



Rzeczpospolita Polska

Urząd Komunikacji Elektronicznej

# **Raport Prezesa UKE o jakości powszechnych usług pocztowych operatora publicznego w 2010 roku**

**Warszawa, maj 2011 r.**

<b>Podsumowanie.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Wyniki badań jakości powszechnych usług pocztowych w zakresie wskaźnika terminowości doręczeń przesyłek w 2010 roku.....</b>	<b>5</b>
1.1. Terminowość doręczeń przesyłek listowych nierejestrowanych.....	5
1.1.1. Przesyłki listowe nierejestrowane priorytetowe.....	6
1.1.2. Przesyłki listowe nierejestrowane ekonomiczne .....	7
1.1.3. Inne informacje dotyczące badania .....	8
1.2. Terminowość doręczeń paczek pocztowych.....	9
1.2.1. Paczki pocztowe priorytetowe .....	10
1.2.2. Paczki pocztowe ekonomiczne.....	11
1.2.3. Inne informacje dotyczące badania .....	12
<b>2. Reklamacje dotyczące usług pocztowych operatora publicznego w 2010 roku .....</b>	<b>14</b>
2.1. Liczba złożonych reklamacji dotyczących powszechnych usług pocztowych.....	14
2.1.1. Reklamacje powszechnych usług pocztowych w obrocie krajowym .....	14
2.1.2. Reklamacje powszechnych usług pocztowych w obrocie zagranicznym .....	16
2.2. Liczba złożonych reklamacji dotyczących niepowszechnych (umownych) usług pocztowych.....	18
<b>Załącznik – przepisy związane z Raportem Prezesa UKE.....</b>	<b>22</b>
<b>Spis Tabel .....</b>	<b>27</b>
<b>Spis Wykresów .....</b>	<b>27</b>

*Zgodnie z dyspozycją art. 55 ust. 2 ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. - Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2008 r. Nr 189, poz. 1159, z późn. zm.) Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej publikuje w Biuletynie UKE, w terminie do dnia 31 maja, roczny raport zawierający wyniki badań jakości powszechnych usług pocztowych uzyskanej przez operatora świadczącego powszechne usługi pocztowe w poprzednim roku, co najmniej w zakresie wskaźnika terminowości doręczeń przesyłek, a także informacje o ilości i rodzajach zgłoszonych reklamacji oraz sposobie ich rozpatrzenia, z uwzględnieniem podziału na powszechne usługi pocztowe i usługi niebędące powszechnymi usługami pocztowymi.*

## Podsumowanie

Prezes UKE wypełniając obowiązek wynikający z przepisów ustawy Prawo pocztowe przeprowadził w 2010 r. badania jakości powszechnych usług pocztowych świadczonych przez operatora publicznego (Poczta Polska S.A.) w zakresie:

- wskaźnika terminowości doręczeń przesyłek listowych nierejestrowanych,
- wskaźnika terminowości doręczeń paczek pocztowych.

Celem badań jakości opisanych w rozdziale 1 było stwierdzenie, czy Poczta Polska S.A. spełnia określone prawem standardy w zakresie terminowości doręczeń przesyłek realizowanych w ramach obowiązku świadczenia powszechnych usług pocztowych.

Wyniki badań wskazały, że w 2010 r. jedynie wskaźnik terminowości dla paczek pocztowych ekonomicznych spełniał wymagany standard. W pozostałych przypadkach, tj. przesyłek listowych nierejestrowanych (priorytetowych i ekonomicznych) oraz paczek pocztowych priorytetowych żaden ze standardów nie został spełniony.

Prezes UKE obowiązany jest również monitorować liczbę reklamacji, ich przyczyny oraz sposoby ich rozpatrzenia z uwzględnieniem podziału na powszechne usługi pocztowe i usługi niebędące powszechnymi usługami pocztowymi. Informacje w tym zakresie zawarto w rozdziale 2.

Wynika z nich, że w 2010 r. zostało złożonych 216 013 reklamacji dotyczących powszechnych usług pocztowych, przy czym 3 177 reklamacji zostało uznanych za niewniesione z powodów formalnych. Spośród wszystkich reklamacji uznanych za wniesione aż 78,4% zostało potraktowane przez operatora publicznego jako nieuzasadnione.

W 2010 r. Poczta Polska S.A. przyjęła także do rozpatrzenia 17 713 reklamacji dotyczących umownych usług pocztowych (dotyczyły one: paczek pocztowych PLUS, przesyłek pobraniowych, przesyłek na warunkach szczególnych, telegramów pocztowych, usług kurierskich POCZTEX, E-PRZESYŁEK oraz druków bezadresowych). Liczba złożonych reklamacji była o 504 wyższa, jednak z powodów formalnych reklamacje te zostały uznane za niewniesione. Spośród reklamacji uznanych za wniesione aż 70,1% reklamacji odrzucono.

Odsetek reklamacji traktowanych przez operatora publicznego jako nieuzasadnione wzrasta w kolejnych latach. Niepokojący jest również fakt, że w kolejnych latach stale pogarsza się terminowość doręczania przesyłek. W obecnym stanie prawnym brak jest narzędzi, które umożliwiałyby Prezesowi UKE wyciąganie wobec operatora publicznego konsekwencji w przypadku niespełnienia obowiązujących standardów. Postulaty UKE dotyczące zwiększenia uprawnień Prezesa UKE w tym zakresie nie znalazły jak dotąd odzwierciedlenia w systemie prawa. Obecnie trwają prace nad nową ustawą Prawo pocztowe dostosowującą regulacje krajowe do wymagań Dyrektywy 2008/6/WE z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniającej Dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty. W ramach ww. prac Prezes UKE zgłosił po raz kolejny propozycje przepisów dotyczących m.in. zagadnień prokonsumenckich w tym wprowadzenia kar pieniężnych z tytułu obniżenia określonych przepisami wskaźników terminowości dla powszechnych usług pocztowych, odszkodowań z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki listowej nierejestrowanej a także ujednoczenia procedur reklamacyjnych dla wszystkich operatorów pocztowych. Zaproponowane zmiany wynikały wprost z praktyki organu regulacyjnego, napływających skarg i sygnałów z rynku m.in. dotyczących dużej liczby reklamacji uznawanych przez operatora publicznego jako nieuzasadnione.

## 1. Wyniki badań jakości powszechnych usług pocztowych w zakresie wskaźnika terminowości doręczeń przesyłek w 2010 roku

### 1.1. Terminowość doręczeń przesyłek listowych nierejestrowanych

Celem badania było stwierdzenie czy terminowość doręczania nierejestrowanych przesyłek listowych (tzw. zwykłych) priorytetowych i ekonomicznych na terenie kraju w pełnym cyklu od – końca – do – końca spełnia standardy określone w Załączniku nr 2 do rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 9 stycznia 2004 r. w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych (Dz. U. Nr 5, poz. 34, z późn. zm.). Przesyłki testowe w ramach niniejszego badania nadawane były od początku stycznia do końca grudnia 2010 r. Wykonawcą badania była SMG/KRC Poland-Media S.A. z siedzibą przy ul. Nowoursynowskiej 154A, 02-797 Warszawa. Podmiot ten jest niezależny od operatora świadczącego powszechnie usługi pocztowe i organu regulacyjnego. W trakcie badania przesyłki nadawano 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 zbierania przesyłek ze skrzynek pocztowych (dni wybierania przesyłek w przypadku skrzynek wiejskich) dla przesyłek ekonomicznych. W badaniu wzięło udział 150 respondentów rozmieszczonych w 30 umownych obszarach pocztowych.

