



Ministerstwo Cyfryzacji

Podsekretarz Stanu
Rafał Rosiński

BM.WP.057.9.2026
Warszawa, 09 lutego 2026 r.

**Szanowny Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu RP**

Dot. pisma z 20 stycznia 2026 r. Posłanek na Sejm RP Pań Iwony Marii Kozłowskiej, Anny Wojciechowskiej oraz Ewy Kołodziej w sprawie stanu prac nad projektem rozporządzenia dotyczącego udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami w usługach komunikacji elektronicznej (interpelacja nr 14624)

Szanowny Panie Marszałku,

poniżej przedstawiam odpowiedzi na zadane przez Posłanki pytania.

Ad 1) Na jakim etapie legislacyjnym znajdują się obecnie prace nad projektem rozporządzenia?

Projekt rozporządzenia znajduje się na etapie konsultacji publicznych, uzgodnień i opiniowania. Upubliczniony w dniu 23 grudnia 2025 r. projekt podlegał 30 dniowym konsultacjom, uzgodnieniom i opiniowaniu. W chwili obecnej trwa analiza zgłoszonych uwag.

Ad 2) Proszę o podanie planowanej daty wejścia w życie rozporządzenia.

Rozporządzenie wejdzie w życie w terminie zapisanym w niniejszym akcie prawnym. W obecnie konsultowanym projekcie jest przewidziany termin wejścia w życie po upływie 6 miesięcy od dnia ogłoszenia rozporządzenia. Termin wejścia w życie przedmiotowego aktu wykonawczego nie powinien być późniejszy niż 10 listopada 2026 r. Do tego dnia obowiązuje bowiem 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 telefonicznych¹.

Ad 3) Czy rozwiązanie to było analizowane pod kątem zgodności z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, która zakłada dostępność usług w całym procesie ich świadczenia?

Rozwiązanie było analizowane pod kątem zgodności z ustawą o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze². W szczególności należy wskazać, że projekt rozporządzenia był dwukrotnie analizowany w ramach uzgodnień międzyresortowych przez Ministra Funduszy i Polityki Regionalnej (dalej „MFIPR”), odpowiedzialnego za PAD, który nie zgłosił zastrzeżeń do zgodności tego rozwiązania z niniejszą ustawą.

Ponadto, rozwiązanie nakazujące dostosowanie jednostek obsługujących użytkowników końcowych danego dostawcy zostało wprowadzone do systemu polskiego prawa w roku

¹ Dz. U. poz. 464, dalej „rozporządzenie MAiC”

² Ustawa dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. poz. 731 ze zm.) (dalej „PAD”)

2014. W związku z tym, racjonalny ustawodawca projektując PAD musiał brać pod uwagę funkcjonujące od 10 lat regulacje sektorowe.

PAD harmonizuje wymogi dostępności w odniesieniu do usług komunikacji elektronicznej oraz do związanych z nimi produktów oraz jest uzupełnieniem ustawy - Prawo komunikacji elektronicznej³, która ustanawia wymogi dotyczące równorzędnego dostępu i wyboru dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. W związku z tym przepisy PAD, PKE i aktów wykonawczych wydanych na ich podstawie muszą się uzupełniać. Z tej przyczyny przygotowywany projekt rozporządzenia nie zawiera niektórych wymagań wskazanych w obecnie obowiązującym rozporządzeniu MAiC. Przykładem takiego działania jest brak - w obecnie procedowanym projekcie rozporządzenia - wymogów dotyczących zakresu przystosowania telekomunikacyjnego urządzenia końcowego do używania przez osoby niepełnosprawne, które to wymogi zawiera obecnie obowiązujące rozporządzenie MAiC.

Ad 4) Czy w toku konsultacji publicznych zgłaszano uwagi dotyczące tego ograniczenia i czy zostały one uwzględnione?

W toku konsultacji publicznych zgłoszono uwagi do tego ograniczenia. Były to uwagi popierające dostosowanie wszystkich punktów obsługi klienta, jak również stwierdzające, że „wymóg zapewnienia dostępu do 1/6 jednostek powoduje faktycznie, że jest on a limine niewykonalny”. Po analizie argumentacji zawartej w stanowiskach konsultacyjnych i po konsultacji z organem nadzorującym rynek komunikacji elektronicznej (a wcześniej rynek telekomunikacyjny) – Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Minister Cyfryzacji, podjął decyzję o zachowaniu obecnie funkcjonującego rozwiązania.

Podstawowe przyczyny utrzymania niniejszego rozwiązania to:

- raportowane przez Prezesa UKE stosowanie przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych przepisów rozporządzenia w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych w biurach obsługi klienta⁴;
- badanie konsumenckie pod tytułem: Analiza funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych w Polsce oraz ocena preferencji konsumentów. Rok 2022. – Badanie osób ze szczególnymi potrzebami, które pokazało że 89,1% badanych dobrze oceniło dostępność udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami świadczonych przez swojego operatora⁵;
- brak wpływających do MC skarg w zakresie dostępności udogodnień i usług świadczonych przez dostawców usług telefonicznych;
- tendencja do zmniejszania przez dostawców usług telekomunikacyjnych liczby punktów obsługi klientów na rzecz kanałów cyfrowych. Na przykład Orange w 2012 r. posiadał 1015 salonów⁶, w 2021 – 653⁷ a obecnie 596⁸. Trwająca od wielu lat optymalizacja kosztów dostawców usług komunikacji elektronicznej przez likwidację punktów obsługi klienta spowodowała przyjęcie przez MC założenia minimalnej ingerencji w te punkty co pociągnie za sobą również minimalny wzrost kosztów ich funkcjonowania. W opinii MC należy utrzymać dotychczasowe rozwiązanie stosowane przez dostawców usług telefonicznych w

³ ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej³ (Dz.U. poz. 1221 ze zm.) (dalej „PKE”)

⁴ Sprawozdanie Prezesa UKE z działalności prowadzonej w 2024 r. s. 40 - <https://bip.uke.gov.pl/sprawozdania/sprawozdania-prezesa-uke/sprawozdanie-prezesa-uke-z-dzialalnosci-prowadzonej-w-2022r-,6.html>

⁵ Badanie konsumenckie osób ze szczególnymi potrzebami przeprowadzone w 2022 r. s. 70 - <https://www.uke.gov.pl/akt/badanie-konsumenckie-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami-przeprowadzone-w-2022-roku,463.html>

⁶ <https://www.telepolis.pl/wiadomosci/orange-zamknie-co-piaty-salon-sprzedazy>

⁷ <https://gsmonline.pl/artykuly/orange-salon-oferty-online-sprzedaz>

⁸ <https://salony.orange.pl/pl>

zakresie liczby dostępnych punktów obsługi klienta. Takie rozwiązanie zapewni dobrą dostępność punktów obsługi klienta danego dostawcy, przy ograniczeniu ryzyka zamknięcia części punktów obsługi przy znaczącym wzroście kosztów ich funkcjonowania z powodu nałożenia nieproporcjonalnych obowiązków.

Jednocześnie należy pamiętać, że takie rozwiązanie zwiększy dostępność punktów obsługi klienta dostawców usług komunikacji elektronicznej z powodu zwiększenia liczby dostawców objętych obowiązkiem. Dotychczasowe regulacje obejmowały dostawców usług telefonicznych, a obecne obejmują dostawców usług komunikacji elektronicznej. Dostawcy ci stanowią większą grupę przedsiębiorców zobowiązanych do zapewnienia dostępności na podstawie przepisów PKE i wydanych na jego podstawie aktów wykonawczych niż to miało miejsce w czasie obowiązywania ustawy Prawo telekomunikacyjne⁹.

Ad 5) Czy Ministerstwo Cyfryzacji rozważa wprowadzenie mechanizmów monitorowania lub informowania o rzeczywistym zakresie dostępności punktów obsługi klientów, np. poprzez raportowanie do Prezesa UKE lub Pełnomocnika Rządu do spraw Osób Niepełnosprawnych?

Nie przewiduje się zasadniczych zmian w systemie nadzoru rynku komunikacji elektronicznej w stosunku do tego funkcjonującego dotychczas pod reżimem ustaw PT i PKE. Organem nadzoru pozostaje Prezes UKE, który dotychczas monitorował dostępność punktów obsługi klienta. Raporty na ten temat publikowane są rokrocznie w grudniu. Opublikowany w grudniu 2025 r. - Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2025¹⁰, zawiera również krótkie podsumowanie tych działań w ostatnich latach. Łącznie w latach 2018-2025 przeprowadzono kontrole w 257 BOK-ach w całej Polsce. Wszystkie raporty z przeprowadzonych w ubiegłych latach kontroli dostępne są na stronie Biuletynu Informacji Publicznej UKE.

Należy przy tym pamiętać, że to PAD określa system, zasady i tryb sprawowania nadzoru rynku w zakresie zapewniania spełniania wymagań dostępności produktów i usług, którego jednym z organów nadzoru jest Prezes UKE.

Dodatkowo obecnie konsultowany projekt omawianego rozporządzenia zawiera szczegółowe wymagania dotyczące udostępniania informacji, jak również ich aktualizacji, między innymi na temat dostępności punktów obsługi klienta. W sposób jednoznaczny, łatwo dostępny i zrozumiały, mają być udostępnione informacje o wszystkich oferowanych udogodnieniach wraz z listą punktów obsługi klienta przystosowanych do obsługi osoby z daną niepełnosprawnością oraz świadczonych usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.

W związku z powyższym w opinii MC w chwili obecnej nie ma podstaw do wprowadzenia dodatkowych mechanizmów monitorowania lub informowania o rzeczywistym zakresie dostępności punktów obsługi klientów.

Na zakończenie pragnę podkreślić, że MC jest otwarty na wszelkie argumenty uzasadniające poprawę obowiązujących przepisów. Jednocześnie zapewnienie osobom z niepełnosprawnościami dostępu do usług komunikacji elektronicznej równoważnego dostępowi do tych usług z jakiego korzysta większość użytkowników końcowych jest dla

⁹ ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2024 r. poz. 34 z późn. zm.) (dalej „PT”)

¹⁰ Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2025 r. s. - <https://bip.uke.gov.pl/raporty/raport-dostepnosci-biur-obslugi-klienta-przedsiębiorcow-telekomunikacyjnych-lipiec-2025-r-,103.html>

MC równie ważne jak zapewnienie prawidłowego funkcjonowania i rozwoju rynku komunikacji elektronicznej.

Z wyrazami szacunku

Rafał Rosiński

Podsekretarz Stanu

/dokument podpisany elektronicznie/

Do wiadomości:

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów - Departament Spraw Parlamentarnych