

VoWiFi w T-Mobile

Test dwóch kart i dwóch telefonów

Na tym samym Wi-Fi trzy kombinacje działały, a jedna nie. Problem dotyczył numeru przypisanego do karty nr 2 w Motoroli Edge 60 Pro. Wymiana SIM nie pomogła. Po interwencji operatora i ponownym uruchomieniu telefonu połączenia zaczęły działać.

Warunki i oznaczenia

Internet zapewniał router Huawei B311 z kartą Plusa. Samsung Galaxy A51 i Motorola Edge 60 Pro korzystały z tej samej sieci Wi-Fi; obie karty do rozmów należały do T-Mobile. W próbach opisanych operatorowi włączano tryb samolotowy i Wi-Fi, aby sprawdzić połączenia bez sieci komórkowej.

Karta nr 1 oznacza numer działający w obu telefonach. Karta nr 2 oznacza numer, dla którego problem występował w Motoroli. Po wymianie fizycznej karty SIM zachowano oznaczenie nr 2, ponieważ numer pozostał ten sam.

Karta / numer	Samsung Galaxy A51	Motorola Edge 60 Pro
Karta nr 1	Działa	Działa
Karta nr 2	Działa	Nie działa

Wyniki opisano w zgłoszeniu i jego uzupełnieniu (karty 5 i 7). Są to cztery kombinacje testowe; materiał nie ustala liczby przekładek ani powtórzeń każdej próby.

Zakres ustalenia

Test zawęził problem do konkretnego numeru i telefonu w badanych warunkach. Nie ustalił przyczyny technicznej. Do akt nie dołączono logów rejestracji usługi z telefonu ani systemów operatora.

Materiał: korespondencja z 7-14.09.2026. Korekta redakcyjna: 23.09.2026.

Przebieg sprawy

Chronologia obejmuje daty widoczne w korespondencji. Wymiana SIM była już wykonana w chwili zgłoszenia z 7 września; wiadomość nie ustala dokładnego dnia wymiany.

Data	Zdarzenie i podstawa
Do 07.09.2026	Testy kart w obu telefonach i wymiana SIM przypisanej do numeru nr 2. Problem w Motoroli pozostał. Opis w pierwszym zgłoszeniu (karta 5).
07.09.2026	Zgłoszenie zawiera wyniki testów i prośbę o sprawdzenie usługi po stronie T-Mobile. Automatyczna odpowiedź kieruje do czatu (karty 5-6).
08.09.2026	Uzupełnienie opisu prób. T-Mobile informuje o przekazaniu sprawy do działu technicznego (karty 7-8).
09.09.2026	SMS: operator nie wykrył nieprawidłowości i odświeżył ustawienia VoWiFi. Następnie użytkownik potwierdza działanie po ponownym uruchomieniu telefonu (karty 9-10).
13.09.2026	Operator wyjaśnia, że zrestartował usługę w sieci przez jej wyłączenie i ponowne włączenie. W kolejnej odpowiedzi opisuje ograniczenia monitoringu i brak ustalonej przyczyny (karty 13-14).
14.09.2026	Po pytaniu o wcześniejszą konfigurację T-Mobile informuje, że nie ma technicznej możliwości sprawdzenia jej historycznego stanu (karty 15-16).

Co zmieniło się przed poprawą

Końcowa sekwencja obejmowała działanie po stronie T-Mobile oraz restart Motoroli. Użytkownik potwierdził, że VoWiFi zaczęło działać bez innych zmian. Nie wykonano osobnych prób pozwalających ustalić, czy każda z tych czynności wystarczyłaby samodzielnie.

Wnioski i ograniczenia

Co wynika z testu

Motorola korzystała z VoWiFi z kartą nr 1, a karta nr 2 działała w Samsungu. Wyniki nie pasują więc do prostego wyjaśnienia, że Motorola w ogóle nie obsługuje usługi albo że ten numer nigdy nie może z niej korzystać. Wymiana SIM zmniejsza podejrzenie usterki pierwotnej karty, ale nie wyklucza zależności między numerem, telefonem i siecią.

Co potwierdził operator

W SMS-ie z 9 września T-Mobile napisał: „Po stronie sieci nie wykryliśmy nieprawidłowości. Odświeżyliśmy ustawienia usługi VoWiFi.” W odpowiedzi z 13 września doprecyzował, że wyłączył i ponownie włączył usługę w sieci (karty 9 i 13).

Operator wskazał również, że nie wykrywa automatycznie nieprawidłowości, które nie generują błędów widocznych w monitoringu. Według jego odpowiedzi podobne przypadki są najczęściej diagnozowane po zgłoszeniu użytkownika (karta 14).

Czego nie ustalono

Nie ustalono konkretnej przyczyny usterki, wcześniejszego stanu konfiguracji ani parametru, który miałby być błędny. Operator podał chwilową niezgodność konfiguracji między urządzeniem a systemami sieciowymi jako możliwe wyjaśnienie, a nie rozpoznaną przyczynę tego przypadku.

Brak możliwości sprawdzenia historycznego stanu nie dowodzi, że danych nie zapisano lub je usunięto. Korespondencja nie potwierdza też, że usługa była zawieszona lub błędnie aktywowana.

