



BURMISTRZ PIWNICZNEJ-ZDROJU

Tomasz Michałowski

Piwniczna-Zdrój, dnia 14 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

Szanowni Państwo,

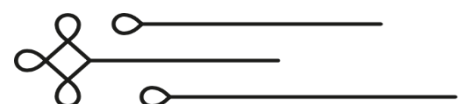
nawiązując do mojego wystąpienia dotyczącego poważnego pogorszenia jakości usług telefonii komórkowej na terenie Miasta i Gminy Piwniczna-Zdrój z dnia 12 sierpnia 2026 r., przekazuję raport sporządzony na podstawie zgłoszeń otrzymanych od mieszkańców. Zebrany w krótkim czasie materiał potwierdza znaczną skalę i rozległy charakter występujących zakłóceń, dlatego uznaję za konieczne przedstawienie Państwu szczegółowych wyników jego analizy i ponowne zwrócenie uwagi na pilny charakter sprawy.

RAPORT ZE ZGŁOSZEŃ MIESZKAŃCÓW

**dotyczących zakłóceń w funkcjonowaniu telefonii komórkowej
oraz dostępu do Internetu mobilnego na terenie Miasta i Gminy Piwniczna-Zdrój
(stan na dzień 14 sierpnia 2026 r.)**

1. Cel i zakres opracowania.

Raport sporządzono na podstawie zgłoszeń przekazanych do Urzędu Miejskiego w Piwnicznej-Zdroju w związku z apelem Burmistrza dotyczącym pogorszenia jakości usług telefonii komórkowej oraz dostępu do Internetu mobilnego na terenie Miasta i Gminy. Do dnia 14 sierpnia 2026 r. zebrano 52 zgłoszenia dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu sieci komórkowych. Na potrzeby niniejszego raportu materiał został zanonimizowany. Nie zamieszczono imion i nazwisk osób zgłaszających, adresów poczty elektronicznej, numerów telefonów ani dokładnych adresów zamieszkania. Celem raportu jest określenie skali i charakteru zgłaszanych nieprawidłowości,



wskazanie ich rozmieszczenia terytorialnego, określenie operatorów, których dotyczą zgłoszenia, ustalenie najczęściej występujących rodzajów zakłóceń, wskazanie okoliczności wymagających dalszej weryfikacji technicznej oraz ocena znaczenia występujących zakłóceń z punktu widzenia bezpieczeństwa mieszkańców.

2. Najważniejsze ustalenia.

Analiza 52 zgłoszeń wskazuje, że **występujące zakłócenia:**

- **dotyczą wszystkich czterech głównych operatorów telefonii komórkowej – Orange, Play, Plus oraz T-Mobile;**
- występują w wielu, wzajemnie oddalonych częściach Miasta i Gminy Piwniczna-Zdrój i nie ograniczają się do pojedynczej miejscowości, osiedla czy określonej części gminy;
- dotyczą zarówno połączeń głosowych, jak i transmisji danych oraz dostępu do Internetu mobilnego; obejmują również przypadki problemów z wysyłaniem i odbieraniem wiadomości SMS i MMS;
- mają różny stopień nasilenia – od obniżenia jakości rozmów i spowolnienia transmisji danych do całkowitego zaniku sygnału i niemożności wykonania lub odebrania połączenia;
- w części lokalizacji powodują konieczność korzystania z Wi-Fi Calling;
- w rejonach przygranicznych prowadzą niekiedy do automatycznego logowania telefonów do sieci operatorów słowackich;
- według wielu zgłaszających stanowią wyraźne pogorszenie w stosunku do jakości usług występującej wcześniej;
- według części mieszkańców wykazują zależność od pory dnia lub temperatury.

3. Operatorzy wskazywani w zgłoszeniach.

Zgłoszenia dotyczą wszystkich czterech głównych operatorów. W zgłoszeniach mieszkańców operatorzy zostali wskazani następującą liczbę razy:

OPERATOR	LICZBA ZGŁOSZEŃ
ORANGE	23
PLAY	15
PLUS	13
T-MOBILE	4
operator niewskazany (zgłoszenie ogólne)	8

Uwaga: kilka zgłoszeń dotyczy więcej niż jednego operatora. Z tego względu suma wskazań operatorów jest większa niż liczba 52 zgłoszeń. W przypadku zgłoszeń, w których nie wskazano jednoznacznie operatora, nie dokonywano jego domniemanego przypisania do konkretnej sieci. Szczególnie istotny jest fakt występowania w tych samych lokalizacjach podobnych problemów u klientów różnych operatorów. Przykładowo w Obidzy zgłoszono problemy dotyczące jednocześnie Orange i T-Mobile, a w innych częściach gminy wskazywano równocześnie Orange i Plus. Sama liczba zgłoszeń dotyczących poszczególnych operatorów nie może być traktowana jako ranking jakości ich sieci, ponieważ raport nie zawiera danych o liczbie abonentów każdego operatora na terenie gminy.

4. Zasięg terytorialny.

Jednym z najważniejszych wniosków płynących z analizy jest bardzo szerokie rozmieszczenie geograficzne zgłoszeń. Zakłócenia wskazywano m.in. w następujących miejscowościach, osiedlach i rejonach:

- Piwniczna-Zdrój – m.in. Rynek, ul. Sobieskiego, ul. Węgierska, ul. Zdrojowa, ul. Leśna, rejon Zapotoku, Wilczych Dołów, Śmigowskiego, Suchej Doliny, Nadrzeżnej, Polany, Borownic, osiedla Majerz, Latawcowej, Obidzy, Witkowskiego oraz kolonii Niemcowa;
- Łomnica-Zdrój;
- Wierchomla Mała;
- Wierchomla Wielka;
- Młodów, Potok Młodowski;
- Głębokie;
- Zubrzyk;
- Kokuszka, Kaczanówka.

Zgłoszenia dotyczą również problemów obserwowanych podczas przemieszczania się pomiędzy poszczególnymi częściami gminy oraz na trasach prowadzących w kierunku Nowego Sącza, Muszyny i granicy ze Słowacją. Przykładowo zgłoszenia obejmują równocześnie Witkowskie, Potok Młodowski, Głębokie, Majerz i trasę w kierunku Muszyny. Rozmieszczenie terytorialne zgłoszeń wskazuje zatem na problem o charakterze rozległym, a nie lokalnym.

5. Zakłócenia połączeń głosowych.

Najczęściej powtarzającą się grupę problemów stanowią zakłócenia w realizacji połączeń głosowych. Mieszkańcy wskazują przede wszystkim na:

- zrywanie rozpoczętych rozmów;
- nagłe zanikanie głosu;
- jednostronną słyszalność rozmówcy;
- bardzo słabą jakość dźwięku;
- szумы i trzaski;
- brak możliwości wykonania połączenia;
- brak możliwości odebrania połączenia;
- niestabilny poziom sygnału;
- całkowity lub okresowy zanik sieci;
- konieczność przemieszczania się w celu znalezienia miejsca umożliwiającego wykonanie rozmowy;
- konieczność wychodzenia z budynków;
- konieczność korzystania z Wi-Fi Calling.

W części zgłoszeń problemy są na tyle poważne, że mieszkańcy opisują sytuacje, w których normalne prowadzenie rozmowy telefonicznej staje się praktycznie niemożliwe. W rejonie Wilczych Dołów zgłoszono m.in. zrywanie połączeń, zanikanie głosu, brak możliwości wykonania lub odebrania połączenia oraz konieczność szukania miejsca z odpowiednim sygnałem.

6. Internet mobilny i transmisja danych.

Zgromadzony materiał jednoznacznie wskazuje, że problem nie ogranicza się do połączeń głosowych. Znaczna część zgłoszeń dotyczy równocześnie transmisji danych. Mieszkańcy wskazują na:

- całkowity brak dostępu do Internetu mobilnego;
- bardzo wolną transmisję danych;
- okresowe zaniki dostępu do Internetu;
- niestabilne połączenie;
- brak rzeczywistego dostępu do Internetu pomimo wskazywania przez telefon obecności sieci;
- problemy z działaniem aplikacji wykorzystujących transmisję danych;
- problemy z wysyłaniem i odbieraniem SMS i MMS.

W niektórych zgłoszeniach wskazano również sytuacje, w których telefon sygnalizuje obecność sieci 4G lub 5G, jednak faktycznie nie jest możliwe normalne korzystanie z Internetu mobilnego. W Zubrzyku zgłoszono jednocześnie brak możliwości wykonania połączenia i brak Internetu mobilnego, natomiast na przysiółku Latawcowa wskazano na problemy z jakością rozmów i Internetem w Orange oraz okresowy brak sieci Play.

