



Rzeczpospolita Polska

Urząd Komunikacji Elektronicznej

# **Raport Prezesa UKE z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2015**

**PREZES**  
**Magdalena Gaj**

**Warszawa, maj 2016 r.**

<b>Podsumowanie</b> .....	<b>4</b>
<b>Wyniki badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w roku 2015 w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego.</b>	<b>5</b>
1. Czas przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych.....	5
1.1. Przesyłki listowe nierejestrowane priorytetowe.....	7
1.2. Przesyłki listowe nierejestrowane ekonomiczne .....	9
1.3. Inne informacje dotyczące badania .....	10
2. Czas przebiegu paczek pocztowych.....	11
2.1. Paczki pocztowe priorytetowe .....	11
2.2. Paczki pocztowe ekonomiczne .....	12
2.3. Inne informacje dotyczące badania .....	12
<b>Spis Tabel</b> .....	<b>16</b>

*Zgodnie z dyspozycją art. 52 ust. 8 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529 z późn. zm.) 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.*

## Podsumowanie

Prezes UKE wypełniając obowiązek, wynikający z przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529 z późn. zm.), przeprowadzenia badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w danym roku w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego, powierzył przeprowadzenie w roku 2015 badania czasu przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych podmiotowi wyspecjalizowanemu 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.

Zgodnie z art. 178 ust. 2 ww. ustawy w okresie trzech lat od dnia wejścia w życie Prawa pocztowego do Poczty Polskiej S.A. nie stosuje się wymagań dotyczących zachowania wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych określonych w przepisach wydanych na podstawie art. 47 pkt 1 tj. w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 roku w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. z 2013 r. poz. 545). Natomiast wskaźniki czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskane przez Poczta Polska S.A. w 2015 r. nie mogą być niższe niż uzyskane w 2012 r.

Wyniki badań wskazują, że stale poprawiają się wskaźniki czasu przebiegu paczek pocztowych. Są one kolejny rok wyższe w porównaniu do wskaźników uzyskanych przez Poczta Polska S.A. w roku 2012. Są również wyższe od wskaźników czasu przebiegu paczek pocztowych określonych w ww. rozporządzeniu.

Natomiast wskaźniki czasu przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych, zarówno priorytetowych jak i ekonomicznych, są niższe od osiągniętych przez operatora wyznaczonego w roku 2012. Należy jednak zwrócić uwagę, że wskaźniki czasu przebiegu uzyskane w zakresie:

- przesyłek listowych priorytetowych dla D+2 (doręczenie dwa dni po dniu nadania),
- przesyłek listowych priorytetowych dla D+3 (doręczenie trzy dni po dniu nadania),
- przesyłek listowych ekonomicznych dla D+5 (doręczenie pięć dni po dniu nadania),

są wyższe od określonych w rozporządzeniu odpowiednio o 0,7%, 3,3% oraz 0,3%.

Ponadto biorąc pod uwagę błąd statystyczny pomiaru zarówno w przypadku przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych (+0,4%/-0,4%) jak i przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych (+2%/-1,9%) wynik osiągnięty dla celu D+3 jest praktycznie na granicy wymagania określonego w art. 178 Prawa pocztowego. Jednocześnie w przypadku przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych dla celu D+5 różnica pomiędzy wynikiem a wskaźnikiem wymaganym zgodnie z ww. ustawą mieści się w zakresie dopuszczalnego błędu statystycznego pomiaru (+0,8/-0,8).

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 roku 2015 było zgodne z obowiązującymi w tym zakresie normami.

