

## 592

ROZPORZĄDZENIE MINISTRA INFRASTRUKTURY<sup>1)</sup>

z dnia 24 marca 2005 r.

**w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia usługi powszechnej oraz wymagań dotyczących świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu dla jednostek uprawnionych**

Na podstawie art. 81 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. — Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 i Nr 273, poz. 2703) zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Ustala się następujące wskaźniki dostępności i jakości usługi powszechnej:

- 1) czas oczekiwania na przyłączenie do sieci — czas od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy do dnia rozpoczęcia świadczenia usług;
- 2) liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy abonenckich — liczba zgłoszonych przez abonentów w ciągu roku przypadków braku świadczenia usług lub przypadków świadczenia ich niewłaściwie przypadająca na każde 100 łączy abonenckich, które powstały z przyczyn leżących po stronie przedsiębiorcy wyznaczonego;
- 3) czas usunięcia uszkodzenia — czas oczekiwania abonenta na przywrócenie możliwości korzystania z usług, liczony od momentu zgłoszenia uszkodzenia; wskaźnik nie obejmuje przypadków, w których uszkodzenie nastąpiło na skutek siły wyższej;
- 4) stopa nieskutecznych wywołań — procentowy udział wywołań, które nie spowodowały zestawienia żadanego połączenia w ogólnej liczbie wywołań w określonym przedziale czasu; wskaźnik ten oblicza się oddzielnie dla połączeń krajowych oraz międzynarodowych;
- 5) czas zestawienia połączenia — czas od momentu otrzymania przez sieć informacji adresowej niezbędnej do zestawienia połączenia do momentu otrzymania przez wywołującego użytkownika końcowego zwrotnego sygnału wywołania, sygnału zajętości lub innego sygnału odpowiedzi;
- 6) czas oczekiwania na uzyskanie połączenia z numerami usług świadczonych z udziałem personelu — czas od momentu otrzymania przez sieć informacji adresowej wymaganej do zestawienia połączenia do momentu zgłoszenia się personelu w celu świadczenia usługi żądanej przez wywołującego użytkownika końcowego; wskaźnik nie obejmuje usług realizowanych w sposób całkowicie automatyczny;
- 7) czas oczekiwania na zgłoszenie się informacji o numerach telefonicznych — czas od momentu otrzymania przez sieć informacji adresowej wymaganej do zestawienia połączenia do momentu zgłoszenia się personelu lub automatycznego systemu odpowiedzi w celu udzielenia wywołującemu użytkownikowi końcowemu informacji na temat żadanego numeru;
- 8) wskaźnik sprawnych aparatów publicznych — odsetek aparatów publicznych w pełni sprawnych, to jest umożliwiających użytkownikowi końcowemu skorzystanie z usług określonych jako dostępne;
- 9) wskaźnik reklamacji faktur — odsetek zakwestionowanych w trybie reklamacji faktur w stosunku do wszystkich wystawionych faktur;
- 10) wskaźnik jakości transmisji danych w paśmie fonicznym za pomocą modemów — przepływność łącza pomiędzy zakończeniem stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej u użytkownika końcowego i dostawcy usług internetowych.

<sup>1)</sup> Minister Infrastruktury kieruje działem administracji rządowej — łączność, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 11 czerwca 2004 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Infrastruktury (Dz. U. Nr 134, poz. 1429).

2. Wskaźniki, o których mowa w ust. 1, stosuje się w sposób następujący do poszczególnych usług wchodzących w skład usługi powszechnej:

- 1) do usługi przyłączenia pojedynczego zakończenia sieci w głównej lokalizacji abonenta, z wyłączeniem ISDN, stosuje się wskaźnik, o którym mowa w ust. 1 pkt 1;
- 2) do usługi utrzymania łącza abonenckiego z pojedynczym zakończeniem sieci w głównej lokalizacji abonenta w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych stosuje się wskaźniki, o których mowa w ust. 1 pkt 2 oraz 3;
- 3) do usługi połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych, w tym do sieci ruchomych, obejmujących także zapewnienie transmisji dla faksu oraz transmisji danych, w tym połączeń do sieci Internet, stosuje się wskaźniki, o których mowa w ust. 1 pkt 4—6 oraz 10;
- 4) do usługi polegającej na udzielaniu informacji o numerach telefonicznych za pomocą telefonicznego biura numerów stosuje się wskaźnik, o którym mowa w ust. 1 pkt 7;
- 5) do usługi świadczenia usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych stosuje się wskaźnik, o którym mowa w ust. 1 pkt 8.

3. Wskaźnik, o którym mowa w ust. 1 pkt 9, oblicza się ogólnie dla usług wchodzących w skład usługi powszechnej świadczonych przez danego przedsiębiorcę wyznaczonego.

4. Do usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu dla jednostek uprawnionych stosuje się odpowiednio wskaźniki, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 9.

5. Usługa przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu dla jednostek uprawnionych powinna być świadczona z zachowaniem wartości wskaźników jakości i dostępności nie gorszych niż określone w załączniku nr 1 do rozporządzenia.

§ 2. 1. Do obliczania wartości wskaźników, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 1—9, stosuje się opisy wskaźników oraz metody obliczeń określone w dokumencie normalizacyjnym ETSI EG 201 769-1 V1.1.1.

2. Do obliczania wartości wskaźnika, o którym mowa w § 1 ust. 1 pkt 10, stosuje się opis wskaźnika oraz metody obliczeń określone w pkt 5.5 dokumentu normalizacyjnego ETSI EG 202 057-2 V1.1.1.

3. Dokumenty, o których mowa w ust. 1 i 2, są dostępne na stronach internetowych Europejskiego Instytutu Norm Telekomunikacyjnych ETSI oraz nieodpłatnie udostępniane w siedzibie urzędu obsługującego ministra właściwego do spraw łączności.

4. W przypadku gdy dokumenty, o których mowa w ust. 1 i 2, zawierają alternatywne metody pomiaru

wskaźników, wyboru metody pomiaru dokonuje przedsiębiorca wyznaczony, informując o dokonanym wyborze Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty w terminie, o którym mowa w art. 94 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. — Prawo telekomunikacyjne.

§ 3. 1. Usługi polegające na udzielaniu informacji o numerach telefonicznych powinny być świadczone przez przedsiębiorcę wyznaczonego całodobowo przez 7 dni w tygodniu za pomocą telefonicznego biura numerów.

2. Podczas jednorazowego połączenia do telefonicznego biura numerów przedsiębiorcy wyznaczonego użytkownik końcowy jest uprawniony do uzyskania informacji o maksymalnie 4 numerach telefonicznych.

3. Realizacja usługi polegającej na udzielaniu informacji o numerach telefonicznych za pomocą telefonicznego biura numerów powinna być poprzedzona każdorazowo informacją głosową o wysokości opłaty za połączenie, z wyszczególnieniem ceny brutto i netto, przy czym w przypadku połączeń do telefonicznego biura numerów realizowanych z aparatów publicznych opłata za połączenie może być podana w przeliczeniu na jednostki rozliczeniowe. Za czas udzielania tej informacji nie pobiera się opłat.

§ 4. Spisy abonentów powinny być udostępniane przez przedsiębiorcę wyznaczonego na żądanie użytkownika końcowego w placówce obsługującej użytkowników przedsiębiorcy wyznaczonego.

§ 5. Ustala się następujące wymagania dotyczące udogodnień dla osób niepełnosprawnych:

- 1) w placówce obsługującej użytkowników przedsiębiorcy wyznaczonego wydziela się stanowisko przystosowane do obsługi również osób niepełnosprawnych, oznaczone znakiem, którego wzór określa załącznik nr 2 do rozporządzenia, wyposażone w urządzenie przekazu tekstu (komputer), umożliwiające kontakt z osobą niesłyszącą lub niemówiącą, oznaczone znakiem, którego wzór określa załącznik nr 3 do rozporządzenia;
- 2) placówki, o których mowa w pkt 1, powinny być dostępne dla osób niepełnosprawnych ruchowo;
- 3) w placówkach, o których mowa w pkt 1, oraz na stronie internetowej przedsiębiorcy wyznaczonego udostępnia się informacje o miejscach zainstalowania aparatów publicznych tego przedsiębiorcy przystosowanych do używania przez osoby niepełnosprawne; informacje te powinny być aktualizowane nie rzadziej niż raz na kwartał;
- 4) na żądanie osoby niewidomej oraz słabowidzącej informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych powinny być sporządzane w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki albo powinny być one wysyłane pocztą elektroniczną w formacie tekstowym; żądanie powinno

być potwierdzone okazaniem przez osobę niepełnosprawną dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność, z tym że w przypadku zgłoszenia żądania:

- a) przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura — żądanie realizuje się niezwłocznie po wystawieniu faktury,
  - b) dotyczącego okresu rozliczeniowego, za który została już wystawiona faktura — żądanie realizuje się w terminie 31 dni od dnia jego zgłoszenia;
- 5) w placówce obsługującej użytkowników przedsiębiorcy wyznaczonego na żądanie osoby niewidomej oraz słabowidzącej powinien być udostępniany cennik i regulamin świadczenia usługi powszechnej sporządzone przy użyciu dużej czcionki albo w formie elektronicznej w formacie tekstowym;
- 6) na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych powinien być sporządzany przy użyciu dużej czcionki albo powinien być przekazywany pocztą elektroniczną w formacie tekstowym.

#### § 6. Przedsiębiorca wyznaczony:

- 1) oferuje osobie niepełnosprawnej, przy zawieraniu umowy o świadczenie usługi powszechnej oraz na każde żądanie tej osoby, urządzenie końcowe niezbędne do zapewnienia jej dostępu do usługi powszechnej oraz przystosowane, w zakresie określonym w załączniku nr 4 do rozporządzenia, do używania przez osoby niepełnosprawne;
- 2) zakłada aparaty publiczne przystosowane, w zakresie określonym w załączniku nr 5 do rozporządzenia, do używania przez osoby niepełnosprawne;
- 3) umieszcza aparaty publiczne, o których mowa w pkt 2, w sposób i w miejscu umożliwiającym ko-

rzystanie z nich osobie niepełnosprawnej, poruszającej się na wózku inwalidzkim lub korzystającej z aparatu słuchowego;

- 4) znakuje aparaty publiczne, o których mowa w pkt 2, w sposób umożliwiający korzystanie z nich przez osoby słabowidzące poprzez:
  - a) stosowanie kontrastowych kolorów do najważniejszych elementów funkcjonalnych tych aparatów,
  - b) umieszczanie napisów prostą czcionką w kolorze wyraźnie różniącym się od koloru tła;
- 5) oznacza aparaty publiczne, o których mowa w pkt 2, znakiem, którego wzór określa załącznik nr 2 do rozporządzenia;
- 6) znakuje karty telefoniczne w sposób pozwalający na samodzielne posługiwanie się nimi przez osoby niewidome oraz słabowidzące.

§ 7. Wymagana przepływność łącza dla usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu jednostek uprawnionych wynosi co najmniej 256 kbit/s do jednostki uprawnionej i 64 kbit/s od jednostki uprawnionej.

§ 8. Traci moc rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 22 stycznia 2004 r. w sprawie katalogu usług powszechnych oraz szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia usług powszechnych (Dz. U. Nr 16, poz. 158) oraz rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 23 grudnia 2002 r. w sprawie szczegółowego zakresu realizacji obowiązku zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do usług powszechnych (Dz. U. Nr 237, poz. 2010).

§ 9. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

Minister Infrastruktury: *K. Opawski*

Załączniki do rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 24 marca 2005 r. (poz. 592)

#### Załącznik nr 1

#### WARTOŚCI WSKAŹNIKÓW JAKOŚCI I DOSTĘPNOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUGI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI W CELU ZAPEWNIENIA KORZYSTANIA Z USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO INTERNETU DLA JEDNOSTEK UPRAWNIONYCH

Nazwa wskaźnika	Jednostki	Wartość
Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci	miesiące	2,5
Wskaźnik reklamacji faktur	%	1

WZÓR OZNAKOWANIA STANOWISK W PLACÓWKACH OBSŁUGUJĄCYCH UŻYTKOWNIKÓW  
PRZEDSIĘBIORCY WYZNACZONEGO, PRZYSTOSOWANYCH DO OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH  
ORAZ APARATÓW PUBLICZNYCH PRZYSTOSOWANYCH DO UŻYWANIA  
PRZEZ OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE



1. Symbol graficzny znaku powinien być koloru białego na ciemnoniebieskim tle.
2. Wymiary znaku powinny być nie mniejsze niż 14 x 14 cm w przypadku stanowisk przystosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych w placówce obsługującej użytkowników przedsiębiorcy wyznaczonego, natomiast nie mniejsze niż 20 x 20 cm w przypadku aparatów publicznych przystosowanych do używania przez osoby niepełnosprawne.
3. Przy zwiększaniu znaku proporcje podane na rysunku powinny być zachowane.

## Załącznik nr 3

WZÓR OZNAKOWANIA URZĄDZEŃ PRZEKAZU TEKSTU W PLACÓWKACH  
OBSŁUGUJĄCYCH UŻYTKOWNIKÓW PRZEDSIĘBIORCY WYZNACZONEGO,  
UMOŻLIWIAJĄCYCH KONTAKT Z OSOBĄ NIESŁYSZĄCĄ LUB NIEMÓWIĄCĄ



1. Symbol graficzny znaku powinien być koloru białego na ciemnoniebieskim tle.
2. Wymiary znaku powinny być nie mniejsze niż 14 x 14 cm.
3. Przy zwiększaniu znaku proporcje podane na rysunku powinny być zachowane.

## Załącznik nr 4

ZAKRES PRZYSTOSOWANIA URZĄDZENIA KOŃCOWEGO  
DO UŻYWANIA PRZEZ OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE

Urządzenie końcowe przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne powinno posiadać:

- 1) wzmacniacz słuchawkowy z możliwością regulacji wzmocnienia;
- 2) pętlę indukcyjną w słuchawce;
- 3) klawiaturę wybierczą co najmniej z jednym przyciskiem wyróżnionym w sposób umożliwiający jego rozpoznanie przez osoby niewidome i słabowidzące (w przypadku wyróżnienia tylko jednego przycisku, powinien to być przycisk oznaczony cyfrą pięć).

## Załącznik nr 5

ZAKRES PRZYSTOSOWANIA APARATÓW PUBLICZNYCH  
DO UŻYWANIA PRZEZ OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE

Aparaty publiczne przystosowane do korzystania z nich przez osoby niepełnosprawne powinny posiadać:

- 1) wzmacniacz słuchawkowy z możliwością regulacji wzmocnienia;
- 2) pętlę indukcyjną w słuchawce;
- 3) klawiaturę wybierczą co najmniej z jednym przyciskiem wyróżnionym w sposób umożliwiający jego rozpoznanie przez osoby niewidome i słabowidzące (w przypadku wyróżnienia tylko jednego przycisku, powinien to być przycisk oznaczony cyfrą pięć);
- 4) wlot karty lub monety, a także wylot karty, oznaczone w sposób umożliwiający identyfikację jego położenia przez osoby niewidome i słabowidzące;
- 5) zapowiedzi słowne informacji sygnalizowanych sygnałami świetlnymi lub na wyświetlaczu aparatu.