



Urząd Komunikacji Elektronicznej

**Raport Prezesa UKE  
z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego  
w zakresie usług powszechnych  
w obrocie krajowym za rok 2016**

**Warszawa, maj 2017 r.**

<b>Podsumowanie .....</b>	<b>4</b>
<b>Wyniki badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w roku 2016 w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego.....</b>	<b>5</b>
1. Czas przebiegu przesyłek listowych.....	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>17</b>

*Zgodnie z dyspozycją art. 52 ust. 8 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe<sup>1</sup>, 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.*

---

<sup>1</sup> Tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 1113 z późn. zm.

## Podsumowanie

Prezes UKE w roku 2016 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 wskaźniki czasu przebiegu paczek pocztowych są wyższe w porównaniu do wskaźników wymaganych zgodnie z rozporządzeniem<sup>2</sup>. Natomiast w zakresie przesyłek listowych nierejestrowanych został osiągnięty cel D+3 (doręczenie trzy dni po dniu nadania) dla przesyłek priorytetowych. W przypadku przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych dla celu D+5 różnica pomiędzy wynikiem a wskaźnikiem wymaganym zgodnie z rozporządzeniem mieści się w zakresie dopuszczalnego błędu statystycznego pomiaru (+0,9/-0,9).

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 2016 było zgodne z obowiązującymi w tym zakresie normami.

---

<sup>2</sup> Rozporządzenie 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).

## **Wyniki badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w roku 2016 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 roku 2016 w zakresie usług powszechnych świadczonych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego spełnia wymagania określone w załączniku nr 1 do rozporządzenia.

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 2016 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 8021 przesyłek listowych priorytetowych oraz 1596 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 miejski objął terytorium jednego miasta z zaludnieniem równym i powyżej 100 000 mieszkańców, a obszar lokalny wiejski 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 rzeczywistej wykonanego przez Poczta Polską w roku 2015.

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

Relacja		Waga	Liczba przesyłek
miasto-miasto do 200 km	mm1	0,311556	2804
miasto-miasto powyżej 200 km	mm2	0,236444	2128
wieś-wieś do 200 km	ww1	0,025000	225
wieś-wieś powyżej 200 km	ww2	0,025000	225
miasto-wieś do 200 km	mw1	0,126778	1141
miasto-wieś powyżej 200 km	mw2	0,071111	640
wieś-miasto do 200 km	wm1	0,062222	560
wieś-miasto powyżej 200 km	wm2	0,025000	225
obszar lokalny miejski	l1	0,091889	827
obszar lokalny wiejski	l2	0,025000	225
RAZEM		1,000000	9000

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

Relacja		Waga	Liczba przesyłek
miasto-miasto do 200 km	mm1	0,305556	550
miasto-miasto powyżej 200 km	mm2	0,210000	378
wieś-wieś do 200 km	ww1	0,027778	50
wieś-wieś powyżej 200 km	ww2	0,025000	45
miasto-wieś do 200 km	mw1	0,136111	245
miasto-wieś powyżej 200 km	mw2	0,054444	98
wieś-miasto do 200 km	wm1	0,060000	108
wieś-miasto powyżej 200 km	wm2	0,032222	58
obszar lokalny miejski	l1	0,123889	223
obszar lokalny wiejski	l2	0,025000	45
RAZEM		1,000000	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	0,683111	6148
od 20 g do 50 g – koperta C5	0,225333	2028
powyżej 50 g – koperta C4	0,091556	824
RAZEM	1,000000	9000

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

Przedziały wagowe	waga E	liczba przesyłek
do 20 g - koperta C6/DL	0,753333	1356
od 20 g do 50 g – koperta C5	0,164444	296
powyżej 50 g – koperta C4	0,082222	148
RAZEM	1,000000	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	Liczba przesyłek priorytetowych	Liczba przesyłek ekonomicznych
Poniedziałek	0,22979	2068	413
Wtorek	0,18760	1689	338
Środa	0,20332	1830	366
Czwartek	0,19259	1733	347
Piątek	0,18670	1680	336
RAZEM	1,00000	9000	1800

Do czasu przebiegu przesyłek nie wliczono 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 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 i nadane po zakończeniu badania.

### 1.1. Przesyłki listowe nierejestrowane priorytetowe

Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2016 dla przesyłek listowych nierejestrowanych 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 2016 dla przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych.

Czas przebiegu	Wskaźniki czasu przebiegu (standard jakościowy)	Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu (2016)
D+1	82%	<b>59,2%</b>
D+2	90%	<b>88,8%</b>
D+3	94%	<b>96,6%</b>

Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2016 dla przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych są niższe od określonych w rozporządzeniu w zakresie celów D+1 oraz D+2. Wynik osiągnięty dla celu D+3 spełnia standard jakościowy wymagany zgodnie z rozporządzeniem.

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. 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	2068	1804	982	54,4%	0,0001274	
Wtorek	1689	1550	859	55,4%	0,000121	
Środa	1830	1650	931	56,4%	0,000123	
Czwartek	1733	1518	973	64,1%	0,000127	
Piątek	1680	1499	998	66,6%	0,000125	
<b>RAZEM</b>	<b>9000</b>	<b>8021</b>	<b>4743</b>	<b>59,1%</b>		<b>59,2%</b>

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	2068	1804	1545	85,6%	0,000127	
Wtorek	1689	1550	1349	87,0%	0,000121	
Środa	1830	1650	1499	90,8%	0,000123	
Czwartek	1733	1518	1373	90,4%	0,000127	
Piątek	1680	1499	1358	90,6%	0,000125	
<b>RAZEM</b>	<b>9000</b>	<b>8021</b>	<b>7124</b>	<b>88,8%</b>		<b>88,8%</b>

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	2068	1804	1726	95,7%	0,000127	
Wtorek	1689	1550	1502	96,9%	0,000121	
Środa	1830	1650	1600	97,0%	0,000123	
Czwartek	1733	1518	1470	96,8%	0,000127	
Piątek	1680	1499	1453	96,9%	0,000125	
<b>RAZEM</b>	<b>9000</b>	<b>8021</b>	<b>7751</b>	<b>96,6%</b>		<b>96,6%</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	59,2%	88,8%	96,6%	98,7%	99,6%	99,8%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%



## 1.2. Przesyłki listowe nierejestrowane ekonomiczne

Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2016 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 2016 dla przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych.

Czas przebiegu	Wskaźnik czasu przebiegu (standard jakościowy)	Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu (2016)
D+3	85%	<b>79,3</b>
D+5	97%	<b>96,7</b>

Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w roku 2016 dla przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych jest niższy od wymaganego zgodnie z rozporządzeniem w zakresie celu D+3. Natomiast w zakresie celu D+5 osiągnięty wynik zawiera się w przedziale błędu pomiaru. Tym samym, nie można wykazać (z poziomem ufności 95%), że wskaźnik nie spełnił wymagania określonego 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. 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	413	363	265	73,0%	0,000632	
Wtorek	338	305	234	76,7%	0,000616	
Środa	366	332	255	76,8%	0,000612	
Czwartek	347	312	267	85,6%	0,000618	
Piątek	336	284	244	85,9%	0,000657	
<b>RAZEM</b>	<b>1800</b>	<b>1596</b>	<b>1265</b>	<b>79,3%</b>		<b>79,3%</b>

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	413	363	346	95,3%	0,000632	
Wtorek	338	305	291	95,4%	0,000616	
Środa	366	332	319	96,1%	0,000612	
Czwartek	347	312	307	98,4%	0,000618	
Piątek	336	284	280	98,6%	0,000657	
<b>RAZEM</b>	<b>1800</b>	<b>1596</b>	<b>1543</b>	<b>96,7%</b>		<b>96,7%</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	15,4%	49,4%	79,3%	92,4%	96,7%	98,7%	99,6%	99,9%	99,9%	99,9%

### 1.3. Inne informacje dotyczące badania

Dokładność pomiaru:

przesyłki listowe nierejestrowane priorytetowe D+1: +1,1%/-1,0%  
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: +0,9%/-0,9%

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 trakcie przeprowadzonego badania zaobserwowano niewłaściwe ostemplowanie przesyłek (niewłaściwa data na datowniku, brak datownika a znaczki przekreślone długopisem, nieczytelny odcisk datownika, dwa różne datowniki, z dwóch różnych miejscowości lub z dwiema datami na datowniku). Uczestnicy badania w trakcie badania zgłaszali, że listonosze nie mieli zastępstwa i listy nie były codziennie doręczane i wybierane ze skrzynek pocztowych. Zdarzyła się także sytuacja błędnego wrzucenia listu przez listonosza do innej skrzynki odbiorczej.

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 14 czerwca 2016 r., 06 grudnia 2016 r. oraz 28 marca 2017 r. (terminy kontroli w siedzibie Instytucji Badawczej). 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 2016 w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego stwierdziła, że "przygotowanie i realizacja Badania w 2016 roku 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 2016 w zakresie usług powszechnych świadczonych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego spełnia wymagania określone prawem.

W roku 2016 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<sup>3</sup>. 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 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 przesyłek ekonomicznych przyjęto standard jakościowy „90% przesyłek doręczonych w terminie D+3”, zgodnie z rozporządzeniem.

### 2.1. Paczki pocztowe priorytetowe

Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w roku 2016 dla paczek pocztowych priorytetowych został przedstawiony w tabeli poniżej. Dla porównania przedstawiono także standard określony w rozporządzeniu.

Tabela 15. Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w roku 2016 dla paczek pocztowych priorytetowych.

Czas przebiegu	Wskaźnik czasu przebiegu (standard jakościowy)	Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu (2016)
D+1	80%	<b>83,7%</b>

Na podstawie przeprowadzonego badania oraz jego weryfikacji stwierdzono, że ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu paczek pocztowych priorytetowych w roku 2016 był wyższy od wymaganego w rozporządzeniu.

<sup>3</sup> 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.

## 2.2. Paczki pocztowe ekonomiczne

Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w roku 2016 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 2016 dla paczek pocztowych ekonomicznych.

Czas przebiegu	Wskaźnik czasu przebiegu (standard jakościowy)	Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu (2016)
D+3	90%	<b>99,5%</b>

Na podstawie przeprowadzonego badania oraz jego weryfikacji stwierdzono, że ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu paczek pocztowych ekonomicznych w roku 2016 był wyższy od wskaźnika dla celu D+3 określonego 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 – 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 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 2016 roku, przy wykorzystaniu stosowanego przez niego systemu śledzenia przesyłek pocztowych – Zintegrowanego Systemu Teleinformatycznego (ZST) wskazano, że nie stwierdzono niezgodności z zaleceniami normy CEN/TR 15472:2006 i wymaganiami Metodyki badania czasu przebiegu paczek pocztowych. 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 w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2016

Poniżej przytoczono fragmenty regulacji dotyczących badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w roku 2016 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 wyników<sup>4</sup>.

Badanie przeprowadza podmiot wyspecjalizowany w realizacji badań rynkowych nieposiadający powiązań własnościowych lub kontrolnych z operatorem wyznaczonym<sup>5</sup>.

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<sup>6</sup>.

Prawidłowość realizacji badania oraz jego wyniki są weryfikowane przez podmiot wyspecjalizowany, nieposiadający powiązań własnościowych lub kontrolnych z operatorem wyznaczonym i podmiotem przeprowadzającym badanie<sup>7</sup>.

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 13850<sup>8</sup>.

---

<sup>4</sup> Art. 52 ust. 1 Prawa pocztowego.

<sup>5</sup> Art. 52 ust. 2 Prawa pocztowego.

<sup>6</sup> Art. 52 ust. 3 Prawa pocztowego.

<sup>7</sup> Art. 52 ust. 5 Prawa pocztowego.

<sup>8</sup> 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 Wspólnoty<sup>9</sup>**

*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”<sup>10</sup> dla przesyłek pocztowych w najszybszej znormalizowanej kategorii,

<sup>9</sup> Dz. Urz. UE L 52 z 27.02.2008 r., s. 3.

<sup>10</sup> Przebieg przesyłki „od końca do końca” liczony jest od punktu dostępu do sieci do punktu doręczenia do adresata.

zgodnie ze wzorem D+n, gdzie D oznacza datę nadania<sup>11</sup>, 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<sup>12</sup>**

#### *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.

<sup>11</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.

<sup>12</sup> Dz. U. z 2013 r. poz. 545.

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

Rodzaj przesyłek	Czas przebiegu przesyłek pocztowych	Wskaźnik czasu przebiegu przesyłek pocztowych <sup>13</sup>
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%

---

<sup>13</sup> 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.....	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 6. Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2016 dla przesyłek listowych nierejestrowanych priorytetowych. ....	7
Tabela 7. Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+1.....	8
Tabela 8. Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+2. ....	8
Tabela 9. Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+3. ....	8
Tabela 10. Skumulowany rozkład dni doręczania przesyłek listowych priorytetowych. ....	8
Tabela 11. Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu w roku 2016 dla przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych. ....	9
Tabela 12. Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+3. ....	9
Tabela 13. Wynik z ważeniem korekcyjnym ze względu na dzień tygodnia dla D+5. ....	9
Tabela 14. Skumulowany rozkład dni doręczania przesyłek listowych ekonomicznych.....	10
Tabela 15. Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w roku 2016 dla paczek pocztowych priorytetowych. ....	11
Tabela 16. Ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu w roku 2016 dla paczek pocztowych ekonomicznych. ....	12