

Wskazano podstawowe problemy rynku pocztowego. W ogólnym zarysie omówiono: aspekty prawne i dostosowanie polskich regulacji prawnych do wymagań dyrektyw, wyznaczających funkcjonowanie rynku usług pocztowych w krajach Wspólnoty, parametry charakteryzujące rynek pocztowy, jego strukturę, wpływ rozwoju technik łączności elektronicznej na rynek usług oraz zagadnienie poziomu jakości świadczenia powszechnych usług pocztowych.

rynek usług pocztowych, struktura rynku pocztowego, usługi pocztowe, powszechne usługi pocztowe, jakość usług pocztowych

Wprowadzenie

Globalizacja, rozwój teleinformatyki i automatyzacja procesów stawiają przed pocztą nowe wyzwania w perspektywie społeczeństwa informacyjnego i zjawiska konwergencji w obszarze łączności elektronicznej [5, 6].

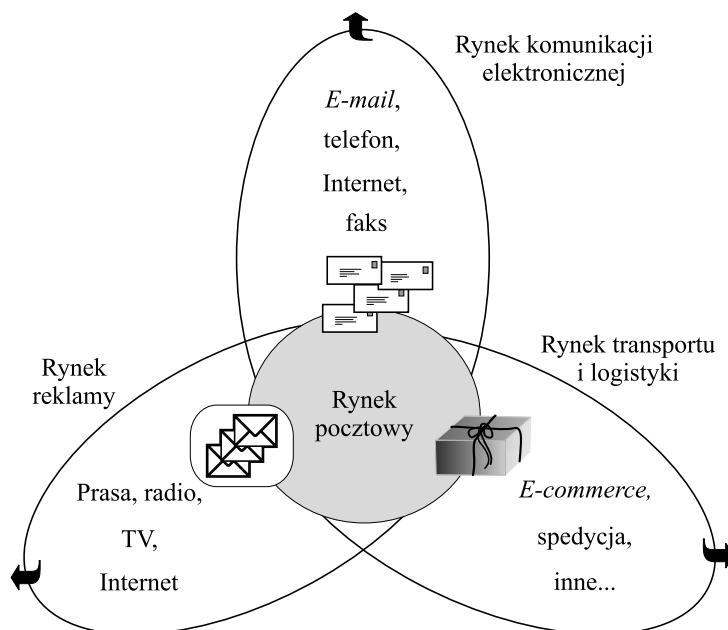
W związku z zachodzącymi zmianami na rynku pocztowym i w jego otoczeniu od kilku lat w Instytucie Łączności są prowadzone prace badawcze nad rozwojem rynku usług pocztowych, m.in. w zakresie dostosowania polskiego prawa pocztowego do przepisów obowiązujących w krajach Wspólnoty, analizy poziomu jakości i cen usług pocztowych o charakterze powszechnym.

Poczta – utożsamiana głównie z codziennym dostarczaniem przesyłek pod wskazane adresy, za określoną opłatą – obecnie staje wobec zmieniającego się i stawiającego coraz to nowe wyzwania współczesnego świata. W wielu jednostkach poczty już jest możliwy dostęp do sieci komputerowej i do Internetu, co spowodowało pojawienie się w ofercie nowych usług świadczonych z wykorzystaniem technik teleinformatycznych. Powstały m.in. sklepy internetowe, punkty dostępu do Internetu, usługa *Telegram pocztowy* i usługa *Infokonto*, a niedawno udostępniono pocztę elektroniczną do przesyłania składek ZUS. Dobrze zorganizowana własna, rozległa sieć informatyczna umożliwiłaby tworzenie nowych usług pocztowych związanych z działalnością finansowo-bankową, poczta stanowiłaby więc konkurencję dla innych instytucji finansowych.

Trzeba też podkreślić, że usługi pocztowe mają strategiczne znaczenie dla gospodarki każdego państwa i są w dużym stopniu powiązane z rynkiem komunikacji elektronicznej, reklamy, dystrybucji itp. Różne ważne sektory, np. *e-commerce* (handel elektroniczny), elektroniczne wydawnictwa, zamówienia drogą korespondencyjną, ubezpieczenia, bankowość i reklama, ściśle zależą od infrastruktury pocztowej, a powszechna usługa pocztowa jest zasadniczym elementem społecznej spójności. Na rys. 1 pokazano strategiczne miejsce rynku usług pocztowych pośród rynków: komunikacji elektronicznej, reklamowego, transportu i logistyki.

Warto również dodać, że:

- rynek usług pocztowych, podobnie jak rynek telekomunikacyjny, podlega procesom liberalizacji i konkurencji, a wszelkie prace dotyczące możliwości przeobrażeń w sektorze usług



Rys. 1. Strategiczne miejsce rynku usług pocztowych [8]

pocztowych mogą być bardzo przydatne dla organów regulacyjnych tworzących i wdrażających przepisy o usługach pocztowych, a także dla pozostałych podmiotów działających na tym rynku;

- świadczenie usług pocztowych o charakterze powszechnym, w tym dla osób niepełnosprawnych, pełni istotną funkcję komunikacji społecznej, a zatem jakość tych usług powinna być objęta regulacjami prawnymi;
- usługi pocztowe mają bardzo ważne strategiczne znaczenie dla gospodarki każdego państwa, są bowiem ściśle powiązane z rynkiem komunikacji elektronicznej, reklamy, dystrybucji itp., a powszechna usługa pocztowa jest zasadniczym elementem społecznej spójności;
- obecnie obserwuje się zjawisko konwergencji, polegające na wzajemnym przenikaniu oraz zacieraniu granic między dotychczas wyodrębnionymi technikami i segmentami rynku, wynikające z dynamicznego rozwoju technik łączności elektronicznej, wywierające znaczący wpływ na funkcjonowanie rynku usług pocztowych.

Rola i zadania współczesnej poczty są określone m.in. w opracowanym w IŁ, już realizowanym, wieloletnim programie pt. *Rozwój telekomunikacji i poczty w dobie społeczeństwa informacyjnego*.

W niniejszym artykule przedstawiono w ogólnym zarysie kwestie prawne wyznaczające ramy funkcjonowania rynku usług pocztowych (zarówno w Polsce, jak i w pozostałych krajach Wspólnoty), strukturę rynku usług pocztowych, parametry charakteryzujące ten rynek, aspekty techniczne oraz wskaźniki poziomu jakości świadczenia powszechnych usług pocztowych.

Podstawowe regulacje prawne dotyczące rynku pocztowego

Na przełomie ostatnich stuleci nastąpiło wiele zmian na rynkach usług pocztowych w poszczególnych krajach. Zmiany te, spowodowane m.in. tendencjami liberalizacyjnymi oraz nowymi sposobami komunikowania się, wymusiły nowe regulacje prawne rynku pocztowego. Powinny one umożliwić stopniowe przekształcenie dotychczasowego, zmonopolizowanego rynku w bardziej efektywny rynek, funkcjonujący w warunkach konkurencyjności, z gwarancją świadczenia usług pocztowych (szczególnie powszechnych usług pocztowych), po przystępnej cenie dla wszystkich użytkowników, niezależnie od ich geograficznego położenia na obszarze kraju, z zapewnieniem wystarczającej liczby punktów dostępu, określonej częstotliwości wybierania i doręczania przesyłek oraz odpowiedniej jakości świadczonych usług.

Regulacje prawne Wspólnoty Europejskiej

We Wspólnocie Europejskiej regulacje prawne rynku usług pocztowych wyznaczają następujące dokumenty: *Dyrektywa 97/67/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych zasad rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty i poprawy jakości usług* (zwana dyrektywą pocztową) [2] oraz *Dyrektywa 2002/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 10 czerwca 2002 r. zmieniająca dyrektywę 97/67/WE w zakresie dalszego otwarcia rynku usług pocztowych Wspólnoty na konkurencję* [3]. Dyrektywy te zostały przystosowane do prawa krajowego poszczególnych państw Wspólnoty. Warto zatem przedstawić główne postanowienia tych dyrektyw.

- Państwa członkowskie zapewnią dostarczenie usług powszechnych dla wszystkich użytkowników, gwarantując przynajmniej jedno dostarczenie w każdy dzień roboczy i nie mniej niż pięć dni w tygodniu (art. 3).
- W zakresie koniecznym do zapewnienia utrzymania usług powszechnych państwa członkowskie zarezerwują dla publicznych operatorów pocztowych część rynku w ramach limitów: wagowego – 100 g i cenowego – niższego niż 3-krotność opłaty za przesyłkę z korespondencją w najniższym przedziale wagowym najszybszej kategorii. Od 1 stycznia 2006 roku będzie to odpowiednio – 50 g i 2,5-krotność opłaty (art. 7).
- Państwa członkowskie mogą wprowadzić procedury zezwoleń, w tym koncesji indywidualnych, a także ustanowić fundusz kompensacyjny w zakresie niezbędnym do zagwarantowania świadczenia usług powszechnych (art. 9).
- Parlament Europejski i Rada zapewnią wszystkim użytkownikom dostęp do publicznej sieci pocztowej na przejrzystych i niedyskryminujących warunkach (art. 11).
- Konieczne jest stosowanie zasad przejrzystości i równości w traktowaniu podmiotów, dotyczy to zarówno taryf, jak i związanych z nimi warunków, przez operatorów świadczących powszechne usługi pocztowe, taryf specjalnych, np. na usługi dla firm, osób wysyłających przesyłki masowe lub firm zbierających pocztę od innych klientów (art. 12).
- Operatorzy świadczący usługi powszechne powinni stosować przejrzyste zasady rachunku kosztów i wprowadzić odrębne rachunki dla każdej z usług z obszaru zastrzeżonego, dla pozostałych usług powszechnych i dla usług nie będących powszechnymi (art. 14).

