

Ministerstwo Finansów

Departament Poboru Opłat Drogowych

Warszawa, 11 stycznia 2024 roku

Sprawa: Odpowiedź na petycję obywatelską
Znak sprawy: DPO5.8752.10.2023
Kontakt: Kancelaria MF
tel.: +48 22 694 55 55
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

Przygraniczny Punkt Obsługi Klienta

Ul. Kościuszki 1
16-400 Szypliszki

Odpowiedź na petycję dotyczącą pozostawienia Przygranicznego Punktu Obsługi Klienta w Szypliszkach

Szanowna Pani,

w odpowiedzi na przesłaną korespondencję z dnia 04 grudnia 2023 roku dot. pozostawienia w sieci dystrybucji e-TOLL Przygranicznego Punktu Obsługi Klienta w Szypliszkach, Departament Poboru Opłat Drogowych Ministerstwa Finansów informuje, co następuje.

Departament Poboru Opłat Drogowych zarządza stacjonarną siecią dystrybucji i obsługi bezpośredniej użytkowników Systemu Poboru Opłaty Elektronicznej Krajowej Administracji Skarbowej (dalej „SPOE KAS”) zapewnioną przez wykonawcę wyłonionego w ramach postępowania przeprowadzonego zgodnie z wymogami ustawy „Prawo Zamówień Publicznych”.

W związku z powyższym informuję, że w wyniku przeprowadzonego postępowania o Świadczenie Usług bezpośredniej obsługi klienta Systemu Poboru Opłaty Elektronicznej Krajowej Administracji Skarbowej znak sprawy: R/006/23/DPO/G/270 został wyłoniony wykonawca Kapsch Telematic Services Sp. z o.o., który na podstawie umowy zawartej w dniu 28 września 2023 roku będzie świadczył w/w usługi od 01 lutego 2024 roku. Świadczenie usług będzie realizowane w oparciu o szczegółowo sprecyzowane wymagania zawarte w dokumentacji przetargowej (Opis Przedmiotu Zamówienia i Umowa), które nie zawierają



Krajowa Administracja
Skarbowa

tel.: +48 22 694 55 55
fax: +48 22 694 36 84
gov.pl/finanse
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

ul. Świętokrzyska 12
00-916 Warszawa

obowiązku zapewnienia punktów takich jak Przygraniczne Punkty Obsługi Klienta SPOE KAS (dalej „PPOK”), w odróżnieniu od wymagań stawianych w obecnie realizowanej umowie R/3/20/PO/G/409/PPOK podpisanej w dniu 15 lutego 2021 roku, gdzie m. in. PPOK Szypliszki jest jednym z punktów świadczących usługi obsługi użytkowników e-TOLL w terminie do 31 stycznia 2024 roku. Wykonawca Kapsch Telematic Services Sp. z o.o. zgodnie z wymaganiami Zamawiającego stawianym w postępowaniu przetargowym nr. R/006/23/DPO/G/270, przedstawił Zamawiającemu listę lokalizacji punktów dystrybucji, która została zaakceptowana przez Zamawiającego w dniu 30 października 2023 roku. Lista ta nie uwzględnia punktu dystrybucji w lokalizacji Szypliszki.

Po wygaszeniu poprzednio funkcjonującego systemu poboru opłat drogowych viaTOLL i uruchamianiu systemu e-TOLL istniała uzasadniona potrzeba zapewnienia szerokiego dostępu do pełnej obsługi klienta w punktach stacjonarnych (rejestracja użytkownika, zakup urządzenia OBU oraz możliwość doładowania konta rozliczeniowego). Dlatego też sieć dystrybucji w systemie e-TOLL składała się z 11 PPOK i 191 Punktów Dystrybucji („dalej PD”). Zamawiający - Ministerstwo Finansów, przeprowadził przed uruchomieniem kolejnego postępowania przetargowego w zakresie zapewnienia nowej sieci dystrybucji szereg analiz obecnie funkcjonującej sieci dystrybucji. Zamawiający uwzględnił również zmieniające się otoczenie społeczne w zakresie cyfryzacji usług świadczonych przez Państwo na rzecz podatników/użytkowników, które wykazały, że ilość realizowanych transakcji w sieci stacjonarnej przez te punkty oraz zainteresowanie taką formą obsługi klienta wyraźnie spadło. Po 2,5 roku funkcjonowania systemu e-TOLL Użytkownicy stali się bardziej świadomi jego działania, dlatego też podjęte zostały decyzje związane z ograniczeniem ilości punktów obsługi klienta w ramach stacjonarnej sieci dystrybucji. Działania te zostały poprzedzone analizą kosztów ponoszonych przez Zamawiającego, w październiku 2022 sieć dystrybucji została zmniejszona o 80 PD, a w lutym 2023 roku o 1 PPOK. Nowa sieć dystrybucji składać się będzie ze 100 PD, co w sposób wystarczający zabezpiecza zapotrzebowanie na obsługę stacjonarną użytkowników systemu.

Należy podkreślić, że zdecydowana większość użytkowników systemu e-TOLL wybiera kontakt online poprzez Internetowe Konto Klienta (dalej „IKK”). IKK ma wiele zalet, pozwala użytkownikom samodzielnie zarządzać swoimi rozliczeniami i danymi pojazdów w systemie. Usługi są dostępne online przez całą dobę, co podkreśla atrakcyjność tego sposobu dostępu do systemu. Jednocześnie informuje, że system e-TOLL zapewnia użytkownikom możliwość doładowania salda poza stacjonarną siecią dystrybucji przy użyciu IKK, które dostępne jest w języku polskim i angielskim. Dodatkowo użytkownik może doładować saldo w aplikacji mobilnej e-TOLL PL, która dostępna jest w pięciu językach, tj.: polskim, angielskim, niemieckim, ukraińskim, rosyjskim na platformach android oraz iOS. Ponadto głównym źródłem informacji o systemie e-TOLL jest strona internetowa <https://etoll.gov.pl/> która również jest prowadzona w pięciu, wskazanych powyżej, językach.

Odnosząc się do przekazanej przez Państwa uwagi dot. niedostatecznej ilości miejsc parkingowych na stacji paliw Moya w Poddubówku k/Suwałk informuję, że ilość miejsc postojowych oferowana przez tę stację jest wystarczająca i spełnia wymagania stawiane wykonawcy w umowie nr R/006/23/DPO/G/270. Spełnienie wymagań w tym zakresie przez ww. stację skutkowało jej zaakceptowaniem w nowej sieci dystrybucji.

Mając na uwadze powyższe wyjaśnienia informuję, że pozostawienie PPOK w Szypliszkach nie jest możliwe.

Z wyrazami szacunku

Tomasz Pawelski

Dyrektor

Departamentu Poboru Opłat Drogowych