NOVARA
CONSULTING GROUP

This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2026/10/08/silence-speaks-built-for-the-moment-of-access-not-yet-for-the-moment-of-failure/.

# Cisza Przemawia: Zbudowane na moment dostępu, nie na moment awarii

Heather Grizzle · October 8, 2026

*Transit Assist organizacji Silence Speaks ułatwia dostęp do ogłoszeń w języku migowym. Jej dokumenty prawie nic nie mówią o tym, co się dzieje, gdy jedno z nich jest błędne.*

**Spis treści**

1. W jaki sposób powstał ten dokument
2. Cztery sekundy na peronie
3. Drzwi wejściowe zbudowane przez ludzi, którzy rozumieli problem
4. Gdzie to działa?
5. Co obejmuje dokumentacja
6. Na czym był trenowany
7. Czego nikt nie zmierzył
8. Gdy się myli
9. Kto decyduje
10. O co powinien zapytać nabywca
11. Pytania zadane Silence Speaks
12. Silence Speaks′ response
13. Źródła

7 October 2026 · Heather M. Grizzle, Novara Consulting Group · Working record, pending Silence Speaks′ response

Produkt transportowy stworzony z prawdziwą troską o moment, w którym potrzebuje go pasażer Deaf, ale niemal bez troski o moment, w którym coś pójdzie nie tak

**W SKRÓCIE**

- Silence Speaks' Transit Assist is designed around the passenger: scan a QR code, no app or account, signed language detected automatically, captions for Deaf people who do not sign, and offline use for tunnels. The company has a Deaf chief operating officer and says it hired Deaf engineers from the start.
- Coverage and the company's own news page say it is working with Transport for London across more than 250 stations. Its transport page names no network, and NCG located nothing from TfL. Whether anything is in public service is the first open question.
- Jedynym opublikowanym dokumentem regulującym ten produkt jest polityka prywatności. Nie wspomina ona o wideo, lokalizacji, Transit Assist ani szkoleniu modeli, a także stwierdza, że firma nie gromadzi danych szczególnej kategorii, w tym danych biometrycznych. Nie odnaleziono żadnego regulaminu świadczenia usług.
- Nie odnaleziono żadnych danych dotyczących dokładności, oceny, recenzenta, procedury awaryjnej ani zgłaszania incydentów dla awatara oferowanego do ogłoszeń transportowych, opieki zdrowotnej, bankowości i egzaminów.

## W jaki sposób powstał ten dokument

This record rests only on what Silence Speaks and others have published, as retrieved on 7 October 2026: the company's homepage, solutions, transport, about and news pages and its privacy policy at silencespeaks.io; the Companies House register; and press coverage from Wired, MultiLingual, Positive News and others, some of which the company republishes on its own site. It updates NCG's public-evidence Snapshot of 1 August 2026. Before publication, NCG put seven questions to the company in writing, and its answers will be published here in full. Where something is described as not located, that means not found in the places searched on that date, not that it does not exist.

## Cztery sekundy na peronie

Pewna kobieta Deaf stoi na londyńskim peronie, gdy tablica mruga i zniknie z niej odjazd, na który czekała. Odtwarzany jest komunikat. Ona go nie słyszy. Obok tablicy peronowej znajduje się kod QR, który skanuje. Otwiera się strona internetowa, nie prosząc jej o pobranie czegokolwiek ani założenie konta. Strona już ustaliła, na jakiej stacji się znajduje i że posługuje się brytyjskim językiem migowym. Kilka sekund później cyfrowy tłumacz na jej telefonie informuje ją, że pociąg został przeniesiony na inny peron.

She is not a real person. She is a composite, built from how Silence Speaks describes its Transit Assist product, and she is here because the product was clearly designed by people who thought hard about her. What this record asks is the question the product's pages do not answer: what happens to her when the signer gets it wrong.

