



BURMISTRZ PIWNICZNEJ-ZDROJU

Tomasz Michałowski

Piwniczna-Zdrój, dnia 12 sierpnia 2026 r.

AD.6231.1.2026

- 1) **Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej**
Warszawa
- 2) **Wojewoda Małopolski**
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego
Wojewódzkie Centrum Zarządzania Kryzysowego
Kraków
- 3) **Starosta Nowosądecki**
Powiatowe Centrum Zarządzania Kryzysowego
Nowy Sącz
- 4) **Minister Cyfryzacji**
Warszawa

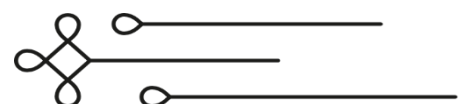
WNIOSEK O INTERWENCJĘ
w sprawie poważnych zakłóceń w funkcjonowaniu telefonii komórkowej
na terenie Miasta i Gminy Piwniczna-Zdrój

Szanowni Państwo,

zwracam się uprzejmie z prośbą o pilną interwencję w związku z poważnymi i utrzymującymi się zakłóceniami w funkcjonowaniu telefonii komórkowej na terenie Miasta i Gminy Piwniczna-Zdrój.

W ostatnim czasie obserwujemy bardzo wyraźne pogorszenie jakości usług świadczonych przez operatorów telefonii komórkowej. Mieszkańcy zgłaszają zakłócenia, takie jak zrywanie prowadzonych rozmów, zanikanie głosu, trudności z nawiązywaniem połączeń, nagłe przerwy w łączności oraz okresowe problemy z dostępem do sieci. Równocześnie występują poważne trudności w korzystaniu z transmisji danych mobilnych, w tym znaczne spowolnienia lub całkowity brak dostępu do Internetu za pośrednictwem sieci komórkowych.

Co szczególnie istotne, zgłaszane problemy występują w sieciach różnych operatorów i obejmują praktycznie wszystkie rejony naszej Gminy. Skalę problemu najlepiej obrazuje reakcja mieszkańców na komunikat Burmistrza opublikowany na stronie internetowej Urzędu. W ciągu zaledwie kilku godzin od jego zamieszczenia otrzymaliśmy kilkadziesiąt zgłoszeń opisujących trudności w korzystaniu z telefonii komórkowej. Kolejne sygnały są przekazywane przez mieszkańców, sołtysów i przewodniczących zarządów osiedli.



Tak szybka i masowa reakcja mieszkańców nie pozostawia wątpliwości, że nie mamy do czynienia z pojedynczymi przypadkami, awariami konkretnych urządzeń czy incydentalnymi reklamacjami abonentów, lecz z rozległym problemem dotyczącym zarówno połączeń głosowych, jak i transmisji danych oraz dostępu do Internetu mobilnego, występującym na znacznym obszarze Miasta i Gminy Piwniczna-Zdrój, przy czym nie można wykluczyć, że podobne zakłócenia obejmują również część terenów gmin sąsiednich.

Niepokój budzi również sposób rozpatrywania indywidualnych zgłoszeń kierowanych dotychczas przez mieszkańców do operatorów. Z otrzymywanych przez nas informacji wynika, że reklamacje dotyczące jakości połączeń nie spotykają się z należytą reakcją ze strony operatorów, a mieszkańcy otrzymują odpowiedzi, które nie prowadzą do rzeczywistego ustalenia przyczyny zakłóceń ani – co najważniejsze – do poprawy jakości usług. Przy obecnej skali zjawiska traktowanie każdego zgłoszenia wyłącznie jako indywidualnego problemu abonenta jest w naszej ocenie niewystarczające.

Mieszkańcy wskazują jednocześnie, że w przeszłości jakość połączeń na terenie gminy była wyraźnie lepsza, a istotne pogorszenie nastąpiło w ostatnim okresie. Pojawiają się przy tym informacje o możliwym związku obecnej sytuacji z wcześniejszym uszkodzeniem infrastruktury telekomunikacyjnej zlokalizowanej w rejonie góry Kicarz na skutek wyładowania atmosferycznego. Gmina nie dysponuje obecnie wiedzą pozwalającą przesądzić istnienie takiego związku, dlatego okoliczność ta wymaga pilnego zweryfikowania przez właściwe podmioty i operatorów infrastruktury.

