stanowi dla osób niepełnosprawnych warunek wstępny prowadzenia samodzielnego życia oraz pełnego

---

<sup>1</sup> Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169 ze zm.; dalej także jako: Konwencja).

uczestnictwa w życiu społecznym na równych zasadach<sup>2</sup>. Problem dostępności został ujęty w całej swojej złożoności w art. 9 Konwencji, obejmując takie elementy jak środowisko fizyczne, transport, informację, komunikację oraz usługi. W centrum uwagi nie znajduje się osobowość prawna, czy też status właścicieli budynków, infrastruktury transportowej, pojazdów, informacji i komunikacji oraz usług jako instytucji publicznych lub prywatnych. Przedstawione rozwiązania wydają się zmierzać we właściwym kierunku, niemniej wymagają analizy przedstawionych poniżej kwestii.

## **1. Uwzględnienie potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami**

W projektowanym rozporządzeniu uwzględniono potrzeby osób z niepełnosprawnością ruchu, osób niewidomych oraz osób Głuchych posługujących się polskim językiem migowym. W świetle postanowień Konwencji, komunikacja obejmuje języki, wyświetlanie tekstu, alfabet Braille'a, komunikację przez dotyk, dużą czcionkę, dostępne multimedia jak i sposoby, środki i formy komunikowania się na piśmie, przy pomocy słuchu, języka uproszczonego, lektora oraz formy wspomagające (augmentatywne) i alternatywne, w tym dostępną technologię informacyjno-komunikacyjną. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną lub psychospołeczną, a także osoby głuchoniewidome napotykały przeszkody w uzyskaniu dostępu do informacji i środków komunikacji ze względu na brak łatwych do odczytania formatów tego rodzaju informacji, a także alternatywnych i wspomagających metod komunikacji<sup>3</sup>. Podobne trudności mogą mieć również osoby w spektrum autyzmu.

Planowanie działań na rzecz osób z niepełnosprawnościami wymaga przyjęcia perspektywy większości, ale także grup szczególnie narażonych na dyskryminację, w tym osób wymagających bardziej intensywnego wsparcia. Niezbędne jest wypracowanie takich narzędzi, które uwzględnią potrzeby każdej z grup osób z niepełnosprawnościami. Przygotowanie rozwiązań odpowiadających na potrzeby osób z różnymi niepełnosprawnościami wymaga ścisłych konsultacji z tymi osobami oraz organizacjami społecznymi, tak aby przyjęte rozwiązania uwzględniały potrzeby

---

<sup>2</sup> Komentarz ogólny nr 2(2014) w sprawie dostępności przyjęty przez Komitet ONZ ds. Praw Osób z Niepełnosprawnościami podczas XI sesji w dniach 31 Marca–11 Kwietnia 2014, znak CRPD/C/GC/2, dostęp pod adresem:

<https://documents.un.org/doc/undoc/gen/g14/033/13/pdf/g1403313.pdf> (dalej jako: „Komentarz ogólny nr 2”), pkt 1 [dostęp z dnia 21 sierpnia 2024 r.]

<sup>3</sup> Komentarz ogólny nr 2, CRPD/C/GC/2, Pkt 8

wszystkich zainteresowanych. W opinii Rzecznika Praw Obywatelskich opartej o treść Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych udział osób z niepełnosprawnościami w procesie tworzenia nowych regulacji powinien rozpoczynać się na wczesnych etapach prac i być obecny podczas całego procesu, a także stanowić wkład w końcowy produkt we wszystkich procesach decyzyjnych.

Jednym z obowiązków wyrażonych w art. 21 Konwencji jest dostarczanie osobom z niepełnosprawnościami informacji przeznaczonych dla ogółu społeczeństwa, w dostępnych dla nich formach i technologiach, odpowiednio do różnych rodzajów niepełnosprawności, na czas i bez dodatkowych kosztów. Również instytucje prywatne, które świadczą usługi dla ogółu społeczeństwa, w tym przez Internet, powinny być nakłaniane do dostarczania informacji i usług w formie dostępnej i użytecznej dla osób z niepełnosprawnościami (art. 21 lit. c Konwencji). Przekazywane informacje oraz komunikacja powinny mieć formę łatwą do czytania i zrozumienia. Ponadto zaleca się także wykorzystanie alternatywnych i wspomagających metod komunikacji w przypadku osób z niepełnosprawnościami, które korzystają z tego rodzaju i rozwiązań.<sup>4</sup> Wdrożenie wskazanych rozwiązań będzie wymagało również podnoszenia wiedzy osób odpowiedzialnych za realizację usług na temat potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Zatem kwestia zapewnienia dostępności osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności wymaga dalszej analizy. W tym zakresie istotne będą postulaty samych osób z niepełnosprawnościami oraz organizacji je zrzeszających. Słusznym rozwiązaniem wydaje się uwzględnienie możliwości przekazania na żądanie osoby z niepełnosprawnością podstawowych informacji, zwięzłego podsumowania warunków umowy oraz pozostałych informacji wymaganych w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (tzw. ETR) oraz języku prostym (§ 5 ust. 3 projektowanego rozporządzenia). Warto również rozważyć wskazanie na możliwość korzystania z komunikacji alternatywnej (§ 2 ust. 1 projektowanego rozporządzenia).

## **2. Zapewnienie urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących (§ 2 ust. 1 projektowanego rozporządzenia)**

---

<sup>4</sup> Komentarz ogólny nr 2, CRPD/C/GC/2, pkt 22

Projektowana regulacja ma odnosić się do zapewnienia stanowiska obsługi, które jest wyposażone w urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo słuchu (głuchą albo słabosłyszącą). Zauważyć przy tym należy, że sytuacja osób słabosłyszących korzystających z aparatów, implantów czy innych urządzeń wzmacniających dźwięk różni się od sytuacji osób Głuchych posługujących się polskim językiem migowym. Osoby słabosłyszące wymagają jedynie wzmocnienia dźwięku(mowy), tak aby móc usłyszeć przekaz. Z kolei w komunikacji z Głuchymi rozróżnia się polski język migowy (PJM) i system językowo-migowy (SJM). Polski język migowy (PJM) to naturalny język głuchych, który posiada własną gramatykę wizualnoprzestrzenną, odrębną od języka polskiego. Natomiast system językowo-migowy (SJM), inaczej: język migany, to sztuczny system porozumiewania się, będący połączeniem polskiego języka migowego i języka polskiego.

Zgodnie z brzmieniem art. 6 ust. 3 ustawy o zapewnianiu dostępności<sup>5</sup>, minimalne wymagania dotyczące dostępności informacyjno-komunikacyjnej obejmują zarówno wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe lub aplikacje(stosowany znak dwóch dłoni na niebieskim tle), ale również instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia(stosowane oznaczenie ucha na niebieskim tle). Wskazane rozwiązania odpowiadają na potrzeby różnych grup i nie powinny być stosowane zamiennie. Jednak w § 2 ust. 1 projektowanego rozporządzenia uwzględniono jedynie możliwość połączenia się z tłumaczem języka migowego online w czasie rzeczywistym z poziomu strony internetowej. Jednocześnie w § 1 ust. 3 projektowanego rozporządzenia wskazano, że dostawca zapewnia dostępność jednostki obsługującej użytkowników końcowych na zasadach określonych w art. 6 pkt 1 oraz art. 7 ustawy o zapewnieniu dostępności. Powyższa regulacja również nie odnosi się do zapewnienia dostępności informacyjno-komunikacyjnej. Zatem regulacja zawarta w § 2 ust. 1 projektowanego rozporządzenia wymaga uzupełnienia o inne urządzenia umożliwiające wzmocnienie dźwięku. Na marginesie chciałbym zaznaczyć, że prawdopodobnie omyłkowo, wzory zamieszczone w załącznikach nr 3 i 4 zostały błędnie zamienione.

---

<sup>5</sup> Dz. U. z 2022 r. poz. 2240 oraz z 2024 r. poz. 731 i 1081; dalej jako: „ustawa o zapewnianiu dostępności”.

### **3. Konieczność przedłożenia orzeczenia w celu uzyskania wsparcia ( § 6 projektowanego rozporządzenia)**

Możliwość otrzymania niezbędnego wsparcia powinna być dostępna niezależnie od faktu posiadania orzeczenia o niepełnosprawności. Wiele osób z niepełnosprawnościami nie legitymuje się orzeczeniem o stopniu niepełnosprawności w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2024 r. poz. 44, 858, 1089 i 1165). Posiadanie orzeczenia stwierdzającego niepełnosprawność jest bowiem prawem, a nie obowiązkiem osób uprawnionych. Stosownie do postanowień Konwencji o prawach osób z niepełnosprawnościami, do osób z niepełnosprawnościami zalicza się te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność m. in. w zakresie zmysłów, co może, w interakcji z różnymi barierami, utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym, na zasadzie równości z innymi osobami, a urzędowe potwierdzenie tego faktu nie jest wymagane.

W tym miejscu warto nadmienić, że na gruncie ustawy o zapewnianiu dostępności we wniosku o zapewnienie dostępności należy wykazać interes faktyczny. Do uzyskania niezbędnego wsparcia nie jest wymagane przedłożenie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności bądź orzeczenia równoważnego. W świetle ustawy o zapewnianiu dostępności, wsparcie może uzyskać każda osoba ze szczególnymi potrzebami, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przewyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami. Zatem skoro w przypadku składania wniosku o zapewnienie dostępności do podmiotu publicznego( o którym mowa w art. 30 ustawy o zapewnianiu dostępności) nie istnieje obowiązek przedłożenia odpowiedniego orzeczenia, to tym bardziej podmiot prywatny nie powinien ograniczać udzielanego wsparcia jedynie do osób legitymujących się odpowiednim dokumentem.

Obowiązek okazania przez osobę żądającą realizacji udogodnienia dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność nie obowiązuje w świetle przepisów rozporządzenia 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). Z tych względów regulacja zawarta w § 6 może wykluczyć część osób,

które wymagają skorzystania z udogodnień, jednak nie posiadają odpowiedniego orzeczenia o niepełnosprawności.

Mając na uwadze powyższe, działając w oparciu o przepis art. 16 ust. 1 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz.1058), zwracam się do Pana Ministra z uprzejmą prośbą o przeanalizowanie przedstawionych uwag. Mam nadzieję, że okażą się one przydatne w dalszych pracach nad projektem rozporządzenia.

Jednocześnie pragnąłbym zastrzec możliwość odniesienia się do dalszych kwestii w późniejszym terminie.

Z wyrazami szacunku,

Marcin Wiącek

Rzecznik Praw Obywatelskich

/-wydano i podpisano elektronicznie/