Zastrzeżenie dotyczące telefonu

T-Mobile zastrzegł w odpowiedzi zakres wsparcia dla urządzeń spoza swojej oferty (karta 11). Samo to zastrzeżenie nie wyjaśnia różnych wyników obu kart w tej samej Motoroli. Test nie wyklucza jednak problemu we współpracy jej oprogramowania z konfiguracją konkretnego numeru.

Wynik dotyczy opisanych urządzeń, numerów i prób. Materiał nie określa częstości podobnych usterek ani nie daje podstaw do oceny wszystkich przypadków VoWiFi.

Spis korespondencji

Dwanaście zanonimizowanych zrzutów zachowano w dotychczasowej kolejności. Zmieniono numerację kart po skróceniu części redakcyjnej. Treść wiadomości oraz zasłonięcia danych pozostały bez zmian.

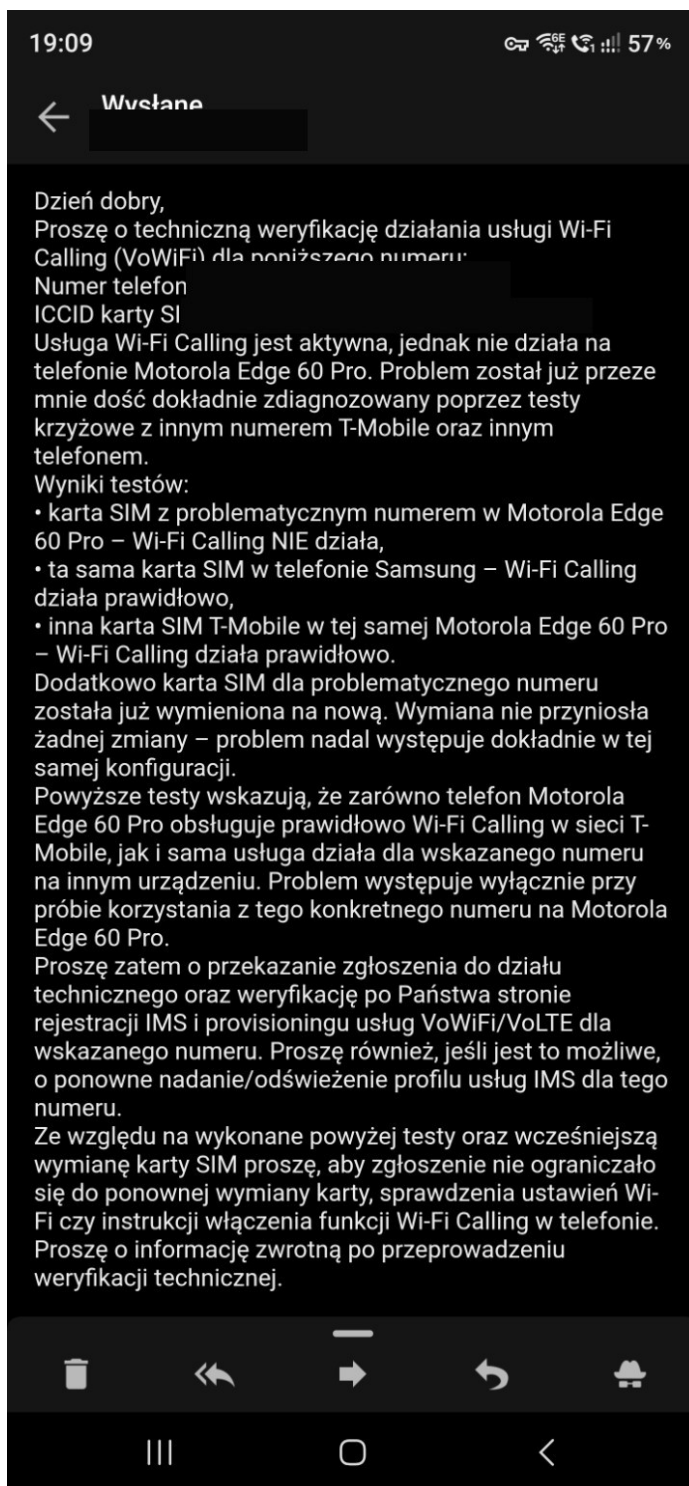
Karta	Materiał
5	07.09: zgłoszenie, wyniki testu i informacja o wymianie SIM.
6	07.09: automatyczna odpowiedź kierująca do czatu.
7	08.09: uzupełnienie opisu warunków i wyników prób.
8	08.09: przekazanie sprawy do działu technicznego.
9	09.09: SMS o braku wykrytych nieprawidłowości i odświeżeniu usługi.
10	09.09: potwierdzenie działania po restarcie i pytanie o przyczynę.
11	Odpowiedź po analizie technicznej i zastrzeżenie dotyczące urządzeń.
12	13.09: pytanie, jakie czynności obejmowało odświeżenie.
13	13.09: potwierdzenie wyłączenia i ponownego włączenia usługi.
14	13.09: ograniczenia monitoringu i nieustalona przyczyna.
15	14.09: pytanie o historyczny stan konfiguracji.
16	14.09: odpowiedź o braku możliwości sprawdzenia wcześniejszego stanu.

