

## **PLAN DZIAŁANIA KT 259 ds. Poczty**

### **STRESZCZENIE**

Sektor pocztowy znajduje się na skrzyżowaniu czterech istotnych rynków krajowej i europejskiej gospodarki: komunikacji (tradycyjnej i elektronicznej), reklamy, handlu elektronicznego oraz transportu/logistyki. Charakteryzują się one wyższym otwarciem na konkurencję i szybko się rozwijają na skutek potrzeb rynku i zmian technologicznych. Sektor pocztowy, oferujący kluczową infrastrukturę komunikacyjną o znaczeniu społeczno-gospodarczym, musi harmonijnie podążać za zmianami na wymienionych rynkach. Dynamiczny rozwój e-handlu stanowi dla branży ogromną szansę i wyzwanie biznesowe, organizacyjne i technologiczne. Efektywne usługi pocztowe w Polsce i UE są kluczowe dla wzrostu europejskiej gospodarki i zatrudnienia. Istotnym czynnikiem poprawy jakości oraz dostępności są także właściwe działania w zakresie regulacji, w tym normalizacji. W związku z tym Komisja Europejska (KE) udziela Europejskiemu Komitetowi Normalizacyjnemu (CEN) mandatów na realizację prac normalizacyjnych, od 2012 roku nazywanych wnioskami o normalizację. Wniosek M/548 opublikowany 1.08.2016 r. został zrealizowany przez CEN/TC 331 Usługi pocztowe w 2020 r. Obecnie KE proceduje kolejny wniosek dla CEN/TC 331, którego projekt przewiduje 9 nowych projektów(m.in. harmonizacja zdarzeń w obszarze śledzenia przesyłek, cyfryzacja pocztowych dokumentów transportowych, ekologiczne sposoby doręczania przesyłek, kalkulacja emisji gazów cieplarnianych przy doręczaniu paczek) oraz przegląd 3 specyfikacji technicznych w obszarze poczty hybrydowej. W pracach TC 331, poprzez Polski Komitet Normalizacyjny, biorą udział eksperci KT 259. W roku 2013 nastąpiła w Polsce (oraz całej UE) liberalizacja rynku zgodnie z zapisami 3 Dyrektywy Pocztovej. Weszła w życie nowa ustawa Prawo pocztowe, jak również nowe rozporządzenia ministra właściwego ds. łączności (w szczególności w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych określające m.in. wskaźniki czasu przebiegu przesyłek, wymagania w zakresie przyjmowania i doręczania przesyłek oraz sposobu rozmieszczenia placówek operatora wyznaczonego, a także w sprawie nadawczych skrzynek pocztowych, oddawczych skrzynek pocztowych). Podstawową korzyścią z normalizacji jest poprawa interoperacyjności pomiędzy systemami pocztowymi państw UE, jak również wsparcie rozwoju innowacji technologicznych w tym zakresie. Jest to istotne z uwagi na zróżnicowanie rozwoju poszczególnych gospodarek europejskich i wynikającej z tego potrzeby otwierania nowych rynków pocztowych oraz ułatwiania dostępu do rynków dojrzałych, największych.

## 1 ŚRODOWISKO BIZNESOWE KT

### 1.1 Opis środowiska biznesowego

Na działalność gospodarczą objętą zakresem KT znaczący wpływ mają następujące uwarunkowania polityczne, gospodarcze, techniczne, prawne, społeczne i/lub aspekty regionalne/międzynarodowe:

Sektor usług pocztowych jest jednym z kluczowych czynników wspierających gospodarkę. Przedsiębiorstwa każdej wielkości korzystają z usług pocztowych w celu rozwijania swojej działalności, dostarczania towarów i otrzymywania płatności. Wszystkie szczeble administracji rządowej i publicznej polegają na usługach pocztowych w zakresie komunikacji publicznej. Użytkownicy należący do słabszych grup społecznych oraz mieszkający w obszarach wiejskich potrzebują usług pocztowych, aby zachować łączność z coraz bardziej zdigitalizowaną gospodarką. W sytuacji pandemii COVID-19 duża część społeczeństwa pozostawała zamknięta w domach, i właśnie wtedy usługi pocztowe okazały się ważniejsze niż kiedykolwiek wcześniej.

Ramy prawne regulujące usługi pocztowe w państwach UE obowiązują od ponad 20 lat. Dyrektywa 97/67/WE („dyrektywa o usługach pocztowych”) weszła w życie w 1997 r. Jej celem było zapewnienie harmonizacji obowiązków świadczenia krajowej usługi powszechnej przy jednoczesnym stopniowym wprowadzaniu konkurencji w sektorze usług pocztowych (przesyłki listowe). Dyrektywę zmieniono w 2002 r., aby zapewnić dalsze otwarcie rynku, a następnie w 2008 r., aby zakończyć pełne otwarcie rynku. Regulacje rynku uzupełniono w 2018 r. Rozporządzeniem w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek (2018/64), przyjętym w celu zapewnienia większej przejrzystości i nadzoru regulacyjnego w odniesieniu do usług paczkowych. W ostatnich latach rynki usług pocztowych przeszły jednak poważną transformację, w dużej mierze napędzaną przez innowacje technologiczne, cyfryzację i handel elektroniczny. Przesyłki listowe są coraz częściej zastępowane komunikacją elektroniczną zwłaszcza w kontekście administracji elektronicznej (e-government). Ponadto po kryzysie finansowym 2008 r. wielu tradycyjnych nadawców masowych (np. banki, zakłady użyteczności publicznej) przeszło na elektroniczne rozwiązania komunikacyjne. Jednocześnie handel elektroniczny doprowadził do znacznego wzrostu liczby usług doręczania paczek. Tendencje te uległy nasileniu podczas pandemii COVID-19 i nie wydaje się, by uległy odwróceniu. Podczas pandemii COVID-19 pięciu głównych operatorów świadczących usługę powszechną w UE zgłosiło spadek ilości przesyłek listowych, sięgający od 10 % w Niderlandach do -18 % we Francji. Z kolei w 2020 r. odnotowano wzrost liczby paczek doręczanych przez operatorów świadczących usługę powszechną, który wynosił od 14 % w Danii i Szwecji do 42 % we Włoszech i 49 % w Belgii. Najwięksi globalni operatorzy w sektorze przesyłek ekspresowych odnotowali wzrost liczby przesyłek nawet o 23 %. W Polsce w latach 2018-2020 udział listów w ogólnym asortymencie przesyłek spadł o 15 %, udział paczek wzrósł o 0,4 % a przesyłek kurierskich o 14,7 %. Te dwa wyraźnie kontrastujące ze sobą trendy w zakresie przesyłek listowych i paczek będą się prawdopodobnie utrzymywać i nasilać w nadchodzących latach. W takim przypadku, w porównaniu z rokiem 2016, segment przesyłek listowych w UE straciłby do 2025 r. ponad 12 % przychodów i 32 % wolumenu. Przychody w segmencie paczek

**PLAN DZIAŁANIA KT 259**

DATA: 2022-10-03

Wersja: nr 4

Projekt uzgodniony w KT

Strona 3

w UE wzrosłyby ponad dwukrotnie. Nowym zjawiskiem, bezpośrednio wpływającym na sektor pocztowy, jest także ekspansja globalnych platform internetowych e-commerce, które oprócz transakcji ściśle związanych ze sprzedażą realizują coraz częściej także dostawy przesyłek.

**1.1.1 Najnowsze lub oczekiwane zmiany technologiczne i najważniejsze innowacje związane z sektorem objętym zakresem KT.**

W zakresie przesyłek listowych nasila się zjawisko e-substytucji. Obok stosowanej od pewnego czasu technologii poczty hybrydowej, w tym hybrydy odwróconej (tj. forma papierowa przesyłki przybiera finalnie postać elektroniczną) wdrażane są technologie bezpiecznej (SePs) oraz rejestrowanej poczty elektronicznej PREM (bezpieczeństwo wiadomości, certyfikacja użytkowników i operatorów, rejestracja zdarzeń) a także cyfrowych znaków opłaty (służy klientom biznesowym zastępując frankownice). CEN/TC 331 rozpoczyna w 2017 r. prace m.in. w zakresie kopert rewersyjnych (adres na rewersie koperty natomiast dotychczasowa strona adresowa jest w całości poświęcona treściom marketingowym).

W zakresie usług paczkowych obserwuje się wzrostowy trend udostępniania automatycznych systemów odbioru przesyłek paczkowych w tym rozwiązań z dostępem dla wszystkich operatorów, śledzenie zdarzeń, obsługi zwrotów, w dalszej perspektywie przewiduje się specyfikację w zakresie zastosowania dronów do doręczania przesyłek i rozwiązań bezpiecznego/bezkontaktowego doręczenia przesyłek klientom.

**1.1.2 Kategorie zainteresowanych stron na rynku pocztowym:**

- Operatorzy pocztowi oraz operator wyznaczony - usługodawcy
- Organy władzy państwowej – sejm (ustawodawcza) i rząd (wykonawcza) – zapewniają świadczenie usług powszechnych
- Konsumenci indywidualni, firmy, organy administracji publicznej i samorządowej – usługobiorcy
- Urząd Komunikacji Elektronicznej – regulator rynku
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta – prawa klienta i uczciwa konkurencja
- Organizacje konsumenckie
- Producenci sprzętu pocztowego (maszyny, oprogramowanie)

**1.1.3 Bariery techniczne w handlu występujące w obszarze działania KT ze względu na rozbieżność przepisów technicznych krajowych, regionalnych lub innych.**

Komisja Europejska wśród barier dla dotychczasowego rozwoju handlu elektronicznego wymieniła:

**PLAN DZIAŁANIA KT 259**

DATA: 2022-10-03

Wersja: nr 4

Projekt uzgodniony w KT

Strona 4

- brak wspólnego europejskiego standardu adresowania (np. w Wielkiej Brytanii kod pocztowy występuje po nazwie miasta, odwrotnie niż w większości krajów UE). Do 2013 r. prace standaryzacyjne nad składowymi adresami pocztowymi były przedmiotem prac 3 organizacji normalizacyjnych: UPU, ISO, CEN. W wyniku porozumienia zainteresowanych stron przyjęto, iż obowiązującym standardem będzie oparty na standardzie S42 UPU ISO 19160.
- niewystarczająco dobrą jakość usług. W ostatnich latach obserwowane jest pogorszenie terminowości listów priorytetowych w UE z uwagi na zmianę modelu biznesowego operatorów – spadek wolumenów tych przesyłek wymusza optymalizację operacji w obszarach transportu i doręczania (redukcja obowiązkowych dni zbierania/doręczania). Innym elementem jakości jest obsługa klienta – KE naciska na szersze zastosowanie normy EN 14012 dotyczącej procedur reklamacyjnych gdyż stosuje ją w pełni niewiele krajów. W 2019 roku przyjęto kolejną edycję normy z uwzględnieniem wzrastającego obrotu paczkowego; włączono także do niej treść CEN/TR 16915:2015 Postal Services – Quality of service - Damage to postal items (Uszkodzenia przesyłek pocztowych).
- brak ogólnoeuropejskiego systemu pomiarów jakości i publikacji wyników dla paczek transgranicznych, podobnego do systemu UNEX dla międzynarodowych priorytetowych przesyłek listowych. TC 331 przyjął w 2016 r. CEN/TS 15472:2016 Postal services – Method for measurement of parcel transit time for cross-border parcels within the European Union and EFTA using Tracking and Tracing (Badanie paczek transgranicznych w UE z wykorzystaniem systemu śledzenia i wyszukiwania) – z określonym minimalnym zakresem zdarzeń (w oparciu o standard UPU M40), która uwzględnia postulaty branży sprzedawców internetowych i jest dostępna dla wszystkich operatorów (neutralność techniczna).

**1.1.4 Działania poprawiające sytuację:**

- Przyjęcie w 2017 r. (ostatnia wersja –2020) CEN/TS 17073 Postal services – Interfaces for cross border parcels (Interfejs dla paczek zagranicznych) wychodzi naprzeciw postulatom KE. Specyfikacja ma na celu stworzenie interfejsu pomiędzy e-sprzedawcą a pierwszym operatorem logistycznym. Składa się on z 3 elementów: fizycznej etykiety adresowej, wymiany komunikatów elektronicznych oraz zdarzeń z przebiegu przesyłki (śledzenie).
- Uruchomienie programu Interconnect administrowanego przez Międzynarodową Korporację Poczтовую (IPC). Polega on na poprawie interoperacyjności pomiędzy operatorami wyznaczonymi przesyłającymi sobie wzajemnie rejestrowane przesyłki zawierające głównie towary. Projekty cząstkowe obejmują takie funkcjonalności jak elastyczne formy dostawy, łatwe zwroty przesyłek, jednolita etykieta adresowa, jakość usług.
- Publikacja w 2015 r. CEN/TS 16819:2015 Postal services – Parcel boxes for end use – Technical features (Skrzynki paczkowe dla użytkownika końcowego) dotycząca skrzynek i automatów umożliwiających skuteczne doręczanie paczek bez obecności adresata, co będzie mieć wpływ na rozwój e-handlu. Takie urządzenia umożliwią

