

Pani

VSL-SYSTEM
Al. Jerozolimskie 85/21
02 – 001 WARSZAWA

Nasz znak: BWK.RDOK-PO.0500.33582.2020.MG
Data: 22 czerwca 2020 roku

Sprawa: odpowiedź na wystąpienie

Poczta Polska S.A. Biuro Wsparcia Klientów, uprzejmie informuje, że wystąpienie z dnia 18.06.2020 r. (nr zgłoszenia 744440) kwestionujące prawidłowość doręczenia bliżej nieokreślonych przesyłek Pocztex Kurier skierowanych pod w/w adresem, zostało rozpatrzone w trybie skargowym.

Informujemy, iż z uwagi na brak podania w skardze numerów nadania w/w przesyłek Poczta Polska S.A. ze względu na obowiązującą procedurę ewidencjonowania obiegu przesyłek rejestrowanych i technologię ich opracowywania nie jest w stanie zająć wiążącego stanowiska w przedmiotowej sprawie i ustalić okoliczności jakie zaistniały przy realizacji zleconej do wykonania konkretnej usługi. Poczta Polska S.A. w swoich dokumentach i w systemie informatycznym nie ewidencjonuje danych osobowych, ani adresowych nadawców i adresatów tego rodzaju przesyłek, a jedynie ich numery nadawcze.


Wymóg wskazania przedmiotu skargi (w tym przypadku numeru nadania kwestionowanej przesyłki) określa § 8 ust 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46, ze zm.), co nie zostało przez Panią zrealizowane.

Niemniej jednak kierownictwo jednostki doręczającej zostało powiadomione o zgłoszeniu oraz o wyartykułowanych w nim uwagach oraz zobligowane do realizacji usług pocztowych zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurami, tj. na właściwym poziomie jakościowym.

Przedstawiając powyższe wyjaśnienia pozostajemy z wyrazami szacunku.

Z poważaniem

Stanowisko ds. skarg


Małgorzata Góral

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. Tadeusza Kościuszki 77, 60-942 Poznań

tel. 61 86 97 521