Jak oceniano materiał

Wyniki prób pochodzą z opisu użytkownika przesłanego operatorowi. Zakres interwencji i ograniczenia diagnostyki pochodzą z odpowiedzi T-Mobile. Wnioski na kartach 1-3 są oceną tych materiałów; nie zastępują logów technicznych.

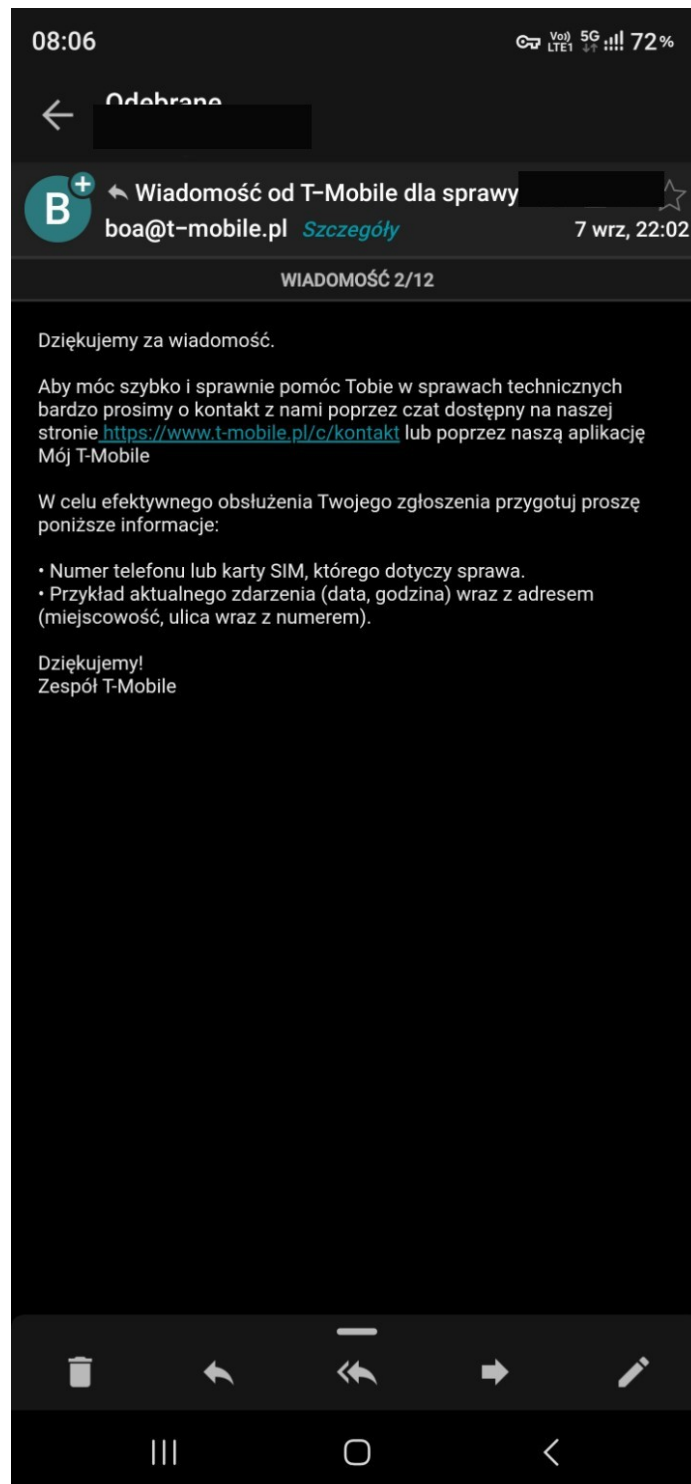
Pierwsze zgłoszenie z opisem testu krzyżowego, wymiany karty SIM i prośbą o weryfikację usługi po stronie operatora.

Zrzut zanonimizowany. Dane identyfikacyjne zasłonięto; treści merytorycznej nie zmieniano.



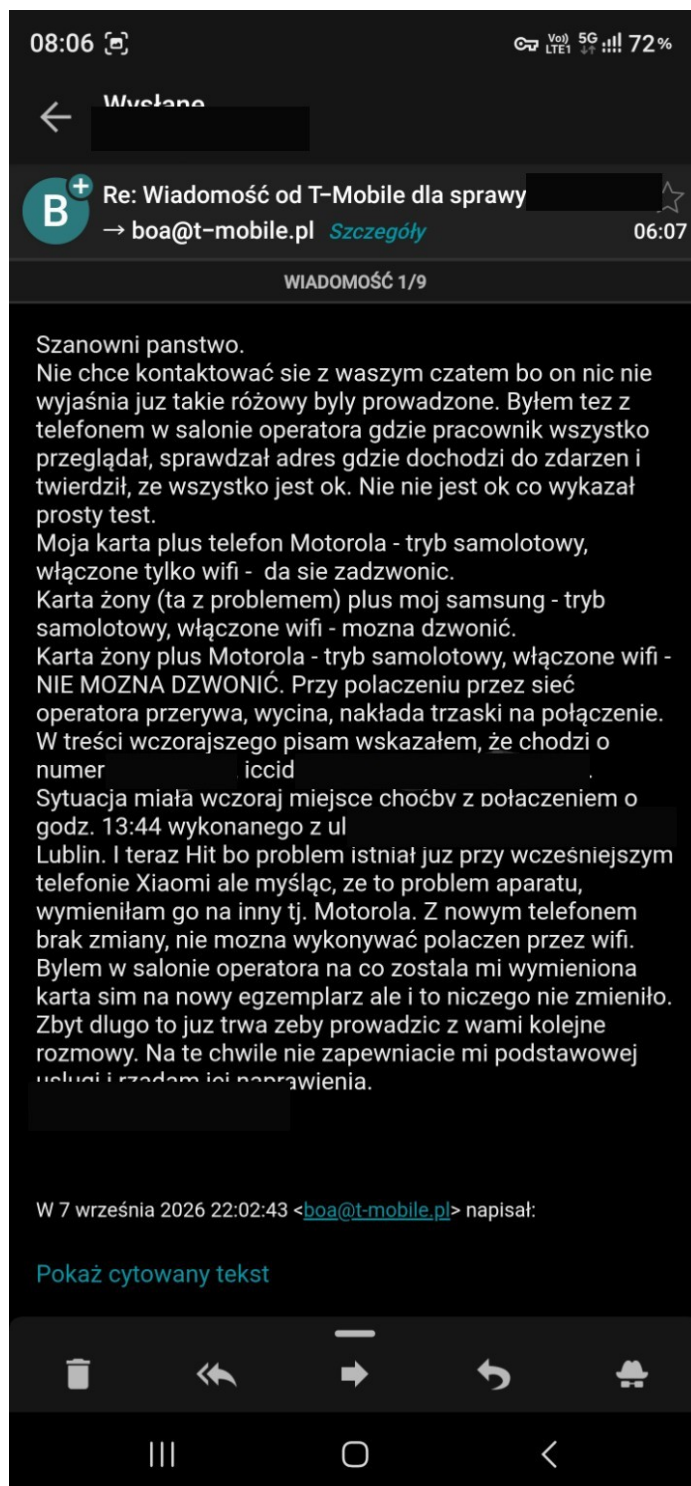
Automatyczna odpowiedź T-Mobile kierująca do czatu lub aplikacji i prosząca o dane potrzebne do obsługi zgłoszenia.

Zrzut zanonimizowany. Dane identyfikacyjne zasłonięto; treści merytorycznej nie zmieniano.



Uzupełnienie zgłoszenia o wyniki wszystkich kombinacji kart i telefonów oraz wskazanie, że wymiana telefonu i karty nie usunęła problemu.

Zrzut zanonimizowany. Dane identyfikacyjne zasłonięto; treści merytorycznej nie zmieniano.



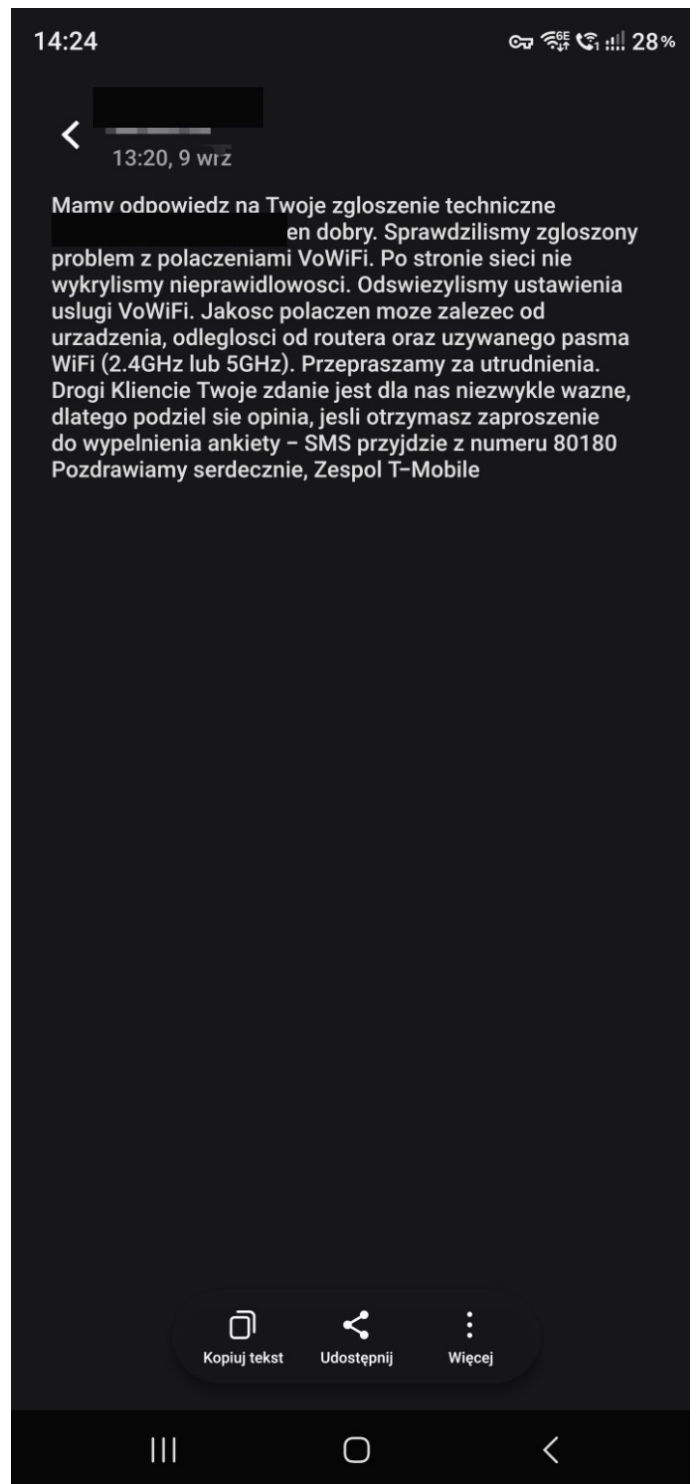
T-Mobile informuje o przekazaniu sprawy do działu technicznego i planowanym terminie odpowiedzi.

Zrzut zanonimizowany. Dane identyfikacyjne zasłonięto; treści merytorycznej nie zmieniano.



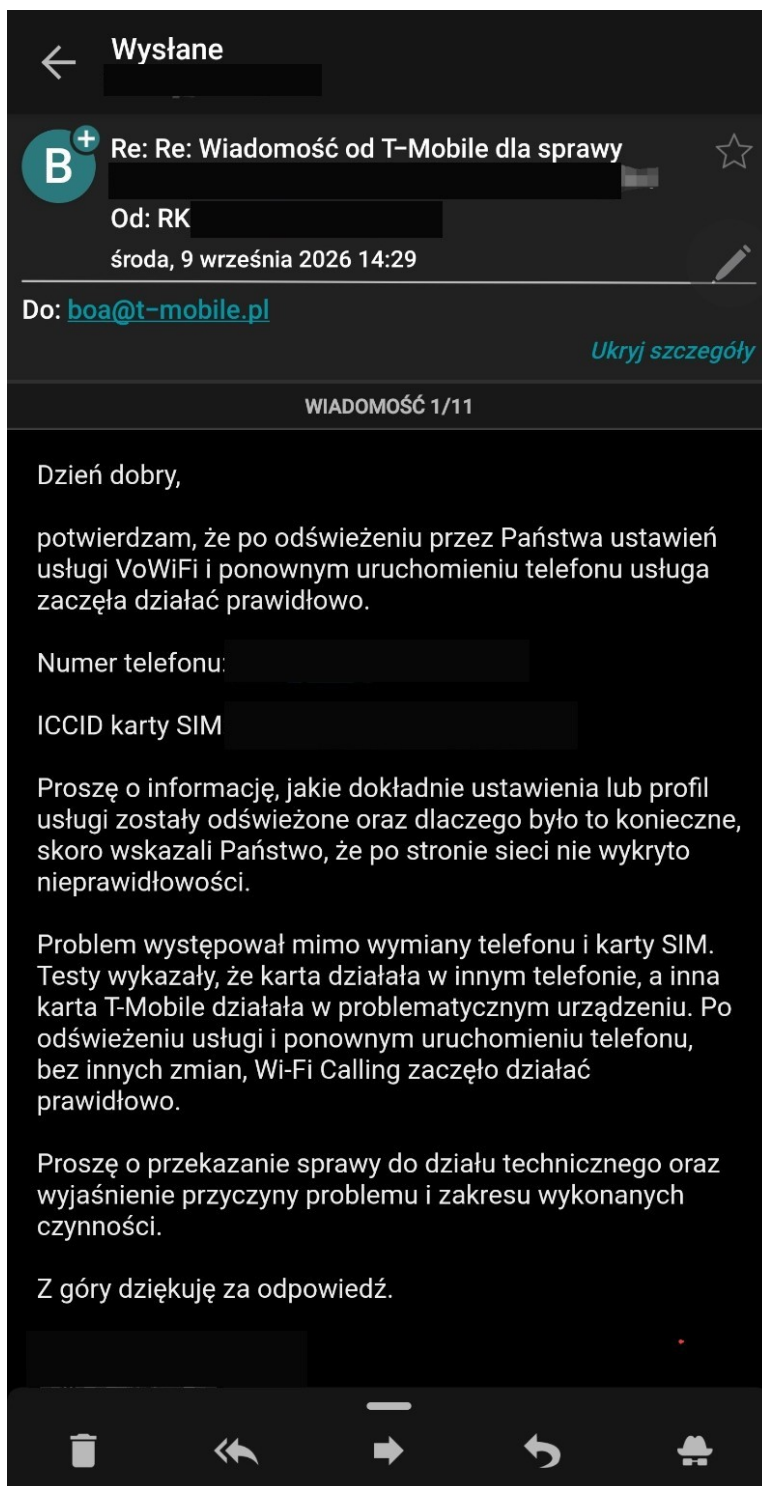
SMS operatora: brak wykrytych nieprawidłowości po stronie sieci i jednocześnie odświeżenie ustawień VoWiFi.

Zrzut zanonimizowany. Dane identyfikacyjne zasłonięto; treści merytorycznej nie zmieniano.



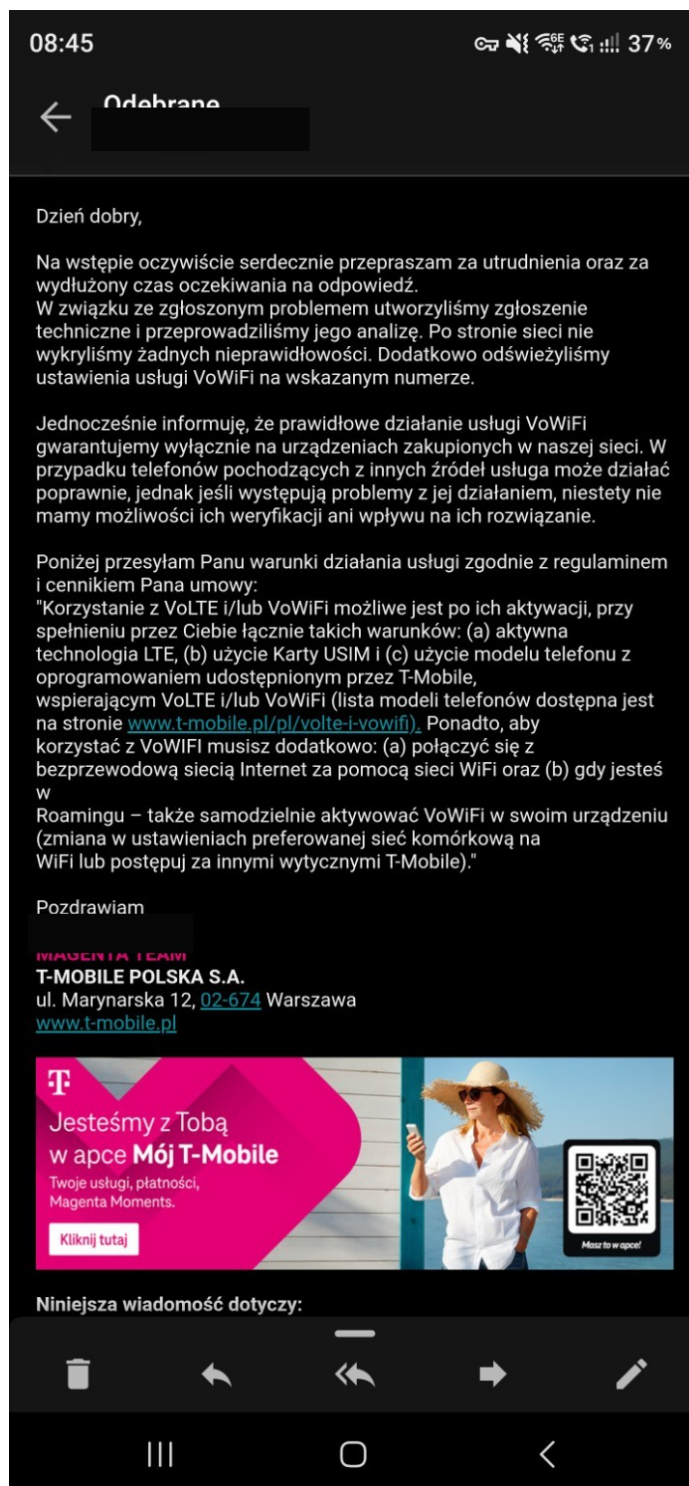
Potwierdzenie użytkownika, że po odświeżeniu ustawień i ponownym uruchomieniu telefonu usługa zaczęła działać.

Zrzut zanonimizowany. Dane identyfikacyjne zasłonięto; treści merytorycznej nie zmieniano.



