



Warszawa, 02-02-2026 r.

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Marcin Wiącek

XI.022.3.2026.DB

Pan

Krzysztof Gawkowski

Wiceprezes Rady Ministrów

Minister Cyfryzacji

Szanowny Panie Ministrze!

W nawiązaniu do korespondencji z dnia 23 grudnia 2025 r. (znak: DP.MC.WL.0211.28.2024) w kwestii przedstawienia opinii odnośnie do kolejnej wersji projektu rozporządzenia¹ w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień i usług dla osób z niepełnosprawnościami przez dostawców publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej (dalej: „nowy projekt rozporządzenia”), proszę o przyjęcie poniższego.

Do projektu naniesiono szereg zmian, które należy ocenić pozytywnie. Mowa m.in. o wyodrębnieniu w § 1 ust. 1 nowego projektu rozporządzenia trzech kategorii klientów z niepełnosprawnością i określeniu w stosunku do nich katalogu dedykowanych udogodnień. Różne rodzaje niepełnosprawności wymagają zastosowania różnych podejść i rozwiązań, stąd też podział na niepełnosprawność ruchową i pozostałe niepełnosprawności (jak sugerowało poprzednie brzmienie § 1 ust. 1 projektu rozporządzenia) był zbyt ogólny i nie spełniał celu, jakim jest zapewnienie dostępności

¹ Opinię co do pierwotnej wersji projektu rozporządzenia Rzecznik Praw Obywatelskich przedstawił w piśmie z 22 sierpnia 2024 r. (znak: GK-GKWPK.815.1.2024.MWR), dostęp w wersji elektronicznej pod adresem: <https://bip.brpo.gov.pl/pl/content/rpo-projekt-rozporzadzenia-mc-dostepne-uslugi-komunikacji-ozn> [dostęp: 23 stycznia 2026 r.].

usług komunikacji elektronicznej możliwie najszerszemu gronu klientów z niepełnosprawnością. Również przepis § 1 ust. 2 pkt 2 nowego projektu rozporządzenia, przewidujący obowiązek wprowadzenia udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami nie tylko w co najmniej jednym punkcie obsługi klienta w każdym mieście na prawach powiatu, o ile dostawca posiada taki punkt w mieście na prawach powiatu, ale również w co najmniej jednym punkcie obsługi klienta, jeśli dostawca posiada mniej niż sześć takich punktów, wpłynie na poprawę sytuacji klientów ze szczególnymi potrzebami w kontekście samodzielnego korzystania z usług.

Zauważenia wymaga także zapewnienie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza języka migowego w godzinach pracy punktu obsługi klienta² (a nie jak przewidywała poprzednia wersja projektu – od poniedziałku do piątku w godzinach pracy jednostki, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) czy doprecyzowanie, że pomoc we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonych przez dostawcę usług w punkcie obsługi klienta, telefonicznie albo za pośrednictwem zdalnego dostępu online do tłumacza języka migowego dostępnego z poziomu jego strony internetowej ma być oferowana bezpłatnie³. Również rezygnacja z przepisu, który wymagał posiłkowania się przez klientów z niepełnosprawnością orzeczeniem o niepełnosprawności, na co zwracałem uwagę w poprzedniej opinii, zasługuje na aprobatę.

Niemniej pragnę zwrócić uwagę Pana Ministra na następujące kwestie, które w mojej opinii wymagają szerszej analizy.

² § 4 ust. 2 nowego projektu rozporządzenia.

³ § 8 pkt 2 nowego projektu rozporządzenia.

Wątpliwości budzi relacja między art. 340 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221; dalej: „p.k.e.”)⁴, który zawiera w ust. 3 delegację ustawową do wydania opiniowanego rozporządzenia, a przepisami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. z 2024 r. poz. 73; dalej: „ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności”).

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 1 ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności, przepisy tej ustawy stosuje się m.in. do oferowanych lub świadczonych na rzecz konsumentów usług telekomunikacyjnych, z wyjątkiem usług transmisji wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług komunikacji maszyna-maszyna. Materia regulowana przepisami p.k.e. podlega zatem również pod regulację ustawy o dostępności niektórych produktów i usług. Jeśli przyjąć, że świadczenie usług komunikacji elektronicznej stanowi element świadczenia usług telekomunikacyjnych, to w konsekwencji zapewnienie dostępności w tym obszarze będzie podlegać jednocześnie pod przepisy p.k.e. i przepisy ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności. W związku z tym należy wskazać na art. 4 pkt 1 ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności, zgodnie z którym przepisów ustawy nie stosuje się do usług oferowanych lub świadczonych przez mikroprzedsiębiorców. W konsekwencji do zapewnienia dostępności usługi byłiby zobowiązani dostawcy usługi komunikacji elektronicznej o statusie innym niż mikroprzedsiębiorca.

⁴ Art. 340 p.k.e. stanowi, że: 1. Dostawca usług komunikacji elektronicznej zapewnia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami dostęp do świadczonych przez siebie udogodnień i dostęp do świadczonych przez siebie 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.
2. 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.
3. Minister właściwy do spraw informatyzacji określi, w drodze rozporządzenia, szczegółowe wymagania dotyczące świadczenia udogodnień i usług dla osób z niepełnosprawnościami przez dostawców publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, biorąc pod uwagę potrzebę zapewnienia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami dostępu równoważnego dostępowi do usług komunikacji elektronicznej, z jakiego korzysta większość użytkowników końcowych.

Z kolei zgodnie z § 6 pkt 1 nowego projektu rozporządzenia, jeżeli dostawca jest mikroprzedsiębiorcą albo małym przedsiębiorcą⁵, jest on zobowiązany zapewnić klientowi z niepełnosprawnością bezpłatnie dostęp alternatywny. Mając na uwadze powyższe, nowy projekt rozporządzenia modyfikuje regulacje ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności, z jednej strony zaostrzając obowiązki kierowane do mikroprzedsiębiorców (nowy projekt rozporządzenia zobowiązuje ich do wprowadzenia dostępu alternatywnego), z drugiej – ograniczając zakres obowiązków małych przedsiębiorców do zapewnienia alternatywnego dostępu, a nie dostępnej usługi, jak wynika to z ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności.

Należy również wspomnieć, że zgodnie ze standardami wynikającymi z Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych⁶ to zapewnienie dostępności powinno być głównym celem budowania inkluzywnego społeczeństwa, zaś dostęp alternatywny – środkiem wyjątkowym, stosowanym wyłącznie w sytuacjach, w których z powodu siły wyższej nie ma możliwości skierowania do osoby ze szczególnymi potrzebami dostępnej dla niej usługi. W związku z tym wątpliwość budzi również § 6 pkt 2 nowego projektu rozporządzenia, zgodnie z którym dostawca jest zobowiązany zapewnić bezpłatnie osobom z niepełnosprawnościami tylko dostęp alternatywny, jeśli nie jest w stanie, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, świadczyć osobom z niepełnosprawnościami właściwych udogodnień. Pojęcie niedookreślone jak „względy techniczne i prawne” może powodować, że w praktyce zwolnienie z zastosowania udogodnień na rzecz dostępu alternatywnego będzie stosowane nagminnie, nie zaś wyjątkowo. Tym samym cel w postaci zapewnienia dostępnych usług komunikacji elektronicznej nie zostanie osiągnięty.

Ponadto w przypadku podmiotów publicznych, które co 4 lata obowiązane są do składania raportów o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, jednym z elementów, które muszą w takim raporcie uwzględnić, jest

⁵ W rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2025 r. poz. 1480 i 1795).

⁶ Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169, ze zm.).

analiza uzasadniająca brak zapewnienia dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami w sytuacji, gdy podmiot zapewnił dostęp alternatywny⁷.

Zwracam uwagę także na § 11 nowego projektu rozporządzenia, zgodnie z którym obowiązek wprowadzenia udogodnień dla klientów z niepełnosprawnością (a w konsekwencji zapewnienia dostępnej usługi) miałby dotyczyć wyłącznie nowych i przebudowywanych po wejściu w życie rozporządzenia punktów obsługi klienta danego dostawcy. Regulacja ta powinna być zmieniona, bowiem może ona doprowadzić do spowolnienia procesu zapewniania dostępności rynku prywatnego i dać przyzwolenie na poprzestanie w większości przypadków na dostępie alternatywnym, który – jak wskazano powyżej – nie spełnia standardów wynikających z Konwencji. Stąd też, mając na uwadze koszty wprowadzania udogodnień, proszę o rozważenie alternatywny w postaci wprowadzenia odroczonego lub stopniowego wdrażania obowiązków wynikających m.in. z rozporządzenia, tak, aby objąć obowiązkiem wprowadzania udogodnień już działające punkty obsługi klienta danego dostawcy.

Na marginesie pragnę również zaznaczyć, że aktualne pozostają moje uwagi na temat m.in. środków komunikacji alternatywnej, które wyraziłem w opinii do pierwotnej wersji projektu rozporządzenia.

Mając na uwadze powyższe, działając w oparciu o art. 16 ust. 1 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz.U. z 2024 r. poz. 1264, ze zm.), zwracam się do Pana Ministra z uprzejmą prośbą o analizę przedstawionych uwag i ich uwzględnienie w dalszych pracach nad projektem rozporządzenia w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień i usług dla osób z niepełnosprawnościami przez dostawców publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej.

Łączę wyrazy szacunku

Marcin Wiącek

Rzecznik Praw Obywatelskich

⁷ Art. 11 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2024 r. poz. 1411, ze zm.).

/-wydano i podpisano elektronicznie/

Do wiadomości:

Pani Maja Nowak

Pełnomocnik Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych