



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
DANYCH OSOBOWYCH**
Miroslaw Wróblewski

Warszawa, 21 sierpnia 2025 r.

DKN.5101.47.2024

**Pan Sebastian Mikosz
Prezes Zarządu
Poczty Polskiej S.A.
ul. Rodziny Hiszpańskich 8
00-940 Warszawa**

Szanowny Panie Prezesie,

w nawiązaniu do dotychczasowej korespondencji Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (dalej również: Prezes UODO lub organ nadzorczy) z Prezesem Poczty Polskiej S.A., dotyczącej incydentów zagubienia przesyłek przez Poczta Polska S.A. (dalej też operator pocztowy lub Poczta Polska) w ramach realizacji usługi e-Doręczeń, uprzejmie dziękuję za przekazane w piśmie z dnia 8 maja 2025 r. informacje o podjętych w tym zakresie działaniach (m.in. zaktualizowanie dokumentacji analizy ryzyka w związku z uruchomieniem usługi e-Doręczeń), jak również przedstawienie szczegółowego opisu procesów realizowanych w ramach świadczenia publicznej usługi hybrydowej (dalej też PUH), zawierającego informacje o poszczególnych etapach obsługi przyjmowania i wysyłania przesyłek, ale też wskazania powodów niedostarczania lub zagubienia przesyłek w ramach PUH i newralgicznych dla skuteczności doręczania tego typu przesyłek błędów.

W nawiązaniu natomiast do prowadzonej w terminie od kwietnia 2024 r. do grudnia 2024 r. korespondencji dotyczącej incydentów zagubienia przesyłek oraz doręczania przesyłek niewłaściwym odbiorcom w ramach realizacji powszechnych usług pocztowych i wypracowania kierunku działań podejmowanych przez Poczta Polską, mających na celu wyeliminowanie lub ograniczenie w możliwie największym stopniu przypadków zagubienia przesyłek lub ich doręczenia niewłaściwym odbiorcom, **Prezes UODO pozytywnie ocenił zaproponowane wówczas przez operatora pocztowego działania**. Jednocześnie poinformował, że będzie w dalszym ciągu monitorował liczbę takich naruszeń ochrony

danych osobowych, a także zwrócił się do Poczty Polskiej o dalsze monitorowanie efektywności wdrożonych środków zapobiegających wyżej wskazanym incydentom.

Skala odnotowywanych przypadków zagubienia przesyłek przez Poczte Polską, wydania przesyłek odbiorcom nieuprawnionym do ich odbioru, czy też doręczenia uszkodzonych przesyłek pocztowych jest jednak wciąż ogromna.

Świadczy o tym duża liczba zgłaszanych Prezesowi UODO naruszeń ochrony danych osobowych, gdzie znaczną część stanowią ww. przypadki m.in. zagubienia przesyłek przez Poczte Polską, czy wydania przesyłek nieuprawnionym odbiorcom, które to incydenty zgłaszają zarówno administratorzy z sektora prywatnego, jak i administratorzy będący organami administracji publicznej.

Problem sygnalizowany jest również przez sądy, które jako administratorzy danych wielokrotnie zawiadamiały Prezesa UODO o naruszeniach ochrony danych osobowych w związku z dostarczeniem przez operatora pocztowego przesyłek noszących ślady znacznych uszkodzeń (koperty porozrywane, otwarte, z niektórych wypadła zawartość).

Podkreślić należy, że pisma wpływające do sądów zawierają obszerny i zróżnicowany katalog danych osobowych, w tym dane szczególnej kategorii, wymienione w art. 9 ust. 1 rozporządzenia 2016/679¹, np. dane dotyczące zdrowia, oraz dane, o których mowa w art. 10 rozporządzenia 2016/679, tj. dane dotyczące wyroków skazujących i czynów zabronionych, a niejednokrotnie również wizerunek. W takich przypadkach często występuje wysokie ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, wymagające zgodnie z treścią art. 34 ust. 1 rozporządzenia 2016/679 zawiadomienia osób, których dane dotyczą, o naruszeniu polegającym na zagubieniu, uszkodzeniu bądź nieprawidłowym doręczeniu przesyłki przez Poczte Polską.

Negatywne skutki związane z takim postępowaniem operatora pocztowego mogą dotyczyć nie tylko sfery związanej z danymi osobowymi, ale również sfery szeroko pojętej prywatności i dóbr osobistych. Nie można pominąć również negatywnych skutków procesowych – w przypadku zagubienia części zawartości przesyłki strona może zostać pozbawiona możliwości obrony swoich praw, a skutki mogą być nieodwracalne (niektóre dowody, np. oryginały pism, są przesyłane do postępowań drogą pocztową i są nie do odtworzenia w razie ich zagubienia lub zniszczenia), a to wiąże się z ryzykiem odpowiedzialności po stronie sądów, które w chwili przekazania do nich przesyłek stają się administratorem danych i ponoszą odpowiedzialność za znajdujące się tam dokumenty.

Z uwagi na niepokojącą i stale rosnącą skalę przypadków zagubienia przesyłek, doręczania przesyłek niewłaściwym odbiorcom, a także doręczenia przesyłek noszących ślady znacznych uszkodzeń, działając na podstawie art. 52 ust. 1 ustawy o ochronie danych osobowych², zwracam się z do Pana Prezesa z uprzejmą prośbą o przedstawienie dodatkowych wyjaśnień w następującym zakresie:

- 1) czy Poczta Polska monitoruje efektywność uprzednio wdrożonych środków służących wzmocnieniu bezpieczeństwa przesyłek;

¹ Rozporządzenie 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, str. 1, Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 4.03.2021, str. 35), dalej jako: rozporządzenie 2016/679.

² Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781), dalej jako: ustawa.

- 2) czy Poczta Polska wdrożyła lub planuje wdrożyć dodatkowe środki bezpieczeństwa w tym zakresie, a jeśli tak, to jakie są to środki oraz w jakim terminie zostały/zostaną wdrożone.

Mając powyższe na uwadze, stosownie do art. 52 ust. 1 i 3 ustawy, uprzejmie proszę o poinformowanie Prezesa UODO **w terminie 30 dni** od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia o wykonaniu działań wskazanych na wstępie niniejszego wystąpienia oraz przekazanie oczekiwanych w piśmie informacji/materiałów.

Łączę wyrazy szacunku
Miroslaw Wróblewski

Prezes Urzędu
Ochrony Danych Osobowych