## **Wyniki badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w roku 2015 w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego.**

### **1. Czas przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych**

Celem badania było stwierdzenie czy czas przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych i ekonomicznych uzyskany w roku 2015 w zakresie usług powszechnych świadczonych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego spełnia wymagania określone prawem. Zgodnie z art. 178 ust. 2 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529 z późn. zm. dalej „Prawo pocztowe” albo „ustawa”), w okresie trzech lat od dnia wejścia w życie Prawa pocztowego do Poczty Polskiej S.A. dalej „Poczta Polska” nie stosuje się wymagań dotyczących zachowania wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych określonych w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 roku w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. z 2013 r. poz. 545 dalej „rozporządzenie”). Natomiast wskaźniki czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskane przez Poczta Polską w 2015 r. nie mogą być niższe niż uzyskane w 2012 r. (art. 178 ust. 2 pkt 2 Prawa pocztowego).

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 38 umownych obszarach pocztowych. Przesyłki testowe w ramach badania były nadawane od początku stycznia do końca grudnia 2015 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 7730 przesyłek listowych priorytetowych oraz 1527 przesyłek listowych ekonomicznych. Czas przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych 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 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 z zaludnieniem równym i powyżej 100 tys. mieszkańców, a obszar lokalny-2 obejmował terytorium powiatu, z wyłączeniem miast kwalifikujących się jako obszar miejski. Przesyłki były nadawane i odbierane na terenie całego kraju, w każdym z 38 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 rzeczowej wykonanego przez Poczta Polską w roku 2013.

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

Relacja		Waga	Liczba przesyłek
miasto-miasto do 200 km	mm1	0,307778	2770
miasto-miasto powyżej 200 km	mm2	0,260111	2341
wieś-wieś do 200 km	ww1	0,025000	225
wieś-wieś powyżej 200 km	ww2	0,025000	225
miasto-wieś do 200 km	mw1	0,118000	1062
miasto-wieś powyżej 200 km	mw2	0,067556	608
wieś-miasto do 200 km	wm1	0,036000	324
wieś-miasto powyżej 200 km	wm2	0,025000	225
obszar lokalny miejski	l1	0,110556	995
obszar lokalny wiejski	l2	0,025000	225
<b>Razem</b>		<b>1,000000</b>	<b>9000</b>

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

Relacja		Waga	Liczba przesyłek
miasto-miasto do 200 km	mm1	0,297778	536
miasto-miasto powyżej 200 km	mm2	0,234444	422
wieś-wieś do 200 km	ww1	0,025000	45
wieś-wieś powyżej 200 km	ww2	0,025000	45
miasto-wieś do 200 km	mw1	0,129444	233
miasto-wieś powyżej 200 km	mw2	0,057222	103
wieś-miasto do 200 km	wm1	0,043333	78
wieś-miasto powyżej 200 km	wm2	0,025000	45
obszar lokalny miejski	l1	0,137778	248
obszar lokalny wiejski	l2	0,025000	45
<b>Razem</b>		<b>1,000000</b>	<b>1800</b>

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	0,650667	5856
od 20 g do 50 g – koperta C5	0,253556	2282
powyżej 50 g – koperta C4	0,095778	862
<b>Razem</b>	<b>1,000000</b>	<b>9000</b>

**Tabela 4** Wagi dla przesyłek listowych ekonomicznych dla poszczególnych wymiarów kopert

Przedziały wagowe	waga E	liczba przesyłek
do 20 g - koperta C6/DL	0,752222	1354
od 20 g do 50 g – koperta C5	0,165556	298
powyżej 50 g – koperta C4	0,082222	148
<b>Razem</b>	<b>1,000000</b>	<b>1800</b>

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	Liczba przesyłek priorytetowych	Liczba przesyłek ekonomicznych
Poniedziałek	0,18981	1708	342
Wtorek	0,19816	1783	357
Środa	0,23466	2112	422
Czwartek	0,16532	1488	297
Piątek	0,21205	1909	382
<b>Ogółem</b>	<b>1,00000</b>	<b>9000</b>	<b>1800</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. Jest to zgodne z Tablicą B.1 obowiązującej normy PN-EN 13 850.