7. Pogorszenie jakości usług w stosunku do stanu wcześniejszego.

Szczególnie istotnym elementem zgromadzonego materiału jest powtarzająca się informacja, że jakość usług w wielu lokalizacjach była wcześniej wyraźnie lepsza. Mieszkańcy wskazują m.in. na:

- gwałtowne pogorszenie w okresie ostatnich kilku tygodni;
- pogorszenie obserwowane od około miesiąca;
- pojawienie się zakłóceń w miejscach, w których wcześniej możliwe było normalne korzystanie z telefonu;
- dalsze pogorszenie w lokalizacjach, w których wcześniej występowały jedynie umiarkowane problemy z zasięgiem.

W jednym ze zgłoszeń mieszkańców wskazuje, że w danej lokalizacji przez około 10 lat nie występowały istotne problemy z jakością połączeń, natomiast znaczące pogorszenie nastąpiło około miesiąca wcześniej. Inne zgłoszenie wskazuje wprost na wyraźne pogorszenie sygnału w okresie 3–4 tygodni poprzedzających zgłoszenie. Okoliczność ta jest istotna z punktu widzenia diagnostyki, ponieważ nie pozwala wyjaśnić całego zjawiska jedynie naturalnymi ograniczeniami propagacji sygnału wynikającymi z górskiego ukształtowania terenu.

8. Występowanie zakłóceń na wielu urządzeniach.

W części zgłoszeń wyraźnie wskazano, że zakłócenia występują na kilku telefonach jednocześnie, dotyczą różnych modeli urządzeń, występują u kilku członków jednego gospodarstwa domowego, są obserwowane również przez sąsiadów, dotyczą różnych operatorów w tej samej lokalizacji. W jednym gospodarstwie domowym problemy stwierdzono na trzech telefonach komórkowych. W innym zgłoszeniu wskazano, że podobne zakłócenia występują u członków rodziny korzystających z sieci Play na terenie Piwnicznej-Zdroju. Stanowi to istotny argument przeciwko sprowadzaniu zgłaszanych przypadków wyłącznie do problemów technicznych pojedynczych urządzeń końcowych.

9. Automatyczne logowanie do sieci słowackich.

Szczególniej uwagi wymaga powtarzające się w zgłoszeniach zjawisko logowania telefonów znajdujących się na terytorium Polski do sieci operatorów słowackich. Takie sytuacje opisano m.in. w rejonie Zubrzyka, Obidzy, Piwnicznej pod Niemcową i terenów przygranicznych. W jednym ze zgłoszeń wskazano, że telefon użytkownika

przebywającego w Zubrzyku przełącza się na słowacką sieć, podczas gdy korzystanie z Internetu mobilnego krajowego operatora jest praktycznie niemożliwe. Podobne zjawisko opisano w rejonie Piwnicznej pod Niemcową, gdzie urządzenie zaczęło sygnalizować roaming, czego – według zgłaszającego – wcześniej nie obserwowano. W zgłoszeniach z rejonu Wilczych Dołów wskazywano natomiast sytuacje, w których dostępny jest sygnał operatora słowackiego przy jednoczesnych poważnych problemach z polskimi sieciami. Zjawisko to wymaga szczególnego sprawdzenia w ramach pomiarów jakości i zasięgu sieci na obszarach przygranicznych.

10. Zależność od pory dnia i temperatury.

Kilka zgłoszeń zawiera obserwacje wskazujące na możliwą zależność jakości usług od pory dnia, temperatury powietrza i okresów zwiększonego obciążenia sieci. W odniesieniu do Play mieszkańcy kilkakrotnie wskazują na nasilenie zakłóceń podczas upalnych dni, przy jednoczesnej poprawie jakości usług w godzinach wieczornych. W jednym ze zgłoszeń wskazano, że problemy nasilają się w przybliżeniu pomiędzy godziną 12:00 a 18:00, szczególnie w dni upalne. W innym zgłoszeniu dotyczącym przysiółku Śmigowskie wskazano natomiast największe trudności w godzinach 7:00–11:00 oraz 15:00–18:00. Dane te mają charakter obserwacji użytkowników i nie pozwalają samodzielnie przesądzić technicznej przyczyny zjawiska, powinny jednak w naszej ocenie zostać uwzględnione podczas diagnostyki sieci.

11. Dotychczasowe kontakty mieszkańców z operatorami.

Część mieszkańców podejmowała już indywidualne próby rozwiązania problemu bezpośrednio z operatorami. Zgłoszenia wskazują m.in. na: wielokrotne zgłaszanie zakłóceń, otrzymywanie informacji o awarii nadajnika, otrzymywanie informacji o usunięciu awarii bez trwałej poprawy jakości usług, zamykanie zgłoszeń, brak rozwiązania problemu pomimo wcześniejszych interwencji, proponowanie Wi-Fi Calling jako sposobu obejścia problemu. W jednym ze zgłoszeń dotyczącym Play mieszkaniac wskazuje na kilkakrotne zgłaszanie problemu operatorowi oraz otrzymywanie informacji o awarii nadajnika i jej usunięciu, mimo że problem nadal występował. Inny mieszkaniac wskazuje wprost, że indywidualne zgłoszenia do operatora nie przyniosły rezultatu, a Wi-Fi Calling pozwala jedynie częściowo ominąć problem wewnątrz budynku.

12. Możliwe przyczyny – zakres wymagający weryfikacji.

Zgromadzone zgłoszenia nie pozwalają na jednoznaczne ustalenie technicznej przyczyny problemu. Nie należy zatem na podstawie samego materiału przesądzać, że źródłem zakłóceń jest konkretna stacja bazowa, awaria urządzeń czy uszkodzenie infrastruktury. Materiał uzasadnia jednak pilne sprawdzenie w szczególności:

- stanu technicznego stacji bazowych obsługujących teren gminy;
- parametrów ich aktualnej pracy;
- ewentualnych zmian konfiguracji sieci dokonanych w ostatnim okresie;
- sprawności zasilania infrastruktury;
- sprawności łączy dosyłowych;
- ewentualnego przeciążenia poszczególnych stacji;
- przyczyn okresowego zanikania usług;
- wpływu temperatury na funkcjonowanie urządzeń;
- stanu infrastruktury zlokalizowanej w rejonie Kicarza;

- przyczyn wyraźnego pogorszenia jakości usług w ostatnich tygodniach;
- warunków współistnienia sieci polskich i słowackich na terenach przygranicznych.

Informacje o awariach nadajników pojawiają się w relacjach mieszkańców, jednak na tym etapie należy je traktować jako informacje wymagające potwierdzenia przez operatorów, a nie jako ustalony fakt techniczny.

13. Skutki praktyczne w szczególności w zakresie bezpieczeństwa mieszkańców.

Zakłócenia nie stanowią wyłącznie niedogodności polegającej na obniżeniu komfortu prowadzenia rozmów. W zgłoszeniach opisano m.in. brak możliwości skutecznego wykonania połączenia czy niemożność odebrania połączenia, ale także konieczność wychodzenia z budynku w poszukiwaniu zasięgu, konieczność korzystania z Wi-Fi Calling, brak lub znaczne ograniczenie dostępu do Internetu, problemy z płatnościami i zakupami wymagającymi transmisji danych, problemy związane z usługami kurierskimi, utrudnienia w korzystaniu z automatów paczkowych, problemy z odbieraniem informacji o przesyłkach, utrudniony kontakt z rodziną, szkołą, urzędem i innymi instytucjami, problemy z wysyłaniem SMS i MMS, automatyczne korzystanie z roamingu zagranicznego. Zgromadzony materiał wskazuje, że występujące zakłócenia należy rozpatrywać nie tylko jako problem jakości usług telekomunikacyjnych, lecz również w aspekcie **bezpieczeństwa mieszkańców**. Szczególne znaczenie mają zgłoszenia dotyczące całkowitego braku zasięgu i braku możliwości wykonania połączenia. W jednym ze zgłoszeń mieszkaniac wprost wskazuje, że sprawna łączność ma zasadnicze znaczenie w sytuacjach nagłych, gdy konieczne jest szybkie skontaktowanie się ze służbami ratunkowymi. W innym wskazano na realne utrudnienie kontaktu z rodziną, szkołą, urzędem i służbami oraz zagrożenie dla bezpieczeństwa mieszkańców, zwłaszcza seniorów i osób potrzebujących szybkiego wezwania pomocy. Trzeba przy tym mieć na uwadze, że znaczenie problemu zwiększają górskie ukształtowanie terenu, rozproszona zabudowa, znaczne odległości pomiędzy niektórymi domostwami, a także położenie części gminy bezpośrednio przy granicy państwa oraz ruch turystyczny.

