Załącznik nr. 2 do Zarządzenia nr. 1/07/2026
Kierownika Jednostki FHU ELKOMTEL
z dnia 28 lipca 2026 r.

PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTÓW Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI
Firmy Handlowo Usługowej ELKOMTEL Wiesław Piekło

1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom starszym równego, samodzielnego i pozbawionego barier dostępu do usług dostępu do internetu radiowego, procesu zawierania umów oraz obsługi posprzedażowej i serwisowej, zgodnie z wymogami Prawa Komunikacji Elektronicznej oraz Europejskiego Aktu o Dostępności (EAA).

2. Alternatywne kanały komunikacji

Firma zapewnia obsługę zgłoszeń, reklamacji oraz zapytań ofertowych za pośrednictwem zróżnicowanych i dostępnych kanałów:

- **Komunikacja tekstowa**: poprzez wiadomości SMS na numer 502 655 403 oraz e-mail na adres biur@elkomtel.net
- **Formularz kontaktowy**: dostępny na stronie internetowej, w pełni dostosowany do czytników ekranu (standard WCAG).
- **Obsługa telefoniczna**: dla osób z dysfunkcjami wzroku lub ruchu.

3. Udostępnianie dokumentów w formatach alternatywnych

1. Na żądanie Klienta (Abonenta) z niepełnosprawnością, FHU Elkomtel nieodpłatnie przygotować i dostarczyć dokumenty abonenckie (Umowę, Regulamin, Cennik, faktury, wezwania do zapłaty) w wybranej przez niego formie alternatywnej:
    a **Format elektroniczny (tekstowy)**: plik PDF z warstwą tekstową lub plik DOCX/TXT przesłany e-mailem, w pełni czytelny dla programów powiększających i syntezatorów mowy.
    b **Format drukowany z dużą czcionką**: wydruk czcionką Ariel o rozmiarze minimum 16 z zachowaniem wysokiego kontrastu tekstu do tła.
2. Dokument w formacie alternatywnym jest przygotowywany i przekazywany Klientowi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie **3-5 dni roboczych** od dnia zgłoszenia żądania, chyba że przepisy lub charakter dokumentu wymagają krótszego terminu.

4. Zasady bezpośredniej obsługi klienta

1. **Dostępność architektoniczna**: Biura Obsługi Klienta (BOK) Białobrzegi 3k, stanowisko obsługi jest wolne od barier architektonicznych - zapewniony dostęp dla wózków inwalidzkich.
2. W przypadku braku technicznych możliwości dostosowania lokalu, pracownik ma obowiązek obsłużyć Klienta w bezpiecznym i dogodnym dla niego miejscu przed budynkiem lub za uprzednią zgodą zaoferować bezpłatną wizytę konsultanta w domu Klienta.
3. Pracownik obsługi zobowiązany jest do posługiwania się prostym, jasnym i zrozumiałym językiem, unikając skomplikowanego żargonu technicznego.
4. Strona internetowa www.elkomtel.net spełnia wymagania dostępności cyfrowej określone w Europejskim Akcie o Dostępności oraz WCAG 2.1 AA.

5. Procedura instalacji technicznej i serwisu

1. Podczas umawiania wizyty instalatorskiej lub serwisowej, pracownik weryfikuje, czy Klient ma szczególne potrzeby związane z dostępem do lokalu (np. potrzeba dłuższego oczekiwania na otwarcie drzwi, uprzedzenia o wizycie wiadomością SMS zamiast połączenia głosowego).
2. Technik realizujący montaż anteny i routera radiowego u Klienta ma obowiązek:
    a Przetestować i skonfigurować sprzęt w obecności Klienta lub jego opiekuna.
    b Wyjaśnić zasady działania diod sygnalizacyjnych lub aplikacji do zarządzania siecią w sposób dostosowany do percepcji Klienta.

6. Postanowienia końcowe i szkolenia

1. Każdy pracownik firmy mający bezpośredni lub zdalny kontakt z Klientem ma obowiązek zapoznać się z niniejszą procedurą.
2. Procedura podlega okresowemu przeglądowi (nie rzadziej niż raz w roku) pod kątem zmian w przepisach prawa telekomunikacyjnego i standardach dostępności cyfrowej.