DZIENNIK USTAW
RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Warszawa, dnia 4 listopada 2026 r.

Poz. 1454

ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA CYFRYZACJI[1)]

z dnia 30 października 2026 r.

w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień i usług dla osób z niepełnosprawnościami przez dostawców publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej

Na podstawie art. 340 ust. 3 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221, z 2025 r. poz. 637 i 820 oraz z 2026 r. poz. 252, 815 i 1296) zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Dostawca publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, zwany dalej „dostawcą”, świadczy w punkcie obsługi klienta udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, polegające na:

1) przystosowaniu tego punktu do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu ruchu;

2) zapewnieniu w tym punkcie stanowiska obsługi wyposażonego w urządzenia umożliwiające komunikację pracowników tego punktu z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku;

3) zapewnieniu w tym punkcie stanowiska obsługi wyposażonego w urządzenia umożliwiające komunikację pracowników tego punktu z osobami z niepełnosprawnością narządu słuchu lub mowy.

2. Dostawca świadczy udogodnienia, o których mowa w ust. 1, w co najmniej 1/6 punktów obsługi klienta, w tym co najmniej w jednym punkcie obsługi klienta:

1) w każdym mieście na prawach powiatu, o ile dostawca posiada taki punkt w mieście na prawach powiatu;

2) jeśli dostawca ten posiada mniej niż 6 takich punktów.

§ 2. Wymaganie dotyczące świadczenia udogodnień, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 1, uważa się za spełnione, jeżeli dostawca w punkcie obsługi klienta zapewnia osobie z niepełnosprawnością narządu ruchu:

1) stanowisko, które umożliwia obsługę osoby z niepełnosprawnością poruszającej się na wózku inwalidzkim, oraz wolne od barier poziomych i pionowych przestrzenie komunikacyjne, które umożliwiają dostęp do tego stanowiska i spełniają wymagania określone w Polskiej Normie PN-ETSI EN 301 549;

2) obsługę takich osób poza kolejnością.

§ 3. Wymaganie dotyczące świadczenia udogodnień, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 2, uważa się za spełnione, jeżeli dostawca w punkcie obsługi klienta zapewnia osobie z niepełnosprawnością narządu wzroku:

1) bezpłatny dostęp do komputera stacjonarnego lub przenośnego, który jest wyposażony w program odczytu ekranu, słuchawki, klawiaturę, myszkę oraz panel do nawigowania oferujący możliwość co najmniej dwukrotnego powiększenia treści na ekranie oraz możliwość dostosowania kontrastu;

2) ramkę do składania podpisu ułatwiającą takim osobom podpisywanie dokumentów w postaci papierowej;

3) obsługę takich osób poza kolejnością.

[1)] Minister Cyfryzacji kieruje działem administracji rządowej – informatyzacja, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 2023 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Cyfryzacji (Dz. U. poz. 2720).

§ 4. 1. Wymaganie dotyczące świadczenia udogodnień, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 3, uważa się za spełnione, jeżeli dostawca w punkcie obsługi klienta zapewnia osobie z niepełnosprawnością narządu słuchu lub mowy bezpłatny dostęp do komputera stacjonarnego, komputera przenośnego lub tabletu – z możliwością zdalnego dostępu online do usługi tłumacza polskiego języka migowego, zwanego dalej „tłumaczem PJM".

2. Zdalny dostęp online do usługi tłumacza PJM dostawca zapewnia w godzinach pracy punktu obsługi klienta.

§ 5. 1. Dostawca umieszcza na drzwiach wejściowych punktu obsługi klienta oznakowanie informujące o przystosowaniu tego punktu do obsługi osób z niepełnosprawnościami, o których mowa w § 1 ust. 1, a w przypadku gdy nie jest możliwe umieszczenie oznakowania na drzwiach wejściowych punktu obsługi klienta, dostawca umieszcza oznakowanie w innym widocznym miejscu tego punktu.

2. Wzór oznakowania punktu obsługi klienta, które informuje o świadczeniu w tym punkcie udogodnień dla osób z niepełnosprawnością:

1) narządu ruchu, jest określony w załączniku nr 1 do rozporządzenia;

2) narządu wzroku, jest określony w załączniku nr 2 do rozporządzenia;

3) narządu słuchu lub mowy, jest określony w załączniku nr 3 do rozporządzenia;

4) narządu słuchu lub mowy oraz o możliwości zdalnego dostępu online do usługi tłumacza PJM, jest określony w załączniku nr 4 do rozporządzenia.

§ 6. 1. Jeżeli dostawca:

1) jest mikroprzedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2025 r. poz. 1480, 1795 i 1826 oraz z 2026 r. poz. 507), zwanym dalej „mikroprzedsiębiorcą", albo

2) nie może, ze względów technicznych lub prawnych, świadczyć osobom z niepełnosprawnościami udogodnień, o których mowa w § 1 ust. 1

– jest obowiązany zapewnić bezpłatnie takim osobom dostęp alternatywny w punktach obsługi klienta zgodnie z § 1 ust. 2, w zakresie, w jakim nie wypełnia wymagań wskazanych w § 1–4.

2. Dostęp alternatywny polega na:

1) zapewnieniu osobie z niepełnosprawnościami, o której mowa w § 1 ust. 1, wsparcia innej osoby lub

2) zapewnieniu osobie z niepełnosprawnościami, o której mowa w § 1 ust. 1, wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, lub

3) wprowadzeniu w punkcie obsługi klienta organizacji pracy, która umożliwi realizację szczególnych potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w zakresie niezbędnym dla tych osób.

§ 7. 1. Dostawca dostosowuje dokumenty w postaci elektronicznej udostępniane osobie z niepełnosprawnościami, o której mowa w § 1 ust. 1, będącej użytkownikiem końcowym, do wymagań określonych w Polskiej Normie PN-ETSI EN 301 549.

2. Dostawca, na żądanie osoby z niepełnosprawnością, o której mowa w art. 291 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej, w terminie 10 dni od dnia złożenia żądania doręcza informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji oraz pozostałe informacje wymagane w umowie, o których mowa w art. 288 oraz art. 289 tej ustawy, na trwałym nośniku na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.

3. Dostawca, na żądanie osoby z niepełnosprawnością będącej stroną umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej zawieranej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, doręcza na trwałym nośniku na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej:

1) informacje o danych zawartych na rachunku oraz podstawowy wykaz wykonanych usług;

2) szczegółowy wykaz wykonanych usług.

4. W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 3 pkt 1:

1) przed rozpoczęciem albo w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiony rachunek, dostawca realizuje to żądanie niezwłocznie po wystawieniu rachunku;

2) dotyczącego okresu rozliczeniowego, za który został już wystawiony rachunek, dostawca realizuje to żądanie w terminie 14 dni od dnia jego zgłoszenia.

§ 8. Dostawca, który prowadzi sprzedaż urządzeń końcowych zapewniających dostęp do świadczonej usługi komunikacji elektronicznej, przy zawieraniu umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej oferuje, na żądanie osoby z niepełnosprawnościami, o której mowa w § 1 ust. 1, bezpłatną pomoc we właściwym skonfigurowaniu sprzedawanego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub pomoc w uruchomieniu świadczonych przez dostawcę usług – w punkcie obsługi klienta, telefonicznie albo za pośrednictwem zapewnionego przez dostawcę zdalnego dostępu online do tłumacza PJM.

§ 9. 1. Dostawca, na żądanie osoby z niepełnosprawnościami, o której mowa w § 1 ust. 1, udostępnia w punkcie obsługi klienta, w którym zgłoszono żądanie, w sposób jednoznaczny, łatwo dostępny i zrozumiały informacje o:

1) wszystkich oferowanych udogodnieniach dla tej osoby oraz listę punktów obsługi klienta przystosowanych do obsługi osoby z daną niepełnosprawnością;

2) świadczonych usługach oraz informację o zapewnieniu ich dostępności dla osoby z niepełnosprawnościami, o której mowa w § 1 ust. 1.

2. Dostawca, na żądanie osoby z niepełnosprawnościami, o której mowa w § 1 ust. 1, zapewnia możliwość wydruku informacji, o których mowa w ust. 1.

3. Lista punktów obsługi klienta, o której mowa w ust. 1 pkt 1, zawiera informacje dotyczące rodzaju udogodnień świadczonych w danym punkcie.

4. Wzór listy punktów obsługi klienta, o której mowa w ust. 1 pkt 1, jest określony w załączniku nr 5 do rozporządzenia.

§ 10. 1. Informacje dotyczące udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami, o których mowa w § 1 ust. 1, oraz listę punktów obsługi klienta przystosowanych do obsługi tych osób dostawca publikuje:

1) na swojej głównej stronie internetowej w domenie głównej, w pasku górnym po prawej stronie, w sekcji dotyczącej dostępności;

2) w aplikacji mobilnej, o ile ją udostępnia.

2. Dostawca aktualizuje informacje, o których mowa w ust. 1, nierzadziej niż raz na kwartał, a w przypadku zdarzenia skutkującego brakiem świadczenia udogodnienia, o którym mowa w § 1 ust. 1, dostawca aktualizuje informacje w terminie jednego dnia roboczego od dnia zaistnienia tego zdarzenia.

§ 11. Dostawca, na żądanie osoby z niepełnosprawnościami, o której mowa w § 1 ust. 1, będącej abonentem, w terminie 10 dni od dnia złożenia żądania doręcza na trwałym nośniku na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej informacje o wszystkich oferowanych w swoich punktach obsługi klienta udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, o których mowa w § 1 ust. 1.

§ 12. 1. Dostawca zapewnia dostępność swojej strony internetowej i swoich aplikacji mobilnych do zarządzania usługami, o ile je udostępnia, dla osób z niepełnosprawnościami, o których mowa w § 1 ust. 1, oraz informacji udostępnianych za pośrednictwem tej strony lub tych aplikacji zgodnie z wymaganiami określonymi w Polskiej Normie PN-ETSI EN 301 549.

2. Zdalny dostęp online do usługi tłumacza PJM z poziomu swojej strony internetowej, umożliwiający obsługę osób z niepełnosprawnościami narządu słuchu lub mowy, dostawca zapewnia bezpłatnie w godzinach pracy infolinii, która jest obsługiwana przez pracowników dostawcy w sposób bezpośredni, w formie rozmowy.

3. W przypadku gdy dostawca jest mikroprzedsiębiorcą, warunki, o których mowa w ust. 1 lub 2, uważa się za spełnione, jeżeli dostawca zapewnia bezpłatnie osobie z niepełnosprawnościami dostęp alternatywny do informacji i funkcjonalności udostępnianych na swojej stronie internetowej lub w swojej aplikacji mobilnej, o ile ją udostępnia.

4. Dostęp alternatywny, o którym mowa w ust. 3, w zakresie wskazanym w ust. 1, polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu:

1) telefonicznego;

2) korespondencyjnego;

3) za pomocą środków komunikacji elektronicznej, o których mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2024 r. poz. 1513 oraz z 2026 r. poz. 1296).

5. Dostęp alternatywny, o którym mowa w ust. 3, w zakresie wskazanym w ust. 2, polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu w punkcie obsługi klienta:

1) za pomocą tłumacza PJM;

2) tłumacza-przewodnika, o którym mowa w art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2023 r. poz. 20).

6. Aby skorzystać z dostępu alternatywnego, o którym mowa w ust. 3, w zakresie wskazanym w ust. 2, osoba z niepełnosprawnością narządu wzroku, słuchu lub mowy zgłasza dostawcy zamiar skorzystania z danego udogodnienia w wybranym przez siebie punkcie obsługi klienta danego dostawcy zapewniającym to udogodnienie – z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych.

7. Dostawca po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 6, zapewnia udogodnienie w terminie wskazanym przez osobę z niepełnosprawnością narządu wzroku, słuchu lub mowy lub w innym terminie z nią uzgodnionym.

8. Jeżeli dostawca nie może w terminie wskazanym w ust. 7 zapewnić udogodnienia, o którym mowa w ust. 5, zawiadamia o tym osobę z niepełnosprawnością narządu wzroku, słuchu lub mowy i wyznacza możliwy termin udostępnienia tego udogodnienia lub wskazuje inny możliwy rodzaj udogodnienia.

§ 13. Wymagania dotyczące świadczenia udogodnień, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 1, w zakresie, o którym mowa w § 2 pkt 1, zapewnia się od dnia 11 listopada 2027 r.

§ 14. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem 11 listopada 2026 r.[2)]

Minister Cyfryzacji: *K. Gawkowski*

[2)] Niniejsze rozporządzenie było poprzedzone rozporządzeniem 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), które traci moc zgodnie z art. 104 pkt 6 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1222 oraz z 2026 r. poz. 252).

Załączniki do rozporządzenia Ministra Cyfryzacji
z dnia 30 października 2026 r. (Dz. U. poz. 1454)

Załącznik nr 1

WZÓR

OZNAKOWANIE PUNKTU OBSŁUGI KLIENTA, KTÓRE INFORMUJE O ŚWIADCZENIU W TYM PUNKCIE OBSŁUGI KLIENTA UDOGODNIEŃ DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ NARZĄDU RUCHU



1. Znak ma wymiary niemniejsze niż 14 × 14 cm.
2. Symbol graficzny znaku jest biały na ciemnoniebieskim tle – przy zachowaniu kontrastu 4,5 : 1.
3. Jeżeli znak będzie powiększany, proporcje podane na rysunku pozostają zachowane.

Załącznik nr 2

WZÓR

OZNAKOWANIE PUNKTU OBSŁUGI KLIENTA, KTÓRE INFORMUJE O ŚWIADCZENIU W TYM PUNKCIE UDOGODNIEŃ DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ NARZĄDU WZROKU



1. Znak ma wymiary niemniejsze niż 14 × 14 cm.
2. Symbol graficzny znaku jest biały na ciemnoniebieskim tle – przy zachowaniu kontrastu 4,5 : 1.
3. Jeżeli znak będzie powiększany, proporcje podane na rysunku pozostają zachowane.

Załącznik nr 3

WZÓR

OZNAKOWANIE PUNKTU OBSŁUGI KLIENTA, KTÓRE INFORMUJE O ŚWIADCZENIU W TYM PUNKCIE UDOGODNIEŃ DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ NARZĄDU SŁUCHU LUB MOWY

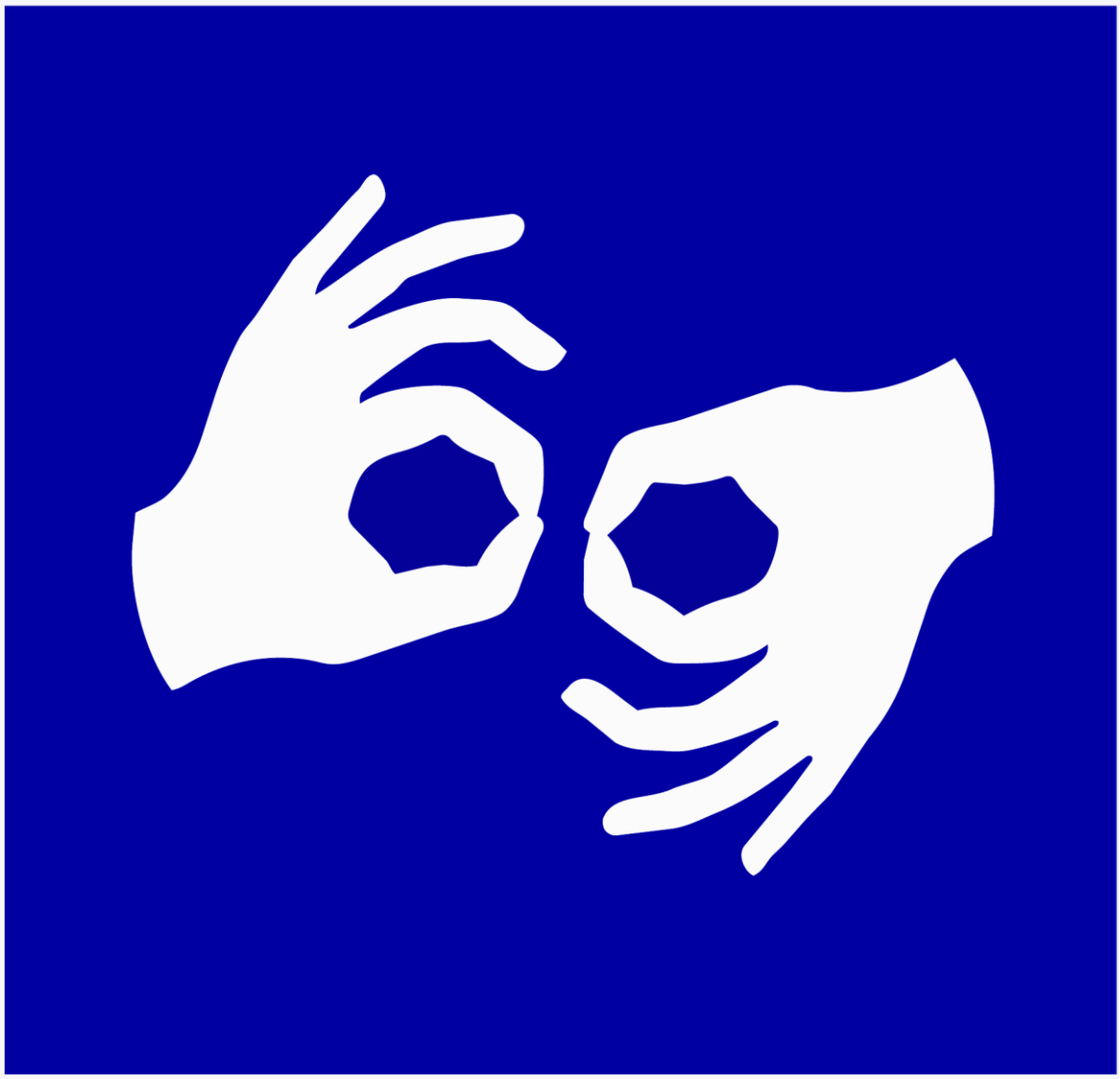


1. Znak ma wymiary niemniejsze niż 14 × 14 cm.
2. Symbol graficzny znaku jest biały na ciemnoniebieskim tle – przy zachowaniu kontrastu 4,5 : 1.
3. Jeżeli znak będzie powiększany, proporcje podane na rysunku pozostają zachowane.

Załącznik nr 4

WZÓR

OZNAKOWANIE PUNKTU OBSŁUGI KLIENTA, KTÓRE INFORMUJE O ŚWIADCZENIU W TYM PUNKCIE UDOGODNIEŃ DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ NARZĄDU SŁUCHU LUB MOWY ORAZ O MOŻLIWOŚCI ZDALNEGO DOSTĘPU ONLINE DO USŁUGI TŁUMACZENIA POLSKIEGO JĘZYKA MIGOWEGO



1. Znak ma wymiary niemniejsze niż 14 × 14 cm.
2. Symbol graficzny znaku jest biały na ciemnoniebieskim tle – przy zachowaniu kontrastu 4,5 : 1.
3. Jeżeli znak będzie powiększany, proporcje podane na rysunku pozostają zachowane.

Załącznik nr 5

WZÓR

LISTA PUNKTÓW OBSŁUGI KLIENTA PRZYSTOSOWANYCH
DO OBSŁUGI OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

Lp.	Miejscowość	Adres	Dodatkowe informacje (rodzaj udogodnień, nazwa centrum handlowego, telefon itp.)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			