

## **IDENTYFIKACJA PRZYCZYŃ REKLAMACJI W POWSZECHNYCH USŁUGACH POCZTOWYCH**

### **IDENTIFICATION OF THE CAUSES OF COMPLAINTS IN THE UNIVERSAL POSTAL SERVICES**

**Beata NONAS,**  
[bnonas@wip.pcz.pl](mailto:bnonas@wip.pcz.pl)

**Ewa SANIEWSKA**  
staniew@wip.pcz.pl

Politechnika Częstochowska  
Wydział Inżynierii Produkcji i Technologii Materiałów  
Katedra Zarządzania Produkcją i Logistyki

*Streszczenie: Usługi pocztowe stanowią ważny element funkcjonowania każdego podmiotu gospodarczego. W pracy przeprowadzono analizę rynku usług pocztowych, a w szczególności skoncentrowano się na realizacji usług powszechnych w celu wskazania najczęstszych przyczyn reklamacji.*

*Abstract: Postal services are an important element for the functioning of every economic entity. The paper analyzes the postal services market and, in particular, focused on the implementation of the universal service to identify the most common cause of complaint.*

*Słowa kluczowe: powszechne usługi pocztowe, reklamacje,*

*Key words: universal postal services, complaints,*

## **WSTĘP**

Usługi pocztowe stanowią istotny element w funkcjonowaniu gospodarki każdego państwa, dla której mają strategiczne znaczenie, a także są w dużym stopniu powiązane z rynkiem komunikacji elektronicznej, reklamy, transportu i logistyki. Wiele segmentów działalności gospodarczej ściśle zależy od infrastruktury pocztowej, np. handel elektroniczny, elektroniczne publikacje, zamówienia drogą korespondencyjną, ubezpieczenia, bankowość i reklama (Stolarczyk, 2004, 2006). Niektórzy operatorzy pocztowi wykorzystując wzajemne przenikanie się rynku usług pocztowych oraz rynku transportu starają się pozyskać w tym zakresie klientów poprzez rozszerzenie działalności o usługi logistyczne. W związku z tym są oni zobowiązani do zadbania o bezpieczeństwo powierzanych im przesyłek.

Rynek usług pocztowych można podzielić na następujące segmenty: usługi powszechne, usługi wchodzące w zakres usług powszechnych, przesyłki kurierskie oraz inne

usługi pocztowe. W części badawczej niniejszej pracy skoncentrowano się wyłącznie na sektorze usług powszechnych, ponieważ na nich opiera się funkcjonowanie wielu podmiotów gospodarczych. Analizę przeprowadzono za pomocą określenia udziału poszczególnych przyczyn reklamacji przesyłek powszechnych realizowanych przez operatora wyznaczonego określanego jako operator podstawowy.

## 1. PRAWODAWSTWO REGULUJĄCE RYNEK USŁUG POCZTOWYCH

Działalność rynku usług pocztowych w Polsce regulują akty prawne krajowe, Unii Europejskiej oraz międzynarodowe. Wśród aktów prawnych krajowych należy wymienić:

- Ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe oraz akty wykonawcze tej ustawy,
- Ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

Poprzez ustawę Prawo pocztowe wdrożono do porządku prawnego odpowiednie dyrektywy unijne takie jak:

- Dyrektywę 97/67/WE z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych reguł rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty oraz poprawy jakości usług (tzw. I Dyrektywa pocztowa),
- Dyrektywa 2002/39/WE z dnia 10 czerwca 2002 r. zmieniająca Dyrektywę 97/67/WE w zakresie dalszego otwarcia na konkurencję wspólnotowych usług powszechnych (tzw. II Dyrektywa pocztowa),
- Dyrektywa 2008/6/WE z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniająca Dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty (tzw. III Dyrektywa pocztowa).

Wśród aktów prawnych międzynarodowych bardzo ważna jest Światowa Konwencja Pocztowa, która ustanawia wspólne zasady stosowane w międzynarodowej służbie pocztowej. Określa podstawowe pojęcia i definicje dotyczące międzynarodowego obrotu poczty, zasady stosowane wobec przesyłek listowych i paczek pocztowych, zakres odpowiedzialności, zakres oferowanych usług oraz zawiera inne szczegółowe postanowienia dotyczące przesyłek listowych. Zgodnie z art. 4 ustawy Prawo pocztowe do świadczenia usług pocztowych w obrocie zagranicznym stosuje się przepisy ustawy, jeżeli międzynarodowe przepisy nie stanowią inaczej (Urząd Komunikacji Elektronicznej, 2014).

Zgodnie z prawem krajowym działania regulacyjne, kontrolne, mediacyjne i inspiracyjne w zakresie rynku pocztowego i telekomunikacyjnego sprawia Prezes Urzędu

Komunikacji Elektronicznej (Prezes UKE), który jest centralnym organem administracji rządowej.

### 1.1. Podstawowe definicje

W celu dokładnego zrozumienia funkcjonowania rynku usług pocztowych należy wyjaśnić niektóre pojęcia. Zgodnie z art. 2. ust. 1 ustawy Prawo pocztowe: Usługę pocztową stanowi, wykonywane w obrocie krajowym lub zagranicznym, zarobkowe:

- 1) realizowane łącznie lub rozdzielnie przyjmowanie, sortowanie, doręczanie przesyłek pocztowych oraz druków bezadresowych;
- 2) przemieszczanie przesyłek pocztowych oraz druków bezadresowych, jeżeli jest wykonywane łącznie z przynajmniej jedną spośród czynności, o których mowa w pkt 1;
- 3) przesyłanie przesyłek pocztowych przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, jeżeli na etapie przyjmowania, przemieszczania lub doręczania przekazu informacyjnego przyjmują one fizyczną formę przesyłki listowej;
- 4) przeprowadzenie punktów wymiany umożliwiających przyjmowanie i wymianę korespondencji między podmiotami korzystającymi z obsługi tych punktów;
- 5) realizowanie przekazów pocztowych.

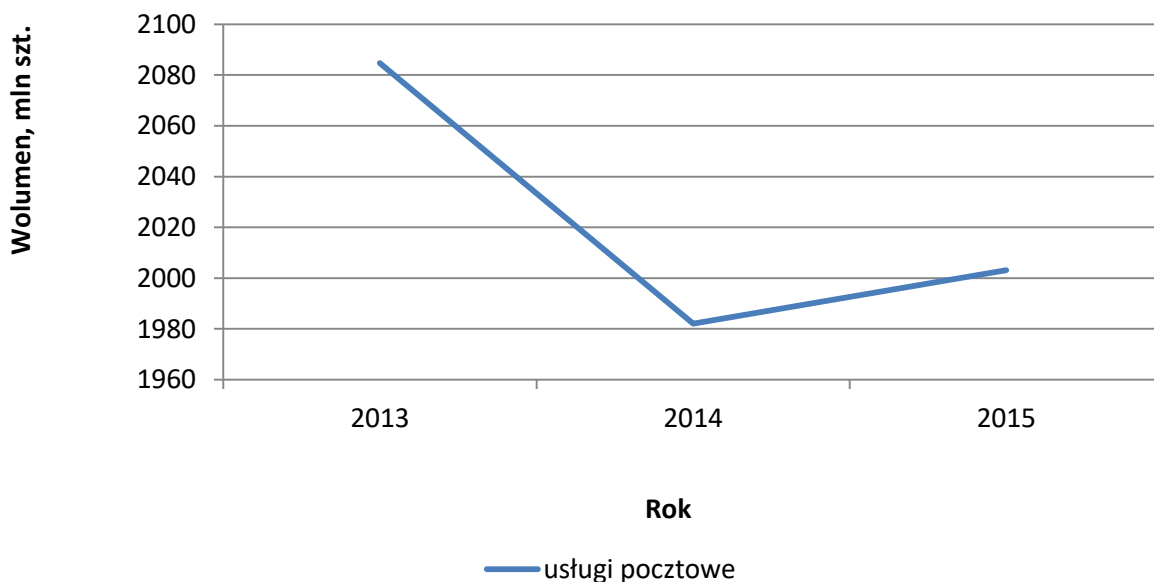
W art. 45 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe określono, że do usług powszechnych zalicza się świadczone w obrocie krajowym i zagranicznym w ramach obowiązku, o którym mowa w art. 46, usługi pocztowe obejmujące:

- 1) Przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie:
  - a. przesyłek listowych, w tym poleconych i z zadeklarowaną wartością, o wadze do 2000 g i liczonych z tolerancją 2 mm wymiarach:
    - maksymalnych – 900 mm, stanowiących sumę długości, szerokości i wysokości, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 600 mm, a w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu – 1040 mm, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 900 mm,
    - minimalnych – 170 mm w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może być mniejszy niż 100 mm,
    - minimalnych strony adresowej – 90×140 mm,
  - b. przesyłek dla ociemniałych,

- c. paczek pocztowych, w tym z zadeklarowaną wartością, o masie do 10 000 g i wymiarach, z których największy nie przekracza 1500 mm, a suma długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość nie przekracza 3000 mm;
- 2) sortowanie, przemieszczanie i doręczanie nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych o masie do 20 000 g i wymiarach, o których mowa w pkt 1 lit. c.

## 2. USŁUGI POCZTOWE

Realizatorem usług powszechnych w kraju są operatorzy pocztowi, których średnia liczba w latach 2013–2015 stanowiła 285 zarejestrowanych podmiotów. Niektórzy z nich nie prowadzą jednak czynnej działalności pocztowej o czym informują Prezesa UKE. Wśród podmiotów wykonujących usługi pocztowe w analizowanym okresie przeważały osoby fizyczne prowadzące własną działalność gospodarczą (ok. 55%) oraz spółki z ograniczoną odpowiedzialnością (ok. 35%), a pozostałe 10% stanowią spółki akcyjne, spółki komandytowe czy spółdzielnie. Wolumen świadczonych usług pocztowych przez operatorów pocztowych w latach 2013–2015 przedstawiono na rysunku 1.



Rys. 1. Wolumen zrealizowanych usług pocztowych przez operatorów pocztowych w latach 2013–2015

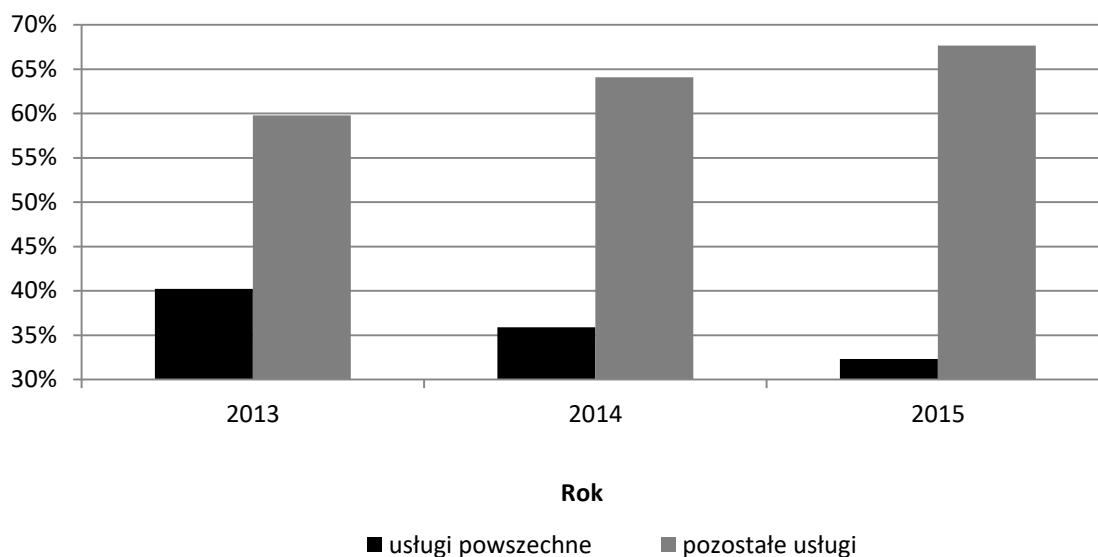
Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Urząd Komunikacji Elektronicznej, 2014, 2015, 2016)

Największą liczbę usług pocztowych wykonano w 2013 roku, a w kolejnych latach ich ilość znacznie zmalała. Głównym powodem zaistniałej sytuacji jest powolna rezygnacja podmiotów gospodarczych z oferowanych usług pocztowych, w szczególności z przesyłek listowych, których wolumen z roku na rok maleje. Z przesyłek listowych rezygnują przede wszystkim osoby prywatne.

## 2.1. Powszechne usługi pocztowe

Wśród usług pocztowych należy wymienić powszechne usługi pocztowe, usługi wchodzące w zakres usług powszechnych, przesyłki kurierskie oraz inne usługi pocztowe.

Wykonawcą tych usług powszechnych jest operator podstawowy wyznaczany przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. W latach 2013–2015 podstawowym operatorem pocztowym była Poczta Polska S.A., która jako jedyna spośród wszystkich operatorów pocztowych miała prawo świadczenia usług powszechnych. Inni operatorzy pocztowi realizowali pozostałe usługi pocztowe. Udział operatora wyznaczonego, a tym samym udział usług powszechnych w ogólnych usługach pocztowych, oraz pozostałych operatorów pocztowych przedstawiono na rysunku 2.



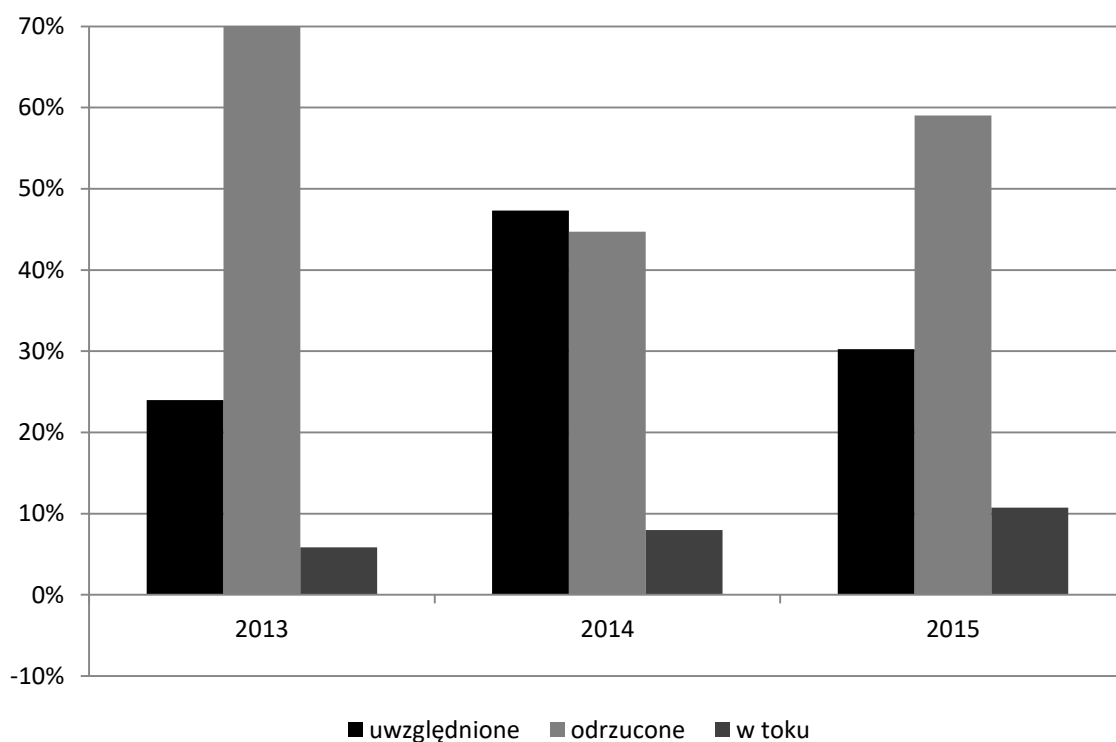
Rys. 2. Udział poszczególnych usług pocztowych

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Urząd Komunikacji Elektronicznej, 2014, 2015, 2016)

W analizowanym okresie udział powszechnych usług pocztowych stale malał na korzyść pozostałych usług. Związane jest to m.in. z rozwojem sprzedaży internetowej. Większość sklepów internetowych korzysta z usług kurierskich, ponieważ czas realizacji zamówienia wraz z dostawą do klienta jest krótszy niż oferuje operator podstawowy. Kolejną przyczyną jest rozwój technologii i rezygnacja z wysyłania listów.

## 2.2. Reklamacje usług powszechnych

Wśród zrealizowanych usług pocztowych zdarzają się takie, które są reklamowane z różnych przyczyn. W latach 2013 i 2015 odnotowano około 130 tys. reklamacji, natomiast w 2014 roku – około 170 tys. Spośród tak dużej liczby reklamacji można wyróżnić trzy podstawowe grupy reklamacje: uwzględnione, odrzucone oraz w toku (rys. 3).



Rys. 3. Reklamacje usług powszechnych w latach 2013-2015

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Urząd Komunikacji Elektronicznej, 2014, 2015, 2016)

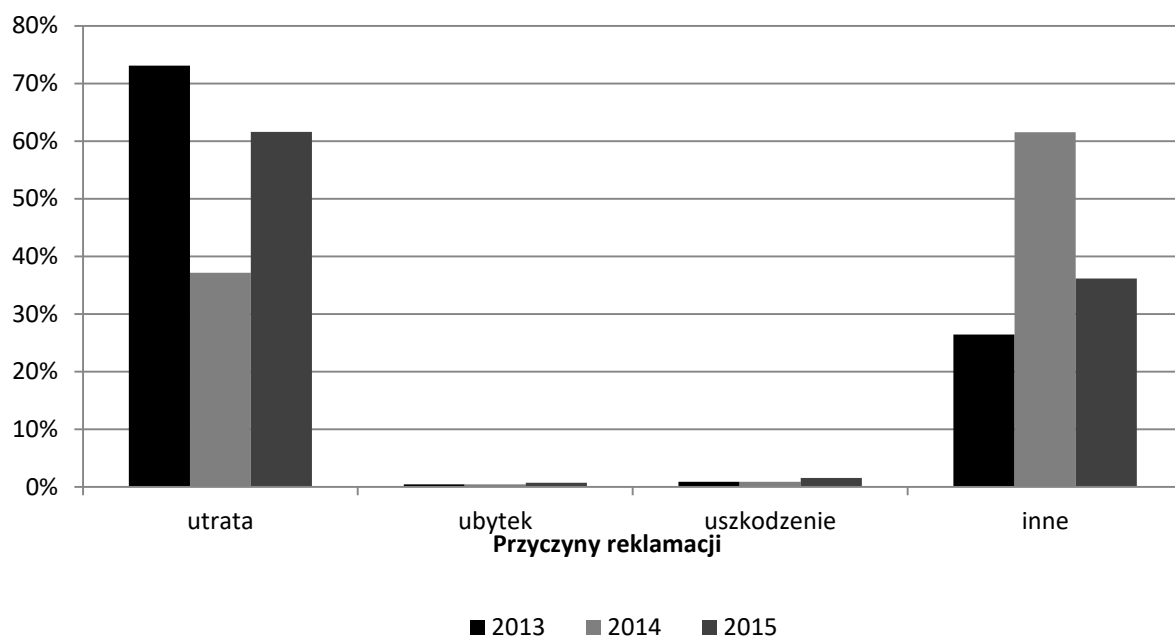
Największy udział reklamacji odrzuconych odnotowano w 2013 roku (70%). Świadczy to o tym, że operator wyznaczony nie odpowiadał za powód reklamacji. W 2014 roku reklamacje uwzględnione stanowiły 47% otrzymanych reklamacji. Stanowiło to o około

20 punktów procentowych więcej niż w roku poprzednim, co świadczy o pogorszeniu jakości świadczonych usług. W 2015 roku sytuacja uległa poprawie.

W celu poprawy jakości świadczonych usług przez operatora głównego należy przyjrzeć się przyczynom tych reklamacji. Wśród istotnych przyczyn należy wymienić:

- utratę,
- ubytek,
- uszkodzenie,
- inne przyczyny (opóźnienie przesyłki listowej nierejestrowanej, zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem, itd.).

Utrata, ubytek lub uszkodzenie przesyłki stanowią bardzo ważny aspekt, ponieważ odbiorca nie otrzyma przesyłki w stanie idealnym, jakiego oczekuje. Pozostałe przyczyny związane np. z terminowością dostawy są istotne, jednak nie wpływają na pierwotny kształt przesyłki, dlatego w dalszej części pracy skoncentrowano się głównie na przedstawionych trzech przyczynach reklamacji. Udział poszczególnych przyczyn reklamacji usług powszechnych przedstawiono na rysunku 4.



Rys. 4. Udział procentowy poszczególnych przyczyn reklamacji usług powszechnych

W analizowanym okresie najczęstszą przyczyną reklamacji była utrata przesyłek, wśród których najczęściej odnotowano utraconych przesyłek poleconych, a najmniej z zadeklarowaną wartością. Drugą istotną przyczyną jest uszkodzenie przesyłki, co może być związane z brakiem zachowania należytej uwagi przez pracowników operatora wyznaczonego.

## PODSUMOWANIE

Rozwój technologii sprawił, że ludzie rezygnują z powszechnych usług pocztowych o czym świadczy coraz mniejszy wolumen przesyłek – w szczególności listów. Alternatywnym, a zarazem szybszym sposobem komunikacji jest poczta elektroniczna lub różnego rodzaju komunikatory oraz możliwość załatwiania wielu spraw telefonicznie. Podmioty gospodarcze również usprawniają swoje funkcjonowanie poprzez wykorzystanie dostępnej technologii.

Wśród usług pocztowych prężnie rozwija się sektor usług kurierskich. Jedną z głównych przyczyn jest rozwój sprzedaży internetowej i korzystanie sklepów internetowych z usług firm kurierskich, które są konkurencyjne dla operatora podstawowego.

Operator wyznaczony jako realizator usług powszechnych ma zagwarantowany udział w rynku, ale równocześnie jest zobowiązany do udostępnienia możliwości korzystania z tych usług na terenie całego kraju (nawet w miejscach, w których nie jest to opłacalne). Z tego względu powinien zadbać o jakość świadczonych usług poprzez m.in. kontrolę przyczyn nienależytego świadczenia usług oraz ich eliminowania, a przede wszystkim należy się skoncentrować na ich zapobieganiu. Takie działania pozwolą na ograniczenie ponoszonych kosztów, a tym samym na zwiększenie zysku.

## LITERATURA

1. Stolarczyk A. (2004). Rynek usług pocztowych – zarys problemów, *Telekomunikacja i Techniki Informacyjne*, nr 3–4, 24–46.
2. Stolarczyk A. (2006). Wpływ rozwoju techniki komunikacji elektronicznej na rynek usług pocztowych w dobie tworzenia społeczeństwa informacyjnego, *Telekomunikacja i Techniki Informacyjne*, nr 3–4, 61–71.



3. Urząd Komunikacji Elektronicznej. (2014). *Raport o stanie rynku pocztowego za rok 2013*, Warszawa: Urząd Komunikacji Elektronicznej.
4. Urząd Komunikacji Elektronicznej. (2015). *Raport o stanie rynku pocztowego za rok 2014*, Warszawa: Urząd Komunikacji Elektronicznej.
5. Urząd Komunikacji Elektronicznej. (2016). *Raport o stanie rynku pocztowego za rok 2015*, Warszawa: Urząd Komunikacji Elektronicznej.
6. Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.
7. Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.