## Drzwi wejściowe zbudowane przez ludzi, którzy rozumieli problem

Silence Speaks Ltd is a British company, incorporated in December 2021 as Kinesics Meets Ltd and renamed in February 2025[1]. Its founder and chief executive is Pavan Madduru, a former AI leader at Vodafone[11]. Its product turns text, voice and video into signed language through an avatar, in photorealistic or animated styles, and its homepage offers British, Irish, Polish, American and Indian sign languages, with more to come[2]. It markets the avatar to nine sectors under separate product names, from Transit Assist for transport to Care Connect for healthcare, Secure Sign for banking and Class Connect, which promises to turn "course materials, exams, and key information into sign language"[3].

The transport product is where the design shows most. A passenger scans a QR code "at any station or onboard; no app needed." The web app "opens instantly, auto-detecting your location and preferred sign language," and delivers platform changes, disruption alerts and wayfinding "within seconds of the original announcements." It supports up to three hours of offline use for tunnels and poor coverage[4]. The company says captioning is built in for Deaf people who prefer or rely on text[5].

The people behind it matter too. The company's about page names Robert Tiffert as its Deaf chief operating officer, fluent in six sign languages[6]. The founder told Wired

he hired three full-stack engineers at the outset, all Deaf sign language users[7]. The company describes itself as "built by & for the Deaf Community"[2] and says it is "co-designing algorithms with deaf communities and linguists"[5]. It has also been candid about limits: the current system runs in the cloud and takes time to generate signing, real-time on-device translation is "at least a year away," and the team abandoned its first goal, translating sign language into text, because it "proved trickier than expected." Those are things a company says when it is being straight about what it has built.

## Gdzie to działa?

Wszystko, co następuje, zależy od jednego faktu, którego NCG nie zdołało ustalić: czy Transit Assist funkcjonuje jako usługa publiczna gdziekolwiek, a jeśli tak, to gdzie.

**Co powiedziano o Transport for London i przez kogo**

| Źródło | Data | Co mówi o Transport for London |
|---|---|---|
| Wired, republikowane na silencespeaks.io | 2025 | TfL "plans to roll out" the avatar; TfL is responsible for more than 250 stations |
| MultiLingual | Maj 2025 | A partnership with Transport for London that will bring signed announcements to over 250 stations |
| Silence Speaks, "Breaking Barriers" (company's own site) | Bez daty | Silence Speaks is "collaborating with Transport for London (TfL)" |
| Nimdzi Language Technology Radar | Bez daty | Silence Speaks współpracuje z TfL, aby dostarczać dostępne informacje publiczne |
| Strona transportowa Silence Speaks | Aktywna 7 października 2026 r. | Early pilots with major networks; no network, operator or station named |
| Transport for London | Sprawdzono 7 października 2026 r. | Nie odnaleziono żadnej publikacji TfL dotyczącej Silence Speaks ani Transit Assist |

Źródło: wymienione źródła; wszystkie pozyskane 7 października 2026 r.

The accounts move between a plan, a partnership and a collaboration, and the company's own current transport page says only "early pilots with major networks," without naming one. TfL is a public body with its own publications and freedom of information obligations, and NCG located nothing from it about the product. If Transit Assist is live on TfL stations, it is national public infrastructure serving people with a statuto-

ry right of access, and the questions below become urgent. If it is a plan, the record should say so plainly, and so should the company's marketing. NCG has asked.

## Co obejmuje dokumentacja

The only published document governing Silence Speaks' products is its privacy policy[8]. It names Silence Speaks Ltd as data controller, gives its company number and an address at the Rutherford Appleton Laboratory in Harwell, and offers a complaint route to the Information Commissioner's Office. Those are the basics, and they are there. The policy carries no date, and the mirror copy NCG recorded at a second address in August now returns an error.

What the policy does not cover is the product. It does not mention video, signing, location, Transit Assist or QR codes. Its section on what data is collected promises a list and gives none. It says the company may share personal data "in connection with the licensing of our technology" and on a change of control, may store it outside the UK, and keeps it "as long as reasonably necessary." It says nothing about whether anything a user submits trains the company's models. And it states: "We do not collect any Special Categories of Personal Data about you," a category the policy itself defines to include health and biometric data.

Set that sentence beside the transport product. A Deaf passenger who scans the code is identified as someone who needs signed language, at a known station, at a known time. Information that reveals a disability can be health data under UK data protection law. The app detects location automatically. The company's other products take video as input. The policy may be right about what the company stores; it may be describing an older website rather than the product. But as written, it does not describe Transit Assist at all, and no other document does.

Nie znaleziono żadnego regulaminu świadczenia usług. NCG sprawdziło standardowe ścieżki na stronie silencespeaks.io i wszystkie zwróciły błąd. Jakiekolwiek zasady regulują operatora transportu, szpital czy bank kupujący awatara, czy pasażera z niego korzystającego, żadne nie są publiczne.

## Na czym był trenowany

The company describes its training data in one phrase, repeated across its own news page and the coverage it republishes: datasets covering "regional dialects, contextual

language, and emotional tone"[5,7]. No corpus is named. Nothing says whether the signing was recorded by the company or drawn from elsewhere, who the signers were, what they agreed to, whether they were paid, or which regional varieties of BSL are covered. This is the same Corpus Question NCG has put to every company on its roster[9], and for an avatar that speaks for public bodies, the answer belongs in writing.

## Czego nikt nie zmierzył

No accuracy figure of any kind was located. The company's own news page describes "remarkable accuracy"; Wired reports that the team has "set high standards for accuracy." Neither is a measurement. No evaluation method, sample or definition of a correct rendering is published, and no evaluation by anyone other than the company was found. The company's site lists membership badges for the National Deaf Children's Society and RNID and support from three universities[2], but none of these is described as having examined the output.

## Gdy się myli

Wróćmy do peronu. Osoba migająca na jej telefonie informuje pasażera, że jego pociąg przeniesiono na peron 4. W rzeczywistości przeniesiono go na peron 14. Albo ogłoszenie było instrukcją opuszczenia stacji, a awatar przedstawił je jako opóźnienie.

Renderowanie na żywo oznacza, że żadna osoba nie może sprawdzić tego zdania, zanim je zobaczy. To fakt dotyczący architektury systemu, a nie jego wada, i dotyczy on każdego systemu działającego na żywo. Liczy się to, co zastępuje kontrolę. NCG nie znalazło niczego: żadnego recenzenta, żadnego próbkowania wyników na żywo po fakcie, żadnego oficjalnego stanowiska co do tego, czy ogłoszenia awaryjne lub dotyczące ewakuacji są objęte systemem, żadnego rozwiązania dla pasażera bez smartfona, ani żadnej ścieżki, by zgłosić, że tłumaczenie migowe było błędne, lub dowiedzieć się, kto za nie odpowiada.

| W punkcie dostępu | W punkcie awarii |
|---|---|
| Zeskanuj kod QR na stacji lub w pociągu | Brak ścieżki do człowieka, gdy tłumaczenie migowe jest błędne |
| Brak aplikacji, brak konta, brak konfiguracji | Nie znaleziono rozwiązania dla pasażera bez smartfona |
| Lokalizacja i preferowany język migowy wykrywane automatycznie | Przetwarzanie lokalizacji nie zostało wspomniane w polityce prywatności |
| Tłumaczenie migowe dostarczane w ciągu kilku sekund od ogłoszenia | Wyniku na żywo nie można sprawdzić, zanim zobaczy go pasażer |
| Napisy dla osób Głuchych, które nie posługują się językiem migowym | Brak opublikowanej ścieżki do zgłaszania błędnego tłumaczenia |
| Do trzech godzin pracy offline w tunelach | Brak oficjalnego stanowiska w sprawie treści awaryjnych lub ewakuacyjnych |

The transport page also tells operators that the European Accessibility Act deadline of 28 June 2025 is approaching and cites fines of up to £425,000, with no source[4]. The site's code declares WCAG 2.1 AA conformance, but no accessibility statement was located, which a UK public-sector deployment would ordinarily require.

## Kto decyduje

Silence Speaks has more Deaf people in senior roles than most companies on NCG's roster: a Deaf chief operating officer and, by its own account, Deaf engineers from the start. That is real, and it is credited. What the public record does not show is whether any Deaf role can stop a release, change what the avatar signs, or refuse a deployment. No advisory body, charter or documented route for the wider Deaf community was located.

Zarząd firmy opisywany jest w kategoriach politycznych i medycznych. Companies House wymienia dwóch dyrektorów: założyciela oraz Chloe Smith, byłą Secretary of State, która w 2022 roku kierowała pracami nad ustawą uznającą British Sign Language w brytyjskim prawie, powołaną na stanowisko w czerwcu 2025 roku i określaną przez Wired jako przewodnicząca[10,7]. Positive News podało w styczniu 2026 roku, że w zarządzie zasiada dr John LeeAllen, lekarz NHS i inwestor technologiczny[12];

nie figuruje on jednak w rejestrze dyrektorów Companies House, więc jego rola może mieć charakter doradczy. Pozycja wynikająca z udziału w pracach legislacyjnych to autentyczna wiarygodność. Nie jest to jednak zarządzanie przez osoby Głuche, i NCG odnotowuje ją w kategorii składu zarządu, a nie jako dowód władzy osób Głuchych.

## O co powinien zapytać nabywca

Dla operatora transportu pytania są konkretne. Czy treści awaryjne i ewakuacyjne są objęte systemem? Jakiego opóźnienia powinni spodziewać się pasażerowie? Co się dzieje, gdy tłumaczenie zawiedzie, sieć się rozłączy lub pasażer nie ma telefonu? Kto sprawdza wyniki na żywo i jak Głuchy pasażer mógłby zgłosić błąd? W przypadku szpitala, banku czy komisji egzaminacyjnej pytania są jeszcze ostrzejsze, ponieważ są to miejsca, w których błędny znak ma konsekwencje, których nikt nie może cofnąć.

#### PYTANIA, KTÓRE NALEŻY ZADAĆ KAŻDEMU DOSTAWCY TŁUMACZEŃ MIGOWYCH NA ŻYWO

☐ Czy system jest dziś używany w służbie publicznej i gdzie? Zapytaj operatora, nie tylko dostawcę.

☐ Czy treści awaryjne lub ewakuacyjne są tłumaczone, a jeśli tak, z jakim zabezpieczeniem?

☐ Jaka kontrola kompensacyjna zastępuje weryfikację wyników na żywo przed publikacją?

☐ Co otrzymuje pasażer bez smartfona?

☐ Jakie dane zbiera aplikacja na temat miejsca pobytu Głuchego pasażera i kto je przechowuje?

☐ Kto trenował model, na czyim tłumaczeniu migowym i za jaką zgodą?

☐ Kto odpowiada za błędne tłumaczenie i jak pasażer może je zgłosić w języku migowym?

## Pytania zadane Silence Speaks

NCG has put the following questions to Silence Speaks in writing, with this record attached. The company's answers, and any corrections to the record above, will be published with it.





1. Is Transit Assist in public service anywhere today? What is the status of the work with Transport for London: live, piloting, contracted or planned, and at which stations or lines? Which "major networks" ran the early pilots, and has any of them published results?

2. Jakie dane posłużyły do wytrenowania awatara? Czy nagrania migowe pochodziły od Silence Speaks, czy zostały pozyskane gdzie indziej, na jakiej licencji, od jakich osób migających, za jaką zgodą i wynagrodzeniem, i jakie regionalne odmiany BSL obejmują?

3. Czy wynik migowy został poddany ocenie dokładności przez kogokolwiek poza firmą, jaką metodą i z jakim rezultatem? Czy osoby Głuche weryfikują wynik, a w przypadku ogłoszeń transportowych na żywo, co pełni funkcję kontroli zastępującej przegląd przed publikacją?

4. What data does Transit Assist collect when a passenger scans a code, including location, how long is it kept, and is it linked to any identifier? How does the privacy policy's statement that the company collects no special category data apply to a service whose use reveals that the user is Deaf? Is anything a user submits used to train models, and which terms of service govern passengers and customers?

5. Czy ogłoszenia alarmowe, ewakuacyjne lub inne krytyczne dla bezpieczeństwa mieszczą się w zakresie Transit Assist? Jakie jest typowe opóźnienie, co dzieje się, gdy renderowanie zawiedzie lub sieć jest niedostępna, i co otrzymuje pasażer bez smartfona?

6. Beyond employment, can any Deaf role at Silence Speaks halt a release or deployment or change what the avatar signs? Is there a Deaf advisory body or other route for the wider community? What is Dr John LeeAllen's role, given that he does not appear on the Companies House register of directors?

7. Jaką drogą, w języku migowym, dysponuje osoba Głucha, aby zgłosić błędne tłumaczenie, i kto za nie odpowiada – Silence Speaks czy operator wdrażający usługę? Czy istnieje deklaracja dostępności dla aplikacji internetowej Transit Assist?

## Silence Speaks' response

Silence Speaks' response will appear here in full when it is received.

**Zastrzeżenie.**
This record states matters of public record as retrieved on the dates given and identifies interpretation as such. The passenger in the opening sections is a composite drawn from Silence Speaks' published product description and does not describe any real person. This record makes no allegation of misconduct and is not legal advice. Silence Speaks has been invited to correct any statement of fact before publication and to respond to the questions above.

## Źródła

1. Companies House. SILENCE SPEAKS LTD, company number 13801399: company overview, including previous name Kinesics Meets Ltd (14 December 2021 to 13 February 2025). Retrieved 7 October 2026.
2. Silence Speaks Ltd. Homepage. https://silencespeaks.io/. Retrieved 7 October 2026.
3. Silence Speaks Ltd. Solutions. https://silencespeaks.io/solutions. Retrieved 7 October 2026.
4. Silence Speaks Ltd. Transport Solution (Transit Assist). https://silencespeaks.io/solutions/transport/. Retrieved 7 October 2026.
5. Silence Speaks Ltd. Breaking Barriers [news page, undated]. https://silencespeaks.io/news/breaking-barriers. Retrieved 7 October 2026.
6. Silence Speaks Ltd. About us. https://silencespeaks.io/about-us. Retrieved 7 October 2026.
7. Hill, S. (2025). This Startup Has Created AI-Powered Signing Avatars for the Deaf. Wired. Republished at https://silencespeaks.io/news/wired. Retrieved 7 October 2026.
8. Silence Speaks Ltd. Privacy Policy [undated]. https://silencespeaks.io/privacy. Retrieved 7 October 2026.
9. Grizzle, H. M. (2026, September 27). The Corpus Question. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/2026/09/27/the-corpus-question/

10. Companies House. SILENCE SPEAKS LTD, company number 13801399: officers. Retrieved 7 October 2026.
11. Ideas Community. (2025, July 16). Speaking up through AI: how this South East StartUp Awards winner is making communication more inclusive. https://ideascommunity.beehiiv.com/p/speaking-up-through-ai-how-this-south-east-s-startup-awards-winner-is-making-communication-more-incl
12. Positive News. (2026, January 15). Three good things: UK projects to improve access for deaf people. https://www.positive.news/society/three-good-things-uk-projects-to-improve-access-for-deaf-people/

**TIPS**

Know something about a sign language AI system that the public should know? Send it to tips@novaracg.com. Every tip is read by me and kept confidential. If you work in the UK, writing to us is not by itself a protected disclosure under the Public Interest Disclosure Act 1998, so before you share employer information, check your options with Protect (protect-advice.org.uk), the free whistleblowing advice line.

**SUPPORT NCG**

NCG does this work without vendor money, so our findings stay ours. If it has been useful to you, you can support NCG's independent work here. NCG is a for-profit company, not a charity. Contributions are not tax-deductible and buy no service or influence.

---

## Jak cytować

Grizzle, H. M. (2026, October 8). Cisza Przemawia: Zbudowane na moment dostępu, nie na moment awarii. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/pl/2026/10/08/silence-speaks-built-for-the-moment-of-access-not-yet-for-the-moment-of-failure/