- Państwa członkowskie ustalą i opublikują normy jakości dotyczące usług powszechnych w obrocie zagranicznym na obszarze Wspólnoty. Określą w nich minimalny zakres wymagań jakościowych, dotyczący limitu czasowego przebiegu przesyłek w najszybszej znormalizowanej kategorii^①, który wynosi D+3 dla 85% przesyłek i D+5 dla 97% przesyłek (art. 16).
- Państwa członkowskie określą, zgodnie z powyższymi wymaganiami, normy jakości dla przesyłek w obrocie krajowym (art. 17).
- Państwa członkowskie zapewnią, że zostaną opracowane przejrzyste i proste procedury rozpatrywania reklamacji użytkowników oraz systemu zwrotu kosztów i/lub rekompensaty (art. 19).
- Każde państwo członkowskie wyznaczy dla sektora pocztowego krajowy organ regulacyjny lub krajowe organy regulacyjne, które będą niezależne funkcjonalnie od operatorów pocztowych (art. 22).

Regulacje prawne w Polsce

W Polsce funkcjonowanie rynku pocztowego regulują m.in. następujące akty prawne:

- *Ustawa z dnia 30 lipca 1997 r. o państwowym przedsiębiorstwie użyteczności publicznej „Poczta Polska”* [16],
- *Ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. „Prawo pocztowe”* [17],
- *Ustawa z dnia 18 marca 2004 r. o zmianie ustawy „Prawo pocztowe”* [18],
- *Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 3 grudnia 2002 r. w sprawie zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do usług pocztowych o charakterze powszechnym* [9],
- *Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 13 października 2003 r. w sprawie reklamacji powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego* [10],
- *Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 9 stycznia 2004 r. w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych, z późniejszymi zmianami* [11].

Ustawa „Prawo pocztowe”

Zakres koniecznych zmian regulacyjnych dotyczących rynku pocztowego w Polsce był bardzo szeroki i wykluczał nowelizację istniejącej ustawy o łączności [15]. Należało zatem opracować nową ustawę kompleksowo regulującą zasady wykonywania działalności gospodarczej, polegającej na świadczeniu usług pocztowych zarówno w obrocie krajowym, jak i zagranicznym. Ustawa ta powinna uwzględnić opracowanie przejrzystych zasad rozwoju usług pocztowych, zwiększenie dostępności do pocztowych usług powszechnych, określenie zakresu i poprawy jakości ich świadczenia oraz ochronę interesów podmiotów korzystających z pocztowych usług powszechnych (klientów i operatorów). Warunki te spełniła ustawa *Prawo pocztowe* [17] wniesiona do Sejmu RP przed ukazaniem się dyrektywy 2002/39/WE [3]. W związku z koniecznością transpozycji do prawa krajowego jej

^① Zgodnie ze wzorem D+n, określającym termin otrzymania przesyłki, gdzie D oznacza datę nadania przesyłki, a n – liczbę dni roboczych, jakie upływają między tą datą a datą doręczenia do adresata.

postanowień znowelizowano ustawę [18], uwzględniając okres przejściowy wynegocjowany i zapisany w *Traktacie akcesyjnym*. Dokonano też implementacji wszystkich postanowień tej dyrektywy, dotyczących:

- określenia terminu kolejnego etapu liberalizacji rynku pocztowego, tzn. zgodnie z postanowieniami *Traktatu akcesyjnego* w obszarze usług zastrzeżonych dla Poczty Polskiej jako operatora publicznego od 1 maja 2004 r. (tj. od chwili wejścia Polski do UE) będzie obowiązywać limit wagowy 350 g za opłatą nie niższą niż 3-krotność opłaty za przesyłkę listową w najniższym przedziale wagowym najszybszej kategorii, określonej w cenniku powszechnych usług pocztowych, a od 1 stycznia 2006 r. odpowiednio – 50 g i 2,5-krotność opłaty; ponadto usunięto z obszaru zastrzeżonego usługę realizowania przekazów pocztowych (art. 47 *Prawa pocztowego*);
- określenia limitów czasowych dla doręczeń przesyłek listowych: do 4 dni po dniu nadania dla przesyłek najszybszej kategorii i do 6 dni dla przesyłek nie będących przesyłkami najszybszej kategorii oraz określenia sposobu wniesienia skargi z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki listowej (art. 48a);
- zasad stosowania przez operatora świadczącego usługi powszechne tzw. „taryf specjalnych” (art. 50);
- zakazu subsydiowania usług powszechnych nie będących usługami zastrzeżonymi z przychodów z usług zastrzeżonych (art. 50a).

Szczegółową analizę wprowadzonych zmian w ustawie *Prawo pocztowe* na tle dotychczas obowiązującej ustawy o łączności przedstawiono w pracy badawczej [13]. Natomiast w niniejszym artykule, poza opisanymi zmianami wynikającymi z dyrektywy [3], zwrócono uwagę tylko na niektóre przepisy *Prawa pocztowego* [17] i zmiany w stosunku do poprzedniej ustawy o łączności [15].

Usługa pocztowa. Według *Prawa pocztowego* (art. 2), jest nią – wykonywane w obrocie krajowym lub zagranicznym – zarobkowe:

- przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek^① oraz druków nie opatrzonych adresem, zwanych „drukami bezadresowymi”;
- realizowanie przekazów pocztowych;
- prowadzenie punktów wymiany, umożliwiających przyjęcie i wymianę korespondencji między podmiotami korzystającymi z obsługi tych punktów (ze względu na przewidywane zainteresowanie podmiotów taką formą działalności uznano, że uregulowanie tej kwestii jest niezbędne).

W odróżnieniu od poprzedniej ustawy [15], w *Prawie pocztowym* nie wyodrębniono usług kurierskich.

Świadczenie usług pocztowych. Znacznemu rozszerzeniu uległy ramy regulacji prawnych w zakresie świadczenia usług pocztowych. W rozdz. 3 *Prawa pocztowego* określono przepisy dotyczące:

^① W świetle definicji przesyłki (art. 2 pkt. 16–23) zawartość tego pojęcia jest bardzo szeroka i w sposób znaczący powiększa zakres przedmiotowy tej usługi.

świadczenia usług pocztowych oraz warunków odmowy zawarcia umowy (art. 21 i 22), warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych (art. 24), doręczeń przesyłek lub kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych, ustalania wysokości oraz sposobów uiszczania opłat za usługi pocztowe, w tym zwolnień z opłat za przesyłki dla ociemniałych (art. 30), a także przyznania Poczcie Polskiej wyłącznego prawa emisji i wycofywania znaczków pocztowych.

Obecny zapis w art. 37, stanowiący, że oddawcze skrzynki pocztowe powinny spełniać warunek dostępności dla wszystkich operatorów, może spowodować w dalszej perspektywie faktyczną demonopolizację rynku pocztowego.

Nowym rozwiązaniem w stosunku do przepisów poprzedniej ustawy jest zobowiązanie osób zatrudnionych przy świadczeniu usług pocztowych do zachowania tajemnicy pocztowej (art. 39). Ponadto określono zasady prowadzenia działalności pocztowej w sytuacjach szczególnych zagrożeń, a także nałożono na wszystkich operatorów pocztowych obowiązek wykonywania zadań związanych z obronnością, bezpieczeństwem państwa i porządkiem publicznym (art. 41–43).

Powszechne usługi pocztowe. Są to usługi (art. 3), polegające na:

- przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu: przesyłek listowych do 2000 g (w tym przesyłek poleconych i przesyłek z zadeklarowaną wartością), paczek pocztowych do 10 000 g, w tym z zadeklarowaną wartością, a także przesyłek dla ociemniałych;
- doręczaniu nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych do 20 000 g;
- realizowaniu przekazów pocztowych.

Świadczenie powszechnych usług pocztowych. W zakresie świadczenia powszechnych usług pocztowych obowiązkowo świadczonych przez operatora publicznego wprowadzono inne niż dla pozostałych usług pocztowych regulacje, z uwagi na ich podstawowy – z punktu widzenia społecznego – charakter.

