

UKE

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Raport Prezesa UKE z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w obrocie krajowym za rok 2020

Warszawa, maj 2021

Spis treści

Podsumowanie.....	3
Wyniki badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w 2020 roku w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego.....	4
1. Czas przebiegu przesyłek listowych	4
a. Przesyłki listowe nierejestrowane priorytetowe	6
b. Przesyłki listowe nierejestrowane ekonomiczne	8
c. Inne informacje dotyczące badania	9
2. Czas przebiegu paczek pocztowych	11
a. Paczki pocztowe priorytetowe.....	11
b. Paczki pocztowe ekonomiczne	12
c. Inne informacje dotyczące badania	12
Załącznik – przepisy związane z Raportem Prezesa UKE z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2020.....	13
Prawo pocztowe	13
Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/6/WE z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniająca dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty	14
Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego	15
Spis Tabel	17

Zgodnie z dyspozycją art. 52 ust. 8 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe¹, dalej „Prawo pocztowe”, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej publikuje w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Prezesa UKE, w terminie do dnia 31 maja, roczny raport zawierający wyniki badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego za poprzedni rok i zawierający informacje w zakresie zgodnym z zakresem sprawozdania określonego w normie przenoszącej normę EN 13850.

¹ tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 1041

Podsumowanie

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej w 2020 roku wypełnił obowiązek, wynikający z przepisów ustawy Prawo pocztowe, zapewniając przeprowadzenie badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w danym roku w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego. Badanie czasu przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych zrealizował podmiot wyspecjalizowany w realizacji badań rynkowych. Natomiast badanie czasu przebiegu paczek pocztowych zostało przeprowadzone w oparciu o dane z informatycznego systemu śledzenia przesyłek pocztowych stosowanego przez Poczta Polska S.A.

Celem badań opisanych w niniejszym Raporcie było stwierdzenie, czy Poczta Polska S.A. spełnia określone prawem wymagania w zakresie czasu przebiegu przesyłek pocztowych realizowanych w obrocie krajowym, w ramach obowiązku świadczenia usług powszechnych.

Wyniki badań wskazują, że wskaźnik czasu przebiegu paczek pocztowych ekonomicznych jest wyższy w porównaniu do wymaganego zgodnie z rozporządzeniem². Natomiast w zakresie paczek pocztowych priorytetowych oraz przesyłek listowych nierejestrowanych zarówno priorytetowych jak i ekonomicznych wskaźniki określone w rozporządzeniu nie zostały osiągnięte, przy czym w przypadku przesyłek listowych priorytetowych dla celu D+3 różnica pomiędzy osiągniętym wynikiem, a wymaganym zgodnie z rozporządzeniem jest równa dokładności pomiaru, i tym samym nie można stwierdzić, że wartość wymagana nie została dotrzymana.

Ponadto, wskaźniki czasu przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych oraz paczek pocztowych w roku 2020 są wyższe od uzyskanych w roku 2019 w zakresie trzech celów: D+3 dla przesyłek listowych ekonomicznych, D+1 dla paczek pocztowych priorytetowych oraz D+3 dla paczek pocztowych ekonomicznych. Jeden wskaźnik, w zakresie celu D+3 dla przesyłek listowych ekonomicznych, kształtuje się na tym samym poziomie jaki został osiągnięty w roku 2019.

Należy zauważyć, że w 2020 roku, pomimo trudnej sytuacji spowodowanej pandemią COVID-19, nie stwierdzono drastycznego spadku doręczeń na czas.

Prawidłowość realizacji każdego badania oraz jego wyniki zostały poddane weryfikacji, którą prowadziła niezależna instytucja badawcza (Instytut Łączności - Państwowy Instytut Badawczy). We wnioskach z przeprowadzonej weryfikacji stwierdzono, że przygotowanie i przeprowadzenie badania w 2020 roku było zgodne z obowiązującymi w tym zakresie normami.

² Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 roku w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1026). Wskaźniki czasu przebiegu przesyłek pocztowych w obrocie krajowym określa załącznik nr 1 do ww. rozporządzenia.

Wyniki badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w 2020 roku w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego

1. Czas przebiegu przesyłek listowych

Celem badania było stwierdzenie czy czas przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych i ekonomicznych uzyskany w 2020 roku w zakresie usług powszechnych świadczonych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego spełnia wymagania określone w rozporządzeniu.

Wykonawcą badania była ARC Rynek i Opinia Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Słowackiego 12, 01-627 Warszawa. Podmiot ten jest niezależny od operatora wyznaczonego i organu regulacyjnego.

Badanie zostało zrealizowane w oparciu o grupę 150 uczestników badania, gwarantujących wykonanie powierzonego zadania z należytą starannością, niezależnych od operatorów pocztowych. Panel badawczy był rozmieszczony w 31 umownych obszarach pocztowych. Przesyłki testowe w ramach badania były nadawane od początku stycznia do końca grudnia 2020 r., w dni robocze od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, zgodnie z opracowanym wcześniej szczegółowym harmonogramem. Czas przebiegu liczony był „od – końca – do – końca” z uwzględnieniem opublikowanych godzin granicznych dla nadawania przesyłek priorytetowych oraz przestrzeganiem godzin ostatniego wybierania przesyłek z miejskich skrzynek pocztowych oraz dni wybierania przesyłek w przypadku skrzynek wiejskich.

W czasie całego badania zaplanowano do nadania 9000 przesyłek listowych priorytetowych oraz 1800 przesyłek listowych ekonomicznych. Po weryfikacji uwzględniono w badaniu 8392 przesyłki listowe priorytetowe oraz 1677 przesyłek listowych ekonomicznych. Czas przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych badano zgodnie z obowiązującymi normami PN-EN 13850 oraz PN-EN 14508 w relacjach: miasto-miasto, miasto-wieś, wieś-wieś, wieś-miasto. Do celów badania jako miasto przyjęto miejscowości będące miastami na prawach powiatów, w ich granicach administracyjnych, wszystkie miejscowości będące siedzibami starostw (władz powiatów), przy czym wyróżniono duże miasta będące miastami powyżej 50 tys. mieszkańców. Miejscowości z zaludnieniem w granicach administracyjnych tej miejscowości nie większym niż 10 tys. mieszkańców i z wyłączeniem miejscowości będących siedzibami starostw (władz powiatów) zostały zaliczone do kategorii wsi. Przesyłki były nadawane i odbierane na terenie całego kraju, w każdym z 31 obszarów pocztowych. Przesyłki rozdzielono pomiędzy poszczególne relacje w sposób przedstawiony w poniższych tabelach. Podane poniżej wagi i liczby przesyłek zostały określone na podstawie studium poczty rzeczywistej wykonanego przez Poczta Polska S.A. w 2017 roku.

Tabela 1

Wagi dla przesyłek listowych priorytetowych w poszczególnych relacjach

Relacja		Waga	Liczba przesyłek
miasto-miasto	mm	0,52656	4739
miasto-wieś	mw	0,24756	2228
wieś-wieś	ww	0,08411	757
wieś-miasto	wm	0,14178	1276
RAZEM		1,00000	9000

Tabela 2

Wagi dla przesyłek listowych ekonomicznych w poszczególnych relacjach

Relacja		Waga	Liczba przesyłek
miasto-miasto	mm	0,61222	1102
miasto-wieś	mw	0,24056	433
wieś-wieś	ww	0,06222	112
wieś-miasto	wm	0,08500	153
RAZEM		1,00000	1800

W badaniu stosowano 3 rodzaje przesyłek testowych o różnych wymiarach i wagach (w kopertach C6/DL, C5 i C4), w proporcjach odpowiadających rzeczywistemu ruchowi pocztowemu.

Tabela 3

Wagi dla przesyłek listowych priorytetowych dla poszczególnych wymiarów kopert

Przedziały wagowe	Waga P	Liczba przesyłek
do 20 g - koperta C6/DL	0,49622	4466
od 20 g do 50 g – koperta C5	0,32333	2910
powyżej 50 g – koperta C4	0,18044	1624
RAZEM	1,00000	9000

Tabela 4

Wagi dla przesyłek listowych ekonomicznych dla poszczególnych wymiarów kopert

Przedziały wagowe	Waga E	Liczba przesyłek
do 20 g - koperta C6/DL	0,65722	1183
od 20 g do 50 g – koperta C5	0,22944	413
powyżej 50 g – koperta C4	0,11333	204
RAZEM	1,00000	1800

W badaniu zróżnicowano liczbę przesyłek testowych nadawanych w poszczególne dni tygodnia w proporcjach odpowiadających rzeczywistemu ruchowi pocztowemu.

Tabela 5

Liczby przesyłek listowych nadawanych w poszczególne dni tygodnia

Dzień tygodnia	Waga P	Liczba przesyłek priorytetowych	Waga E	Liczba przesyłek ekonomicznych
Poniedziałek	0,24722	2225	0,23722	427
Wtorek	0,23022	2072	0,23944	431
Środa	0,21278	1915	0,20333	366
Czwartek	0,19356	1742	0,15333	276
Piątek	0,11622	1046	0,16667	300
RAZEM	1,00000	9000	1,00000	1800

Do czasu przebiegu przesyłek nie wliczano objętych badaniem dni ustawowo wolnych od pracy (niedziel i świąt) oraz wszystkich sobót. Przesyłki doręczone w sobotę traktowano jak doręczone w najbliższy dzień roboczy następujący po tej sobocie. Jest to zgodne z Tablicą B.3 obowiązującej normy PN-EN 13850.

Do oceny czasu przebiegu przesyłek listowych priorytetowych zastosowano standardy jakościowe „82% przesyłek doręczonych w terminie D+1”, „90% przesyłek doręczonych w terminie D+2” oraz „94% przesyłek doręczonych w terminie D+3” określone w rozporządzeniu.

Natomiast dla przesyłek listowych ekonomicznych przyjęto wskaźniki określone w rozporządzeniu „85% przesyłek doręczonych w terminie D+3” oraz „97% przesyłek doręczonych w terminie D+5”.

Z obliczeń wykluczono przesyłki nienadane, wycofane na skutek rezygnacji uczestnika badania z badania, błędnie ofrankowane i bez nalepek priorytet, nadane w sobotę, nadane z niepewną datą rejestracji nadania lub doręczenia, błędnie nadane i nadane po zakończeniu badania.

W badaniu nie stwierdzono przesyłek o czasie przebiegu przekraczającym D+30. Maksymalny zarejestrowany czas przebiegu zarówno dla przesyłek listowych nieregistrowanych priorytetowych jak i dla przesyłek listowych nieregistrowanych ekonomicznych wynosił D+18.

a. Przesyłki listowe nieregistrowane priorytetowe

Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w 2020 roku dla przesyłek listowych nieregistrowanych priorytetowych, obliczone na podstawie danych zbiorczych, zostały przedstawione w tabeli poniżej. Dla porównania przedstawiono standardy określone w rozporządzeniu.

Tabela 6

Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2020 dla przesyłek listowych nieregistrowanych priorytetowych

Czas przebiegu	Wskaźniki czasu przebiegu (standard jakościowy)	Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu (2020)
D+1	82%	55,8%
D+2	90%	84,7%
D+3	94%	93,5%

Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w 2020 roku dla przesyłek listowych nieregistrowanych priorytetowych są niższe od określonych w rozporządzeniu w zakresie celów

D+1, D+2 oraz D+3, przy czym w przypadku przesyłek listowych priorytetowych dla celu D+3 różnica pomiędzy osiągniętym wynikiem, a wymaganym zgodnie z rozporządzeniem jest równa dokładności pomiaru, i tym samym nie można stwierdzić, że wartość wymagana nie została dotrzymana. Ponadto, osiągnięte w roku 2020 wskaźniki są niższe niż osiągnięte w roku 2019, do czego mogły przyczynić się utrudnienia związane z pandemią COVID-19.

Przy obliczaniu wskaźników czasu przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych zastosowano poniżej przedstawione ważenie korekcyjne ze względu na dzień tygodnia (z uwagi na dokładność pomiaru wykonano ważenie korekcyjne dla dni tygodnia, gdzie straty w przesyłkach listowych spowodowały największe zmiany w rozkładach).

Tabela 7

Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+1

Dzień Relacja	PLP	ZLP	Na czas dla D+1	% na czas	Waga przesyłki	Wynik ważony
Poniedziałek	2225	2061	1126	54,6%	0,000120	
Wtorek	2074	1937	1045	53,9%	0,000119	
Środa	1914	1787	969	54,2%	0,000119	
Czwartek	1741	1604	951	59,3%	0,000121	
Piątek	1046	1003	594	59,2%	0,000116	
RAZEM	9000	8392	4685	55,8%		55,8%

Tabela 8

Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+2

Dzień Relacja	PLP	ZLP	Na czas dla D+2	% na czas	Waga przesyłki	Wynik ważony
Poniedziałek	2225	2061	1722	83,6%	0,000120	
Wtorek	2074	1937	1609	83,1%	0,000119	
Środa	1914	1787	1551	86,8%	0,000119	
Czwartek	1741	1604	1355	84,5%	0,000121	
Piątek	1046	1003	868	86,5%	0,000116	
RAZEM	9000	8392	7105	84,7%		84,7%

Tabela 9

Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+3

Dzień Relacja	PLP	ZLP	Na czas dla D+3	% na czas	Waga przesyłki	Wynik ważony
Poniedziałek	2225	2061	1930	93,6%	0,000120	
Wtorek	2074	1937	1795	92,7%	0,000119	
Środa	1914	1787	1672	93,6%	0,000119	
Czwartek	1741	1604	1504	93,8%	0,000121	
Piątek	1046	1003	942	93,9%	0,000116	
RAZEM	9000	8392	7843	93,5%		93,5%

Objaśnienia:

Raport Prezesa UKE z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2020

PLP – planowana liczność próby
ZLP – zrealizowana liczność próby

Tabela 10

Skumulowany rozkład dni doręczania przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych

Dni	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	D+10
Wskaźnik	55,8%	84,7%	93,5%	96,4%	97,9%	98,7%	99,1%	99,4%	99,6%	99,7%

b. Przesyłki listowe nierejestrowane ekonomiczne

Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w 2020 roku dla przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych, obliczone na podstawie danych zbiorczych, zostały przedstawione w tabeli poniżej. Dla porównania przedstawiono także standardy określone w rozporządzeniu.

Tabela 11

Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2020 dla przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych

Czas przebiegu	Wskaźnik czasu przebiegu (standard jakościowy)	Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu (2020)
D+3	85%	76,1%
D+5	97%	94,0%

Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w roku 2020 dla przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych jest niższy od wymaganego zgodnie z rozporządzeniem zarówno w zakresie celu D+3 jak i celu D+5. Otrzymane wyniki są nieco lepsze niż osiągnięte w roku 2019, pomimo utrudnień wywołanych przez pandemię COVID-19.

Przy obliczaniu wskaźników czasu przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych zastosowano poniżej przedstawione ważenie korekcyjne ze względu na dzień tygodnia (z uwagi na dokładność pomiaru wykonano ważenie korekcyjne dla dni tygodnia, gdzie straty w przesyłkach listowych spowodowały największe zmiany w rozkładach).

Tabela 12

Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+3

Dzień Relacja	PLP	ZLP	Na czas D+3	% na czas D+3	Waga przesyłki	Wynik ważony D+3
Poniedziałek	427	399	282	70,7%	0,000595	
Wtorek	431	401	297	74,1%	0,000597	
Środa	366	346	251	72,5%	0,000588	
Czwartek	276	255	208	81,6%	0,000601	
Piątek	300	276	237	85,9%	0,000604	
RAZEM	1800	1677	1275	76,0%		76,1%

Tabela 13

Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+5

Dzień Relacja	PLP	ZLP	Na czas D+5	% na czas D+5	Waga przesyłki	Wynik ważony D+5
Poniedziałek	427	399	375	94,0%	0,000595	
Wtorek	431	401	381	95,0%	0,000597	
Środa	366	346	316	91,3%	0,000588	
Czwartek	276	255	238	93,3%	0,000601	
Piątek	300	276	266	96,4%	0,000604	
RAZEM	1800	1677	1576	94,0%		94,0%

Objaśnienia:

PLP – planowana liczność próby

ZLP – zrealizowana liczność próby

Tabela 14

Skumulowany rozkład dni doręczania przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych

Dni	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	D+10
Wskaźnik	12,9%	46,6%	76,0%	88,1%	94,0%	96,2%	98,0%	98,6%	99,3%	99,5%

c. Inne informacje dotyczące badania

Dokładność pomiaru:

- przesyłki listowe nierejestrowane priorytetowe D+1: +1,0%/-1,0%
- przesyłki listowe nierejestrowane priorytetowe D+2: +0,8%/-0,7%
- przesyłki listowe nierejestrowane priorytetowe D+3: +0,5%/-0,5%
- przesyłki listowe nierejestrowane ekonomiczne D+3: +2,1%/-2,0%
- przesyłki listowe nierejestrowane ekonomiczne D+5: +1,1%/-1,1%

Warunki badania zakładały co najmniej 80% przesyłek ważnych i zmiany terminu nadania maksymalnie dla 10% przesyłek. Warunki te zostały spełnione w badaniu.

Odstępstwa w badaniu: dopuszczono możliwość nadania przesyłki poprzez wrzucenie do skrzynki nadawczej w przeddzień badania z dużym odstępem po godzinie granicznej lub w niedzielę, jeżeli planowany dzień nadania wypadł w poniedziałek.

W 2020 roku na harmonogram wysyłania i dobierania listów znaczny wpływ miała sytuacja epidemiologiczna kraju związana z pandemią COVID-19. Pomimo zaistniałych okoliczności nie zawieszono całkowicie nadawania przesyłek testowych. Jednak, w przypadkach zagrożenia lub kwarantanny panelisty następowała zmiana terminu nadania przesyłki. Najwięcej takich przypadków wystąpiło na przełomie marca i kwietnia. Przesyłki ze zmienioną datą nadawano w kwietniu i na początku maja.

W trakcie przeprowadzonego badania zaobserwowano niewłaściwe ostemplowanie przesyłek (niewłaściwa data na datowniku, brak datownika, w pojedynczych przypadkach znaczki były przekreślone długopisem, nieczytelny odcisk datownika). Z wyników badania wynika także, że

w wielu przypadkach datownik przybijany był następnego dnia po wrzuceniu przesyłki listowej do skrzynki. Zauważono ponadto, że ze względu na kolor znaczków brak jest kontrastu pomiędzy znaczkiem i datownikiem, co powoduje brak możliwości odczytania datownika. Uczestnicy badania w trakcie badania zgłaszali, że listonosze nie mieli zastępstwa i listy nie były codziennie doręczane i wybierane ze skrzynek pocztowych.

Pełne informacje dotyczące procedury prowadzenia badania podane są w dokumencie pt.: *Instrukcja przeprowadzania badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych dla Instytucji Badawczej*, dostępnym w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej.

Zgodnie z postanowieniami normy PN-EN 13850 w zakresie Kontroli jakości i audytu (załącznik C), przeprowadzono weryfikację systemu pomiaru jakości przez Instytut Łączności – Państwowy Instytut Badawczy, instytucję niezależną od regulatora, operatora, jak i wykonawcy badania. Weryfikacja stanowiła podstawę oceny sposobu przeprowadzenia badania i jego wyników. Jednostka prowadząca weryfikację badania we wnioskach zawartych w Sprawozdaniu z przeprowadzenia weryfikacji prawidłowości realizacji oraz wyników badania czasu przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych, uzyskanego w roku 2020, w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego stwierdziła, że "przygotowanie i realizacja Badania w 2020 roku były zgodne z Instrukcją i obowiązującymi normami PN-EN 13850:2013-06 oraz PN-EN 14508:2016-04". Sprawozdanie z weryfikacji jest przechowywane w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej.

2. Czas przebiegu paczek pocztowych

Celem badania było stwierdzenie, czy czas przebiegu paczek pocztowych priorytetowych i ekonomicznych uzyskany w 2020 roku, w zakresie usług powszechnych świadczonych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego, spełnia wymagania określone prawem.

W 2020 roku, badanie czasu przebiegu paczek pocztowych zostało zrealizowane przez Poczta Polską S.A. z siedzibą przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, w oparciu o dane z informatycznego systemu śledzenia przesyłek pocztowych, będącego częścią Zintegrowanego Systemu Teleinformatycznego (dalej „ZST”), stosowanego przez tego operatora³. Weryfikację prawidłowości realizacji tego badania przeprowadził Instytut Łączności – Państwowy Instytut Badawczy.

Badaniu podlegał rzeczywisty strumień paczek pocztowych. Badaniem objęto wszystkie paczki pocztowe doręczone w 2020 roku, od pierwszego roboczego dnia stycznia do ostatniego dnia grudnia. Do czasu przebiegu nie wliczano objętych badaniem dni ustawowo wolnych od pracy (niedziel i świąt) oraz wszystkich sobót. Paczki doręczone w sobotę traktowano, jak doręczone w najbliższy dzień roboczy następujący po tej sobocie. Obliczanie czasu przebiegu jest zgodne z normą PN-EN 13850 (Tablica B.1). Paczki priorytetowe dostarczone do urzędów pocztowych po godzinie 15.00 w całym kraju traktowane były jako nadane w dniu następnym.

Do oceny czasu przebiegu paczek pocztowych priorytetowych zastosowano standard jakościowy „80% przesyłek doręczonych w terminie D+1”, natomiast dla paczek pocztowych ekonomicznych przyjęto standard jakościowy „90% przesyłek doręczonych w terminie D+3”, zgodnie z rozporządzeniem.

a. Paczki pocztowe priorytetowe

Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w 2020 roku, dla paczek pocztowych priorytetowych został przedstawiony w tabeli poniżej. Dla porównania przedstawiono także standard określony w rozporządzeniu.

Tabela 15

Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w 2020 roku dla paczek pocztowych priorytetowych

Czas przebiegu	Wskaźnik czasu przebiegu (standard jakościowy)	Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu (2020)
D+1	80%	76,4%

Na podstawie przeprowadzonego badania oraz jego weryfikacji stwierdzono, że ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu paczek pocztowych priorytetowych w 2020 roku był niższy od wymaganego w rozporządzeniu. Natomiast był wyższy od uzyskanego w roku 2019.

³ Ustawa Prawo pocztowe, zgodnie z art. 52 ust. 3 umożliwia przeprowadzenie badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych przez operatora wyznaczonego w oparciu o dane z informatycznego systemu śledzenia przesyłek pocztowych stosowanego przez tego operatora.

b. Paczki pocztowe ekonomiczne

Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w 2020 roku dla paczek pocztowych ekonomicznych został przedstawiony w tabeli poniżej. Dla porównania przedstawiono także standard określony w rozporządzeniu.

Tabela 16

Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w roku 2020 dla paczek pocztowych ekonomicznych

Czas przebiegu	Wskaźnik czasu przebiegu (standard jakościowy)	Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu (2020)
D+3	90%	99,0%

Na podstawie przeprowadzonego badania oraz jego weryfikacji stwierdzono, że ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu paczek pocztowych ekonomicznych w 2020 roku był wyższy od wskaźnika dla celu D+3 określonego w rozporządzeniu. Był także wyższy od uzyskanego w roku 2019.

c. Inne informacje dotyczące badania

Pełne informacje dotyczące procedury prowadzenia badania podane są w dokumencie pt.: *Metodyka badania czasu przebiegu paczek pocztowych*, dostępnym w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej.

Zgodnie z postanowieniami normy PN-TR 15472 Postal services pkt 7. Quality control, przeprowadzono audyt systemu pomiaru jakości przez Instytut Łączności – Państwowy Instytut Badawczy, instytucję niezależną od regulatora, operatora, jak i wykonawcy badania. Weryfikacja stanowiła podstawę oceny sposobu przeprowadzenia badania oraz jego wyników. Jednostka prowadząca weryfikację we wnioskach zawartych w Raporcie z przygotowania i przeprowadzenia weryfikacji prawidłowości realizacji oraz wyników badania czasu przebiegu paczek pocztowych uzyskanego w roku 2020, w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym, prowadzonego przez operatora wyznaczonego - Poczta Polska S.A., przy wykorzystaniu stosowanego przez niego systemu śledzenia przesyłek pocztowych, tj. Zintegrowanego Systemu Teleinformatycznego (ZST) wskazała, że „nie stwierdzono niezgodności z zaleceniami normy PN-TR 15472 i wymaganiami Metodyki. Roczne wyniki wskaźników czasu przebiegu paczek pocztowych podane w Raporcie Poczty Polskiej S.A. należy uznać za właściwe i mogą podlegać publikacji”. Ponadto stwierdzono, że „Badanie za pomocą ZST zapewnia dużą dokładność pomiarów” oraz „realizacja badania czasu przebiegu paczek pocztowych za pomocą ZST jest najlepszym rozwiązaniem oceny jakości usług powszechnych w obrocie krajowym, w zakresie doręczania paczek pocztowych przez operatora wyznaczonego. Jest też zalecana w dokumentach normalizacyjnych.” Raport jest przechowywany w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej.

Załącznik – przepisy związane z Raportem Prezesa UKE z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2020

Poniżej przytoczono fragmenty regulacji dotyczących badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w 2020 roku w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego oraz kwestii publikacji niniejszego Raportu.

Prawo pocztowe

Prezes UKE zapewnia przeprowadzanie badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w danym roku w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego oraz zapewnia weryfikację prawidłowości realizacji badania, a także jego wyników⁴.

Badanie przeprowadza podmiot wyspecjalizowany w realizacji badań rynkowych nieposiadający powiązań własnościowych lub kontrolnych z operatorem wyznaczonym⁵.

Badanie może być przeprowadzone przez operatora wyznaczonego w oparciu o dane z informatycznego systemu śledzenia przesyłek pocztowych stosowanego przez tego operatora. Wyniki badania operator wyznaczony przekazuje Prezesowi UKE⁶.

Prawidłowość realizacji badania oraz jego wyniki są weryfikowane przez podmiot wyspecjalizowany, nieposiadający powiązań własnościowych lub kontrolnych z operatorem wyznaczonym i podmiotem przeprowadzającym badanie⁷.

Prezes UKE publikuje na stronie podmiotowej BIP, w terminie do dnia 31 maja każdego roku, roczny raport zawierający wyniki badań za poprzedni rok i zawierający informacje w zakresie zgodnym z zakresem sprawozdania określonego w normie przenoszącej normę EN 13850⁸.

⁴ Art. 52 ust. 1 Prawa pocztowego.

⁵ Art. 52 ust. 2 Prawa pocztowego.

⁶ Art. 52 ust. 3 Prawa pocztowego.

⁷ Art. 52 ust. 5 Prawa pocztowego.

⁸ Art. 52 ust. 8 Prawa pocztowego.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/6/WE z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniająca dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty⁹

Rozdział 6. Jakość usług

Art. 16. Państwa członkowskie zapewnią, by w celu zagwarantowania dobrej jakości usług pocztowych zostały ustalone i opublikowane normy jakości usług dotyczące usług powszechnych.

Normy jakości powinny odnosić się w szczególności do czasu przebiegu przesyłek oraz regularności i niezawodności usług.

Normy te ustalane są przez:

Państwa Członkowskie w przypadku usług krajowych,

Parlament Europejski i Radę w przypadku usług w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty (patrz: załącznik); przyszłe zmiany w powyższych normach wprowadzane w odpowiedzi na postęp technologiczny lub trendy rozwojowe na rynku będą wdrażane zgodnie z procedurą określoną w art. 21.

Przynajmniej raz w roku przeprowadzany będzie w sposób niezależny monitoring osiągniętych norm jakości, przez zewnętrzne organy, niemające powiązań z operatorami świadczącymi usługi powszechne, na podstawie znormalizowanych warunków, które zostaną ustalone zgodnie z procedurą określoną w art. 21, który powinien stanowić przedmiot raportów publikowanych przynajmniej raz w roku.

Art. 17. Państwa członkowskie określą normy jakości dla przesyłek w obrocie krajowym i zapewnią ich zgodność z normami określonymi dla usług w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty.

Państwa członkowskie powiadamiają Komisję o przyjętych normach jakości dla usług w obrocie krajowym, która opublikuje je w taki sam sposób jak normy dla usług w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty, o których mowa w art. 18.

Krajowe organy regulacyjne zapewnią przeprowadzenie niezależnego monitoringu osiągniętych norm jakości zgodnie z czwartym akapitem art. 16, wyniki którego będą uzasadnione, a także, o ile będzie to konieczne, podjęcie działań naprawczych.

Załącznik: Normy jakości dla przesyłek w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty

Normy jakości dla przesyłek w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty w każdym kraju powinny być opracowane na podstawie limitu czasowego dla przebiegu przesyłek, liczonego „od końca do końca”¹⁰ dla przesyłek pocztowych w najszybszej znormalizowanej kategorii, zgodnie

⁹ Dz. Urz. UE L 52 z 27.02.2008 r., s. 3.

¹⁰ Przebieg przesyłki „od końca do końca” liczony jest od punktu dostępu do sieci do punktu doręczenia do adresata. Raport Prezesa UKE z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2020

ze wzorem D+n, gdzie D oznacza datę nadania¹¹, a n – liczbę dni roboczych, jakie upływają pomiędzy tą datą a datą doręczenia do adresata.

Normy jakości dla przesyłek w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty	
Limit czasowy	Cel
D+3	85% przesyłek
D+5	97% przesyłek

Normy te muszą być osiągnięte nie tylko dla całości ruchu w ramach Wspólnoty, lecz także dla każdego dwustronnego przepływu przesyłek pomiędzy dwoma Państwami Członkowskimi.

Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego

Rozdział 2. Wymagania w zakresie czasu przebiegu przesyłek pocztowych w obrocie krajowym

§ 3. 1. Przesyłki pocztowe doręczają się z zachowaniem wskaźników czasu przebiegu w obrocie krajowym.

2. Czas przebiegu przesyłek pocztowych określany jest jako D+n, gdzie:

1) "D" oznacza dzień zawarcia umowy:

a) w przypadku przesyłek rejestrowanych - jest to ten sam dzień albo dzień następny, jeżeli umowa została zawarta po godzinie, podanej przez operatora wyznaczonego do publicznej wiadomości, po której traktuje on umowę jako zawartą w dniu następnym;

b) w przypadku przesyłek niebędących przesyłkami rejestrowanymi jest to ten sam dzień albo dzień następny, jeżeli wrzucenie przesyłki listowej do nadawczej skrzynki pocztowej nastąpiło po podanym na niej czasie ostatniego wyjmowania przesyłek pocztowych z tej skrzynki;

2) "n" oznacza liczbę dni, które upłynęły od dnia nadania do dnia doręczenia przesyłki pocztowej.

3. Do czasu przebiegu przesyłek pocztowych nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót.

4. Wskaźniki czasu przebiegu przesyłek pocztowych w obrocie krajowym określa załącznik nr 1 do rozporządzenia.

¹¹ Data nadania, która powinna być uwzględniona, powinna być tą samą datą, z którą przesyłka została nadana, pod warunkiem, że nadanie następuje przed podanym czasem ostatniego wybierania przesyłek z określonego punktu dostępu do danej sieci. Gdy nadanie ma miejsce po tym czasie, datą nadania, jaką należy uwzględnić, będzie następny dzień wybierania przesyłek.

Załącznik: Wskaźniki czasu przebiegu przesyłek pocztowych w obrocie krajowym

Rodzaj przesyłek	Czas przebiegu przesyłek pocztowych	Wskaźnik czasu przebiegu przesyłek pocztowych ¹²
Przesyłki listowe najszybszej kategorii	D+1	82%
	D+2	90%
	D+3	94%
Przesyłki listowe niebędące przesyłkami listowymi najszybszej kategorii	D+3	85%
	D+5	97%
Paczki pocztowe najszybszej kategorii	D+1	80%
Paczki pocztowe niebędące paczkami pocztowymi najszybszej kategorii	D+3	90%

¹² Udział liczby przesyłek pocztowych doręczonych w określonym terminie liczonym od dnia nadania do dnia doręczenia (liczba przesyłek pocztowych doręczonych w określonym terminie i w terminach go poprzedzających) do ogólnej liczby nadanych przesyłek pocztowych, wyrażony w procentach. W odniesieniu do przesyłek rejestrowanych za dzień doręczenia uważa się także pozostawienie w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienia o próbie doręczenia, jeżeli w chwili doręczenia takiej przesyłki stwierdzono nieobecność adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru przesyłki.

Spis Tabel

Tabela 1. Wagi dla przesyłek listowych priorytetowych w poszczególnych relacjach	5
Tabela 2. Wagi dla przesyłek listowych ekonomicznych w poszczególnych relacjach.....	5
Tabela 3. Wagi dla przesyłek listowych priorytetowych dla poszczególnych wymiarów kopert.....	5
Tabela 4. Wagi dla przesyłek listowych ekonomicznych dla poszczególnych wymiarów kopert.....	5
Tabela 5. Liczby przesyłek listowych nadawanych w poszczególne dni tygodnia	6
Tabela 6. Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2020 dla przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych	6
Tabela 7. Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+1.....	7
Tabela 8. Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+2.....	7
Tabela 9. Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+3.....	7
Tabela 10. Skumulowany rozkład dni doręczenia przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych	8
Tabela 11. Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2020 dla przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych.....	8
Tabela 12. Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+3.	8
Tabela 13. Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+5	8
Tabela 14. Skumulowany rozkład dni doręczenia przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych.....	9
Tabela 15. Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w roku 2020 dla paczek pocztowych priorytetowych.	11
Tabela 16. Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w roku 2020 dla paczek pocztowych ekonomicznych.....	12

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Departament Rynku Poczтового

T +48 22 534 9132

F +48 22 534 9301

sekretariat.drp@uke.gov.pl

uke.gov.pl