

Fundacja
Instytut Aktywizacji Regionów
z siedzibą w Gdyni
ul. Sarnia Góra 9
84-207 Koleczkowo

Nasz znak: BWK.DS.0500.38945.2023.MJ

Data: 23 sierpnia 2023 r.

Sprawa: odpowiedź na pismo z dnia 03 sierpnia 2023 r.

Uprzejmie informujemy, że Poczta Polska S.A. od 01 stycznia 2016 roku pełniąc funkcję operatora wyznaczonego jest zobligowana do zapewnienia społeczeństwu dostępności do powszechnych usług pocztowych a nieodzownym aspektem na tej płaszczyźnie jest także zapewnianie dostępności dla osób niepełnosprawnych. W powyższym zakresie dla operatora wyznaczonego, wyłonionego w ramach przeprowadzonego konkursu; zostały zdefiniowane odrębne wymagania w Ustawie Prawo pocztowe, gdzie wskazano m.in. obowiązki w aspekcie przystosowania placówek pocztowych do obsługi osób niepełnosprawnych, w szczególności stosowania rozwiązań technicznych oraz procedur, które zapewnią osobom niepełnosprawnym dostęp do usług powszechnych. Poczta Polska S.A. rok rocznie podlega kontroli ze strony UKE w aspekcie wypełnienia obowiązków wskazanych w art. 62 Ustawy Prawo pocztowe, a wyniki są publikowane w Raporcie Prezesa UKE o stanie rynku pocztowego.

Mając na uwadze Państwa wystąpienie w sprawie dotyczącej dyskryminacji osób z niepełnosprawnością przez operatora pocztowego Poczta Polska S.A., Biuro Wsparcia Klientów Dział Skarg i Wsparcia Organizacyjnego informuje, że Państwa uwagi zostały starannie przeanalizowane.

W odpowiedzi na Państwa uwagi dotyczące braku próby doręczenia przesyłki, zwrotu przesyłki z nieprawidłową informacją o odmowie przyjęcia oraz postępowania zgodnie z przepisami Ustawy Prawo pocztowe z dnia 23 listopada 2012 roku (tekst jednolity Dz. U. z 2022 roku, poz. 896) o przyjęciu przesyłek w miejscu zamieszkania osoby niepełnosprawnej chcielibyśmy poprosić o pewne dodatkowe informacje, które pozwolą nam lepiej zrozumieć i rozwiązać sytuację. Niezbędnym jest podanie przez Państwa numeru przesyłki/ przesyłek, których sprawą dotyczy, adresu osoby pokrzywdzonej, bądź danych Placówki Pocztovej lub pracownika obsługującego adres osoby niepełnosprawnej. Dostarczenie tych dodatkowych szczegółów będzie dla nas niezwykle pomocne w dalszym postępowaniu.

Chcemy zaznaczyć, że wewnętrzne służby kontrolne Poczty Polskiej regularnie przeprowadzają cykliczne kontrole. W ramach tych kontroli, obszar tematyczny jest kompleksowo analizowany pod kątem zgodności z przepisami w/w Ustawy Prawo pocztowe. Nasze działania koncentrują się na następujących zagadnieniach:

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: 964.140.000 zł, w całości wpłacony

Adres:

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

- organizacji pracy placówek pocztowych w sposób umożliwiający osobom poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego korzystanie z usług powszechnych,
- tworzenia w placówkach pocztowych odpowiednio oznakowanych stanowisk do obsługi osób niepełnosprawnych,
- ewidencji wniosków dotyczących szczególnego sposobu doręczania przesyłek listowych, przesyłek rejestrowanych, w tym przesyłek z zadeklarowaną wartością oraz kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych, z pominięciem oddawczej skrzynki pocztowej oraz bez konieczności odbierania przesyłki w placówce pocztowej, złożonych przez osoby niepełnosprawne poruszające się za pomocą wózka inwalidzkiego oraz osoby niewidome i ociemniałe,
- instalowania nadawczych skrzynek pocztowych.

Dodatkowo, stale monitorujemy wiedzę naszych pracowników w placówkach pocztowych, włącznie z listonoszami oraz pracownikami obsługi klienta, aby zapewnić najwyższą jakość usług.

Poczta Polska S.A. dokłada wszelkich starań aby zapewnić osobom z niepełnosprawnością dostęp do usług powszechnych oraz sprawuje nadzór funkcjonalny w tym obszarze. W przypadkach wystąpienia incydentalnych nieprawidłowości w obszarze obsługi klienta, podejmujemy natychmiastowe działania korygujące. Naszym priorytetem jest zapewnienie odpowiednich reakcji na ewentualne uchybienia i zagwarantowanie, że każdy klient otrzyma usługę na najwyższym poziomie.

Od 2011 roku monitorowany jest wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnością w Poczcie Polskiej, a z roku na rok zauważalny jest wzrost liczby zatrudnionych w ogólnej liczbie pracowników. Obecnie Spółka zatrudnia ponad 1800 osób z niepełnosprawnością, co stanowi 2,90 procent ogółu pracowników. W niektórych województwach wskaźnik ten wynosi ponad 7% procent, czyli dużo więcej niż oczekuje PFRON. Osoby zatrudnione są w placówkach pocztowych, sortowniach i administracji.

W 2018 roku zarząd spółki uchwalił Politykę zatrudniania osób z niepełnosprawnością w Poczcie Polskiej. Dokument wyznacza cele i kierunki działania w związku z wyrównywaniem szans zatrudnienia osób zagrożonych wykluczeniem z rynku pracy. Polityka to zbiór wskazań dotyczących wszystkich struktur i jednostek w Spółce. W 2020 roku utworzono również stanowisko pełnomocnika dyrektora Centrum Kadr i Szkoleń ds. osób z niepełnosprawnością. Koordynuje projekty mające na celu zwiększenie poziomu zatrudnienia osób z niepełnosprawnością oraz współpracę z organizacjami rządowymi i instytucjami pozarządowymi, zajmującymi się wspieraniem i obsługą osób z niepełnosprawnościami.

W kwestii dostosowania usług do potrzeb klientów z niepełnosprawnościami, Poczta Polska oferuje m.in. wygodny dostęp do usług pocztowych, który jest możliwy za pośrednictwem platformy cyfrowej Envelo umożliwiającej zakup znaczków, przygotowanie paczki do nadania, wysyłkę listu, śledzenie przesyłki, stworzenie pocztówki z własnym zdjęciem, jak również założenie profilu zaufanego, dzięki któremu można m.in. rozliczyć e-PIT. Elektroniczny Nadawca umożliwia skorzystanie z usługi wydruku etykiety, nadanie przesyłki u kuriera lub w placówce pocztowej oraz śledzenie jej statusu realizacji.

Spółka wdrożyła w placówkach pocztowych dodatkowe istotne dla Klientów ze szczególnymi potrzebami udogodnienie organizacyjne wprowadzające obowiązek pierwszeństwa obsługi dla kobiet w ciąży, osób z widoczną niepełnosprawnością (w tym osób starszych), niewidomych, ociemniałych. Istotą tego działania było przede wszystkim poczucie odpowiedzialności oraz misji społecznej Spółki na rzecz wyrównania szans osób ze szczególnymi potrzebami w miarę posiadanych możliwości.

Wszelkie działania, które Poczta Polska podejmuje na rzecz promocji zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami, w tym szkolenia kadry kierowniczej i pracowników, informacje przekazywane za pośrednictwem dostępnych w firmie kanałów komunikacji, czy udział w różnego rodzaju wydarzeniach, pozwalają łamać bariery i stereotypy, które zakorzenione są w przekonaniach niektórych pracowników. W efekcie tych działań uzyskujemy, istotne dla całego zespołu, dobre nastawienie do osób z niepełnosprawnościami, jak również chęć współpracy i wzajemne uzupełnianie się w realizacji zadań. Efekt ten osiągnęliśmy dzięki temu, że w Poczcie Polskiej osoby z niepełnosprawnościami traktowane są jak równi partnerzy w pracy, a nie jako osoby wymagające specjalnego traktowania.

Dziękujemy za podzielenie się swoimi uwagami oraz opinią na temat funkcjonowania naszej firmy. Przedstawiając powyższe wyrażamy przekonanie, że przekazane informacje spotkają się z Państwa akceptacją oraz okażą się wyczerpujące

Zachęcamy do dalszego korzystania z naszych usług.

M. Nowakowski

DYREKTOR BIURA
WSPARCIA KLIENTÓW
Maciej Lewandowski

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
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 zakwalifikowania 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 Data Protection Addendum (DPA)
6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres 10 lat (począwszy od 1 stycznia roku następnego od daty zakończenia sprawy) zgodnie z właściwą kategorią archiwalną określoną w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt Poczty Polskiej S.A., a w przypadku wydzielenia wybranej dokumentacji, w ramach ekspertyzy archiwalnej, do kategorii materiałów archiwalnych okres przechowywania wynosić będzie nie dłużej niż 25 lat, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 20 października 2015 r. w sprawie klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji, przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych i brakowaniu dokumentacji archiwalnej.
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

Pan Piotr Kamiński
Fundacja Instytut Aktywizacji Regionów
z siedzibą w Gdyni
ul. Sarnia Góra 9
84-207 Koleczkowo
/IAR/domyslna

Nasz znak: COF.OUR.630.19209.2023

KA.SS

Data: 21 sierpnia 2023 roku

Sprawa: dotyczy realizacji obowiązków ustawowych związanych z opłatami abonamentowymi.

Poczta Polska S.A. Centrum Obsługi Finansowej Wydział Abonamentu RTV, w odpowiedzi na korespondencję z dnia 01 sierpnia 2023 r., dotyczącą petycji w ramach prowadzonego przez fundację projektu „PEŁNOPRAWNI – osoby z niepełnosprawnościami jako petenci w sądach i urzędach”, przekazuje informacje w przedmiotowej sprawie.

Obowiązki związane z rejestracją odbiorników radiofonicznych i telewizyjnych oraz uiszczaniem opłat za ich użytkowanie mają swoje źródło w przepisach ustawy z dnia 21 kwietnia 2005 r. o opłatach abonamentowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r., poz. 1689), zwanej dalej ustawą abonamentową. Poczta Polska S.A. pełni rolę operatora wyznaczonego, który jest zobowiązany postępować zgodnie z obowiązującymi uregulowaniami prawnymi i dotyczy to wskazanej powyżej ustawy abonamentowej oraz pozostałych przepisów prawnych, w szczególności ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (tekst jednolity Dz. U. z 2022 r., poz. 479 ze zm.), zwanej dalej u.p.e.a. oraz ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2023 r., poz. 775 ze zm.), zwanej dalej k.p.a.

Każdy użytkownik odbiorników radiofonicznych i telewizyjnych, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 17 grudnia 2013 r. w sprawie warunków i trybu rejestracji odbiorników radiofonicznych

www.poczta-polska.pl

i telewizyjnych (Dz. U. z 2013 r. poz. 1676), jest zobowiązany do rejestracji odbiorników w terminie 14 dni od dnia wejścia w ich posiadania. Obowiązek uiszczenia opłaty abonamentowej powstaje z pierwszym dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano rejestracji odbiornika radiofonicznego lub telewizyjnego i trwa do dnia poprzedzającego dzień wyrejestrowania odbiorników (z powodu ich braku) lub do miesiąca, w którym dopełniono formalności dotyczących zwolnienia od opłat abonamentowych, bądź uzyskano zwolnienie z mocy prawa przez osoby, które ukończyły 75 lat, na podstawie ustawy z dnia 23 lipca 2015 r. o zmianie ustawy o opłatach abonamentowych (Dz. U. z 2015 r. poz. 1324).

Rejestracji odbiorników oraz zmiany danych można dokonać w każdej placówce pocztowej lub z wykorzystaniem strony internetowej operatora wyznaczonego www.poczta-polska.pl.

Ponadto, Poczta Polska S.A. wyjaśnia, że art. 4 ustawy o opłatach abonamentowych określa katalog osób uprawnionych do zwolnienia od opłat abonamentowych. Zgodnie z art. 4 ust. 3 ustawy abonamentowej, zwolnienie przysługuje od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożono w placówce operatora wyznaczonego oświadczenie o spełnianiu warunków do korzystania z tych zwolnień i przedstawiono dokumenty potwierdzające uprawnienia do tych zwolnień. Wyjątek stanowią osoby, które ukończyły 75 lat. Zgodnie z art. 4 ust. 3a ww. ustawy, uprawnienia do zwolnienia od opłat abonamentowych przysługują od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym osoba uprawniona ukończyła 75 lat. Rodzaje dokumentów oraz wzór oświadczenia potwierdzającego uprawnienia do zwolnień od opłat abonamentowych zawarto w rozporządzeniu Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji z dnia 16 lutego 2010 r. w sprawie rodzajów dokumentów oraz wzoru oświadczenia potwierdzających uprawnienia do zwolnień od opłat abonamentowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r., poz. 480).

Operator wyznaczony wskazuje, iż zgodnie z art. 4 ust. 4 ustawy abonamentowej osoby korzystające ze zwolnień od opłat abonamentowych obowiązane są zgłosić placówce pocztowej operatora wyznaczonego, zmiany stanu prawnego lub faktycznego, które mają wpływ na uzyskane zwolnienia, w terminie 30 dni od dnia, w którym taka zmiana nastąpiła.

Natomiast przepis art. 7 ustawy abonamentowej zawiera postanowienia, których celem jest umożliwienie kontroli wywiązania się z obowiązku rejestracji odbiorników i uiszczenia opłat abonamentowych, którą sprawuje Poczta Polska S.A., a nadzór nad działaniami operatora wyznaczonego pełni minister właściwy do spraw łączności.

Operator wyznaczony wskazuje, iż opłata abonamentowa jest rodzajem daniny publicznej niebędącej podatkiem, a jedynie zbliżonej do podatku, która ma charakter daniny publicznej związanej z możliwością korzystania z publicznych mediów i stanowi dochód celowy pozabudżetowy, przeznaczony na finansowanie misji publicznej radiofonii i telewizji. Opłaty abonamentowe zgodnie z art. 6 ust. 2 ustawy z dnia 21 kwietnia 2005 r. o opłatach abonamentowych przekazywane są przez Poczta Polska S.A, wraz z wpływami z pobranych odsetek za zwłokę w uiszczeniu tych opłat, na rachunek Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji, która przeznacza środki zgodnie z art. 8 ust.1 ustawy o opłatach abonamentowych na realizację przez nadawców publicznej radiofonii i telewizji misji, o której mowa w art. 21 ust. 1 ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji (tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r., poz. 1722).

Zgodnie zaś z art. 7 ust. 1 ustawy abonamentowej kontrolę wykonywania obowiązku rejestracji odbiorników radiofonicznych i telewizyjnych oraz obowiązku uiszczania opłaty abonamentowej prowadzi operator wyznaczony w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (tekst jednolity: Dz. U z 2022 r., poz. 896).

W oparciu o przepisy ustawy abonamentowej czynności związane z rejestrowaniem odbiorników radiofonicznych i telewizyjnych, pobieraniem opłat abonamentowych, przyjmowaniem dokumentów uprawniających do zwolnienia od opłat oraz oświadczeń o spełnieniu warunków do korzystania z tych zwolnień, występowaniem do właściwych organów z żądaniem wykonania w drodze egzekucji administracyjnej obowiązku rejestracji odbiorników i uiszczenia opłat abonamentowych ciąży na operatorze wyznaczonym, tj. Poczcie Polskiej S.A., któremu przysługują uprawnienia wierzyciela. Natomiast Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji, zgodnie z art. 10 ustawy z dnia 21 kwietnia 2005 r. o opłatach abonamentowych, może umorzyć lub rozłożyć na raty zaległości w płatności opłat abonamentowych, odsetki za zwłokę w ich uiszczeniu, opłatę za używanie niezarejestrowanego odbiornika radiofonicznego lub telewizyjnego oraz odsetki za zwłokę w jej uiszczeniu w wyjątkowych sytuacjach, jeżeli przemawiają za tym szczególne względy społeczne lub przypadki losowe.

Podział kompetencji pomiędzy operatorem wyznaczonym, a Krajową Radą Radiofonii i Telewizji jest ścisły i wynika wprost z przepisów prawa (art. 6, 7, 8 ustawy o opłatach abonamentowych).

Zatem, w uzasadnionych okolicznościach, abonent posiadający zadłużenie w opłatach abonamentowych może wystąpić z wnioskiem do Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji, o umorzenie lub rozłożenie na raty zaległych opłat abonamentowych. Wniosek o umorzenie lub rozłożenie na raty zaległości z tytułu opłat abonamentowych oraz kopie dokumentów potwierdzających trudną sytuację materialną lub inne względy społeczne, należy skierować do Biura Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji, Departament Mediów Publicznych, Skwer Ks. Kard. S. Wyszyńskiego 9, 01-015 Warszawa bądź na elektroniczną skrynkę podawczą, za pośrednictwem platformy ePUAP2 (wymagany jest kwalifikowany podpis cyfrowy lub profil zaufany).

W tym miejscu zaakcentować należy, iż operator wyznaczony, w przypadku abonentów, którzy wystąpili do Poczty Polskiej S.A. pocztą tradycyjną, elektroniczną lub za pomocą zgłoszenia do Działu Contact Center, informuje o możliwości złożenia wniosku do Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji, gdy korespondencja zawiera informację, iż w sprawie abonenta występują szczególne względy społeczne lub przypadki losowe.

Informacje o możliwości złożenia wniosku w sprawie zadłużenia w płatności opłat abonamentowych abonenci mogą uzyskać w każdej placówce pocztowej, na infolinii Poczty Polskiej S.A. oraz na stronie Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji www.gov.pl/web/krrit.

Ponadto, operator wyznaczony wskazuje, iż do zaległości w opłatach abonamentowych w kwestii terminu przedawnienia zaległości, zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Ordynacja podatkowa (tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r., poz. 2651 ze zm.). Zgodnie art. 70 § 1 ww. ustawy, tj. Ordynacji podatkowej, zobowiązanie podatkowe przedawnia się z upływem 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku.

Poczta Polska S.A., wykonując działania kontrolne w związku z odnotowanym brakiem opłat abonamentowych, na podstawie art.15§1 u.p.e.a., kieruje do abonentów zawiadomienia informujące o zadłużeniu, w celu umożliwienia dobrowolnego uregulowania opłaty, następnie upomnienia, wzywające do uregulowania nieprzedawnionego zadłużenia w opłatach abonamentowych. W upomnieniu każdorazowo zostaje wskazane,

że zaległą kwotę należy wpłacić w ciągu 7 dni, licząc od dnia doręczenia upomnienia. Natomiast w przypadku nieuregulowania należności w określonym terminie, zostanie wszczęte postępowanie egzekucyjne w celu przymusowego ściągnięcia należności w trybie egzekucji administracyjnej.

W przypadku nieuregulowania zobowiązania we wskazanym terminie, Poczta Polska S.A., na podstawie art. 26 u.p.e.a., w celu wyegzekwowania zaległych opłat abonamentowych, przekazuje do organów egzekucyjnych tytuły wykonawcze, sporządzone według ustalonego wzoru.

W postępowaniu egzekucyjnym wszczętym na podstawie tytułu wykonawczego abonentowi przysługują środki zaskarżenia, tj. możliwość wniesienia zarzutów do wszczętego postępowania egzekucyjnego za pośrednictwem organu egzekucyjnego, na podstawie art. 33 § 1 u.p.e.a. Zgodnie z art. 35 § 1 ww. ustawy wniesienie przez zobowiązanego zarzutu w sprawie egzekucji administracyjnej, nie później niż w terminie 7 dni od dnia doręczenia odpisu tytułu wykonawczego, zawiesza postępowanie egzekucyjne w całości albo w części z dniem doręczenia tego zarzutu organowi egzekucyjnemu do czasu zawiadomienia tego organu o wydaniu ostatecznego postanowienia w sprawie tego zarzutu.

Podkreślić należy, iż art. 34 § 2 u.p.e.a. zobowiązuje wierzyciela do wydania postanowienia na złożone zarzuty.

W pouczeniu postanowienia na zarzuty abonent jest każdorazowo informowany o możliwości złożenia zażalenia na wydane postanowienie, zgodnie z art. 34 § 3 w zw. z art. 17 § 1a u.p.e.a., które należy w terminie 7 dni od daty doręczenia postanowienia skierować do Dyrektora Centrum Obsługi Finansowej, na dane adresowe Wydziału Abonamentu RTV.

Ponadto, na wydane postanowienie na zażalenie abonentowi przysługuje skarga do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Gliwicach, za pośrednictwem Dyrektora Centrum Obsługi Finansowej, którą należy przesłać, w terminie 30 dni od daty doręczenia postanowienia na zażalenie, zgodnie z art. 3 § 2 pkt 3 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. – Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi (tekst jednolity: Dz. U. z 2023 r., poz. 259 ze zm.).

Wskazać należy także, iż złożenie wniosku do Biura Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji po wszczęciu postępowania egzekucyjnego, w sprawie umorzenia lub rozłożenia na raty zadłużenia w opłatach abonamentowych, stanowi podstawę dla wierzyciela do wystąpienia z wnioskiem o zawieszenie postępowania egzekucyjnego do organu egzekucyjnego, w myśl art. 56 § 1 pkt. 4 u.p.e.a., do czasu wydania decyzji przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji. O złożeniu przedmiotowego wniosku abonent powinien pisemnie poinformować Poczta Polska S.A. Centrum Obsługi Finansowej Wydział Abonamentu RTV.

Ponadto, w przypadku pozytywnej decyzji Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji, wierzyciel jest zobowiązany do zwrotu środków wyegzekwowanych przez organ egzekucyjny.

Odnosząc się do przedstawionego w korespondencji „Opisu sytuacji”, gdzie wskazano, że problem dotyczył niewłaściwego potraktowania Beneficjenta, Poczta Polska S.A. nie posiada możliwości odniesienia się do przedstawionej sytuacji. Brak danych osobowych abonenta oraz wskazania szczegółów, tj. na jakim etapie postępowania nastąpiły nieprawidłowości, nie pozwala na zajęcie stanowiska.

Natomiast odnosząc się do bloku zatytułowanego „Analiza i ocenia” należy wskazać, że:

1. Brak pouczenia o możliwości uchylecia się od płatności - Poczta Polska S.A. jest zobowiązana do wydawania rozstrzygnięć znajdujących oparcie w obowiązujących przepisach prawa i na podstawie zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego stanowiącego o stanie faktycznym sprawy. Podstawą do realizacji przez Poczty Polską S.A. zadań dotyczących usługi abonament radiowo-telewizyjny są przepisy ustawy abonamentowej, które określają kompetencje organu i wyznaczają granice jego działalności. Operator wyznaczony nie posiada możliwości zweryfikowania, jakie kwestie podniósł Beneficjent w korespondencji skierowanej do Poczty Polskiej S.A. W przypadku, gdy nie wskazał, iż w jego sprawie występują szczególne względy społeczne lub przypadki losowe, nie został poinformowany o możliwości złożenia wniosku do Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji. Ponadto, operator wyznaczony udziela abonentom informacji w sprawie zwolnień od opłat abonamentowych, gdy adresaci korespondencji jednoznacznie wskazują, iż posiadają uprawnienia do zwolnienia. Operator wyznaczony nie jest w stanie ustalić, czy Beneficjent posiada uprawnienia do zwolnienia od opłat abonamentowych.

2. Naruszenie terminów w postępowaniu administracyjnym - W kwestii przekraczania terminów na udzielenie odpowiedzi na korespondencję abonentów, skierowaną do Poczty Polskiej S.A. Centrum Obsługi Finansowej Wydziału Abonamentu RTV, operator wyznaczony w tym miejscu wskazuje, iż zgodnie z art. 35 k.p.a., załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania, zaś w postępowaniu odwoławczym – w ciągu miesiąca od dnia otrzymania odwołania. Naruszenie tych terminów, co należy wyraźnie podkreślić, nie ma jednak wpływu na możliwość orzekania i nie powoduje wadliwości wydanego rozstrzygnięcia w sprawie. Naczelny Sąd Administracyjny w uzasadnieniu wyroku z dnia 13 grudnia 2016 r. sygn. II GSK 1297/15 zasadnie stwierdził: „art. 35 i art. 36 k.p.a., dotyczą terminów załatwiania spraw, o których mowa w k.p.a., mających charakter instrukcyjny dla organu prowadzącego postępowanie, a ich ewentualne naruszenie, nie ma wpływu na treść podejmowanego przez organ rozstrzygnięcia”.

3. Trudności w obronie interesów w sądzie - Poczta Polska S.A. w ramach realizowanych zadań w zakresie opłat abonamentowych nie posiada dowolności w ustalaniu właściwości miejscowej sądów administracyjnych, aby nie utrudniać osobom z niepełnosprawnościami właściwej obrony swoich interesów w sądzie. Operator wyznaczony w tym zakresie pełni rolę wykonawczą i podobnie jak pozostałe strony postępowania jest zobowiązany do respektowania prawa.

W odniesieniu do przedstawionych w piśmie propozycji zmian praktyki stosowania prawa, Poczta Polska S.A. nie posiada uprawnień i możliwości dokonywania zmian w przepisach prawnych, w celu ułatwienia obsługi klientów/abonentów i wyjątkowego potraktowania osób z niepełnosprawnościami. W przypadku stwierdzonej konieczności lub potrzeby wprowadzenia zmian w obowiązującym prawie konieczne jest złożenie wniosku do odpowiedniego organu o wprowadzenie stosownych zmian. Na przestrzeni lat, w ramach obsługi abonentów różne wnioski były i na bieżąco są składane, między innymi do twórcy ustawy abonamentowej, którym jest Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego, a także do usługodawcy, którym jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji. Poczta Polska S.A. nie ma wpływu na funkcjonujące przepisy prawne oraz proces wprowadzania zmian ustawowych, natomiast jest zobowiązana do realizacji zadań w oparciu o obowiązujące prawo.

W celu realizacji przedstawionych w korespondencji propozycji, a więc uwzględnienie wyjątkowych okoliczności, zapewnienie równego dostępu do prawa osobom znajdującym się w trudnej sytuacji osobistej i materialnej,

terminowe załatwianie spraw przez organy administracji skarbowej, a także usprawnienie dostępu do sądów administracyjnych, rekomendujemy zwrócenie się do właściwych, zgodnie z kompetencjami, organów administracji publicznej, które mogą odpowiednio dostosować obowiązujące przepisy do potrzeb niepełnosprawnych.

*Z upoważnienia Dyrektora Centrum Obsługi Finansowej
podpisano podpisem elektronicznym*

Grażyna Maria Szalla  Elektronicznie podpisany przez
Grażyna Maria Szalla
Data: 2023.08.21 14:51:49 +02'00'

Kierownik Wydziału Abonamentu RTV

*Pismo zostało przygotowane w formie dokumentu elektronicznego przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego EODI.
Użyty podpis ma skutek prawny równoważny podpisowi własnoręcznemu.*

Otrzymują:
Pan Piotr Kamiński Fundacja Instytut Aktywizacji Regionów z siedzibą w Gdyni, ul. Sarnia Góra 9, 84-207 Koleczkowo (wysłano na adres do doręczeń: /IAR/domyslna).