



Warszawa, 22-12-2025 r.

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

VII.815.4.2025.AK

**Pan
Przemysław Kuna
Prezes Urzędu Komunikacji
Elektronicznej
ePUAP**

Szanowny Panie Prezesie,

w związku z prowadzonym przez Rzecznika Praw Obywatelskich postępowaniem wyjaśniającym w sprawie z wniosku indywidualnego, pragnę się zwrócić do Pana Prezesa z uprzejmą prośbą o przedstawienie wyjaśnień dotyczących zasad procedury ubiegania się o skorzystanie z e-usługi i sprzętu pomiarowego w ramach realizowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej projektu: „Dostęp do bieżącej informacji o jakości usług dostępu do Internetu”¹ (dalej: projekt). Wedle dostępnych informacji zasady te przewidują możliwość złożenia wniosku jedynie w formie elektronicznej, z wykluczeniem tradycyjnej formy papierowej.

Z informacji o przywołanym projekcie wynika, że jego głównym celem jest wypracowanie i wdrożenie e-usługi, która pozwoli na automatyczną weryfikację i przedstawienie użytkownikom końcowym (konsumentom lub podmiotom gospodarczym, korzystającym z usługi IAS) zmierzonych parametrów testowanych usług. Natomiast do celów szczegółowych projektu zaliczono, m.in.:

¹ <https://uke.gov.pl/system-monitorowania-jakosci-internetu> (dostęp: 29.10.2025 r.).

1. zapewnienie dostępu do niezaprzeczalnych informacji o faktycznej jakości świadczonych usług IAS o odpowiedniej mocy dowodowej w przypadku postępowania reklamacyjnego przed Prezesem UKE lub sądem;
2. zapewnienie możliwości zareklamowania niezgodności parametrów dostarczanej usługi;
3. wzrost dostępności i transparentności oraz poprawa jakości i niezawodności e-usług publicznych;
4. wzrost transparentności i przyjazności administracji a co za tym idzie – wzrost zaufania obywateli do organów państwa;
5. wzrost przyjazności administracji i Państwa dla obywateli i przedsiębiorców;
6. brak konieczności osobistej wizyty w urzędzie oraz brak konieczności sporządzania wniosków w formie papierowej.

W myśl § 14 Regulaminu projektu z dnia 17 września 2024 r. pn.: Dostęp do bieżącej informacji o jakości usług dostępu do Internetu w oparciu o System Monitorowania Jakości Internetu (SMJI) „Użytkownik dokonuje zamówienia E-Uslugi poprzez formularz na Platformie Usług Elektronicznych UKE, pod adresem <https://pue.uke.gov.pl> z użyciem Profilu Zaufanego jako środka potwierdzenia tożsamości Użytkownika (...)”.

W ocenie RPO brak konieczności sporządzania wniosków w formie papierowej – wskazany jako jeden z celów szczegółowych projektu – powinien pozostawać fakultatywną opcją dla obywateli, którzy chcą z niej skorzystać; nie powinien on natomiast prowadzić *de facto* do tego, że posługiwanie się Profilem Zaufanym uznane zostanie przez Urząd Komunikacji Elektronicznej za jedyną dopuszczalną formę złożenia wniosku w celu skorzystania z e-usługi w ramach tego projektu. Należy bowiem zauważyć, że choć posiadanie Profilu Zaufanego oraz podpisu elektronicznego staje się coraz bardziej powszechne, jednak nie wszyscy obywatele są w stanie skorzystać z tych narzędzi. Nie istnieje też obowiązek prawny korzystania z tego typu rozwiązań.

Rzecznik Praw Obywatelskich wspiera inicjatywy dotyczące cyfryzacji i informatyzacji, które dają możliwość łatwiejszego kontaktu obywatela z urzędem, niemniej jednak należy mieć na uwadze możliwe skutki takich inicjatyw prowadzące do wykluczenia obywateli lub ich dyskryminacji. Do grupy osób zagrożonych wykluczeniem zaliczyć można osoby starsze, które w codziennym życiu natrafiają na bariery związane z korzystaniem z nowoczesnych technologii. Problem wykluczenia cyfrowego seniorów jest problemem realnym, wobec którego instytucje państwa nie powinny być obojętne².

