

**Rada Osiedla Brochów**  
**Koreańska 1A**  
**52 – 1121 Wrocław**

Nasz znak: BWK.RDOK-WR.0500.19334.2024.GO

Data: 10 kwietnia 2024 roku

Sprawa: zawiadomienie o rozpatrzeniu skargi.

Biuro Wsparcia Klientów, Regionalny Dział Obsługi Klientów we Wrocławiu uprzejmie informuje, że pismo RO Br129/2024 z dnia 20.03.2024 r. dotyczące nieprawidłowości w doręczaniu korespondencji, zostało rozpatrzone jako skarga.

Na okoliczność stawianych zarzutów uzyskano wyjaśnienia z Urzędu Pocztowego Wrocław 67. W wyniku przeprowadzonych czynności wyjaśniających ustalono, że z uwagi na trudności organizacyjne występują problemy z doręczaniem. Ta sytuacja uniemożliwiła regularną i pełną obsługę rejonów doręczeń, co z kolei przekłada się na prawidłowość i terminowość doręczania przesyłek. Działania podejmowane przez palcówkę oddawczą w celu minimalizowania skutków zaistniałej sytuacji są ograniczone. Pomimo zaangażowania pracowników nie zdołano w pełni zapewnić właściwego i terminowego doręczania korespondencji, za co serdecznie przepraszamy.

Zdajemy sobie sprawę, że jakość świadczonych przez nas usług oceniana jest przez pryzmat osobistych doświadczeń Klientów, zapewniamy, że Poczta Polska S.A. stara się zapewnić ciągłość i właściwy poziom świadczenia usług, zgodnie z oczekiwaniami Klientów, jednakże – jak wskazuje wniesiona interwencja – nie zawsze udaje się uniknąć zakłóceń leżących w tym przypadku po stronie operatora pocztowego. Każdy przekazany sygnał o zakłóceniach w tym zakresie traktowany jest z należytą powagą, szczegółowo analizowany oraz podejmowane są działania mające na celu podnoszenie poziomu jakości naszych usług.

Za niedogodności wynikające ze sprawy serdecznie przepraszamy.

*Z poważaniem*

Grażyna Opalińska  
Elektronicznie  
podpisany przez  
Grażyna Opalińska  
Data: 2024.04.10  
11:59:36 +02'00'

Stanowisko ds. Skarg

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

**Poczta Polska Spółka Akcyjna**

ul. Rodziny Hiżspańskich 8, 00-940 Warszawa  
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

Biuro Wsparcia Klientów  
Regionalny Dział Obsługi Klientów we Wrocławiu  
ul. Zygmunta Krasieńskiego 1,  
50-945 Wrocław