**PLAN DZIAŁANIA KT 259**

DATA: 2022-10-03

Wersja: nr 4

Projekt uzgodniony w KT

Strona 5

bezpośredni odbiór przesyłek przez adresata w dogodnym dla niego czasie i miejscu bez bezpośredniego kontaktu ze służbami operatora pocztowego.

- Publikacja w 2020 r. CEN/ TS 17457:2020 Postal services –Digital, optional online connected, opening and closing systems for parcel receptacles for home use with free access for the delivery and collection operators and consumers (Cyfrowe, dostępne on-line systemy otwierania/zamykania skrzynek paczkowych dla wszystkich operatorów i konsumentów).

### **1.1.5 Uwarunkowania prawne, takie jak krajowe, regionalne i międzynarodowe przepisy/rozporządzenia oraz istniejące i planowane dyrektywy europejskie itp.**

#### Krajowe akty prawne:

- Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2016 r. poz. 1113 z późniejszymi zmianami)
- Rozporządzenie z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. poz. 545)
- Rozporządzenie z dnia 30 kwietnia 2013 r. w sprawie kalkulacji kosztu netto obowiązku świadczenia usług powszechnych (Dz. U. poz. 544)
- Rozporządzenie z dnia 6 maja 2013 r. w sprawie prowadzenia przez operatora wyznaczonego do świadczenia usług powszechnych rachunkowości regulacyjnej i kalkulacji kosztów usług powszechnych (Dz. U. poz. 542)
- Rozporządzenie z dnia 6 maja 2013 r. w sprawie metodologii ustalania maksymalnych rocznych poziomów opłat za usługi powszechne (Dz. U. poz. 543)
- Rozporządzenie z dnia 26 lipca 2013 r. w sprawie wzoru wniosku o wpis do rejestru operatorów pocztowych oraz wzoru zgłoszenia dotyczącego prowadzenia działalności pocztowej (Dz. U. poz. 1024)
- Rozporządzenie z dnia 25 listopada 2013 r. w sprawie planu współdziałania operatora wyznaczonego z wojskową pocztą polową (Dz. U. poz. 1406)
- Rozporządzenie z dnia 25 listopada 2013 r. w sprawie konkursu na operatora pocztowego wyznaczonego do świadczenia usług powszechnych (Dz. U. poz. 1466)
- Rozporządzenie z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. poz. 1468)
- Rozporządzenie z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie wzoru formularza służącego do przedkładania Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej sprawozdania z działalności pocztowej (Dz. U. poz. 1489)

**PLAN DZIAŁANIA KT 259**

DATA: 2022-10-03

Wersja: nr 4

Projekt uzgodniony w KT

Strona 6

- Rozporządzenie z dnia 16 grudnia 2013 r. w sprawie wykonywania przez operatorów pocztowych zadań na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa i bezpieczeństwa porządku publicznego (Dz. U. poz. 1731)
- Rozporządzenie z dnia 14 marca 2014 r. w sprawie nadawczych skrzynek pocztowych (Dz. U. poz. 381)
- Rozporządzenie z dnia 3 kwietnia 2014 r. w sprawie oddawczych skrzynek pocztowych (Dz. U. poz. 506)
- Rozporządzenie z dnia 25 kwietnia 2014 r. w sprawie planów działań operatora pocztowego w sytuacji szczególnego zagrożenia (Dz. U. poz. 624)

Międzynarodowe akty prawne:

- Akty Światowego Związku Pocztowego (UPU), w tym Światowa Konwencja Pocztowa oraz regulaminy obligatoryjne do stosowania dla krajów członkowskich (Polska) i ich Operatorów Wyznaczonych (Poczta Polska) – ostatni Kongres w 2021 r.,
- Dyrektywa 97/67/WE PEiR z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych zasad rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty oraz poprawy jakości usług (I dyrektywa pocztowa),
- Dyrektywa 2002/39/WE PEiR z dnia 10 czerwca 2002 r. zmieniająca dyrektywę 97/67/WE w zakresie dalszego otwarcia na konkurencję wspólnotowych usług pocztowych (II dyrektywa pocztowa),
- Dyrektywa 2008/6/WE PEiR z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniająca dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty (III dyrektywa pocztowa),
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek,
- Dyrektywa 2006/123/WE PEiR z dnia 12 grudnia 2006 r. dotycząca usług na rynku wewnętrznym (reguluje i upraszcza wszelkie formalności wiążące się z rozpoczęciem świadczenia usług na rynku jednego z państw członkowskich),
- Dyrektywa 2011/83/UE PEiR z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów - wprowadza bardziej czytelne zasady dokonywania zakupów, w szczególności przez Internet, zwiększa ochronę i bezpieczeństwo klientów nakładając pewne zobowiązania także na firmy przewozowe (termin wdrożenia 13.12.2013 r.),
- Pakiet Komisji Europejskiej (Komunikat, Decyzja, Zasady ramowe) dotyczący reguł UE w zakresie pomocy państwa w formie rekompensaty ze środków publicznych, przyznawanej przedsiębiorstwom zobowiązanym do wykonywania usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym (SGEI) - tzw. pakiet Almunii,

**PLAN DZIAŁANIA KT 259**

DATA: 2022-10-03

Wersja: nr 4

Projekt uzgodniony w KT

Strona 7

opublikowany 20.12.2011 r., dotyczący usług powszechnych kwalifikowanych jako SGEI,

– Unijny Kodeks Celny ustanowiony rozporządzeniem PEiR nr 952/2013 z dnia 9 października 2013 r (dla operatorów oznacza m.in. nowe obowiązki w zakresie dokonywania zgłoszeń celnych z wyprzedzeniem czasowym oraz bezpieczeństwem ładunków lotniczych, wszystko w środowisku elektronicznym) – wejście w życie 1.05.2016 r. - Dyrektywa 2014/25/UE PEiR z dnia 26 lutego 2014 r. w sprawie udzielania zamówień przez podmioty działające w sektorach gospodarki wodnej, energetyki, transportu i usług pocztowych (dotyczy przedsiębiorstw publicznych, przez które należy rozumieć przedsiębiorstwa, na które organy publiczne mogą wywierać bezpośrednio lub pośrednio dominujący wpływ, jeżeli wykonują jedną z działalności określonych w dyrektywie),

– Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym eIDAS oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (dotyczącą podpisów elektronicznych),

– Strategia Jednolitego Rynku Cyfrowego z dnia 6 maja 2015 r. , która przewiduje m.in.

- zharmonizowanie przepisów ułatwiających transgraniczny e- handel,
- spójne egzekwowanie przepisów dotyczących konsumentów,
- bardziej skuteczne i przystępne cenowo dostarczanie przesyłek,
- uproszczenia w zakresie VAT,
- wzmocnienie nadzoru regulacyjnego nad doręczaniem paczek pocztowych.

– Rozporządzenie UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (wpływ na świadczenie usług Direct Mail).

– Pakiet VAT e-commerce UE - likwidacja od 1.07.2021 w całej UE zwolnienia z VAT od importu towarów z krajów trzecich, przychodzących w przesyłkach o wartości do 22 euro. Towary do 150 euro zwolnione z cła. Wprowadzenie procedury IOSS.

## **1.2 Wskaźniki ilościowe dotyczące środowiska biznesowego**

Poniższe wskaźniki ilościowe opisują środowisko biznesowe, w celu wsparcia działań KT poprzez zapewnienie niezbędnych danych:

*Liczba Polskich Norm z zakresu KT, stosowanych w obszarze usług pocztowych - około 25.*

**PLAN DZIAŁANIA KT 259**

DATA: 2022-10-03

Wersja: nr 4

Projekt uzgodniony w KT

Strona 8

Przychody (w mln zł) z usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2018-2020

	2018 (udział %)	2019 (udział %)	2020 (udział %)
Przesyłki kurierskie	4 644,9 (49,2)	5 181,1 (50,5)	6 867,9 (58,8)
Usługi powszechne	2 920,4 (30,9)	3 181,5 (31,1)	3 072,2 (26,3)
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	1 361,6 (14,4)	1 347,0 (13,2)	1 238,9 (10,6)
Inne usługi pocztowe	519,8 (5,5)	532,6 (5,2)	507,3 (4,3)
Razem	9 446,7 (100)	10 242,2 (100)	11 686,3 (100)

Źródło – coroczny „Raport o stanie rynku pocztowego” UKE

Wolumeny poszczególnych rodzajów przesyłek (mln sztuk) pocztowych w latach 2018-2020

	2018 (udział %)	2019 (udział %)	2020 (udział %)
Przesyłki listowe	1 372,2 (71,2)	1 246,1 (66,2)	1 054,7 (56,2)
Paczki pocztowe	23,0 (1,2)	25,2 (1,3)	30,0 (1,6)
Przesyłki kurierskie	368,8 (19,2)	440,9 (23,3)	636,9 (33,9)
Pozostałe usługi	162,2 (8,4)	174,0 (9,2)	155,1 (8,3)
Razem	1926,2 (100)	1886,2 (100)	1876,7 (100)
Liczba usług pocztowych na 1 mieszkańca	50,1	49,1	49,0

Źródło – coroczny „Raport o stanie rynku pocztowego ” UKE



**PLAN DZIAŁANIA KT 259**

DATA: 2022-10-03

Wersja: nr 4

Projekt uzgodniony w KT

Strona 9

Liczba zarejestrowanych operatorów niepublicznych pocztowych w latach 2018-2020

Rok	Liczba zarejestrowanych operatorów alternatywnych	Liczba działających operatorów alternatywnych
2018	291	150
2019	282	145
2020	290	138

Źródło – coroczny „Raport o stanie rynku pocztowego” UKE

Liczba zatrudnionych osób w sektorze w latach 2018-2020

	2018	2019	2020
Poczta Polska	78 099	78 484	77 256
Operatorzy niepubliczni	14 085	14 449	16 174

**1.2.1 Normy z zakresu prac KT zostały powołane w następujących przepisach prawnych:**

Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (PN-EN 13850 Usługi pocztowe – Jakość usług – Pomiar czasu przebiegu od końca do końca pojedynczych przesyłek priorytetowych i przesyłek pierwszej klasy).

**1.2.2 Przypadki, gdy organizacje wymagają od dostawców, wykonawców i innych usługodawców stwierdzenia zgodności produktu/usługi z Polską Normą.**

Urząd Komunikacji Elektronicznej realizując przepisy ustawowe zobowiązany jest do prowadzenia badań terminowości przebiegu przesyłek listowych zgodnie z normą PN-EN 13850.

**2 OCZEKIWANE KORZYŚCI Z REALIZACJI PRAC KT****2.1 Usunięcie barier technicznych**

- zastosowanie normy PN-EN 13724:2013-06 Usługi pocztowe – Otwory oddawczych skrzynek pocztowych i wrzutek – Wymagania i metody badań. Korzyści z wdrożenia normy to m.in. zabezpieczenie od kradzieży, wodoszczelność, bezpieczeństwo wykonanych elementów dla odbiorcy. Wdrożenie normy zapewnia większe

**PLAN DZIAŁANIA KT 259**

DATA: 2022-10-03

Wersja: nr 4

Projekt uzgodniony w KT

Strona 10

bezpieczeństwo przesyłek a jednolity standard doręczenia przyczynia się do zwiększenia interoperacyjności na uwolnionym rynku i w środowisku wielu operatorów,

## 2.2 Poprawa jakości usług

- zastosowanie normy PN-EN 14012:2019 Usługi pocztowe – Jakość usług – Zasady postępowania reklamacyjnych. Korzyści z wdrożenia normy to m.in. zwiększona dostępność do procesu reklamacyjnego, poprawa jego przejrzystości i kontroli, szczególnie w sytuacji gdy usługa świadczona jest przez wielu operatorów, a także lepsza ochrona danych osobowych. Norma zawiera również wskazówki odnoszące się do procedur odszkodowawczych oraz zadośćuczynień.

- zastosowanie normy PN-EN 13850:2020-12 Usługi pocztowe – Jakość usług – Pomiar czasu przebiegu od końca do końca pojedynczych przesyłek priorytetowych i przesyłek pierwszej klasy. Korzyści z wdrożenia normy to m.in. uzyskanie jednolitej metody pomiaru terminowości przesyłek listowych (najszerzej stosowana norma europejska – 28 krajów), która jest obiektywna i jednakowa dla wszystkich operatorów zgodnie z wymogami dyrektywy 97/67/WE Komisji Europejskiej (KE) z jej późniejszymi zmianami.

- zastosowanie technicznej specyfikacji CEN/TS 15472:2016 Postal services – Method for measurement of parcel transit time for cross-border parcels within the European Union and EFTA using Tracking and Tracing (potwierdzona aktualność w 2019).

Badania terminowości przebiegu przesyłek odbywają się również w oparciu o:

- PN-EN 14508:2016-04 Usługi pocztowe - Pomiar czasu przebiegu od końca do końca pojedynczych przesyłek niepriorytetowych i przesyłek drugiej klasy
- PN-EN 14534:2016-06 Usługi pocztowe – Jakość usług – Pomiar czasu przebiegu od końca do końca przesyłek masowych

## 3 CZŁONKOSTWO W KT

Każdy podmiot krajowy zainteresowany daną tematyką ma prawo zgłosić chęć uczestnictwa w KT i po spełnieniu wymogów proceduralnych (procedura Z2-P3 w powiązaniu z Z2-P1) stać się członkiem KT. Każdy członek KT realizuje zadania KT poprzez swoich reprezentantów.

Aktualny skład KT jest podany na stronie [www.pkn.pl](http://www.pkn.pl), w Wykazie OT.

## 4 CELE KT I STRATEGIA ICH REALIZACJI

### 4.1 Cele KT

- polepszenie interoperacyjności systemów pocztowych poszczególnych państw oraz ochrona interesów krajowych przy opracowywaniu Norm Europejskich poprzez udział KT 259 i jego ekspertów w pracach normalizacyjnych na forum CEN/TC 331;

**PLAN DZIAŁANIA KT 259**

DATA: 2022-10-03

Wersja: nr 4

Projekt uzgodniony w KT

Strona 11

- wdrażanie nowoczesnych rozwiązań poprzez udział w nowych projektach realizowanych w ramach CEN/TC 331, takich jak: pocztowe usługi doręczania przy wykorzystaniu dronów, wymogi dla elektronicznej preawizacji ładunków (EAD) w obrocie pocztowym, wymogi dla otwartych sieci do świadczenia usług pocztowych, interfejs dla paczek zagranicznych, pomiary emisji gazów cieplarnianych w procesie doręczania przesyłek, stosowane technologie dla śledzenia przesyłek, cyfrowa identyfikacja operatorów pocztowych, bezpieczne – bezkontaktowe doręczanie przesyłek pocztowych;
- upowszechnianie Europejskich (Międzynarodowych) Norm dotyczących działalności pocztowej wśród firm i organizacji działających w tym obszarze na polskim rynku, a także wśród odbiorców tych usług.

**4.2 Strategia ustalona do osiągnięcia celów KT**

- Aktywny udział w opracowywaniu norm z zakresu CEN/TC 331 w tym w grupach roboczych:
  - ds. klientów, produktów i usług (WG1),
  - ds. nowych cyfrowych usług pocztowych (WG2),
  - ds. procesu fizycznego opracowania przesyłek i danych powiązanych (WG3),
  - ds. wyposażenia dla adresatów przesyłek (WG5).

Utrudnienie udziału w posiedzeniach CEN/TC 331 może stanowić brak środków finansowych na ten cel wśród członków KT.

- Poszukiwanie środków finansowych na tłumaczenia norm z zakresu KT 259.
- Poszukiwanie i zaangażowanie do prac w KT nowych członków (podmiotów), szczególnie innych operatorów pocztowych.
- Zapraszanie do udziału w posiedzeniach KT ekspertów ds. rynku usług pocztowych.

**4.3 Aspekty środowiskowe**

Sektor pocztowy w Europie podejmuje od kilku lat wyzwania związane z ochroną środowiska. Szacuje się, iż 70 % wpływu branży na środowisko związane jest z emisją CO<sub>2</sub> dlatego większość inicjatyw w tym zakresie związana jest z wdrażaniem nowych technologii w dziedzinie transportu przesyłek. Projekty „zielonej poczty” to przykładowo wprowadzanie pojazdów napędzanych elektrycznie, hybrydowo bądź napędzanych innymi paliwami alternatywnymi czy promocja transportu lądowego względem lotniczego.

Szersze zainteresowanie operatorów wykorzystywaniem transportu kolejowego, ponieważ ten rodzaj przewozu przyczynia się do najmniejszej emisji CO<sub>2</sub>.

Konieczne jest wdrożenie pomiaru emisji gazów cieplarnianych - GHG, z określeniem celów i wydajności oraz zarządzanie nimi. Niezbędne jest efektywne gospodarowanie zasobami i mobilnością jako taką m.in. tryby dostawy o niskiej/zerowej emisji, minimalizowanie pustych przejazdów, czyli optymalizacja pokonywanych tras i przemyślanej dobór pojazdów, sprawna organizacja wewnętrznych procesów logistycznych związanych z obsługą i opracowanie procesów kontroli jakości zwrotów,

**PLAN DZIAŁANIA KT 259**

DATA: 2022-10-03

Wersja: nr 4

Projekt uzgodniony w KT

Strona 12

zmniejszenie kosztów paliwa wynikający z regularnego serwisowania pojazdów i pilnowania ciśnienia w oponach.

Wspieranie bezemisyjnych sposobów dostawy, takich jak dostawa pieszo i na rowerze.

Budowa i zarządzanie centrami sortującymi/placówkami w sposób przyjazny dla środowiska – uwzględnienie zasad co do projektowania i budowy magazynów wpływających na efektywne zużycie wody i elektryczności, stosowanie alternatywnych źródeł energii, zakup urządzeń oszczędzających energię w centrach/placówkach.

Wprowadzenie efektywnej gospodarki odpadami wytwarzanych przez centra sortujące i centra wymiany. Konieczne jest właściwe podejście do segregacji odpadów, które są surowcem i powinny zostać przekazane/odsprzedane profesjonalnym firmom odpadowym lub recyklerom. Zmniejszenie stosowania folii stretch/papieru/kartonu na rzecz rozwiązań wielokrotnego użytku. Dążenie do gospodarki o obiegu zamkniętym i zrównoważonej produkcji i świadczenia usług.

Przyjęcie w strategii działania biznesu, celów zrównoważonego rozwoju, szczególnie filar środowiskowy, społeczny i ekonomiczny, a także raportowanie parametrów do Raportu ESG (tj. łączącego ochronę środowiska (Environmental), społeczną odpowiedzialność biznesu (Social) oraz ład korporacyjny (Governance)).

Prowadzenie działań edukacyjnych skierowanych do kontrahentów oraz klientów mających na celu zwiększenie świadomości na temat wpływu sektora pocztowego na ekologię. Zwiększenie popytu konsumentów dla zrównoważonych produktów w połączeniu z niechęcią do płacenia więcej za produkty wysoce niekorzystne dla środowiska.

## **5 CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA REALIZACJĘ PROGRAMU PRAC KT I WPROWADZANIE NOWYCH TN DO PROGRAMU PRAC**

Każdy zainteresowany ma możliwość zgłaszania tematów normalizacyjnych (TN) wypełniając Karty nowego tematu (KNT) lub Karty propozycji tematu normalizacyjnego (KPT).

Każdy zgłoszony TN jest wprowadzany do programu KT. KT decyduje o kontynuacji lub zaniechaniu tematu normalizacyjnego.

W programie prac prezentowane są wszystkie TN będące aktualnie w opracowaniu.

Program prac KT znajduje się na stronie [www.pkn.pl](http://www.pkn.pl), w Wykazie OT, po wybraniu numeru właściwego KT.

Drugi element numeru tematu normalizacyjnego wskazuje numer Podkomitetu Technicznego opracowującego temat, np. numer tematu normalizacyjnego XXX.1.XXXX oznacza wykonywanie w KT XXX PK 1 (Podkomitecie Technicznym nr 1

**PLAN DZIAŁANIA KT 259**

DATA: 2022-10-03

Wersja: nr 4

Projekt uzgodniony w KT

Strona 13

Komitetu Technicznego XXX). Jeżeli drugi element przyjmuje wartość zero oznacza to, że TN jest opracowywany w KT.

Nie przewiduje się utrudnień przy realizacji prac normalizacyjnych

**6 WYKAZ PROPOZYCJI TEMATÓW NORMALIZACYJNYCH, DLA KTÓRYCH KT PRZEWIDUJE POZYSKANIE ZAMAWIAJĄCYCH W RAMACH PRAC NA ZAMÓWIENIE**

Jeśli pojawi się zapotrzebowanie na wykonanie określonych prac poparte zobowiązaniem do ich finansowania to KT 259 weźmie to po uwagę przy planowaniu pracy.