Z danych dotyczących wykluczenia cyfrowego w Polsce wynika, że wiele osób, szczególnie z grup zagrożonych, takich jak seniorzy czy mieszkańcy obszarów wiejskich, napotyka trudności w dostępie do nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych³. O ile osoby te mogą korzystać z Internetu i posiadać łącze internetowe – a w związku z tym być zainteresowane przywołaną e-usługą – to nie oznacza to, że wszystkie te osoby biegle posługują się elektronicznymi usługami publicznymi takimi jak Profil Zaufany i inne sposoby weryfikacji tożsamości. Zdecydowana większość internautów, zwłaszcza starszych, uważa, że osoby wykluczone cyfrowo powinny otrzymać pomoc w związku z tym problemem. Większość (55%) liczy na wsparcie państwa, choć niewiele mniejszy odsetek oczekuje także tego rodzaju działań od operatorów telekomunikacyjnych. Istotną rolę przypisuje się tu także samorządom, a dopiero potem szkole czy rodzinie⁴.

² Zob. wystąpienie RPO do Prezes ZUS z dnia 27 listopada 2022 r.

https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/2022-12/Do_ZUS_rozliczenia_tylko_elektronicznie_27.12.2022.pdf (dostęp: 29.10.2025).

³ Zob. raport pt.: „Wykluczenie społeczno-cyfrowe w Polsce Stan zjawiska, trendy, rekomendacje”, A. Bartol, J. Herbst, A. Pierścińska, Fundacja Stocznia

<https://stocznia.org.pl/wp-content/uploads/2022/02/WykluczeniespolesznocyfrowewPolsce.pdf>, str. 14 i 29 (dostęp: 28.11.2025 r.).

⁴ Op. cit., str. 23

Powyższą tezę potwierdzają m.in. wnioski z Informacji o wynikach kontroli przeprowadzonej przez Najwyższą Izbę Kontroli, które wskazują, m.in. że elektroniczny nabór wniosków w przypadku ubiegania się przez obywateli o dofinansowanie ich działalności ze środków publicznych ogranicza dostęp osobom wykluczonym cyfrowo. Konieczne jest zatem utrzymanie papierowej, tradycyjnej formy składania wniosków oraz kontaktu (korespondencja papierowa, kontakt osobisty, telefoniczny) obok formy elektronicznej; potrzebna jest elastyczność w obsłudze interesantów i digitalizacja korespondencji papierowej przez urzędników (str. 76-77)⁵.

Warto również podnieść, że w przywołanej informacji o wynikach kontroli Prezes Najwyższej Izby Kontroli, w ramach wniosków pokontrolnych, wniósł o podjęcie działań polegających m.in. na wprowadzeniu regulacji prawnych zobowiązujących ministra wskazanego przez Prezesa Rady Ministrów do wdrożenia rozwiązań zapewniających równy dostęp do środków publicznych dla osób i podmiotów wykluczonych cyfrowo. Analogiczną rekomendację należy sformułować w odniesieniu do dostępności e-usług oferowanych przez organy administracji publicznej, w tym Urząd Komunikacji Elektronicznej.

W tym kontekście warto zwrócić uwagę na rezolucję przyjętą przez Zgromadzenie Parlamentarne Rady Europy, w której zaleca się m.in, aby usługi publiczne, szczególnie te związane z wsparciem finansowym i innymi podstawowymi potrzebami były dostępne zarówno za pomocą środków online, jak i offline⁶.

Z tych wszystkich przyczyn, przez wzgląd na okoliczność, że dostępność informacji o jakości usług internetowych jest kluczowa dla podejmowania świadomych decyzji

⁵ Zob. Zapewnienie dostępu obywateli wykluczonych cyfrowo do środków publicznych – informacja o wynikach kontroli, <https://www.nik.gov.pl/kontrole/P/24/065/>, (dostęp: 28.11.2025).

⁶ Zob. <https://rm.coe.int/as-ega-report-overcoming-age-based-discrimination-against-older-person/1680b2ba50> , pkt. 13.6.2. oraz <https://pace.coe.int/en/news/9769/pace-calls-for-action-to-combat-age-based-discrimination-against-older-persons> (dostęp: 28.11.2025 r.).

przez obywateli jako konsumentów, którzy powinny być traktowani w sposób równy, działając na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2024 r. poz. 1264 ze zm.) — zwracam się do Pana Prezesa z prośbą o poinformowanie Rzecznika:

1. O podstawach prawnych, które uzasadniają ograniczenie zasad ubiegania się o dostęp do e-usługi SMJI poprzez wykluczenie możliwości składania wniosków indywidualnych w formie papierowej?
2. Czy w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej są planowane działania lub zmiany, które mogłyby umożliwić szerszy dostęp do tej usługi, szczególnie dla osób z ograniczonymi umiejętnościami cyfrowymi?

Z poważaniem

Stanisław Trociuk

Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich

/-wydano i podpisano elektronicznie/

Do wiadomości:

— Wnioskodawca (email)