Do oceny czasu przebiegu przesyłek listowych priorytetowych zastosowano wskaźniki czasu przebiegu przesyłek listowych priorytetowych uzyskane przez operatora wyznaczonego w roku 2012 dla celu D+1 (doręczenie następnego dnia po dniu nadania), D+2 (doręczenie dwa dni po dniu nadania) oraz D+3 (doręczenie trzy dni po dniu nadania). Wyniki badania porównano również ze standardami jakościowymi „82% przesyłek doręczonych w terminie D+1”, „90% przesyłek doręczonych w D+2” oraz „94% przesyłek doręczonych w D+3” określonymi w rozporządzeniu.

Natomiast dla przesyłek listowych ekonomicznych przyjęto wskaźniki czasu przebiegu przesyłek listowych ekonomicznych uzyskane przez operatora wyznaczonego w roku 2012 dla celu D+3 (doręczenie trzy dni po dniu nadania) oraz D+5 (doręczenie pięć dni po dniu nadania). Wyniki badania porównano również ze standardami jakościowymi „85% przesyłek doręczonych w terminie D+3” oraz „97% przesyłek doręczonych w D+5” określonymi w rozporządzeniu.

Z obliczeń wykluczono przesyłki nienadane, wycofane na skutek rezygnacji respondenta z badania, błędnie ofrankowane i bez nalepek priorytet, nadane w sobotę, nadane z niepewną datą rejestracji nadania lub doręczenia, o czasie przebiegu powyżej D+30, błędnie nadane lub nadane po godzinie granicznej i nadane po zakończeniu badania.

### 1.1. Przesyłki listowe nierejestrowane priorytetowe

Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2015 dla przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych obliczone na podstawie danych zbiorczych zostały przedstawione w tabeli poniżej. Dla porównania przedstawiono także wskaźniki czasu przebiegu dla roku 2012 i roku 2014 oraz standardy określone w rozporządzeniu.

**Tabela 6** Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2015 dla przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych

Czas przebiegu	Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu (2012)	Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu (2014)	Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu (2015)	Wskaźniki czasu przebiegu (standard jakościowy)
D+1	68,5%	65,4%	<b>60,9%</b>	82%
D+2	92,5%	91,2%	<b>90,7%</b>	90%
D+3	97,8%	97,3%	<b>97,3%</b>	94%

Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2015 dla przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych są niższe od uzyskanych przez operatora wyznaczonego

w roku 2012 w zakresie celów D+1, D+2 oraz D+3. Przy czym biorąc pod uwagę błąd statystyczny pomiaru wynik osiągnięty dla celu D+3 jest praktycznie na granicy wymagania określonego w art. 178 Prawa pocztowego. Ponadto dwa spośród tych wskaźników (dla celu D+2 oraz D+3) spełniają standardy określone w rozporządzeniu.

Przy obliczaniu wskaźników czasu przebiegu przesyłek 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** Ważenie korekcyjne ze względu na dzień tygodnia dla D+1

Dzień Relacja	PLP	ZLP	Na czas dla D+1	% na czas	Waga przesyłki	Wynik ważony
1	2	3	4	5	6	7
Poniedziałek	1708	1530	850	55,6%	0,000124	
Wtorek	1783	1632	967	59,3%	0,000121	
Środa	2112	1703	992	58,3%	0,000138	
Czwartek	1488	1285	803	62,4%	0,000129	
Piątek	1909	1580	1087	68,9%	0,000134	
Suma	<b>9000</b>	<b>7730</b>	<b>4699</b>	60,8%		<b>60,9 %</b>

**Tabela 8** Ważenie korekcyjne ze względu na dzień tygodnia dla D+2

Dzień Relacja	PLP	ZLP	Na czas dla D+2	% na czas	Waga przesyłki	Wynik ważony
1	2	3	4	5	6	7
Poniedziałek	1708	1530	1345	87,9%	0,000124	
Wtorek	1783	1632	1476	90,4%	0,000121	
Środa	2112	1703	1566	92,0%	0,000138	
Czwartek	1488	1285	1172	91,1%	0,000129	
Piątek	1909	1580	1449	91,6%	0,000134	
Suma	<b>9000</b>	<b>7730</b>	<b>7006</b>	90,6%		<b>90,7%</b>

**Tabela 9** Ważenie korekcyjne ze względu na dzień tygodnia dla D+3

Dzień Relacja	PLP	ZLP	Na czas dla D+3	% na czas	Waga przesyłki	Wynik ważony
1	2	3	4	5	6	7
Poniedziałek	1708	1530	1475	96,4%	0,000124	
Wtorek	1783	1632	1597	97,9%	0,000121	
Środa	2112	1703	1660	97,5%	0,000138	
Czwartek	1488	1285	1257	97,7%	0,000129	
Piątek	1909	1580	1530	96,9%	0,000134	
Suma	<b>9000</b>	<b>7730</b>	<b>7519</b>	97,3%		<b>97,3%</b>



Objaśnienia:

PLP – planowana liczność próby

ZLP – zrealizowana liczność próby

**Tabela 10** Skumulowany rozkład dni doręczania przesyłek listowych priorytetowych

Dni	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	D+10
Wskaźnik	60,8%	90,6%	97,3%	99,1%	99,7%	99,9%	100%	100%	100%	100%

## 1.2. Przesyłki listowe nierejestrowane ekonomiczne

Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2015 dla przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych obliczone na podstawie danych zbiorczych zostały przedstawione w tabeli poniżej. Dla porównania przedstawiono także wskaźniki czasu przebiegu dla roku 2012 i roku 2014 oraz standardy określone w rozporządzeniu.

**Tabela 11** Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2015 dla przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych

Czas przebiegu	Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu (2012)	Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu (2014)	Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu (2015)	Wskaźnik czasu przebiegu (standard jakościowy)
D+3	82,8%	81,6%	<b>80,7%</b>	85%
D+5	98,1%	97,3%	<b>97,3%</b>	97%

Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2015 dla przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych są niższe od uzyskanych przez operatora wyznaczonego w roku 2012 w zakresie celów D+3 oraz D+5. Jednak biorąc pod uwagę dokładność pomiaru należy wskazać, że w drugim przypadku nie można wykazać (z poziomem ufności 95%), że wskaźnik nie spełnił celu określonego zgodnie z art. 178 Prawa pocztowego, a wynik osiągnięty dla celu D+3 jest praktycznie na granicy wymagania określonego w ustawie.

Jednocześnie wskaźnik w zakresie celu D+5 spełnia standard określony w rozporządzeniu.

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** Ważenie korekcyjne 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
1	2	3	4	5	6	7
Poniedziałek	342	300	230	76,7%	0,000633	
Wtorek	357	301	231	76,7%	0,000659	
Środa	422	328	255	77,7%	0,000715	
Czwartek	297	274	236	86,1%	0,000602	
Piątek	382	324	282	87,0%	0,000655	
Suma	<b>1800</b>	<b>1527</b>	<b>1234</b>	<b>80,8%</b>		<b>80,7%</b>

**Tabela 13** Ważenie korekcyjne 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
1	2	3	4	5	6	7
Poniedziałek	342	300	292	97,3%	0,000633	
Wtorek	357	301	290	96,3%	0,000659	
Środa	422	328	315	96,0%	0,000715	
Czwartek	297	274	272	99,3%	0,000602	
Piątek	382	324	318	98,1%	0,000655	
Suma	<b>1800</b>	<b>1527</b>	<b>1487</b>	<b>97,4%</b>		<b>97,3%</b>

Objaśnienia:

PLP – planowana liczność próby

ZLP – zrealizowana liczność próby

**Tabela 14** Skumulowany rozkład dni doręczania przesyłek listowych ekonomicznych

Dni	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	D+10
Wskaźnik	18,8%	51,3%	80,8%	93,7%	97,4%	98,9%	99,8%	99,8%	99,9%	100,0%

### 1.3. Inne informacje dotyczące badania

Dokładność pomiaru: przesyłki listowe nierejestrowane priorytetowe D+1: +1,1%/-1,1%  
przesyłki listowe nierejestrowane priorytetowe D+2: +0,6%/-0,6%  
przesyłki listowe nierejestrowane priorytetowe D+3: +0,4%/-0,4%  
przesyłki listowe nierejestrowane ekonomiczne D+3: +2%/-1,9%  
przesyłki listowe nierejestrowane ekonomiczne D+5: +0,8%/-0,8%

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 wypadał w poniedziałek.

W trakcie przeprowadzonego badania zaobserwowano niewłaściwe ostemplowanie przesyłek (niewłaściwa data na stemplu, brak stempla, nieczytelny odcisk datownika, dwa różne datowniki, z dwóch różnych miejscowości, w dwóch przypadkach datowniki były z soboty), Uczestnicy badania w trakcie badania zgłaszali, że w ich okolicy likwidowane są skrzynki pocztowe i zostają głównie skrzynki przy urzędzie pocztowym.

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 i została zrealizowana 16 lipca 2015 r., 03 grudnia 2015 r. oraz 1 marca 2016 r. 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 2015 stwierdziła, że "przygotowanie i realizacja Badania w 2015 r. były zgodne z, Instrukcją a tym

samym z obowiązującymi normami PN-EN 13850:2013-06 i PN-EN 14508+A1:2010". 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 roku 2015 w zakresie usług powszechnych świadczonych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego spełnia wymagania określone prawem. Zgodnie z art. 178 ust. 2 Prawa pocztowego w okresie trzech lat od dnia wejścia w życie Prawa pocztowego do Poczty Polskiej nie stosuje się wymagań dotyczących zachowania wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych określonych w rozporządzeniu. Natomiast wskaźniki czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskane przez Poczta Polską w 2015 r. nie mogą być niższe niż uzyskane w 2012 r.

W związku z wejściem w życie od dnia 1 stycznia 2013 r. przepisów Prawa pocztowego, które w 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, w roku 2015 badanie czasu przebiegu paczek pocztowych zrealizowane zostało 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 operatora. Weryfikację prawidłowości realizacji tego badania przeprowadził Instytut Łączności – Państwowy Instytut Badawczy.

Badaniu podlegał rzeczywisty strumień paczek pocztowych. 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 13 850 (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 wskaźnik czasu przebiegu paczek pocztowych priorytetowych uzyskany przez operatora wyznaczonego w roku 2012 dla celu D+1 (doręczenie następnego dnia po dniu nadania). Wyniki badania porównano także ze standardem jakościowym „80% przesyłek doręczonych w terminie D+1” zawartym w rozporządzeniu. Natomiast dla paczek pocztowych ekonomicznych przyjęto wskaźnik czasu przebiegu paczek pocztowych ekonomicznych uzyskany przez operatora wyznaczonego w roku 2012 dla celu D+3 (doręczenie trzy dni po dniu nadania). Wyniki badania porównano również ze standardem jakościowym „90% przesyłek doręczonych w terminie D+3”, zgodnie z rozporządzeniem.

### 2.1. Paczki pocztowe priorytetowe

Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w roku 2015 dla paczek pocztowych priorytetowych został przedstawiony w tabeli poniżej. Dla porównania przedstawiono także wskaźniki czasu przebiegu dla roku 2012 i roku 2014 oraz standard określony w rozporządzeniu.

**Tabela 15** Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2015 dla paczek pocztowych priorytetowych

Czas przebiegu	Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu (2012)	Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu (2014)	Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu (2015)	Wskaźnik czasu przebiegu (standard jakościowy)
D+1	79,5%	84,4%	<b>84,95%</b>	80%

Na podstawie przeprowadzonego badania oraz jego weryfikacji stwierdzono, że ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu paczek pocztowych priorytetowych w roku 2015 jest wyższy od wskaźnika uzyskanego przez operatora wyznaczonego w roku 2012. Wskaźnik ten spełnia także wymagania dla D+1, określone w rozporządzeniu.

## 2.2. Paczki pocztowe ekonomiczne

Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w roku 2015 dla paczek pocztowych ekonomicznych został przedstawiony w tabeli poniżej. Dla porównania przedstawiono także wskaźniki czasu przebiegu dla roku 2012 i roku 2014 oraz standard określony w rozporządzeniu.

**Tabela 16** Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2015 dla paczek pocztowych ekonomicznych

Czas przebiegu	Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu (2012)	Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu (2014)	Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu (2015)	Wskaźnik czasu przebiegu (standard jakościowy)
D+3	98,3%	97,8%	<b>99,58%</b>	90%

Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu paczek pocztowych ekonomicznych w roku 2015 był wyższy od wskaźnika uzyskanego przez operatora wyznaczonego w roku 2012. Spełnia także standard D+3 określony w rozporządzeniu.

## 2.3. 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 CEN/TR 15472 pkt 7. Quality control, przeprowadzono audyt systemu pomiaru jakości przez Instytut Łączności–instytucję niezależną od regulatora, operatora, jak i wykonawców badania. Weryfikacja stanowiła podstawę oceny sposobu przeprowadzenia badania oraz jego wyników. Jednostka prowadząca weryfikację we wnioskach zawartych w Raporcie z przygotowania i wykonania weryfikacji prawidłowości realizacji oraz wyników badania czasu przebiegu paczek pocztowych w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym, prowadzonego przez operatora wyznaczonego - Poczta Polska S.A. w 2015 roku, przy wykorzystaniu stosowanego przez niego systemu śledzenia przesyłek pocztowych – Zintegrowanego Systemu Teleinformatycznego (ZST) stwierdziła, że badanie zrealizowano zgodnie z wymaganiami Metodyki badania czasu przebiegu paczek pocztowych oraz normy CEN/TR 15472:2006. Otrzymane przez operatora wyznaczonego roczne wyniki wskaźników czasu przebiegu paczek pocztowych należy uznać za prawidłowe i mogą podlegać publikacji. Ponadto stwierdzono, że realizacja badania czasu przebiegu paczek pocztowych prowadzona z wykorzystaniem ZST jest optymalnym rozwiązaniem oceny jakości usług powszechnych w obrocie krajowym, w zakresie doręczania paczek pocztowych przez operatora wyznaczonego. Raport z weryfikacji jest przechowywany w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej.

## **Załącznik – przepisy związane z Raportem Prezesa UKE z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2015**

Poniżej przytoczono fragmenty regulacji dotyczących badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w roku 2015 w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego oraz kwestii publikacji niniejszego Raportu.

### **1. Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529 z późn. zm.)**

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 wyników (art. 52 ust. 1).

Badanie przeprowadza podmiot wyspecjalizowany w realizacji badań rynkowych nieposiadający powiązań własnościowych lub kontrolnych z operatorem wyznaczonym (art. 52 ust. 2).

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 UKE (art. 52 ust. 3).

Prawidłowość realizacji badania, o którym mowa w ust. 2 i 3, oraz jego wyniki są weryfikowane przez podmiot wyspecjalizowany, nieposiadający powiązań własnościowych lub kontrolnych z operatorem wyznaczonym i podmiotem przeprowadzającym badanie (art. 52 ust. 5).

Prezes UKE publikuje na stronie podmiotowej BIP, w terminie do dnia 31 maja każdego roku, roczny raport zawierający wyniki badań, o których mowa w ust. 1, za poprzedni rok i zawierający informacje w zakresie zgodnym z zakresem sprawozdania określonego w normie przenoszącej normę EN 13850 (art. 52 ust. 8).

W okresie 3 lat od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy wymagań dotyczących zachowania wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych określonych w przepisach wydanych na podstawie art. 47 pkt 1 nie stosuje się do Poczty Polskiej S.A. Wskaźniki czasu przebiegu przesyłek uzyskane przez Poczta Polska S.A. w danym roku nie mogą być niższe niż uzyskane w 2012 r. (art. 178 ust. 2 pkt 1 i 2).

### **2. 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**

#### *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.

### **3. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. z 2013 r. poz. 545)**

#### *Rozdział 1. Przepisy ogólne*

§ 1. Rozporządzenie określa warunki wykonywania usług powszechnych, zwanych dalej "usługami", przez operatora wyznaczonego, obejmujące:

- 1) wskaźniki czasu przebiegu przesyłek pocztowych w obrocie krajowym;
- 2) wymagania w zakresie przyjmowania i doręczania przesyłek pocztowych, w tym:
  - a) warunki przyjmowania przesyłek,
  - b) sposób postępowania z przesyłkami uszkodzonymi,
  - c) sposób dokumentowania wykonania usługi doręczenia przesyłek rejestrowanych,
  - d) terminy odbioru przesyłek z placówki pocztowej operatora wyznaczonego,

---

<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 następny dzień wybierania przesyłek.

- e) wymagania w zakresie opakowania przesyłek,
- f) sposób rozmieszczenia oznaczenia adresata, adresu, informacji o opłacie pocztowej oraz innych oznaczeń na stronie adresowej przesyłki listowej,
- 3) sposób rozmieszczenia placówek pocztowych operatora wyznaczonego;
- 4) minimalny procentowy udział nadawczych skrzynek pocztowych operatora wyznaczonego umieszczanych w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z nich osobie niepełnosprawnej, poruszającej się za pomocą wózka inwalidzkiego, w szczególności nadawczych skrzynek pocztowych instalowanych w placówce pocztowej lub na nieruchomości użytkowanej przez tę placówkę;
- 5) sposób świadczenia usług.

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

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

§ 3 ust. 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.

*Załącznik: Wskaźniki czasu przebiegu przesyłek pocztowych w obrocie krajowym*

Rodzaj przesyłek	Czas przebiegu przesyłek pocztowych	Wskaźnik czasu przebiegu przesyłek pocztowych*
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 pocztowych doręczonych w określonym terminie liczoną 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....	6
Tabela 2 Wagi dla przesyłek listowych ekonomicznych w poszczególnych relacjach ..	6
Tabela 3 Wagi dla przesyłek listowych priorytetowych dla poszczególnych wymiarów kopert .....	6
Tabela 4 Wagi dla przesyłek listowych ekonomicznych dla poszczególnych wymiarów kopert .....	6
Tabela 5 Liczby przesyłek listowych nadawanych w poszczególne dni tygodnia.....	7
Tabela 6 Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2015 dla przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych.....	7
Tabela 7 Ważenie korekcyjne ze względu na dzień tygodnia dla D+1 .....	8
Tabela 8 Ważenie korekcyjne ze względu na dzień tygodnia dla D+2 .....	8
Tabela 9 Ważenie korekcyjne ze względu na dzień tygodnia dla D+3 .....	8
Tabela 10 Skumulowany rozkład dni doręczania przesyłek listowych priorytetowych..	9
Tabela 11 Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2015 dla przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych .....	9
Tabela 12 Ważenie korekcyjne ze względu na dzień tygodnia dla D+3 .....	9
Tabela 13 Ważenie korekcyjne ze względu na dzień tygodnia dla D+5 .....	10
Tabela 14 Skumulowany rozkład dni doręczania przesyłek listowych ekonomicznych	10
Tabela 15 Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2015 dla paczek pocztowych priorytetowych .....	11
Tabela 16 Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2015 dla paczek pocztowych ekonomicznych .....	12