W czasie całego badania zaplanowano do nadania 9 000 przesyłek listowych priorytetowych oraz 1800 przesyłek listowych ekonomicznych. Po weryfikacji uwzględniono w badaniu 8 478 przesyłek listowych priorytetowych oraz 1 706 przesyłek listowych ekonomicznych. Terminowość przebiegu przesyłek badano zgodnie z obowiązującymi normami PN-EN 13850 oraz PN-EN 14508 w relacjach: obszar lokalny-1, obszar lokalny-2, miasto-miasto w odległości do 200 km, miasto-wieś w odległości do 200 km, wieś-miasto w odległości do 200 km, wieś-wieś w odległości do 200 km, miasto-miasto w odległości powyżej 200 km, miasto-wieś w odległości powyżej 200 km, wieś-miasto w odległości powyżej 200 km oraz wieś-wieś w odległości powyżej 200 km. Do celów niniejszego badania jako miasto przyjęto miejscowości o zaludnieniu równym i powyżej 10 000 mieszkańców. Miejscowości mniejsze zostały zaliczone do kategorii wsi. Obszar lokalny-1 objął terytorium jednego miasta, a obszar lokalny-2 obejmował terytorium tej samej gminy lub gmin sąsiadujących ze sobą. Przesyłki były nadawane i odbierane na terenie całego kraju, w każdym z 30 obszarów pocztowych. Przesyłki rozdzielono pomiędzy poszczególne relacje w sposób przedstawiony w poniższych tabelach.

**Tabela 1** Wagi dla przesyłek priorytetowych w poszczególnych relacjach

Relacja	Symbol	Waga P
miasto – miasto do 200 km	mm1	0,3473
miasto – miasto powyżej 200 km	mm2	0,2496
wieś – wieś do 200 km	ww1	0,0250
wieś – wieś powyżej 200 km	ww2	0,0250
miasto – wieś do 200 km	mw1	0,0751
miasto – wieś powyżej 200 km	mw2	0,0361
wieś – miasto do 200 km	wm1	0,0991
wieś – miasto powyżej 200 km	wm2	0,0504
obszar lokalny miejski	I1	0,0674
obszar lokalny wiejski	I2	0,0250
<b>Razem</b>		<b>1,0000</b>

**Tabela 2** Wagi dla przesyłek ekonomicznych w poszczególnych relacjach

Relacja	Symbol	Waga E
miasto – miasto do 200 km	mm1	0,2707
miasto – miasto powyżej 200 km	mm2	0,2506
wieś – wieś do 200 km	ww1	0,0250
wieś – wieś powyżej 200 km	ww2	0,0250
miasto – wieś do 200 km	mw1	0,1189
miasto – wieś powyżej 200 km	mw2	0,0682
wieś – miasto do 200 km	wm1	0,0377
wieś – miasto powyżej 200 km	wm2	0,0182
obszar lokalny miejski	l1	0,1606
obszar lokalny wiejski	l2	0,0250
<b>Razem</b>		<b>1,0000</b>

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, a przesyłki wrzucone do skrzynki w dzień roboczy, a ostemplowane w sobotę, niedzielę lub dzień świąteczny traktowano jak ostemplowane w najbliższy dzień roboczy następujący po tej sobocie, niedzieli lub dniu świątecznym. Jest to zgodne z obowiązującą normą PN-EN 13 850 Tablica B.1. Do oceny terminowości przebiegu przesyłek priorytetowych zastosowano zapis „doręczenie następuje w następnym dniu roboczym po dniu nadania” oraz standard jakościowy „82% przesyłek doręczonych w terminie D+1” zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych, natomiast dla przesyłek ekonomicznych przyjęto zapis „doręczenie następuje najpóźniej w trzecim dniu roboczym po dniu nadania” oraz standard jakościowy „85% przesyłek doręczonych w terminie D+3”, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych. Z obliczeń wykluczono przesyłki z niepewną datą rejestracji nadania i doręczenia oraz takie, których stan mógł spowodować opóźnienie doręczenia (np. uszkodzone). Z obliczeń wyłączono również przesyłki priorytetowe nadawane na odległość powyżej 200 km w okresie ograniczeń ruchu lotniczego nad Europą (14-21 kwietnia 2010 r.).

### 1.1.1. Przesyłki listowe nierejestrowane priorytetowe

Ogólnopolskie wskaźniki terminowości w roku 2010 (dla porównania przedstawiono także wskaźniki terminowości dla roku 2009) dla przesyłek **priorytetowych** obliczone na podstawie danych zbiorczych wynoszą:

**Tabela 3** Ogólnopolskie wskaźniki terminowości w roku 2010 dla przesyłek priorytetowych

Termin doręczenia	Cel w zakresie terminowości doręczeń (standard jakościowy)	Ogólnopolskie wskaźniki terminowości (2009)	Ogólnopolskie wskaźniki terminowości (2010)
D+1	82%	52,7%	<b>53,4%</b>
D+2	90%	83,9%	<b>82,6%</b>
D+3	94%	94,0%	<b>93,2%</b>

Ogólnopolskie wskaźniki terminowości w roku 2010 dla przesyłek priorytetowych nie spełniają żadnego z wymogów określonych w Załączniku Nr 2 do rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych. Jak

wynika z przedstawionych danych w roku 2009 spełniony był cel D+3 (doręczenie trzy dni po dniu nadania).

Przy obliczaniu wskaźników terminowości doręczeń przesyłek priorytetowych zastosowano poniżej przedstawione ważenie korekcyjne dla poszczególnych relacji.

**Tabela 4** Ważenie korekcyjne dla poszczególnych relacji (przesyłki priorytetowe)

Relacja	PLP	ZLP	PTD1	PTD2	PTD3	WK	ZLK	PTKD1	PTKD2	PTKD3	WTD+1	WTD+2	WTD+3
mm1	3135	3012	1724	2571	2848	1,04084	3135	1794	2676	2964	57,2%	85,4%	94,6%
mm2	2230	2100	1101	1762	1981	1,06190	2230	1169	1871	2104	52,4%	83,9%	94,3%
ww1	240	216	92	154	191	1,11111	240	102	171	212	42,6%	71,3%	88,4%
ww2	221	197	66	135	169	1,12183	221	74	151	190	33,5%	68,5%	85,8%
mw1	667	620	325	501	577	1,07581	667	350	539	621	52,4%	80,8%	93,1%
mw2	333	287	132	217	255	1,16028	333	153	252	296	46,0%	75,6%	88,9%
wm1	883	836	400	674	771	1,05622	883	422	712	814	47,8%	80,6%	92,2%
wm2	455	416	185	324	376	1,09375	455	202	354	411	44,5%	77,9%	90,4%
l1	609	581	387	504	544	1,04819	609	406	528	570	66,6%	86,7%	93,6%
l2	227	213	124	169	192	1,06573	227	132	180	205	58,2%	79,3%	90,1%
<b>Suma</b>	<b>9000</b>	<b>8478</b>	<b>4536</b>	<b>7011</b>	<b>7904</b>		<b>9000</b>	<b>4805</b>	<b>7435</b>	<b>8387</b>	<b>53,4%</b>	<b>82,6%</b>	<b>93,2%</b>

Objaśnienie:

PLP – planowana liczność próby

ZLP – zrealizowana liczność próby

PT – liczba przesyłek terminowych

WK – waga korekcyjna ( $WK = PLP / ZLP$ )

ZLK – zrealizowana liczność próby po zważeniu WK

$PTK = PT * WK$

WTD – wskaźnik terminowości (w procentach) doręczania przesyłek dla D+n

**Tabela 5** Skumulowany rozkład dni doręczeń przesyłek priorytetowych

Dni	D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	D+10
Skumulowany rozkład doręczeń	1%	54%	83%	93%	96%	98%	99%	99%	99%	100%	100%

### 1.1.2. Przesyłki listowe nierejestrowane ekonomiczne

Ogólnopolskie wskaźniki terminowości w roku 2010 (dla porównania przedstawiono także wskaźniki terminowości dla roku 2009) dla przesyłek **ekonomicznych** obliczone na podstawie danych zbiorczych wynoszą:

**Tabela 6** Ogólnopolskie wskaźniki terminowości w roku 2010 dla przesyłek ekonomicznych

Termin doręczenia	Cel w zakresie terminowości doręczeń (standard jakościowy)	Ogólnopolskie wskaźniki terminowości (2009)	Ogólnopolskie wskaźniki terminowości (2010)
D+3	85%	69,9%	<b>67,7%</b>
D+5	97%	93,3%	<b>90,6%</b>

Podobnie jak w roku 2009, ogólnopolski wskaźnik terminowości w roku 2010 dla przesyłek ekonomicznych nie spełnia wymogu D+3 a także D+5 określonych w Załączniku Nr 2 do



- niewłaściwe ostemplowanie przesyłek (odcisk datownika jest nieczytelny, co nie pozwala jednoznacznie ustalić daty i godziny ostemplowania),
- przypadki niedbałego traktowania przesyłek.

Pełne informacje dotyczące procedury prowadzenia badania podane są w dokumencie pt.: *Instrukcja przeprowadzania i kontroli badań terminowości doręczeń przesyłek pocztowych dla Instytucji Badawczej, Edycja 2009* dostępnym w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej.

Zgodnie z postanowieniami normy PN-EN 13850 w zakresie Kontroli jakości i audytu (załącznik C), przeprowadzono audyt systemu pomiaru jakości przez Instytut Łączności - Państwowy Instytut Badawczy, instytucję niezależną od regulatora, operatora, jak i wykonawcy badania. Kontrola stanowiła podstawę oceny sposobu przeprowadzenia badania i została zrealizowana 17 listopada 2010 r. i 16 marca 2011 r. Jednostka prowadząca audyt we wnioskach zawartych w sprawozdaniu z przeprowadzonej kontroli wykonania badania terminowości doręczeń przesyłek listowych w 2010 r. stwierdziła, że „przygotowanie i przeprowadzenie badania terminowości doręczeń przesyłek listowych nierejestrowanych w 2010 r. jest zgodne z *Instrukcją przeprowadzania i kontroli badań terminowości doręczeń przesyłek pocztowych dla Instytucji Badawczej*, a tym samym z obowiązującymi normami PN-EN 13850 i PN-EN 14508..”.

## 1.2. Terminowość doręczeń paczek pocztowych

Badanie miało na celu stwierdzenie, czy terminowość doręczania paczek pocztowych priorytetowych i ekonomicznych na terenie kraju w pełnym cyklu, tj. od nadania paczki pocztowej w placówce pocztowej do jej doręczenia adresatowi spełnia standardy określone w Załączniku nr 2 do rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych.

Badanie zostało przeprowadzone w terminach od początku stycznia do 26 kwietnia 2010 r. (I etap badania) oraz od 23 kwietnia do 31 grudnia 2010 r. (II etap badania). Wykonawcą I etapu badania była ARC Rynek i Opinia Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Juliusza Słowackiego 12, 01-627 Warszawa, natomiast II etap badania został przeprowadzony przez SMG/KRC Poland-Media S.A. z siedzibą przy ul. Nowoursynowskiej 154A, 02-797 Warszawa. Oba ww. podmioty są niezależne od operatora świadczącego powszechne usługi pocztowe i organu regulacyjnego. Paczki nadawano od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, zgodnie z opracowanym wcześniej harmonogramem. Zakres podanych powyżej dat określa zakres dat nadawania przesyłek testowych.

Badanie zostało zrealizowane w oparciu o grupę 60 respondentów, gwarantujących wykonanie powierzonego zadania z należytą starannością, niezależnych od operatorów pocztowych (w badaniu nie mogły brać udziału osoby związane zawodowo lub przez członków najbliższej rodziny m.in. z Poczta Polska S.A. i innymi operatorami pocztowymi). 30 osób brało udział w badaniu terminowości doręczania paczek priorytetowych, a kolejne 30 osób uczestniczyło w badaniu terminowości doręczania paczek ekonomicznych. W czasie całego badania zaplanowano do nadania 419 paczek pocztowych priorytetowych (I etap – 119, II etap – 300) oraz 418 paczek pocztowych ekonomicznych (I etap – 118, II etap – 300). Po weryfikacji uwzględniono w badaniu 403 paczki pocztowe priorytetowe (I etap – 112, II etap – 291) oraz 359 paczek pocztowych ekonomicznych (I etap – 102, II etap – 257). Terminowość doręczania paczek pocztowych badano w 8 relacjach (podany dystans mierzony w linii prostej): miasto-miasto w odległości do 200 km, miasto-miasto w odległości powyżej 200 km, wieś-wieś w odległości do 200 km, wieś-wieś w odległości powyżej 200 km, miasto-wieś w odległości do 200 km, miasto-wieś w odległości powyżej 200 km, wieś-miasto w odległości do 200 km, wieś-miasto w odległości powyżej 200 km. Do celów niniejszego badania jako miasto przyjęto miejscowości o zaludnieniu równym i powyżej 10 000 mieszkańców. Miejscowości mniejsze zostały zaliczone do kategorii wsi. Przesyłki były nadawane i odbierane na terenie całego kraju, w każdym z 30 umownych

obszarów pocztowych. Przesyłki rozdzielono pomiędzy poszczególne relacje w sposób przedstawiony w poniższych tabelach.

**Tabela 9** Wagi dla paczek pocztowych priorytetowych w poszczególnych relacjach

Relacja	Symbol	Waga P
miasto – miasto do 200 km	mm1	25,74
miasto – miasto powyżej 200 km	mm2	37,99
wieś – wieś do 200 km	ww1	2,50
wieś – wieś powyżej 200 km	ww2	2,58
miasto – wieś do 200 km	mw1	6,44
miasto – wieś powyżej 200 km	mw2	11,61
wieś – miasto do 200 km	wm1	5,33
wieś – miasto powyżej 200 km	wm2	7,84
<b>Razem</b>		<b>100</b>

**Tabela 10** Wagi dla paczek pocztowych ekonomicznych w poszczególnych relacjach

Relacja	Symbol	Waga E
miasto – miasto do 200 km	mm1	28,98
miasto – miasto powyżej 200 km	mm2	40,74
wieś – wieś do 200 km	ww1	2,50
wieś – wieś powyżej 200 km	ww2	2,50
miasto – wieś do 200 km	mw1	5,51
miasto – wieś powyżej 200 km	mw2	8,77
wieś – miasto do 200 km	wm1	4,49
wieś – miasto powyżej 200 km	wm2	6,52
<b>Razem</b>		<b>100</b>

Do czasu przebiegu paczek pocztowych nie wliczano objętych badaniem dni ustawowo wolnych od pracy (niedzieli i świąt) oraz wszystkich sobót. Paczki doręczone w sobotę traktowano, jak doręczone w najbliższy dzień roboczy następujący po tej sobocie. Paczki priorytetowe dostarczone do placówki pocztowej po godzinie 15.00 w całym kraju traktowane były jako nadane w dniu następnym.

Do oceny terminowości przebiegu paczek pocztowych priorytetowych zastosowano zapis „doręczenie następuje w następnym dniu roboczym po dniu nadania” oraz standard jakościowy „80% przesyłek doręczonych w terminie D+1” zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych, natomiast dla przesyłek ekonomicznych przyjęto zapis „doręczenie następuje najpóźniej w trzecim dniu roboczym po dniu nadania” oraz standard jakościowy „90% przesyłek doręczonych w terminie D+3”, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych.

### 1.2.1. Paczki pocztowe priorytetowe

W wyniku przeprowadzonego badania stwierdzono, że terminowość doręczania paczek pocztowych priorytetowych we wszystkich badanych relacjach (por. Tabela 11) nie spełnia wymogu określonego w Załączniku nr 2 do rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych: *Paczki pocztowe najszybszej kategorii (priorytetowe) doręczone nie później niż w D+1: 80%*.

Ogólnopolski wskaźnik terminowości doręczeń paczek pocztowych priorytetowych **w roku 2010** obliczony na podstawie danych zbiorczych (odpowiednio zsumowano planowane i zrealizowane liczności próby dla poszczególnych etapów) wynosi **63,48%**.

Otrzymany w wyniku przeprowadzonego badania terminowości przebiegu przesyłek priorytetowych ogólnopolski wskaźnik dla **I etapu badania** kształtuje się na poziomie **61,61%** a dla **II etapu badania** na poziomie **64,20%**.

Przy obliczaniu wskaźników terminowości zastosowano poniżej przedstawione ważenie korekcyjne dla poszczególnych relacji.

**Tabela 11** Ważenie korekcyjne dla poszczególnych relacji

Relacja	PLP	ZLP	PT D1	WK	ZLK	PTKD1	WTD1
mm1	103	100	68	1,0300	103	70	67,96%
mm2	165	160	111	1,0313	165	114	69,09%
ww1	11	11	6	1,0000	11	6	54,55%
ww2	10	10	2	1,0000	10	2	20,00%
mw1	29	26	17	1,1154	29	19	65,52%
mw2	47	42	17	1,1190	47	19	40,43%
wm1	21	21	14	1,0000	21	14	66,67%
wm2	33	33	22	1,0000	33	22	66,67%
<b>Suma</b>	<b>419</b>	<b>403</b>	<b>257</b>		<b>419</b>	<b>266</b>	<b>63,48%</b>

Objaśnienie:

PLP – planowana liczność próby

ZLP – zrealizowana liczność próby

PT – liczba przesyłek terminowych

WK – waga korekcyjna ( $WK = PLP / ZLP$ )

ZLK – zrealizowana liczność próby po zważeniu WK

$PTK = PT * WK$

WTD – wskaźnik terminowości (w procentach) doręczenia przesyłek dla D+n

**Tabela 12** Skumulowany rozkład dni doręczeń paczek priorytetowych

Dni	D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	D+10
Skumulowany rozkład doręczeń	0%	63%	88%	95%	97%	98%	100%	100%	100%	100%	100%

### 1.2.2. Paczki pocztowe ekonomiczne

W odniesieniu do paczek pocztowych ekonomicznych sytuacja w zakresie terminowości ich doręczenia przedstawia się inaczej niż w przypadku terminowości doręczenia paczek pocztowych priorytetowych. W większości badanych relacji (por. Tabela 13) wskaźniki terminowości są wyższe od standardu określonego w załączniku Nr 2 do rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych: *paczki pocztowe ekonomiczne niebędące paczkami najszybszej kategorii (ekonomiczne) doręczane nie później niż w D+3: 90%*. Wyjątek stanowią paczki wysyłane w relacji wieś – wieś do 200 km, gdzie wskaźnik terminowości wynosi 86,67%. Najwyższy wskaźnik terminowości uzyskano w przypadku paczek pocztowych ekonomicznych w relacjach wieś – wieś do 200 km i powyżej 200 km oraz wieś – miasto powyżej 200 km.

Ogólnopolski wskaźnik terminowości doręczeń paczek pocztowych ekonomicznych **w roku 2010** obliczony na podstawie danych zbiorczych (odpowiednio zsumowano planowane i zrealizowane liczności próby dla poszczególnych etapów) wynosi **94,26%**.

Otrzymany w wyniku przeprowadzonego badania terminowości przebiegu przesyłek priorytetowych ogólnopolski wskaźnik dla **I etapu badania** kształtuje się na poziomie **99,02%** a dla **II etapu badania** na poziomie **93,00%**.

Przy obliczaniu wskaźników terminowości zastosowano poniżej przedstawione ważenie korekcyjne dla poszczególnych relacji.

**Tabela 13** Ważenie korekcyjne dla poszczególnych relacji

Relacja	PLP	ZLP	PT D3	WK	ZLK	PT D3	WT D3
mm1	114	98	92	1,1633	114	107	93,86%
mm2	173	148	138	1,1689	173	161	93,06%
ww1	12	8	8	1,5000	12	12	100,00%
ww2	11	9	9	1,2222	11	11	100,00%
mw1	27	24	23	1,1250	27	25	92,59%
mw2	39	36	35	1,0833	39	38	97,44%
wm1	15	13	12	1,1538	15	13	86,67%
wm2	27	23	23	1,1739	27	27	100,00%
<b>Suma</b>	<b>418</b>	<b>359</b>	<b>340</b>		<b>418</b>	<b>394</b>	<b>94,26%</b>

Objaśnienie:

PLP – planowana liczność próby

ZLP – zrealizowana liczność próby

PT – liczba przesyłek terminowych

WK – waga korekcyjna ( $WK = PLP / ZLP$ )

ZLK – zrealizowana liczność próby po zważeniu WK

$PTK = PT * WK$

WTD – wskaźnik terminowości (w procentach) doręczania przesyłek dla D+n

**Tabela 14** Skumulowany rozkład dni doręczeń paczek ekonomicznych

Dni	D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	D+10
Skumulowany rozkład doręczeń	0%	33%	79%	94%	97%	99%	100%	100%	100%	100%	100%

### 1.2.3. Inne informacje dotyczące badania

Dokładność pomiaru: priorytetowe D+1: +4,76-4,41%  
ekonomiczne D+3: +2,29-2,23%

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:

W trakcie przeprowadzonego badania nie zaobserwowano wielu zjawisk negatywnych poza faktem, że na niektórych paczkach był nieczytelny datownik.

Pełne informacje dotyczące procedury prowadzenia badania podane są w dokumencie pt.: *Metodyka przeprowadzania i kontroli badania terminowości doręczeń paczek pocztowych*, Edycja 2009 dostępnym w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej.

Zgodnie z postanowieniami normy PN-EN 13850 w zakresie Kontroli jakości i audytu (załącznik C), przeprowadzono audyt systemu pomiaru jakości przez Instytut Łączności – instytucję niezależną od regulatora, operatora, jak i wykonawców badania. Kontrola stanowiła podstawę oceny sposobu przeprowadzenia badania i została zrealizowana 10 lutego i 8 czerwca 2010 r. oraz 17 listopada 2010 r. i 16 marca 2011 r. Jednostka prowadząca audyt we wnioskach zawartych w sprawozdaniach z przeprowadzenia kontroli wykonania badania terminowości doręczeń paczek pocztowych w 2010 r. stwierdziła, że „przygotowanie i przeprowadzenie badania jest zgodne z *Metodyką przeprowadzania i kontroli*

*badania terminowości doręczeń paczek pocztowych, a tym samym z obowiązującymi normami PN-EN 13850 i PN-EN 14508..”.*

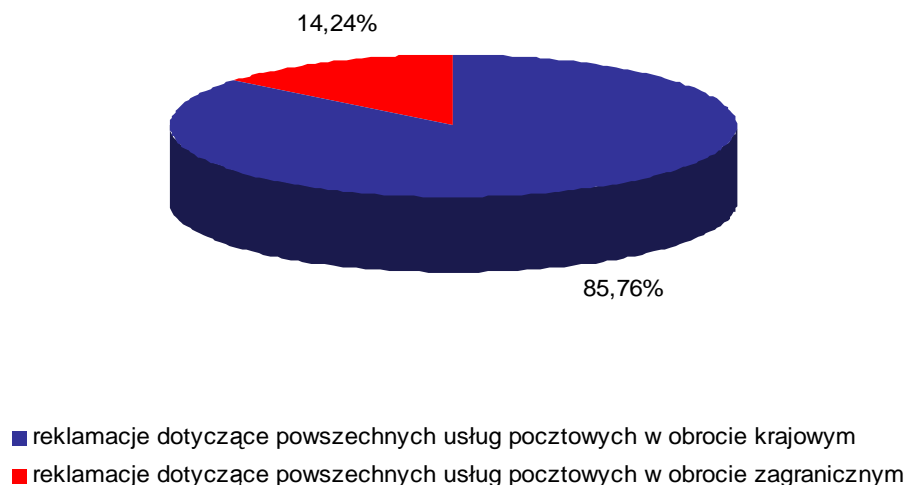
## 2. Reklamacje dotyczące usług pocztowych operatora publicznego w 2010 roku

Informacje o liczbie i rodzajach zgłoszonych reklamacji przedstawiono w oparciu o dane zawarte w sprawozdaniu z działalności pocztowej Poczty Polskiej S.A. za 2010 r., które operator publiczny złożył zgodnie z art. 44 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe.

### 2.1. Liczba złożonych reklamacji dotyczących powszechnych usług pocztowych

W 2010 r. zostało złożonych ogółem 216 013 reklamacji dotyczących powszechnych usług pocztowych, przy czym 3 177 reklamacji z powodów formalnych, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 13 października 2003 r. w sprawie reklamacji powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego (Dz. U. Nr 183, poz. 1795 z późn. zm.) zostało uznanych za niewniesione. Z przyjętych przez operatora publicznego do rozpatrzenia 212 836 reklamacji powszechnych usług pocztowych 182 524 (85,76%) sprawy były związane z przesyłkami w obrocie krajowym, a 30 312 (14,24%) w obrocie zagranicznym. Biorąc pod uwagę stosunek liczby reklamacji do wolumenu realizowanych usług podlegających reklamacjom można stwierdzić, iż w 2010 r., zostało zareklamowanych ok. 0,04% rejestrowanych usług powszechnych. Spośród wszystkich reklamacji uznanych za wniesione aż 166 797 reklamacji, tj. 78,37% zostało potraktowane przez operatora publicznego jako nieuzasadnione. Należy zauważyć, iż odsetek reklamacji traktowanych przez operatora publicznego jako nieuzasadnione wzrasta w kolejnych latach.

**Wykres 1** Struktura reklamacji powszechnych usług pocztowych w 2010 r.



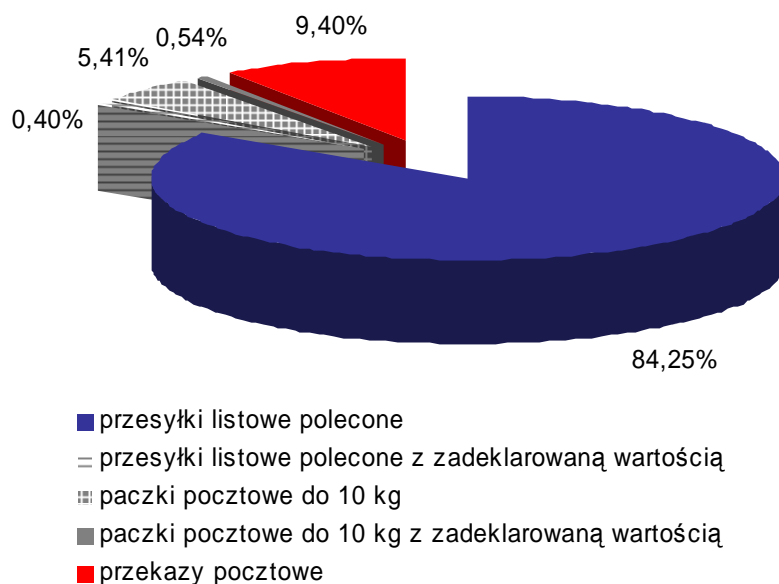
#### 2.1.1. Reklamacje powszechnych usług pocztowych w obrocie krajowym

W 2010 r., podobnie jak w roku ubiegłym najwięcej reklamacji uznanych za wniesione w obrocie krajowym dotyczyło listów poleconych (ponad 84% wszystkich reklamacji). Najmniej reklamacji złożono w zakresie przesyłek z zadeklarowaną wartością (listy wartościowe - 0,40%, paczki wartościowe – 0,54%).

**Tabela 15** Liczba reklamacji usług powszechnych w obrocie krajowym w 2010 r.

Rodzaj reklamowanej przesyłki	Liczba reklamacji uznanych za wniesione	Udział reklamacji poszczególnych rodzajów przesyłek w ogólnej liczbie reklamacji
przesyłki listowe polecone	153 767	84,25%
przesyłki listowe z zadeklarowaną wartością	736	0,40%
paczki pocztowe do 10 kg	9 877	5,41%
paczki pocztowe do 10 kg z zadeklarowaną wartością	989	0,54%
przekazy pocztowe	17 155	9,40%
<b>Razem</b>	<b>182 524</b>	<b>100,00%</b>

**Wykres 2** Udział poszczególnych rodzajów przesyłek w ogólnej liczbie reklamacji usług powszechnych w obrocie krajowym w 2010 r.



**Tabela 16** Liczba reklamacji związanych z zaginięciem, ubytkiem, uszkodzeniem lub zepsuciem zawartości przesyłek w obrocie krajowym w 2010 r.

Rodzaj reklamowanej przesyłki	Reklamacje dotyczące zaginięcia przesyłek/przekazów pocztowych				Reklamacje dotyczące ubytku, uszkodzenia lub zepsucia zawartości w przesyłkach			
	uzasadnione	nieuzasadnione	w toku	razem	uzasadnione	nieuzasadnione	w toku	razem
przesyłki listowe polecane	23 841	112 222	4 260	<b>140 323</b>	346	716	59	<b>1 121</b>
przesyłki listowe z zadeklarowaną wartością	69	590	17	<b>676</b>	16	23	1	<b>40</b>
paczki pocztowe do 10 kg	1 356	6 951	371	<b>8 678</b>	139	391	23	<b>553</b>
paczki pocztowe do 10 kg z zadeklarowaną wartością	32	785	31	<b>848</b>	28	70	1	<b>99</b>
przekazy pocztowe	1 284	0	108	<b>1 392</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>Razem</b>	<b>26 582</b>	<b>120 548</b>	<b>4 787</b>	<b>151 917</b>	<b>529</b>	<b>1 200</b>	<b>84</b>	<b>1 813</b>

Ponad 83% reklamacji powszechnych usług pocztowych w obrocie krajowym dotyczyło zaginięć przesyłek/przekazów pocztowych. Najmniej reklamacji dotyczyło ubytku, uszkodzenia lub zepsucia zawartości w przesyłkach. Reklamacje te stanowią zaledwie 0,99% wszystkich reklamacji w obrocie krajowym uznanych przez operatora publicznego za wniesione. Znaczna część reklamacji dotycząca zaginięcia przesyłek/przekazów pocztowych jest traktowana przez Poczta Polska S.A. jako nieuzasadnione (79,35%). Dla porównania w roku 2009 było to 72,34%.

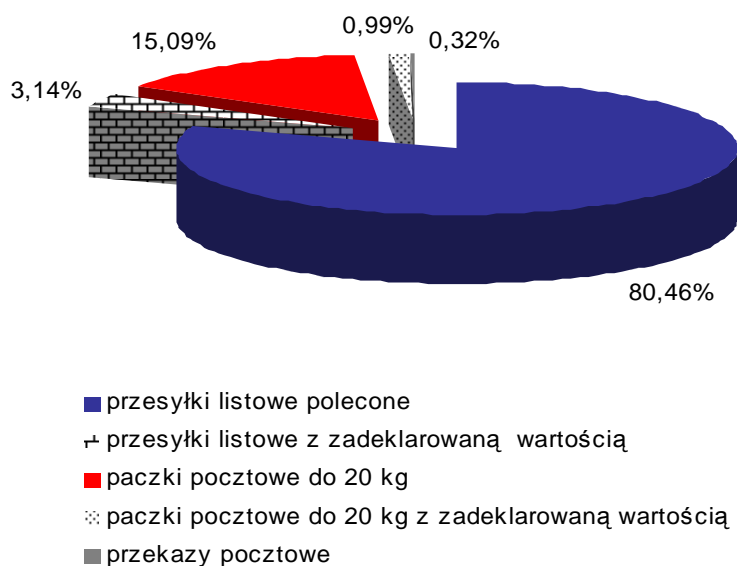
### 2.1.2. Reklamacje powszechnych usług pocztowych w obrocie zagranicznym

Najwięcej reklamacji uznanych za wniesione w obrocie zagranicznym w 2010 r., podobnie jak w roku ubiegłym, dotyczyło przesyłek listowych poleconych (80,46%). Najmniej reklamacji złożono w zakresie przekazów pocztowych (0,32%).

**Tabela 17** Liczba reklamacji usług powszechnych w obrocie zagranicznym (dotyczy usług nadanych w Polsce za granicę) w 2010 r.

Rodzaj reklamowanej przesyłki	Liczba reklamacji uznanych za wniesione	Udział reklamacji poszczególnych rodzajów przesyłek w ogólnej liczbie reklamacji
przesyłki listowe polecone	24 391	80,46%
przesyłki listowe z zadeklarowaną wartością	951	3,14%
paczki pocztowe do 20 kg	4 573	15,09%
paczki pocztowe do 20 kg z zadeklarowaną wartością	301	0,99%
przekazy pocztowe	96	0,32%
<b>Razem</b>	<b>30 312</b>	<b>100,00%</b>

**Wykres 3** Udział poszczególnych rodzajów przesyłek w obrocie zagranicznym w ogólnej liczbie reklamacji usług powszechnych w 2010 r.



**Tabela 18** Liczba reklamacji związanych z zaginięciem, ubytkiem, uszkodzeniem lub zepsuciem zawartości przesyłek w obrocie zagranicznym w 2010 r.

Rodzaj reklamowanej przesyłki	Reklamacje dotyczące zaginięcia przesyłek/przekazów pocztowych				Reklamacje dotyczące ubytku, uszkodzenia lub zepsucia zawartości w przesyłkach			
	uzasadnione	nieuzasadnione	w toku	razem	uzasadnione	nieuzasadnione	w toku	razem
przesyłki listowe polecane	4 574	14 313	3 291	<b>22 178</b>	45	88	34	<b>167</b>
przesyłki listowe z zadeklarowaną wartością	140	672	99	<b>911</b>	9	5	4	<b>18</b>
paczki pocztowe do 20 kg	416	3 004	763	<b>4 183</b>	33	65	20	<b>118</b>
paczki pocztowe do 20 kg z zadeklarowaną wartością	40	177	45	<b>262</b>	8	7	3	<b>18</b>
przekazy pocztowe	1	0	0	<b>1</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>Razem</b>	<b>5 171</b>	<b>18 166</b>	<b>4 198</b>	<b>27 535</b>	<b>95</b>	<b>165</b>	<b>61</b>	<b>321</b>

Podobnie jak w przypadku reklamacji powszechnych usług pocztowych w obrocie krajowym przeważająca część reklamacji w obrocie zagranicznym dotyczy zaginięcia przesyłek/przekazów pocztowych (90,84%). Reklamacje dotyczące ubytku, uszkodzenia lub zepsucia zawartości w przesyłkach stanowią zaledwie 1,06% wszystkich wniesionych reklamacji. Z przedstawionych powyżej danych wynika, że ponad trzy razy częściej reklamacja dotycząca zaginięcia przesyłki w obrocie zagranicznym jest uznawana za nieuzasadnioną niż za uzasadnioną. Podobna sytuacja miała miejsce w roku 2009.

## 2.2. Liczba złożonych reklamacji dotyczących niepowszechnych (umownych) usług pocztowych

W 2010 r. Poczta Polska przyjęła do rozpatrzenia 17 713 reklamacji dotyczących umownych usług pocztowych (dotyczyły one: paczek pocztowych PLUS, przesyłek pobraniowych, przesyłek na warunkach szczególnych, telegramów pocztowych, usług kurierskich POCZTEX, E-PRZESYŁEK oraz druków bezadresowych). Liczba złożonych była o 504 wyższa, jednak z powodów formalnych reklamacje te zostały uznane za niewniesione. W 2010 roku rozpatrzonych zostało 16 898, a w toku rozpatrywania było 815 spraw.

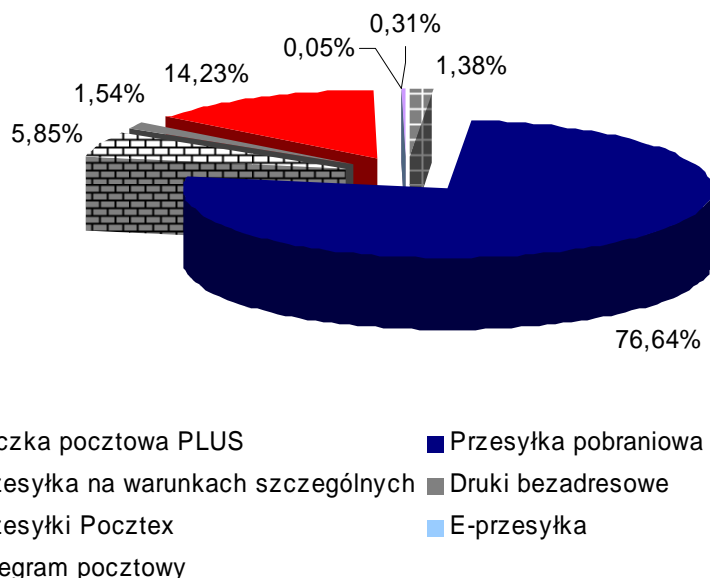
Reklamacje uwzględnione w liczbie 4 486 stanowiły zaledwie 25,3% ogólnej liczby wniesionych reklamacji w 2010 r. Natomiast aż 12 412 reklamacji odrzucono (czyli 70,1% wniesionych reklamacji).

**Tabela 19** Liczba reklamacji niepow szechnych usług pocztowych w 2010 r.

Rodzaj reklamowanej przesyłki	Liczba reklamacji uznanych za wniesione	Udział reklamacji poszczególnych rodzajów przesyłek w ogólnej liczbie reklamacji
Paczka pocztowa PLUS	245	1,38%
Przesyłka pobraniowa	13 575	76,64%
Przesyłka na warunkach szczególnych	1 038	5,85%
Druki bezadresowe	272	1,54%
Przesyłki Pocztex	2 520	14,23%
E-Przesyłka	8	0,05%
Telegram pocztowy	55	0,31%
<b>Razem</b>	<b>17 713</b>	<b>100,00%</b>

W 2010 r. najwięcej reklamacji uznanych za wniesione spośród wszystkich reklamacji dotyczących usług niepow szechnych dotyczyło przesyłek pobraniowych (76,64 %). Najmniej reklamacji złożono w zakresie usługi E-Przesyłka - 0,05% oraz telegramów pocztowych - 0,31%.

**Wykres 4** Udział poszczególnych rodzajów przesyłek w ogólnej liczbie reklamacji niepow szechnych usług pocztowych w 2010 r.

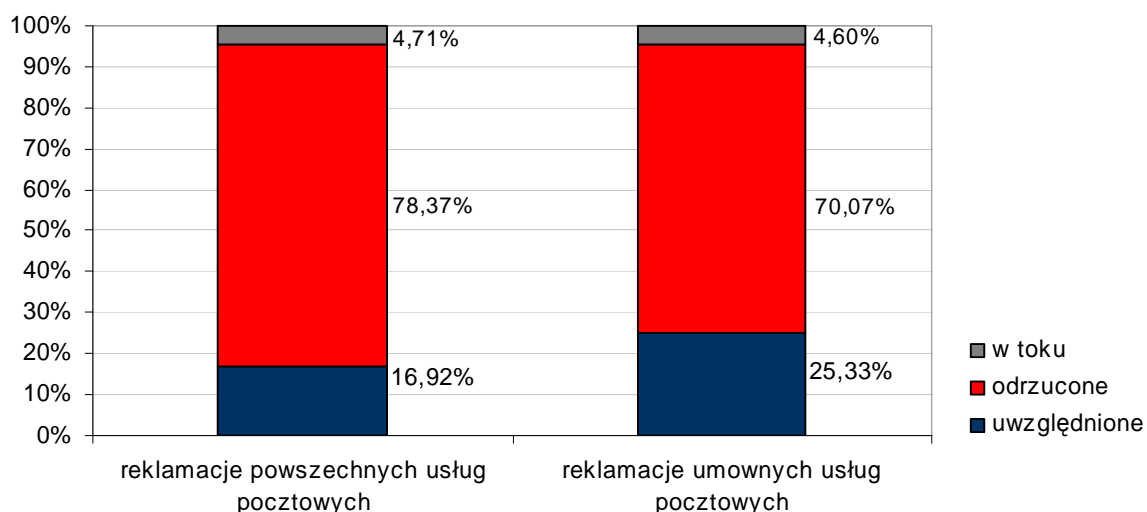


**Tabela 20** Liczba reklamacji związanych z zaginięciem, ubytkiem, uszkodzeniem lub niewykonaniem nie powszechnych usług pocztowych w 2010 r.

Rodzaj reklamowanej przesyłki	Reklamacje dotyczące zaginięcia przesyłek/niewykonania usługi lub zniekształcenia treści telegramu pocztowego				Reklamacje dotyczące ubytku, uszkodzenia zawartości przesyłek/nienależytego wykonania usługi druk bezadresowy/opóźnienia w doręczeniu/wypłacie			
	uzasadnione	nieuzasadnione	w toku	razem	uzasadnione	nieuzasadnione	w toku	razem
Paczka pocztowa PLUS	20	132	12	164	9	44	1	54
Przesyłka pobraniowa	2 043	9 041	421	11 505	310	564	38	912
Przesyłka na warunkach szczególnych	46	291	15	352	261	310	11	582
druki bezadresowe	12	19	7	38	25	19	4	48
Przesyłki Pocztex	200	502	64	766	1 050	517	187	1 754
E-przesyłka	1	0	4	5	2	1	0	3
Telegram pocztowy	13	2	1	16	24	14	1	39
<b>Razem</b>	<b>2 335</b>	<b>9 987</b>	<b>524</b>	<b>12 846</b>	<b>1 681</b>	<b>1 469</b>	<b>242</b>	<b>3 392</b>

Ponad 72% reklamacji umownych usług pocztowych dotyczyło zaginięcia przesyłek/niewykonania usługi lub zniekształcenia treści telegramu pocztowego. Reklamacje w zakresie ubytku, uszkodzenia zawartości przesyłek/ nienależytego wykonania usługi druk bezadresowy/opóźnienia w doręczeniu/wypłacie stanowią ponad 19% wszystkich wniesionych reklamacji umownych usług pocztowych. Znaczna część reklamacji dotycząca zaginięcia przesyłek/niewykonania usługi lub zniekształcenia treści telegramu pocztowego jest traktowana przez Poczta Polską S.A. jako nieuzasadnione (77,74%).

**Wykres 5** Reklamacje usług Poczty Polskiej S.A. w 2010 r. – struktura wg sposobu rozpatrzenia



Na początku 2011 r. rozpoczęta została w Poczcie Polskiej S.A. kontrola trybu i sposobu rozpatrywania w 2010 r. reklamacji powszechnej usługi pocztowej. Niezwłocznie po zakończeniu prac wyniki tej kontroli zostaną opublikowane na stronie internetowej Urzędu.

## **Załącznik – przepisy związane z Raportem Prezesa UKE.**

Poniżej przytoczono fragmenty aktów prawnych regulujących kwestie dotyczące badań jakości powszechnych usług pocztowych.

### **1. Ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. - Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2008 r. Nr 189, poz. 1159 z późn. zm.)**

Prezes UKE prowadzi badania jakości powszechnych usług pocztowych, uzyskanej przez operatora świadczącego powszechne usługi pocztowe w poprzednim roku, co najmniej w zakresie wskaźnika terminowości doręczeń przesyłek (Art. 55 ust. 1).

Prezes UKE publikuje w Biuletynie UKE, w terminie do dnia 31 maja, roczny raport zawierający wyniki badań, o których mowa w ust. 1, a także informacje o ilości i rodzajach zgłoszonych reklamacji oraz sposobie ich rozpatrzenia, z uwzględnieniem podziału na powszechne usługi pocztowe i usługi niebędące powszechnymi usługami pocztowymi (Art. 55 ust. 2).

## **2. Dyrektywy pocztowe**

### **2.1. Dyrektywa 97/67/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych zasad rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty oraz poprawy jakości usług**

#### *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” dla przesyłek pocztowych w najszybszej znormalizowanej kategorii, zgodnie ze wzorem D+n, gdzie D oznacza datę nadania<sup>\*\*</sup>, a n – liczbę dni roboczych, jakie upływają pomiędzy tą datą a datą doręczenia do adresata.

<b>Normy jakości dla przesyłek w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty</b>	
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.

## **2.2. Dyrektywa 2002/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 10 czerwca 2002 r. zmieniająca Dyrektywę 97/67/WE w zakresie dalszego otwarcia na konkurencję usług pocztowych Wspólnoty**

- Art. 19. Państwa członkowskie zapewnią, że zostaną opracowane przejrzyste, proste i niekosztowne procedury rozpatrywania reklamacji użytkowników, szczególnie w przypadkach dotyczących zaginięcia, ubytku zawartości, uszkodzenia lub braku zgodności z normami jakości usług (włączając procedury określające odpowiedzialność w sprawach, w których występuje więcej niż jeden operator).(…).

Zgodnie z art. 19 Państwa Członkowskie mogą postanowić, że powyższa zasada jest również stosowana do osób korzystających z usług, które pozostają:

- poza zakresem powszechnych usług pocztowych,
- w zakresie powszechnych usług pocztowych, które nie są świadczone przez operatora publicznego.

Państwa członkowskie podejmą działania w celu zapewnienia, że procedury, o których mowa w pierwszym akapicie art. 19, umożliwią rozstrzygnięcie sporów w sposób sprawiedliwy i szybki wraz z ustanowieniem tam, gdzie uznano to za właściwe, systemu zwrotu kosztów i/lub rekompensaty.

Z zastrzeżeniem innych możliwości odwołania dostępnych na podstawie ustawodawstwa krajowego i ustawodawstwa Wspólnoty, Państwa Członkowskie zapewnią, by użytkownicy, działając indywidualnie lub tam, gdzie zezwala na to prawo krajowe, wspólnie z organizacjami reprezentującymi interesy użytkowników i/lub konsumentów, mogli wnosić sprawy przed właściwe organy władz krajowych, jeżeli reklamacje użytkowników złożone u operatora świadczącego usługi powszechne nie zostały rozpatrzone w sposób satysfakcjonujący.

Państwa członkowskie powinny zapewnić, by operatorzy świadczący usługi powszechne publikowali raport roczny w sprawie monitorowania osiągniętych norm jakości, wraz z informacją o liczbie reklamacji i sposobie ich rozpatrzenia.

<sup>\*</sup> Przebieg przesyłki „od końca do końca” liczony jest od punktu dostępu do sieci do punktu doręczenia do adresata.

<sup>\*\*</sup> 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 następnego dzień wybierania przesyłek.

### **3. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 9 stycznia 2004 r. w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych (Dz. U. Nr 5, poz. 34 z późn. zm.)**

#### *Rozdział 1. Przepisy ogólne*

§ 1. Rozporządzenie określa warunki wykonywania powszechnych usług pocztowych, zwanych dalej "usługami", przez operatora publicznego, zwanego dalej "operatorem", dotyczące:

- 1) sposobu świadczenia usług;
- 2) wymagań w zakresie przyjmowania i doręczania przesyłek i przekazów pocztowych, w tym:
  - a) warunków przyjmowania przesyłek oraz przekazów pocztowych,
  - b) sposobu postępowania z przesyłkami uszkodzonymi, nieopłaconymi lub opłaconymi w kwocie niższej niż należna,
  - c) dokumentowania wykonania usługi doręczenia przesyłek rejestrowanych lub przekazów pocztowych,
  - d) terminów odbioru przesyłek lub przekazów pocztowych z placówki operatora,
  - e) wymagań w zakresie opakowania i wymiaru przesyłek;
- 3) minimalnych wymagań w zakresie jakości usług dotyczących:
  - a) wskaźnika terminowości doręczeń przesyłek w obrocie krajowym,
  - b) liczby i sposobu rozmieszczenia placówek operatora,
  - c) procentowego udziału nadawczych skrzynek pocztowych umieszczanych w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z nich osobie niepełnosprawnej, poruszającej się za pomocą wózka inwalidzkiego, w szczególności skrzynek instalowanych w placówkach operatora lub na nieruchomościach użytkowanych przez te placówki;
- 4) terminów, po upływie których wymagania określone w pkt 3 lit. a i c zostaną osiągnięte.

#### *Rozdział 4. Minimalne wymagania w zakresie jakości usług*

§ 43 ust. 1. Przesyłki powinny być doręczane z zachowaniem wskaźników terminowości doręczeń.

§ 43 ust. 2. Termin doręczenia określany jest jako D+n, gdzie:

- 1) "D" oznacza dzień zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej polegającej na przyjęciu, przemieszczeniu i doręczeniu przesyłki:
  - a) w przypadku przesyłek rejestrowanych jest to ten sam dzień albo dzień następny, jeżeli umowa została zawarta po godzinie, podanej przez operatora 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 z tej skrzynki;
- 2) "n" oznacza liczbę dni, które upłynęły od dnia nadania do dnia doręczenia przesyłki.
3. Dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót nie wlicza się do terminów, o których mowa w ust. 2.
4. Wskaźniki terminowości doręczeń przesyłek w obrocie krajowym określa załącznik nr 2 do rozporządzenia.

*Załącznik: Wskaźniki terminowości doręczeń przesyłek w obrocie krajowym*

<b>Rodzaj przesyłek</b>	<b>Termin doręczenia</b>	<b>Cel w zakresie terminowości doręczeń*</b>
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%

\* Udział liczby przesyłek doręczonych w określonym terminie liczony od dnia nadania do dnia doręczenia (liczba przesyłek doręczonych w określonym terminie i w terminach go poprzedzających) do ogólnej liczby nadanych przesyłek 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.

**4. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 13 października 2003 r. w sprawie reklamacji powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego (Dz. U. Nr 183, poz. 1795 z późn. zm.)**

§ 2. Powszechną usługę pocztową w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego uważa się za niewykonaną, jeżeli:

- 1) doręczenie przesyłki rejestrowanej lub zawiadomienia o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 14 dni od dnia nadania;
- 2) doręczenie kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym lub zawiadomienia o próbie doręczenia tej kwoty nie nastąpiło w terminie 14 dni od dnia nadania.

Zgodnie z § 3 ust. 1 i 2 do terminów, o których mowa w § 2, nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wynikających z zapisów art. 25 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe.

§ 4 ust. 1. Reklamację zgłasza się w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

§ 4 ust. 3. Reklamację zgłasza się w formie:

- 1) pisemnej;
- 2) ustnej do protokołu;
- 3) innej niż wymienione w pkt 1 i 2, która ujawnia wolę reklamującego w sposób dostateczny, w tym również w formie elektronicznej.

§ 5 ust. 1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres zamieszkania albo siedziby nadawcy lub adresata, zwanego dalej "reklamującym";
- 2) rodzaj reklamowanej przesyłki;
- 3) uzasadnienie reklamacji;
- 4) kwotę odszkodowania w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania;
- 5) podpis reklamującego;
- 6) oryginał potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego;
- 7) oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata;
- 8) protokół sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej - w przypadku jej przyjęcia przez adresata, oraz opakowanie uszkodzonej przesyłki;

9) oświadczenie o stwierdzeniu:

- a) widocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej złożone bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki albo
- b) niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej, z zachowaniem 7 dniowego terminu, o którym mowa w art. 57 ust. 4 ustawy Prawo pocztowe.

§ 6 ust. 1. Reklamację z tytułu niewykonania usługi można zgłosić po upływie 14 dni od dnia nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego, nie później jednak niż w terminie 12 miesięcy od dnia ich nadania.

§ 6 ust. 2. Reklamację z tytułu nienależytego wykonania usługi można zgłosić:

- 1) bezpośrednio przy przyjęciu przez adresata uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub przesyłki rejestrowanej, w której adresat stwierdzi ubytek zawartości;
- 2) po przyjęciu przesyłki rejestrowanej przez adresata, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu tej przesyłki złożył on pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń, nie później jednak niż w terminie 12 miesięcy od dnia jej nadania;
- 3) w terminie 7 dni, o którym mowa w art. 57 ust. 4 ustawy - w przypadku stwierdzenia niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej,

§ 6 ust. 3. Reklamację zgłoszoną po upływie terminów, o których mowa w ust. 1 i 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka I instancji niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 8 ust. 1. Placówka operatora, w której została zgłoszona reklamacja, przekazuje ją niezwłocznie do jednostki I instancji, która w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania:

- 1) udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej albo
- 2) informuje pisemnie reklamującego o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, podając przyczynę zwłoki oraz termin udzielenia odpowiedzi na reklamację.

W takim przypadku, zgodnie z § 8 ust. 2 i 3, termin udzielenia odpowiedzi na reklamację nie może przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, a przedłużenie tego terminu może nastąpić, gdy niezbędne jest przeprowadzenie dodatkowego postępowania wyjaśniającego.

§ 10 ust. 1. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, reklamujący może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej wskazanej w odpowiedzi na reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

## Spis Tabel

Tabela 1 Wagi dla przesyłek priorytetowych w poszczególnych relacjach .....	5
Tabela 2 Wagi dla przesyłek ekonomicznych w poszczególnych relacjach.....	6
Tabela 3 Ogólnopolskie wskaźniki terminowości w roku 2010 dla przesyłek priorytetowych..	6
Tabela 4 Ważenie korekcyjne dla poszczególnych relacji (przesyłki priorytetowe) .....	7
Tabela 5 Skumulowany rozkład dni doręczeń przesyłek priorytetowych .....	7
Tabela 6 Ogólnopolskie wskaźniki terminowości w roku 2010 dla przesyłek ekonomicznych	7
Tabela 7 Ważenie korekcyjne dla poszczególnych relacji (przesyłki ekonomiczne).....	8
Tabela 8 Skumulowany rozkład dni doręczeń przesyłek ekonomicznych .....	8
Tabela 9 Wagi dla paczek pocztowych priorytetowych w poszczególnych relacjach .....	10
Tabela 10 Wagi dla paczek pocztowych ekonomicznych w poszczególnych relacjach.....	10
Tabela 11 Ważenie korekcyjne dla poszczególnych relacji.....	11
Tabela 12 Skumulowany rozkład dni doręczeń paczek priorytetowych.....	11
Tabela 13 Ważenie korekcyjne dla poszczególnych relacji.....	12
Tabela 14 Skumulowany rozkład dni doręczeń paczek ekonomicznych .....	12
Tabela 15 Liczba reklamacji usług powszechnych w obrocie krajowym w 2010 r. ....	15
Tabela 16 Liczba reklamacji związanych z zaginięciem, ubytkiem, uszkodzeniem lub zepsuciem zawartości przesyłek w obrocie krajowym w 2010 r.....	16
Tabela 17 Liczba reklamacji usług powszechnych w obrocie zagranicznym (dotyczy usług nadanych w Polsce za granicę) w 2010 r. ....	17
Tabela 18 Liczba reklamacji związanych z zaginięciem, ubytkiem, uszkodzeniem lub zepsuciem zawartości przesyłek w obrocie zagranicznym w 2010 r.....	18
Tabela 19 Liczba reklamacji niepowszechnych usług pocztowych w 2010 r.....	19
Tabela 20 Liczba reklamacji związanych z zaginięciem, ubytkiem, uszkodzeniem lub niewykonaniem niepowszechnych usług pocztowych w 2010 r. ....	20

## Spis Wykresów

Wykres 1 Struktura reklamacji powszechnych usług pocztowych w 2010 r.....	14
Wykres 2 Udział poszczególnych rodzajów przesyłek w ogólnej liczbie reklamacji usług powszechnych w obrocie krajowym w 2010 r.....	15
Wykres 3 Udział poszczególnych rodzajów przesyłek w obrocie zagranicznym w ogólnej liczbie reklamacji usług powszechnych w 2010 r.....	17
Wykres 4 Udział poszczególnych rodzajów przesyłek w ogólnej liczbie reklamacji niepowszechnych usług pocztowych w 2010 r. ....	19
Wykres 5 Reklamacje usług Poczty Polskiej S.A. w 2010 r. – struktura wg sposobu rozpatrzenia .....	20