

**PREZES
URZĘDU KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ**

OLD.WSK.620.42.2025.11

Łódź, 23 października 2025 r.

**Pan
Kamil Świtała
Burmistrz Gminy Żelów
ul. Żeromskiego 23
97-425 Żelów**

Szanowny Panie,

w nawiązaniu do pisma z 22 września 2025 r., zakwalifikowanego jako wniosek o podjęcie przez Prezesa UKE¹ interwencji wobec Orange Polska S.A., Polkomtel Sp. z o.o., P4 Sp. z o.o., T-Mobile Polska S.A., w zakresie poprawy zasięgu sieci komórkowej w miejscowościach Bujny Szlacheckie oraz Grabostów, informuję, co następuje.

Pracownicy Delegatury UKE² w Łodzi przeprowadzili analizę zgłoszonych w ciągu ostatnich trzech miesięcy zakłóceń pracy stacji bazowych zlokalizowanych w rejonie wskazanym w Pana piśmie. Zebrane dane wskazują, że obecnie brak jest aktywnych zgłoszeń dotyczących zakłóceń tych stacji.

W przypadku stwierdzenia używania urządzeń radiowych bez wymaganego pozwolenia Prezes UKE zawiadamia o tym fakcie organy ścigania. Niezależnie od powyższego, ze względu na to, że abonenci nie są stroną prowadzonych postępowań, Prezes UKE nie może informować na temat przebiegu podejmowanych czynności ani udostępniać jakiegokolwiek dokumentacji z akt sprawy, zarówno w trakcie, jak i po zakończeniu działań kontrolnych.

Pismami z 7 października 2025 r., Prezes UKE wystąpił do ww. operatorów i poprosił o przekazanie informacji w kwestii problemów związanych z funkcjonowaniem stacji bazowych obsługujących teren miejscowości Bujny Szlacheckie oraz Grabostów i ich okolic.

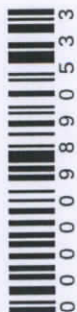
Z analizy pism z 14, 16, 17 października 2025 r., stanowiących odpowiedzi operatorów na wystąpienie Prezesa UKE wynika, że stacje bazowe obsługujące obszar rzeczonych miejscowości funkcjonują prawidłowo, występują jedynie okresowe przeciążenia sieci nie będące wynikiem awarii, lecz wynikające z ilości użytkowników korzystających z usług w danej chwili. Operatorzy nie odnotowują również incydentów związanych z zakłócaniem sieci, np. z nieautoryzowanym użytkowaniem wzmacniaczy sygnału GSM.

¹ Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej

² Urząd Komunikacji Elektronicznej

Urząd Komunikacji Elektronicznej
90-039 Łódź, ul. Nawrot 85,

tel. 42 633 94 54, 22 32 99 942, platforma usług elektronicznych: pue.uke.gov.pl
skrytka ePUAP /r9rm745qkz/SkrytkaESP, adres do eDoręczeń: AE:PL-82868-41464-GIBAT-25



W tym miejscu warto wspomnieć o technicznych ograniczeniach stacji bazowych dotyczących zakresu przepustowości, jak również poziomu natężenia ruchu telekomunikacyjnego w danym momencie, co może stwarzać okoliczności związane z brakiem dobrych warunków do przesyłu sygnału. Ograniczenia te mogą mieć wpływ na działanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Należy również zaznaczyć, że rozprzestrzenianie się fal radiowych zdeterminowane jest szeregiem dodatkowych czynników związanych z uwarunkowaniami geograficznymi, urbanistycznymi oraz atmosferycznymi, na które operatorzy nie mają wpływu.

Ponadto wskazuję, że zawarta pomiędzy abonentem a dostawcą umowa o świadczenie usługi mobilnej nie stanowi umowy o dostarczenie usług telekomunikacyjnych do danego punktu odbioru. Opcja ta umożliwia mobilne korzystanie z sieci bez ograniczeń lokalizacyjnych, na obszarach pokrytych zasięgiem danego operatora.

Zawiadamiam, że abonenci mogą złożyć bezpośrednio do swojego dostawcy usług komunikacji elektronicznej reklamację z tytułu nienależytego wykonania usług oraz zażądać odszkodowania za każdy dzień, w którym usługa była nienależycie świadczona. Zgodnie z art. 378 ust. 1 i 5 ustawy Pke³, dostawca usług komunikacji elektronicznej jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Natomiast jeśli nie rozpatrzył reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

W przypadku problemów z siłą sygnału, abonenci mogą również zwrócić się do swojego operatora z wnioskiem o zainstalowanie wzmacniacza sygnału GSM. Tylko instalacja wzmacniacza dokonana przez operatora sieci daje gwarancję, że problem z sygnałem zostanie skutecznie rozwiązany bez szkody dla innych użytkowników telefonii komórkowej. Nadmieniam, że zgodnie z art. 447 ust. 1 i 2 ustawy Pke, samodzielne, nieautoryzowane użytkowanie urządzenia radiowego nadawczego lub nadawczo odbiorczego podlega karze grzywny w wysokości od 500 do 5000 zł, a w przypadku działania uporczywego podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

W celu poprawy warunków dostępu do sieci komórkowej w miejscu korzystania z telefonu należy zwracać się do operatorów telefonii komórkowej, aby uzyskać informacje dotyczące możliwości korzystania z usług w miejscach, w których zasięg jest ograniczony. Może to dotyczyć np. świadczonych przez operatorów usług Voice over Wi-Fi, umożliwiających wykonywanie połączeń przy użyciu bezprzewodowej sieci Wi-Fi. Powyższa opcja wymaga dostępu do stacjonarnej sieci internet.

³ ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221, z późn. zm.)

Dopełniając informuję, że istnieje możliwość skorzystania z programów KPO⁴ i FERC⁵. Programy te mają na celu pokrycie zasięgiem internetu szerokopasmowego adresów stanowiących białe plamy NGA⁶. Zgłoszenia popytu na usługę dostępu do internetu szerokopasmowego w ramach ww. programów można dokonać na stronie <https://internet.gov.pl/>. W tym celu należy wybrać odpowiedni punkt adresowy, kliknąć na mapie w miejscu lokalizacji adresu, następnie wybrać pozycję – chcę internet.

Podkreślić należy, że zgodnie z art. 3 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych⁷, jednostka samorządu terytorialnego może w celu zaspokajania zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej:

- 1) budować lub eksploatować infrastrukturę telekomunikacyjną i sieci telekomunikacyjne oraz nabywać prawa do infrastruktury telekomunikacyjnej i sieci telekomunikacyjnych;
- 2) dostarczać sieci telekomunikacyjne lub zapewniać dostęp do infrastruktury telekomunikacyjnej;
- 3) świadczyć, z wykorzystaniem posiadanej infrastruktury telekomunikacyjnej i sieci telekomunikacyjnych, usługi na rzecz:
 - a) przedsiębiorców telekomunikacyjnych,
 - b) podmiotów, o których mowa w art. 2 pkt 87 lit. a, b, d, e oraz h ustawy Pke,
 - c) użytkowników końcowych – w zakresie i na warunkach określonych w art. 6 i 7.

Biorąc powyższe pod uwagę, informuję, że Województwo Łódzkie jest jednostką samorządu terytorialnego prowadzącą działalność w zakresie telekomunikacji na obszarze województwa łódzkiego.

Zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt. 3a ustawy o samorządzie gminnym⁸, gminy mogą również podejmować działania w ramach partnerstwa publiczno-prywatnego w porozumieniu z przedsiębiorcą telekomunikacyjnym lub zupełnie samodzielnie w celu zaspokojenia potrzeb swoich mieszkańców w zakresie zapewnienia telekomunikacji, w szczególności dostępu do Internetu szerokopasmowego.

Pragnę wskazać, że Gmina Zelów jako jednostka samorządu terytorialnego wykonująca działalność w zakresie telekomunikacji wpisana do RJST⁹ pod numerem 387 może podjąć działania w celu zaspokojenia potrzeb swoich mieszkańców w zakresie zapewnienia telekomunikacji oraz dostępu do Internetu szerokopasmowego.

⁴ Krajowy Plan Odbudowy

⁵ Fundusze Europejskie na Rozwój Cyfrowy

⁶ punkty adresowe nie posiadające dostępu do Internetu szerokopasmowego o przepustowości min. 30 Mb/s

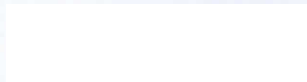
⁷ Ustawa z dnia 7 maja 2010 r. o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz.U. z 2025 r. poz. 311, z późn. zm.)

⁸ Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2025 r. poz. 1153)

⁹ Rejestr Jednostek Samorządu Terytorialnego wykonujących działalność w zakresie telekomunikacji

Liczę, że powyższe wyjaśnienia okażą się dla Pana oraz mieszkańców miejscowości Bujny Szlacheckie i Grabostów pomocne.

Z poważaniem
z up. Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej
Dyrektor Delegatury
Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Łodzi



Urząd Komunikacji Elektronicznej
90-039 Łódź, ul. Nawrot 85,
tel. 42 633 94 54, 22 32 99 942, platforma usług elektronicznych: pue.uke.gov.pl
skrytka ePUAP /r9rm745qkz/SkrytkaESP, adres do eDoręczeń: AE:PL-82868-41464-GIBAT-25

Pismo wydane w formie dokumentu elektronicznego i podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym