Poczta Polska S.A.
Biuro Wsparcia Klientów

Poczta Polska

Pani
Elżbieta Podolska
elzbieta.podolska@onet.pl

Nasz znak: BWK.WS.0500.4945.1.2019.IM

Data: 30 stycznia 2019 roku

Sprawa: odpowiedź na pismo.

Biuro Wsparcia Klientów Wydział Skarg i Wniosków uprzejmie informuje, że Pani pismo z dnia 09.01.2018r. dotyczące nieprawidłowości w doręczaniu korespondencji w Pani rejonie zamieszkania otrzymane za pośrednictwem Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz pismo z dnia 10.01.2019r. wniesione bezpośredni do Biura Wsparcia Klientów zostało rozpatrzone.

Pragniemy poinformować, że Poczta Polska S.A. każdą interwencję dotyczącą nieprawidłowości w świadczeniu usług traktujemy bardzo poważnie, a uwagi i spostrzeżenia naszych Klientów są wykorzystywane przy planowaniu i wdrażaniu działań naprawczych.

Operator pocztowy Poczta Polska S.A. zgodnie z zapisami z art. 37.1 Ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 roku poz. 1481), jest zobowiązana doręczać przesyłki pocztowe pod adresem wskazanym na przesyłce.

W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego potwierdzono przypadki zakłóceń w płynności doręczania korespondencji, mający niekorzystny wpływ na terminowość jej dostarczenia.

Taki stan rzeczy spowodowały zaistniałe nieprzewidziane absencje pracowników i co za tym idzie problemy organizacyjne, których rozwiązanie, z niezależnych od kierownictwa Urzędu Pocztowego Łomianki przyczyn wydłuża się w czasie. Jednakże w rezultacie podejmowanych w placówce działań korygujących utrudnienia są sukcesywnie eliminowane, co skutkować będzie poprawą niekorzystnej sytuacji. Niemniej sytuacja taka nie powinna się zdarzyć, za co uprzejmie Pana przepraszamy.

W związku z Pani pismem, przez okres 3 miesięcy został zaprowadzony monitoring doręczania przesyłek przychodzących pod Pani adresem. Ponadto obsługa rejonu jest pod ścisłym nadzorem służb kontrolerskich.

Za wszelkie kłopoty i ewentualne niedogodności z przedmiotową sprawą uprzejmie Panią przepraszamy, jednocześnie pozostajemy w przekonaniu, że dalsze korzystanie z usług świadczonych przez naszą Spółkę przebiegać będzie bez negatywnych przejawów.

Z poważaniem

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 jednostki :
ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa
tel. 22 65 65 452
faks 22 65 65 988
sekretariat.bwk@poczta-polska.pl

Do wiadomości:

Urząd Komunikacji Elektronicznej

ul. Giełdowa 7/9

01-211 Warszawa

z pełnomocnictwem

Jacek Świder

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Poczta Polska S.A. z siedzibą przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa.
2. Kontakt z inspektorem danych osobowych (od 25 maja 2018 r.): Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A. ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, adres e-mail: inspektorodo@poczta-polska.pl
3. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji rozpatrzenia skargi na podstawie § 8 ust 1 i 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46) w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 14 czerwca1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. 1960 nr 30, poz. 168 z późn. zm.).
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych mogą być: agenci pocztowi (w przypadku korzystania przez Panią/Pana z usług agencji pocztowej), podwykonawcy Poczty Polskiej S.A. (w przypadku, w którym usługa, z której Pani/Pan korzystał była realizowana z udziałem podmiotu przetwarzającego).
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 25 lat, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. 1983 nr 38 poz. 173 z późn. zm.).
6. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia i ograniczenia przetwarzania.
7. Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (od 25 maja 2018 r.).
8. Podanie danych jest dobrowolne, ale konsekwencją niepodania danych {określonych w § 8 ust 1 i 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46) będzie pozostawienie skargi bez rozpoznania.

Dane osobowe mogą być przekazane do państwa trzeciego w związku z realizacją usługi przez podmiot przetwarzający, na podstawie standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo do uzyskania kopii tych danych