

*arkw. Michał Fedor*  
*[Signature]*

Okręgowa Rada Adwokacka  
w Warszawie

wpływ dnia.....2020-02-24.....

Ldz.....*[Signature]*.....

Szanowny Pan  
**Mikołaj Pietrzak**  
Dziekan Okręgowej  
Rady Adwokackiej w Warszawie  
Al. Ujazdowskie 49  
00-536 Warszawa

Nasz znak: BWK.WS.0500.10241.1.2020.HJ

Data: 18 lutego 2020 roku

**Sprawa: odpowiedź na pismo.**

W odpowiedzi na Państwa pismo w sprawie godzin pracy całodobowych placówek Poczty Polskiej S.A. w Warszawie w okresie świątecznym i noworocznym, otrzymane za pośrednictwem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Biuro Wsparcia Klientów Wydział Skarg i Wniosków informuje, że odpowiedź została Państwu udzielona przy piśmie BWK.WS.0500.481.2020.AK.w z dnia 18.02.2020r.

Informując o powyższym wyrażamy nadzieję, że dalsza współpraca z Poczta Polska S.A. przebiegać będzie zgodnie z Pana oczekiwaniami.

*Z poważaniem*

*[Signature]*

Do wiadomości:  
Urząd Komunikacji Elektronicznej  
Giełdowa 7/9  
01-211 Warszawa

1. Administratorem danych osobowych jest Poczta Polska S.A. z siedzibą przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa.
2. Kontakt z inspektorem danych osobowych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A. ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, adres e-mail: [inspektorodo@poczta-polska.pl](mailto:inspektorodo@poczta-polska.pl)
3. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), w celu realizacji rozpatrzenia skargi w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.
4. Odbiorcą danych osobowych mogą być: agenci pocztowi (w przypadku korzystania z usług za pośrednictwem Agencji Pocztovej), podwykonawcy Poczty Polskiej S.A. (w przypadku, gdy usługa była realizowana z udziałem podmiotu przetwarzającego, np. doręczającego przesyłkę) oraz archiwum państwowe (w przypadku wytworzenia materiałów archiwalnych przeznaczonych do wieczystego przechowywania)

[www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl)



**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](mailto:sekretariat.bwk@poczta-polska.pl)

**Poczta Polska S.A.**  
Biuro Wsparcia Klientów

**Pan  
Mikołaj Pietrzak  
Dziekan Okręgowej  
Rady Adwokackiej w Warszawie  
Al. Ujazdowskie 49  
00-536 Warszawa**

Nasz znak: BWK.WS.0500.481.2020.AK.w

Data: 18 lutego 2020 roku

**Sprawa: odpowiedź na wystąpienie.**

**SEK.0012.1.6.2020**

Biuro Wsparcia Klientów Wydział Skarg i Wniosków uprzejmie informuje, że Pana wystąpienie otrzymane dnia 23 stycznia 2020 roku, dotyczące w istocie dostępu do usług pocztowych w dni ustawowo wolne od pracy zostało rozpatrzone.

Na wstępie pragnę nadmienić, iż zgodnie z wymaganiami prawa powszechnego w zakresie obowiązków operatora wyznaczonego Poczta Polska S.A. pełniąc wskazaną funkcję jest zobowiązana do spełnienia wskaźników w zakresie rozmieszczenia placówek pocztowych w kraju, jak również wymogów dotyczących ich czasu pracy.

Zgodnie z § 25 Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 roku w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych (Dz. U. z dnia 09 maja 2013 roku poz. 545) placówki pocztowe operatora wyznaczonego powinny być czynne we wszystkie dni robocze, z wyjątkiem sobót, co najmniej 5 dni w tygodniu, a jeżeli w tygodniu przypada dzień ustawowo wolny od pracy, liczba ta może być odpowiednio niższa. Przy czym, obowiązujące przepisy nie wskazują dziennych ram czasowych funkcjonowania naszych placówek.

Na podstawie Regulaminu świadczenia usług powszechnych, wprowadzanego w oparciu o przepisy ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz. U. z 2018, poz. 2188) przedłożonego Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej w brzmieniu obowiązującym do I połowy 2013 roku Poczta Polska S.A. była zobowiązana do posiadania placówek całodobowych, tj.: „(...)w miastach wojewódzkich co najmniej jedna placówka pocztowa pełni obsługę klientów całodobowo we wszystkie dni tygodnia (...)”.

Od drugiej połowy 2013 roku po zmianach przepisów – Regulaminu świadczenia usług powszechnych (tekst jednolity stanowi Załącznik nr 2 do Uchwały nr 190/2018 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 23 października 2018 roku) wprowadzanego w oparciu o zapisy ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz. U. z 2018, poz. 2188) i przedłożonego Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej), Poczta Polska S.A. nie jest zobowiązana do zapewniania całodobowej obsługi Klientów.

[www.poczta-polska.pl](http://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 jednostki :**

ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa

tel. 22 65 65 452

faks 22 65 65 988

sekretariat.bwk@poczta-polska.pl

Jednak niezależnie od zmian legislacyjnych w tym zakresie Spółka nadal udostępnia wybrane placówki czynne z założenia w systemie 24h (pozostawiając jednak możliwość dokonywania zmian ich czasu pracy w szczególne dni w roku).

Zasada incydentalnych zmian czasu pracy tych placówek była stosowana już od 2013 roku gdy większość tych placówek nie pracowała w systemie całodobowym i odnosi się przede wszystkim do dni szczególnych w roku tj. Wigilii oraz Sylwestra, kiedy zainteresowanie usługami pocztowymi w godzinach popołudniowych i wieczornych jest znikome.

Jednocześnie pragniemy wskazać, iż nie jest to odosobnione działanie bowiem wielu pracodawców w tych dniach wprowadza udogodnienia dla pracowników, polegające m.in. na udzielaniu dnia wolnego, czy skracaniu czasu ich pracy (np. ma to miejsce w administracji publicznej). Do tego trendu dostosowuje się również Poczta Polska S.A. mając na względzie przede wszystkim potrzeby swoich pracowników, jak również zmieniające się przyzwyczajenia Klientów, którzy w związku z Ustawą z dnia 10 stycznia 2018 roku o ograniczeniu handlu w niedziele i święta oraz w niektóre inne dni (Dz. U. 2018 poz. 305) ograniczyli korzystanie z usług w szczególne dni w roku.


Dodatkowo nadmieniamy, iż zgodnie ze stosowaną w Spółce praktyką w zakresie informowania Klientów o czasie pracy placówek pocztowych, komunikaty o zmianach w ww. dni zostały udostępnione w przestrzeni publicznej z odpowiednim wyprzedzeniem (ponad dwutygodniowym), poprzez wyeksponowanie bezpośrednio w placówkach pocztowych w miejscach ogólnodostępnych i widocznych dla Klientów. Jednocześnie przedmiotowa informacja została umieszczona na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl), Ponadto Klienci mogli pozyskać szczegółowe informacje za pośrednictwem infolinii.

Mając na uwadze powyższe, Spółka zapewniła osobom zainteresowanym możliwość wcześniejszego zaplanowania realizacji usług pocztowych, zwłaszcza w aspekcie, iż tego typu organizacja pracy placówek pocztowych w okresach świątecznych, praktykowana jest od wielu lat. Ponadto, historycznie placówki całodobowe są wyłączone z funkcjonowania w Boże Narodzenie (25, 26 grudnia) oraz Nowy Rok (1 stycznia).

Odnosząc się bezpośrednio do dostępności usług za pośrednictwem wskazanego Urzędu Pocztowego Warszawa 1 przy ulicy Świętokrzyskiej 31/33 informujemy, iż przedmiotowa placówka funkcjonowała zarówno w Wigilię jak i w ostatni dzień w roku, w skróconym wymiarze czasu pracy również w latach ubiegłych. Omawiane rozwiązanie było stosowane od roku 2015.

Reasumując należy wskazać, że organizacja w zakresie funkcjonowania placówki pocztowej Warszawa 1 nie naruszała przepisów regulujących zadania operatora wyznaczonego oraz nie była rozwiązaniem odmiennym niż stosowane we wcześniejszych latach, czego nie można również wykluczyć w dalszej perspektywie. Natomiast formuła przekazania informacji dla Klientów była szeroka oraz dostępna z odpowiednim wyprzedzeniem.

Uwzględniając zatem powyższe ustalenia oraz obowiązujące regulacje nie znajdujemy przesłanek do uznania wniesionego wystąpienia za uzasadnione. Jednocześnie wyrażamy nadzieję, że dalsza współpraca z naszą spółką przebiegać będzie zgodnie z Pana oczekiwaniami.

*Wspieraniem*  


1. Administratorem danych osobowych jest Poczta Polska S.A. z siedzibą przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa.
2. Kontakt z inspektorem danych osobowych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A. ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, adres e-mail: [inspektorodo@poczta-polska.pl](mailto:inspektorodo@poczta-polska.pl)
3. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), w celu realizacji rozpatrzenia skargi w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.
4. Odbiorcą danych osobowych mogą być: agenci pocztowi (w przypadku korzystania z usług za pośrednictwem Agencji Pocztovej), podwykonawcy Poczty Polskiej S.A. (w przypadku, gdy usługa była realizowana z udziałem podmiotu przetwarzającego, np. doręczającego przesyłkę) oraz archiwum państwowe (w przypadku wytworzenia materiałów archiwalnych przeznaczonych do wieczystego przechowywania)
5. Dane osobowe będą przechowywane na serwerach zlokalizowanych w Unii Europejskiej i mogą być przekazane - na podstawie standardowych klauzul ochrony danych - do państwa trzeciego w związku z korzystaniem przez administratora z rozwiązań chmurowych dostarczanych przez firmę Microsoft. Stosowane przez Microsoft standardowe klauzule umowne zgodne z wzorcami zatwierdzonymi przez Komisję Europejską, dostępne są pod adresem: <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx> w części Online Services Terms (OST).
6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres 25 lat, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.
7. Osobom, których dane osobowe dotyczą przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Osobom, których dane osobowe dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania.
9. 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) będzie pozostawienie skargi bez rozpoznania.
10. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nieujęte w niniejszej informacji, a wynikające z przepisów Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl)