

Poczta Polska S.A. nie zapewnia właściwej jakości powszechnych usług pocztowych. Nadal występują opóźnienia w dostarczaniu przesyłek i są one coraz droższe, a w niektórych miejscowościach mieszkańcy mają problemy z dostępnością do usług pocztowych. Działania zmierzające do zmiany tego stanu rzeczy nie są w pełni skuteczne. Kontrola NIK odnotowała natomiast poprawę między innymi w kwestii terminowości rozpatrywania reklamacji.

NIK zwraca uwagę na niewielką aktywność Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, który monitoruje i kontroluje świadczenie usług powszechnych, co nie pozostawało bez wpływu na ich jakość i przystępność. Między innymi nie dopełnił on obowiązku określenia maksymalnych rocznych poziomów opłat za usługi powszechne.

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej po przeprowadzeniu konkursu wybrał w 2015 roku Poczta Polską S.A. na operatora wyznaczonego do świadczenia gwarantowanych przez państwo powszechnych usług pocztowych w latach 2016-2025. Operator wyznaczony świadczy te usługi na zasadach określonych w przepisach, a wynagrodzenie pobiera przede wszystkim od klientów. Wykonywanie usług gwarantowanych zobowiązuje Poczta między innymi do funkcjonowania nie mniej niż pięć dni w tygodniu oraz utrzymywania placówek pocztowych i infrastruktury pocztowej na terenie całego kraju, także na terenach słabo zaludnionych. Działalność taka generuje wysokie koszty, co nieraz prowadzi do strat.

Sytuacja operatora wyznaczonego jest o tyle skomplikowana, że z jednej strony przepisy prawa zobowiązują go do świadczenia usług w sposób, który generuje koszty, jednocześnie jest spółką prawa handlowego, wiąże go więc rachunek ekonomiczny. Rozwiązaniem miał być mechanizm finansowania kosztu netto, polegający na wypłacaniu rekompensaty z funduszu kompensacyjnego, tworzonego przez prezesa UKE ze składek operatorów pocztowych. Dopłata taka miałaby miejsce, jeśli w ciągu roku przychody z tytułu usług powszechnych nie pokrywałyby kosztów świadczenia tych usług. Jednak ten mechanizm wyrównawczy jak dotąd nie zadziałał, Poczta nie uzyskała rekompensaty za 2013 r.

Kurczący się rynek tradycyjnych listów ma decydujący wpływ na zmniejszanie się dochodów Poczty Polskiej. Jest to tendencja ogólnoeuropejska, a w Polsce ta ujemna dynamika wynosi po kilka procent rocznie. Z kolei rozwój e-handlu wpływa na wzrost rynku usług kurierskich. Nową sytuację na rynku logistyki pocztowej stworzy też ustawa o tzw. doręczeniach elektronicznych, polegających na tym, iż podmioty publiczne - co do zasady - będą nadawały i odbierały korespondencję w elektronicznej formie. Rząd przyjął już projekt takiej ustawy.

NIK skontrolowała między innymi jakość, terminowość doręczania i bezpieczeństwo przesyłek, oraz czy Poczta zapewniła powszechny dostęp do usług pocztowych. Kontrola objęła Urząd Komunikacji Elektronicznej, centralę Poczty Polskiej S.A. oraz wybrane jednostki organizacyjne Poczty Polskiej. Czas objęty kontrolą to lata 2015–2020.

Poczta Polska nie dostarczała terminowo większości kategorii przesyłek w ramach usługi powszechnej. Pokazały to badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych przeprowadzone na zlecenie Prezesa UKE. W latach 2016 – 2019 Poczta nie osiągnęła większości wskaźników wymaganych przepisami Prawa pocztowego i rozporządzenia w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych. Sytuacja ta dotyczyła wszystkich rodzajów przesyłek listowych z wyjątkiem paczek pocztowych ekonomicznych, których terminowość dostarczania była znacznie ponad minimalne standardy.

Prezes UKE monitorował wskaźniki terminowości dostarczania przesyłek w ramach usługi powszechnej, jednak przez pięć lat nie wszczął żadnego postępowania administracyjnego w tej sprawie.

Z kolei Poczta prowadziła własne badania, których wyniki są ciekawe i odbiegają od tych przeprowadzonych na zlecenie Prezesa UKE. Różnice według operatora wynikały z wielkości próby badawczej. Terminowość dostarczania przesyłek kształtowała się różnie w zależności od regionów. I tak: w latach 2015-2019 łącznie na 35 wyszczególnionych rodzajów przesyłek terminowo dostarczano 20, czyli 57%. Najlepsze wyniki osiągnął region w Lublinie: na 35 rodzajów przesyłek terminowo dostarczono 30, tj. 86%. Najgorsza sytuacja panowała w Warszawie, gdzie na 35 rodzajów przesyłek terminowo dostarczano jedynie 7 (20%).

Opóźnienia w dostarczaniu przesyłek Poczta tłumaczy brakami kadrowymi.

Poczta w ciągu pięciu lat objętych kontrolą trzykrotnie podniosła ceny podstawowych usług powszechnych, tłumacząc podwyżki zwiększeniem kosztów, szczególnie wynagrodzeń. Ceny wzrosły w granicach od 4,4% (za list o najniższym gabarycie, priorytetowy krajowy o wadze do 1 kg) do 88,6% (list o najniższym gabarycie, krajowy ekonomiczny). W tym okresie minimalne wynagrodzenie za pracę wzrosło o 29%. Prezes UKE nie podjął skutecznych działań, które zapobiegałyby wzrostowi cen za usługi pocztowe. Akceptował podwyżki tłumacząc je koniecznością ochrony interesu ekonomicznego operatora wyznaczonego i koniecznością zachowania ciągłości świadczenia usług.

Choć Poczta Polska posiada wymaganą prawem liczbę placówek pocztowych, nie oznacza to równej dostępności do usług pocztowych w całym kraju. Kontrola pokazała, że lokalnie dostępność do placówek pocztowych bywa niewystarczająca. W latach 2015–2020 (I połowa) Poczta o 5,5% zmniejszyła liczbę posiadanych czynnych placówek pocztowych. W efekcie lokalnie liczba mieszkańców przypadających na jedną czynną placówkę pocztową znacznie przekraczała 6 000 mieszkańców. Takie sytuacje miały miejsce w Warszawie (ponad 7 tys. osób), Poznaniu, ale także w gminie Limanowa oraz Grybów, gdzie na jedną placówkę przypadało ponad 30 tys. osób. W latach 2015–2020 zmniejszył się także udział placówek dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Prezes UKE nie kontrolował czy Poczta zapewniła właściwą dostępność usług pocztowych. Jego działania sprowadzały się do analiz danych uzyskanych od operatora i do prezentowania tych danych w raportach o stanie rynku pocztowego. Prawo pocztowe nie nakazuje Prezesowi UKE kontrolowania liczby i rozmieszczenia placówek pocztowych operatora wyznaczonego, jednak nadaje mu szerokie uprawnienia kontroli przestrzegania przepisów z zakresu działalności pocztowej.

NIK pozytywnie oceniła poprawę terminowość rozpatrywania reklamacji przez Poczte. Przez pięć lat w związku z uznaniem reklamacji PP S.A. wypłaciła klientom odszkodowania w łącznej kwocie powyżej 37 mln zł. Ponad połowa uznanych reklamacji dotyczyła utraty przesyłek.

Kontrola nie stwierdziła istotnych naruszeń bezpieczeństwa obrotu pocztowego i tajemnicy korespondencji. W latach 2015-2019 wskaźnik bezpieczeństwa usług w obrocie krajowym wzrósł o 31%, a w obrocie zagranicznym zmieniał się w poszczególnych latach w przedziale od -34% do 67%. Kontrolerzy w toku oględzin w placówkach pocztowych i wydziałach ekspedycyjno-rozdzielczych stwierdzili uchybienia, które ocenili jako zagrażające obrotowi pocztowemu i tajemnicy korespondencji. Najczęstszym zdarzeniem niepożądanym było zaginięcie przesyłki poleconej.

NIK o (nie)dostępności usług pocztowych

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: środa, 25, sierpień 2021 10:29

Joanna Gryboś-Chechelska

Odslony: 130

Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania powszechnych usług pocztowych w obrocie krajowym w latach 2015-2020, Poczta wypłaciła odszkodowania w łącznej kwocie 11,8 mln zł. Kwestie bezpieczeństwa obrotu pocztowego i tajemnicy korespondencji Prawo pocztowe pozostawia w gestii przedsiębiorców świadczących usługi pocztowe, nie określając minimalnych standardów w tym obszarze. Prezes UKE, w kontrolowanym okresie, przeprowadził zaledwie jedną kontrolę Poczty w zakresie ochrony tajemnicy korespondencji.

Ogłędziny placówek pocztowych nie wykazały istotnych naruszeń standardów obsługi klienta. Stwierdzono jednak liczne uchybienia mające wpływ na jakość obsługi klienta, na przykład: nieudostępnienie klientom informacji w zakresie świadczonych usług powszechnych, niesprawność urządzeń w salach obsługi klienta czy brak pełnej funkcjonalności 12 spośród 42 wykorzystywanych przez Poczte samoobsługowych nadawczych kiosków pocztowych.

Wnioski

Wobec stwierdzonych w toku kontroli NIK nieprawidłowości i barier prawnych w obszarze powszechnych usług pocztowych, a także niezdefiniowania mierników jakości usług pocztowych NIK wnioskuje:

Do Ministra Aktywów Państwowych (właściwego ws. łączności) o:

- Podjęcie działań na rzecz zmiany ustawy Prawo pocztowe w celu poprawy jakości usług powszechnych, między innymi poprzez:
 - wprowadzenia mierzalnych standardów jakości usług powszechnych;
 - rozszerzenie uprawnień kontrolnych Prezesa UKE w stosunku do operatora wyznaczonego w zakresie świadczenia usługi powszechnej, ograniczonych przepisami ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców.
- Doprowadzenie do zmiany rozporządzenia w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych w zakresie uszczegółowienia wskaźników dostępności do placówek pocztowych operatora wyznaczonego w taki sposób, aby liczba placówek pocztowych w danym regionie była dostosowana do realnego zapotrzebowania.
- Doprowadzenie do zmiany rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 6 maja 2013 r. w sprawie metodologii ustalenia maksymalnych rocznych poziomów opłat za usługi powszechne w zakresie dostosowania sposobu wyliczania maksymalnych rocznych poziomów opłat za usługi powszechne do zmieniających się w ciągu roku usług.

Do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o:

- Wyegzekwowanie od operatora wyznaczonego zapewnienia właściwej jakości usług powszechnych w zakresie terminowości, przystępności cenowej i dostępności terytorialnej, a także dostępu do usług pocztowych osób z niepełnosprawnościami.
- Poprawę skuteczności nadzoru nad działaniami operatora wyznaczonego z uwzględnieniem priorytetu ochrony interesów konsumentów.

Do Prezesa Poczty Polskiej S.A. o:

- Lokalizowanie placówek pocztowych operatora wyznaczonego, z uwzględnieniem

NIK o (nie)dostępności usług pocztowych

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: środa, 25, sierpień 2021 10:29

Joanna Gryboś-Chechelska

Odsłony: 130

zapotrzebowania na usługi pocztowe występującego na danym obszarze, gwarantujące porównywalne warunki dostępności do placówek pocztowych na obszarze całego kraju.

- Zapewnienie jednolitego standardu obsługi klientów w placówkach pocztowych uwzględniającego potrzeby osób z niepełnosprawnościami.

Źródło: NIK