



Warszawa, 25 kwietnia 2022 r.

**PREZES
URZĘDU KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ**

dr inż. Jacek Oko

BDG.WKW.054.5.2022.3

**Pan
Tomasz Grodzki
Marszałek Senatu
Rzeczypospolitej Polskiej**

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na pismo z 22 marca 2022 r., znak: BPS/043-38-1581/22 (wpływ do UKE¹ 28 marca 2022 r.), w sprawie oświadczenia złożonego przez Pana Senatora Ryszarda Majera na 38. posiedzeniu Senatu 17 marca 2022 r., odnosząc się do kwestii wystąpień generalnych Prezesa UKE oraz spraw indywidualnych kierowanych do Prezesa UKE przez użytkowników usług telekomunikacyjnych, w tym seniorów wyjaśniam, co następuje.

Na przestrzeni ostatnich 5 lat, tj. w okresie 2017 r. - 2021 r., zostało przeprowadzonych 14 561 interwencji (postępowań wyjaśniających) i 5 486 postępowań ADR². Ponadto, udzielono odpowiedzi na 10 858 zapytań kierowanych przez użytkowników oraz 86 tys. porad telefonicznych.

Z uwagi na fakt, że w ramach procedowania wpływających do UKE wniosków i zgłoszeń Urząd nie przetwarza, nie profiluje wnioskodawców w zakresie wieku czy numeru PESEL, nie jest możliwe przedstawienie informacji na temat statystyki zgłoszeń i ich tematu w ujęciu: sprawy seniorów w stosunku do ogółu wszystkich spraw prowadzonych w UKE.

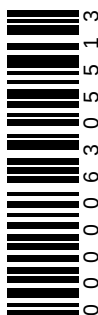
UKE przykłada wagę do rozwoju kompetencji cyfrowych społeczeństwa, w tym również seniorów. Rozwój technik komunikacyjnych przyspiesza walkę z wykluczeniem cyfrowym wśród seniorów. Mimo to seniorzy pozostają grupą odbiorców najbardziej dotkniętą wykluczeniem cyfrowym. Z raportu Federacji Konsumentów „*Wykluczenie cyfrowe podczas pandemii. Dostęp oraz korzystanie z internetu i komputera w wybranych grupach społecznych*” wynika, że ponad 3,5 mln osób w wieku 55 - 74 lata nigdy nie korzystało z Internetu. Jest to ponad 80 % wszystkich niekorzystających z dostępu do sieci.

Z badań przeprowadzonych przez UKE wynika, że seniorzy niekorzystający z Internetu najczęściej po prostu nie odczuwają takiej potrzeby, choć jest i taka część z nich, która nie ma dostępu do sprzętu, albo nie umie korzystać z komputera. Osobom niekorzystającym z Internetu najczęściej brakuje motywacji do zmiany.

Osoby starsze korzystające z Internetu najczęściej przeglądają portale internetowe, mejlują i są aktywne na portalach społecznościowych. Większość badanych wskazała, że do korzystania z sieci przekonało je szybkie zdobywanie informacji oraz korzystanie

¹ Urząd Komunikacji Elektronicznej, zwany również „Urzędem”.

² Postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.



z bankowości internetowej. Prawie 1/5 seniorów korzystała z pomocy innych przy załatwianiu niektórych spraw przez Internet. Pomoc najczęściej dotyczyła opłacania rachunków, zakupów przez Internet, rzadziej – uzyskania potrzebnych informacji lub załatwienia spraw urzędowych.

Aby zmniejszyć wykluczenie cyfrowe do pokonania mamy wiele barier, począwszy od dostępu do Internetu, kosztów związanych z usługami, po strach przed korzystaniem z komputera.

Zapotrzebowanie na usługi telekomunikacyjne wśród osób starszych wzrosło w czasie pandemii. Z naszych badań wynika, że prawie połowa badanych przyznała, że częściej korzysta z komunikatorów internetowych oraz programów i aplikacji do wideokonferencji.

Osoby starsze są grupą odbiorców usług mającą specyficzne wymagania, potrzebują więcej uwagi, umiejętnego przekazania wiedzy merytorycznej, odpowiedniego wsparcia. W kontaktach potrzebne są umiejętności interpersonalne, komunikatywność, cierpliwość, a także dystans. To bardzo wymagający odbiorca produktów i usług, a jednocześnie wrażliwy i często nazbyt ufny.

Ufność i brak wiedzy seniorów wykorzystują nieuczciwi przedstawiciele handlowi i różni oszuści. Od lat jako Urząd walczymy z przypadkami nieuczciwych przedstawicieli i konsultantów firm telekomunikacyjnych, a obecnie również przestępców wykorzystujących ataki phishingowe.

Oszuści do osiągnięcia ukrytych zamiarów i wywierania wpływu na drugiego człowieka wykorzystują socjotechnikę. Podstawowe metody to np. perswazja, manipulacja, intensyfikacja lęku, odwrócenie uwagi. Mimo, że różnią się od siebie w sposobie działania, to łączy je nacisk wywierany na człowieka. Wśród przestępców internetowych najpopularniejszą metodą ataków socjotechnicznych jest phishing, czyli oszustwo, przez które nieświadomie możemy przekazać przestępcom swoje poufne dane takie jak loginy, hasła czy dane kart płatniczych. Ofiarami są m.in. osoby starsze.

W 2021 r. UKE rozpoczął nową kampanię edukacyjną dla konsumentów, skierowaną m.in. do starszych osób wymagających podnoszenia kompetencji cyfrowych. W ramach kampanii prowadzone są działania edukacyjne dotyczące tematyki cyberbezpieczeństwa. Na potrzeby kampanii zostały stworzone trzy bezpłatne kursy on-line:

- bankowość elektroniczna,
- zakupy on-line,
- sprawy urzędowe w Internecie.

Kursy zawierają kompleksowe informacje na temat usług z jakich można korzystać w sieci, jak działają i jak zachować podstawowe zasady bezpieczeństwa by nie paść ofiarą oszustwa. Po ukończeniu kursów i sprawdzeniu wiedzy w teście, uczestnik może otrzymać Certyfikat UKE. Kursy są dostępne na stronie: <https://cik.uke.gov.pl/aktualnosci-cik/i-online,19.html>.

W ramach kampanii UKE przeprowadził również cykl webinarów we współpracy z MRiPS³ w ramach projektu „Bezpieczny Senior” oraz „Nowe technologie w bezpiecznej służbie jesieni życia”. Materiały edukacyjne promowane były na Ogólnopolskich Senioraliach w Krakowie, Senioraliach w Muzeum Wsi Kieleckiej, podczas konferencji dla seniorów „Bezpieczny Dolnoślązak” organizowanej we Wrocławiu przez Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego oraz podczas pikniku Moc Odkrywców w Rzeszowie. W trakcie wydarzeń i spotkań z konsumentami eksperci UKE prowadzili wykłady dotyczące podstaw bezpieczeństwa w sieci.

³ Ministerstwem Rodziny i Polityki Społecznej.

Urząd prowadzi również kampanię „Wiem, co podpisuję” skierowaną do konsumentów zawierających umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przede wszystkim do osób starszych. To oni najczęściej stają się ofiarami nieuczciwych praktyk handlowych przedstawicieli reprezentujących operatorów. Od 2017 r. pracownicy UKE podczas warsztatów spotkali się z grupą ponad 30 tys. konsumentów.

W porozumieniu z największymi UTW⁴ Urząd organizował wykłady w całej Polsce. Wykłady UTW miały charakter otwarty, nieobowiązkowy, a mimo to spotkania „Wiem, co podpisuję” cieszyły się bardzo dużą popularnością. Ponadto, UKE współpracował z mniejszymi organizacjami senioralnymi, aby móc dotrzeć z kampanią do możliwie najszerszej grupy seniorów, niezależnie od wykształcenia mieszkańców czy wielkości miejscowości. Pracownicy UKE odwiedzili również takie miejsca jak lokalne domy i kluby seniora, gminne domy kultury, czy domy pobytu dziennego, udzielając porad uczestnikom spotkań.

Szczególną wagę i wrażliwość UKE przykładają do sposobu i treści przekazywanych seniorom informacji podczas rozmów prowadzonych na naszej infolinii CIK⁵ (prostym, nieskomplikowanym dla odbiorcy językiem). Konsumentom potrzebującym wsparcia i informacji z zakresu świadczenia usług telekomunikacyjnych i bezpiecznego korzystania z Internetu mogą skontaktować się z CIK. W skład CIK wchodzi infolinia: 22 330 4000 czynna w dni robocze od 8:15 do 16:15. Na infolinii eksperci UKE udzielają porad konsumentom w zakresie ich praw i obowiązków na rynku usług telekomunikacyjnych oraz możliwości dochodzenia roszczeń. Kolejnym elementem CIK jest strona internetowa <https://cik.uke.gov.pl/>, na której publikowane są informacje i materiały edukacyjne dla różnych grup odbiorców.

Z poważaniem

Prezes

Jacek Oko

⁴ Uniwersytety Trzeciego Wieku.

⁵ Centrum Informacji Konsumentckiej UKE.