Chcę szczególnie mocno podkreślić, że w naszej ocenie nie można już zaistniałej sytuacji rozpatrywać wyłącznie w kategoriach jakości usług świadczonych klientom przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Wobec skali zgłaszanych nieprawidłowości dalsze ograniczanie sprawy do indywidualnych reklamacji poszczególnych abonentów nie odpowiada rzeczywistemu charakterowi problemu.

Stabilna i niezawodna łączność telefoniczna – co dla nas wszystkich jest oczywiste – stanowi obecnie jeden z podstawowych warunków bezpieczeństwa mieszkańców. Zrywanie połączeń, zaniki łączności oraz brak możliwości nawiązania lub utrzymania rozmowy mogą w sytuacji zagrożenia zdrowia lub życia utrudnić albo opóźnić wezwanie zespołu ratownictwa medycznego, Państwowej Straży Pożarnej, Policji lub innych służb ratunkowych. Problem nabiera dodatkowego znaczenia ze względu na ukształtowanie terenu naszej gminy, jej górski charakter, rozproszenie zabudowy oraz znaczną liczbę osób przebywających na tym terenie w sezonie turystycznym. Nie możemy zaakceptować sytuacji, w której mieszkaniec lub turysta znajdujący się w stanie zagrożenia nie ma pewności, czy będzie w stanie skutecznie nawiązać i utrzymać połączenie pozwalające wezwać pomoc.

W związku z powyższym zwracam się o potraktowanie niniejszego wystąpienia jako sprawy pilnej, dotyczącej nie tylko jakości usług telekomunikacyjnych, ale również bezpieczeństwa mieszkańców Miasta i Gminy Piwniczna-Zdrój, oraz o podjęcie – w granicach właściwości poszczególnych organów i podmiotów – niezwłocznych działań zmierzających w szczególności do:

- ustalenia rzeczywistej skali i przyczyn występujących zakłóceń;
- zweryfikowania stanu infrastruktury telekomunikacyjnej obsługującej teren Miasta i Gminy Piwniczna-Zdrój;

- przeprowadzenia stosownych pomiarów jakości i dostępności usług telekomunikacyjnych na terenie Gminy;
- ustalenia, czy poszczególne stacje bazowe i pozostałe elementy infrastruktury pracują obecnie w pełnym zakresie i z parametrami właściwymi dla ich normalnej eksploatacji;
- podjęcia przez operatorów niezbędnych działań technicznych prowadzących do niezwłocznego przywrócenia stabilnej i niezawodnej łączności;
- przekazania informacji o dokonanych ustaleniach, podjętych działaniach oraz przewidywanym terminie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

Ze swojej strony deklaruję pełną współpracę; dysponujemy zgłoszeniami mieszkańców pozwalającymi na wskazanie miejsc występowania zakłóceń, operatorów, których dotyczą, oraz charakteru obserwowanych nieprawidłowości. Materiał ten może zostać udostępniony właściwym organom i przedsiębiorcom telekomunikacyjnym na potrzeby prowadzonych ustaleń.

Z poważaniem

**Burmistrz Piwnicznej-Zdroju
Tomasz Michałowski**

Otrzymują do wiadomości:

- 5) Komendant Miejski Państwowej Straży Pożarnej w Nowym Sączu;
- 6) Komendant Miejski Policji w Nowym Sączu;
- 7) Sąddeckie Pogotowie Ratunkowe w Nowym Sączu;
- 8) Burmistrz Muszyny;
- 9) Burmistrz Krynicy-Zdroju;
- 10) Burmistrz Szczawnicy;
- 11) Wójt Gminy Rytro;
- 12) Wójt Gminy Nawojowa;
- 13) Wójt Gminy Łabowa;

oraz:

- 14) Orange Polska S.A.;
- 15) Polkomtel Sp. z o.o. – sieć Plus;
- 16) T-Mobile Polska S.A.;
- 17) P4 Sp. z o.o. – sieć Play.