


Poczta Polska S.A.
Członek Zarządu



03980200169794
RPW/11134/2019 P
2019-04-18

 Poczta Polska

Pan
Stanisław Karczewski
Marszałek Senatu Rzeczypospolitej Polskiej

Data: 17 kwietnia 2019 roku
Nasz znak: CZP/3/2019

Stanisław Karczewski

W odpowiedzi na wystąpienie złożone przez Senatora Pana Grzegorza Peczkisa na 75. posiedzeniu Senatu w dniu 21 marca 2019 roku, przekazane do rozpatrzenia za pośrednictwem Wicemarszałka Senatu Rzeczypospolitej Polskiej w piśmie znak: BPS/043-75-2170/19 z dnia 27 marca 2019 roku, w sprawie doręczania przesyłek pocztowych do siedziby firmy *[nazwa]*, znajdującej się pod adresem ul. *[adres]*, Poczta Polska S.A. przekazuje, wyjaśnienia dotyczące przedmiotowej sprawy.

Uprzejmie informujemy, że zasady świadczenia usług pocztowych zostały określone w Ustawie z dnia 23 listopada 2012r. Prawo Pocztowe (tj. Dz. U. z 2017r. poz. 1481 ze zm.) oraz aktach wykonawczych m.in. Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 roku w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. Poz. 545 z 2013r.), Regulaminie świadczenia usług powszechnych wprowadzony Uchwałą nr 190 (Załącznik Nr 2 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 23 października 2018r. ze zm.). Zgodnie z uregulowaniami prawnymi art. 37 Ustawy Prawo Pocztowe, Poczta Polska S.A. jest zobowiązana doręczać przesyłki pocztowe adresatowi pod wskazanym adresem, w związku z tym, w przypadku przesyłek rejestrowanych podejmowana jest próba ich doręczenia, a w sytuacji nieobecności adresata lub osoby uprawnionej do odbioru, pozostawiane jest zawiadomienie z informacją o miejscu i terminie odbioru przesyłki.

Powyższe procedury stosowane są również przez placówkę pocztową – Urząd Pocztowy w doręczającą przesyłki w rejonie ul. *[adres]*.

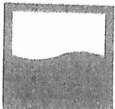
Z dokonanych ustaleń oraz wyjaśnień uzyskanych od kierownictwa zainteresowanej placówki pocztowej wynika, że rejon doręczeń ul. *[adres]*, z uwagi na fakt, iż pracownik stale obsługujący rejon doręczeń od grudnia 2018 przebywa na zwolnieniu lekarskim oraz z powodu dużej absencji pracowników w służbie doręczeń obsługiwany jest zastępczo przez innych pracowników, głównie w zakresie obsługi firm. Z tej przyczyny również w przypadku przesyłek skierowanych do klientów indywidualnych doręczanie odbywało się dodatkowo w soboty za pośrednictwem wsparcia listonoszy z innych urzędów pocztowych (dotyczy okresu luty - marzec 2019 roku).

Niestety nie możemy wykluczyć, że w wymienionym okresie z powodu w/w utrudnień mogły występować ewentualne opóźnienia oraz nieprawidłowości w doręczeniu przesyłek. Od 5 kwietnia 2019 roku zatrudniono nowego pracownika, który docelowo będzie obsługiwał na stałe wskazany rejon doręczeń, co przyczyni się do poprawy jakości świadczonych usług i zapewnienia ich prawidłowej realizacji.

Dodatkowo pragniemy poinformować, że według informacji uzyskanych od pracowników obsługujących opisywany rejon doręczeń wynika, że firma *[nazwa]* jest nazwą projektu firmy, a pod wskazanym adresem znajdują się firmy należące do grupy *[nazwa]* o nazwach *[nazwa]* oraz *[nazwa]*. Ponadto, z wyjaśnień wynika, że nadchodzące przesyłki często posiadają niepełne niekompletne

www.poczta-polska.pl

LAUREAT KONKURSU



TERAZ POLSKA

Poczta Polska Spółka Akcyjna

ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa

tel. 22 656 50 00, faks 22 656 59 15

NIP: 525-000-73-13, KRS: 00 00 33 49 72

Sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy

kapitał zakładowy: 774.140.000 zł, w całości wpłacony

Adres Biura:

ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa

tel. 22 656 53 01

sekretariat.iz@poczta-polska.pl

dane adresowe, co znacznie utrudnia doręczanie przesyłek i jest niezgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami m.in. Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 roku w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. Poz. 545 z 2013r.). § 17.1 Rozporządzenia mówi, że do przemieszczenia i doręczenia przyjmowana jest przesyłka pocztowa oznaczona poprzez: naniesienie w sposób trwały i czytelny na jej opakowaniu informacji identyfikujących w sposób jednoznaczny adresata i nadawcę oraz ich adresy wraz z właściwymi kodami pocztowymi.

Z informacji pozyskanych od Naczelnika placówki pocztowej UP [redacted], wynika również, że w lutym br. rozmawiał osobiście z przedstawicielami firmy [redacted] i wówczas wyjaśniono kwestie ewentualnych nieprawidłowości, które dotyczyły terminów odbioru korespondencji od jednej z firm należących do grupy [redacted] i od tego czasu nie odnotował żadnych negatywnych sygnałów i interwencji, co do jakości pracy urzędu, w zakresie doręczania przesyłek.

Jednocześnie informujemy, że każdy przypadek ewentualnych nieprawidłowości w doręczaniu przesyłek (w przypadku zgłoszeń reklamacyjnych lub skargowych Klientów) rozpatrywany jest indywidualnie odrębnie dla każdej z przesyłek i prowadzone jest postępowanie w trybie reklamacyjnym lub skargowym, o wynikach którego podmiot składający reklamacje zostaje powiadomiony pisemnie w decyzji reklamacyjnej.

Z uwagi na brak szczegółowych danych dotyczących zakwestionowanych w wystąpieniu przesyłek (identyfikacja przesyłek następuje w szczególności po indywidualnym numerze nadania - w piśmie brak wskazania numerów nadawczych przesyłek) oraz sytuacji świadczących o nieprawidłowości w ich doręczaniu przez Poczta Polska S.A. nie możemy jednoznacznie i bezspornie odnieść się do zasygnalizowanych w piśmie zastrzeżeń.

Pragniemy jednak podkreślić, że za przypadki nieprawidłowego świadczenia usługi pocztowych, w tym uchybień w zakresie doręczania przesyłek Operator pocztowy odpowiada zgodnie z art. 88 w/w ustawy Prawo Pocztove (tj. Dz. U. z 2017r. poz. 1481) oraz na podstawie zapisów regulaminu danej usługi, w przypadku wniesienia reklamacji przez osoby uprawnione, a w przypadku potwierdzenia zarzutów asygnowane są stosowne odszkodowania, również z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej niebędącej usługą powszechną (Art. 88 ust. 4).

Mając na względzie przekazaną przez Senatora Pana Grzegorza Peczkisa interwencję, zapewniamy, że adres siedziby firmy [redacted] został objęty szczególnym nadzorem przez kierownictwo zainteresowanej placówki pocztowej, ponadto codziennie pracownik doręczający przesyłki będzie kontrolowany z bieżącej obsługi firm zlokalizowanych pod wskazanym adresem.

Informując o powyższym, pozostajemy w przekonaniu, że przekazane wyjaśnienia okażą się wyczerpujące i wyeliminują wątpliwości w sprawie.

powoławem