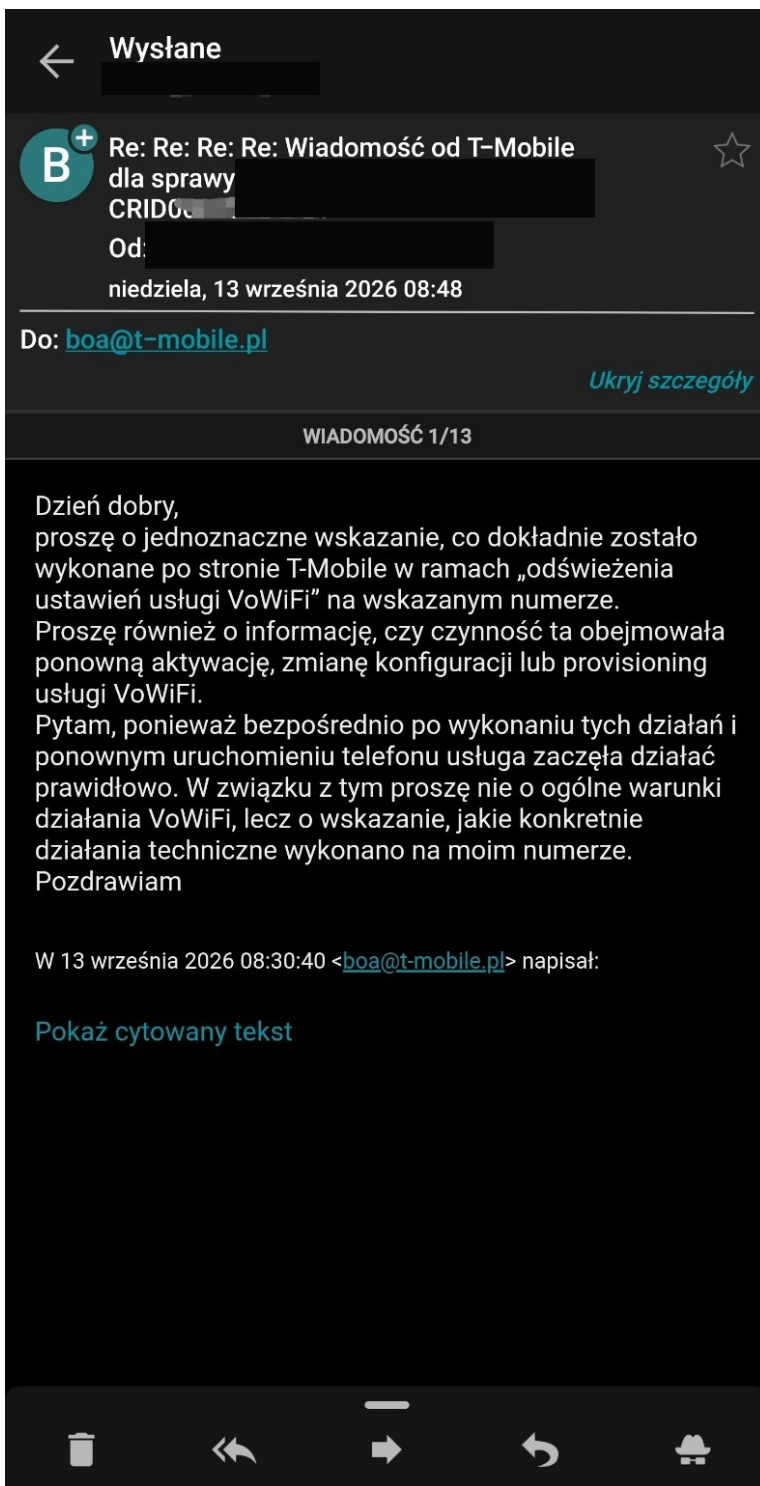
Pełna odpowiedź T-Mobile: brak wykrytych nieprawidłowości, odświeżenie usługi oraz zastrzeżenie dotyczące urządzeń spoza oferty operatora.

Zrzut zanonimizowany. Dane identyfikacyjne zasłonięto; treści merytorycznej nie zmieniano.



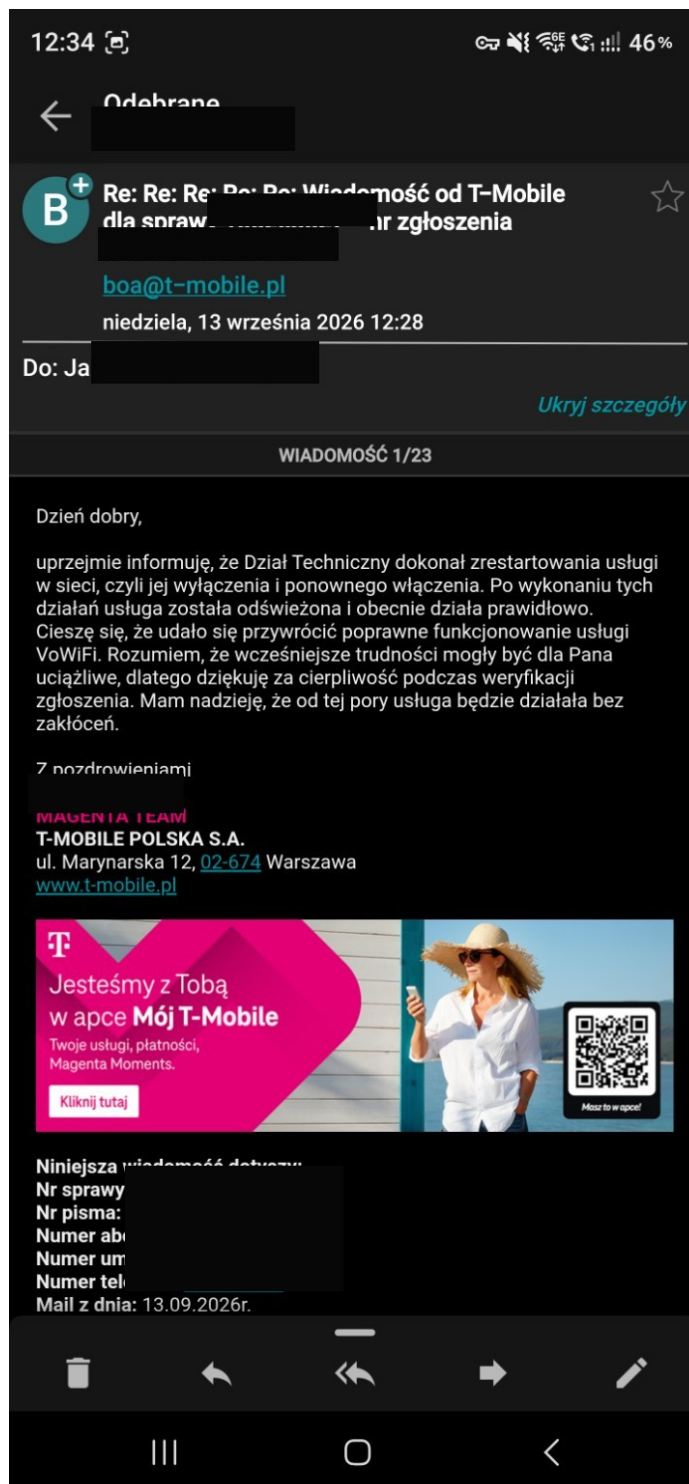
Pytanie o to, co dokładnie zostało wykonane w ramach odświeżenia ustawień usługi.