14. Wnioski końcowe.

52 zgłoszenia mieszkańców tworzą obszerny, wieloźródłowy i terytorialnie rozproszony materiał wskazujący na poważne zakłócenia w funkcjonowaniu usług telefonii komórkowej na terenie Miasta i Gminy Piwniczna-Zdrój. Skala, powtarzalność i podobieństwo opisywanych nieprawidłowości nie pozwalają traktować ich wyłącznie jako zbioru niezależnych, indywidualnych reklamacji abonentów. Zgłoszenia pochodzą z wielu części gminy, dotyczą wszystkich głównych operatorów, opisują podobne rodzaje zakłóceń, dotyczą zarówno rozmów głosowych, jak i transmisji danych. W części przypadków wskazują na całkowitą utratę możliwości korzystania z podstawowych usług telekomunikacyjnych, a w wielu przypadkach wskazują na wyraźne pogorszenie jakości usług w stosunku do stanu wcześniejszego. Zgromadzony materiał uzasadnia pilne przeprowadzenie przez właściwe organy i operatorów kompleksowej weryfikacji infrastruktury telekomunikacyjnej obsługującej teren Miasta i Gminy Piwniczna-Zdrój, wykonanie pomiarów jakości i dostępności usług oraz ustalenie przyczyn obserwowanego pogorszenia. Szczególnego wyjaśnienia wymagają stan i parametry pracy infrastruktury obsługującej teren gminy, przyczyny pogorszenia obserwowanego w ostatnich tygodniach, powtarzające się przypadki całkowitego zaniku łączności oraz

sytuacja na obszarach przygranicznych, gdzie urządzenia mieszkańców logują się do sieci operatorów słowackich.

W świetle zebranego materiału sprawy nie należy rozpatrywać wyłącznie jako problemu jakości komercyjnych usług telekomunikacyjnych. Powtarzające się przypadki braku możliwości nawiązania lub utrzymania połączenia powodują, że problem ma również wymiar bezpieczeństwa mieszkańców – w szczególności w sytuacjach, w których od możliwości szybkiego i skutecznego wezwania służb ratunkowych może zależeć zdrowie lub życie człowieka.

Mając na uwadze skalę udokumentowanych zakłóceń oraz ich możliwy wpływ na bezpieczeństwo mieszkańców, zwracam się uprzejmie z prośbą o potraktowanie przedstawionej sprawy jako pilnej oraz o podjęcie, w granicach właściwości poszczególnych organów, działań zmierzających do wyjaśnienia przyczyn zaistniałej sytuacji i możliwie szybkiego przywrócenia prawidłowego funkcjonowania usług telekomunikacyjnych na terenie Miasta i Gminy Piwniczna-Zdrój.

Ze szczególną prośbą o interwencję zwracam się do Pana Wojewody Małopolskiego, który – zważywszy na swoją pozycję ustrojową jako przedstawiciela Rady Ministrów w województwie oraz rolę w zapewnieniu współdziałania organów administracji rządowej, w tym w sprawach związanych z bezpieczeństwem i zarządzaniem kryzysowym – dysponuje szczególnymi możliwościami wsparcia działań zmierzających do pilnego wyjaśnienia tej sytuacji.

Reprezentując lokalną wspólnotę samorządową, uprzejmie proszę również o przekazanie informacji o dokonanych ustaleniach, podjętych działaniach i ich rezultatach, w szczególności o ustalonych przyczynach pogorszenia jakości usług oraz działaniach podjętych w celu zapewnienia mieszkańcom stabilnej i niezawodnej łączności.

Z poważaniem

**Burmistrz Piwnicznej-Zdroju
Tomasz Michałowski**

Otrzymują do wiadomości:

- 5) Orange Polska S.A.;
- 6) Polkomtel Sp. z o.o. – sieć Plus;
- 7) T-Mobile Polska S.A.;
- 8) P4 Sp. z o.o. – sieć Play.