Zrzut zanonimizowany. Dane identyfikacyjne zasłonięto; treści merytorycznej nie zmieniano.



T-Mobile potwierdza restart usługi w sieci przez jej wyłączenie i ponowne włączenie.

Zrzut zanonimizowany. Dane identyfikacyjne zasłonięto; treści merytorycznej nie zmieniano.



14:52

65%

←

Odebrane

B⁺

Re: Re: Re: Re: Re: Re: Wiadomość od T-Mobile dla snraw ir zgłoszenia

☆

boa@t-mobile.pl

niedziela, 13 września 2026 13:45

Do: Ja

Ukryj szczegóły

WIADOMOSĆ 1/25

Dzień dobry,

dziękuję za kontakt. W przypadku tego typu zgłoszeń możemy stwierdzić jedynie, że ponowne odświeżenie konfiguracji usługi po stronie systemowej przywróciło jej prawidłowe działanie.

Nie dysponujemy również narzędziami pozwalającymi na automatyczne wykrywanie takich nieprawidłowości, jeśli nie generują one błędów widocznych w systemach monitorujących. W praktyce podobne przypadki najczęściej są diagnozowane po zgłoszeniu problemu przez użytkownika.

Tego rodzaju sytuacje mogą występować sporadycznie również u innych abonentów i nie są przypisane wyłącznie do jednego numeru. Przyczyny mogą być różne, między innymi chwilowe niezgodności konfiguracji usługi pomiędzy urządzeniem a systemami sieciowymi.

W Pana przypadku po odświeżeniu konfiguracji usługi VoWiFi po stronie sieci funkcjonalność zaczęła działać prawidłowo, co potwierdza skuteczność przeprowadzonych działań. Niestety nie jesteśmy w stanie wskazać jednoznacznej przyczyny źródłowej, która doprowadziła do wystąpienia problemu.

Mam nadzieję, że moja odpowiedź okazała się pomocna.

Życzę miłego dnia,

MAŁGOSIA TEAM

T-MOBILE POLSKA S.A.

ul. Marynarska 12, [02-674](tel:02-674) Warszawa

www.t-mobile.pl

T

Jesteśmy z Tobą

wspieramy Mój T-Mobile



←

↶

→

Wysłano

B⁺

Re: Re: Re: Dł Dł Dł Wiadomość od T-Mobile dla sprawir zgłoszenia ☆

Od: RK

poniedziałek, 14 września 2026 14:54

Do: [boa@t-mobile.pl](#) Ukryj szczegóły

WIADOMOŚĆ 2/16

Dzień dobry,
dziękuję za odpowiedź. Proszę jeszcze o jednoznaczne doprecyzowanie.
Skoro ponowne odświeżenie konfiguracji VoWiFi po stronie systemowej T-Mobile przywróciło prawidłowe działanie usługi, proszę o informację:
Czy przed wykonaniem tego odświeżenia usługa VoWiFi dla mojego numeru była w systemach T-Mobile prawidłowo aktywna/provisionowana, czy też jej konfiguracja była nieprawidłowa, niepełna lub zawieszona?
Czy T-Mobile posiada możliwość sprawdzenia historycznego stanu tej konfiguracji – tj. jej statusu przed wykonaniem odświeżenia?
Co dokładnie zostało „odświeżone” w ramach wykonanych działań: profil/usługa VoWiFi/IMS czy inny element konfiguracji abonenta?
Zależy mi nie na wskazaniu hipotetycznej przyczyny, lecz na ustaleniu faktycznego stanu usługi przed interwencją oraz zakresu czynności, które przywróciły jej działanie.

W 13 września 2026 13:45:42 <[boa@t-mobile.pl](#)> napisał:

Pokaż cytowany tekst

T-Mobile informuje, że nie może sprawdzić historycznego stanu konfiguracji i że nieprawidłowości należy zgłaszać na bieżąco.

Zrzut zanonimizowany. Dane identyfikacyjne zasłonięto; treści merytorycznej nie zmieniano.