Usługi te powinny być świadczone, w obrocie krajowym i zagranicznym, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w sposób jednolity, w porównywalnych warunkach i po przystępnych cenach, z zachowaniem wymaganej prawem jakości oraz z zapewnieniem, co najmniej jednego opróżniania dziennie nadawczej skrzynki pocztowej, doręczania przesyłek w każdy dzień roboczy i nie mniej niż przez 5 dni w tygodniu.

Obowiązek świadczenia powszechnych usług pocztowych (art. 46) został powierzony Poczcie Polskiej jako operatorowi publicznemu. Ponadto w art. 46 ustawy zobowiązano ministra właściwego do spraw łączności do określenia (w wydanym rozporządzeniu) warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych przez operatora publicznego.

Usługi zastrzeżone. W art. 47 wskazano, że operatorowi publicznemu – w celu zapewnienia ekonomicznych warunków do wypełnienia obowiązków związanych ze świadczeniem usług powszechnych – przysługuje wyłączność świadczenia usług pocztowych w zakresie tzw. usług zastrzeżonych o określonym limicie wagowym i cenowym (wcześniej omówionym) wraz ze zmianami, wprowadzonymi przez znowelizowane *Prawo pocztowe*.

Usługi te zostały poddane ścisłym rygorom regulacyjnym, egzekwowanym przez Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty (art. 44 i art. 46–62), m.in. w zakresie warunków ich świadczenia,

wymaganej jakości, ustalania wysokości opłat oraz odpowiedzialności operatorów (art. 43). Podobnie zostały potraktowane usługi powszechne świadczone przez innych operatorów, podejmujących tę działalność na zasadzie dobrowolności.

W konsekwencji jednak to operator publiczny jest zobowiązany do utrzymywania odpowiedniej sieci pocztowej (m.in. placówki pocztowe, centra rozdzielcze, środki transportu), obejmującej swym zasięgiem cały kraj, niezależnie od rentowności tej sieci. Jest to jeden z najbardziej dotkliwych obowiązków operatora publicznego, dlatego też dopuszczono dotacje w przypadku, gdy świadczenie usług powszechnych przynosi stratę [16].

Opłaty za usługi pocztowe i sposób uiszczania. Określa je operator świadczący te usługi (art. 30, 50, 51). Dotyczy to również usług powszechnych, które ze względu na ich szczególnie charakter powinny być świadczone po przystępnych cenach, a zatem powinny podlegać szczególnej kontroli przez organ regulacyjny (URTiP).

Operatorzy pocztowi świadczący usługi powszechne zostali zobowiązani do prowadzenia kalkulacji kosztów (art. 52):

- oddzielnie dla każdej usługi należącej do usług zastrzeżonych,
- zbiorczo dla usług powszechnych nie należących do usług zastrzeżonych,
- zbiorczo dla pozostałych usług pocztowych.

W szczególności dotyczy to operatora publicznego w zakresie usług w obszarze zastrzeżonym (art. 52).

Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług pocztowych. Kwestie te (art. 57) uregulowano w zależności od rodzaju świadczonej usługi:

- dla usług pocztowych w zakresie określonym przepisami *Kodeksu cywilnego*,
- dla usług powszechnych w zakresie sprecyzowanym w *Prawie pocztowym*.

Takie zróżnicowanie w traktowaniu odpowiedzialności za świadczenie usług pocztowych wprowadzono w celu zwiększenia ochrony interesów konsumentów.

Inne akty prawne towarzyszące ustawie „Prawo pocztowe”

W rozporządzeniu [11] (nawiązującym do art. 46 ustawy *Prawo pocztowe*) określono, m.in.:

- sposób świadczenia usług,
- wymagania dotyczące przyjmowania oraz doręczania przesyłek i przekazów pocztowych,
- minimalne wymagania w zakresie jakości usług.

W rozdz. 4 wspomnianego rozporządzenia stwierdzono, że:

- na terenie kraju powinno być uruchomionych minimum 8 240 placówek operatora, rozmieszczonych z uwzględnieniem występującego na danym obszarze zapotrzebowania na usługi;

- jedna placówka, licząc średnio w skali kraju, powinna przypadać na: 7 000 mieszkańców na terenie miast oraz każde 65 km² powierzchni na obszarach wiejskich;
- w każdej gminie powinna być uruchomiona co najmniej jedna placówka operatora;
- do 31 grudnia 2006 r. 95% nadawczych skrzynek pocztowych powinno być umieszczonych w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z nich osobie niepełnosprawnej, poruszającej się na wózku inwalidzkim.

Szeroki zakres wymagań jakościowych określonych w rozporządzeniu [11] wprowadza wiele korzystnych – dla odbiorców usług pocztowych – rozwiązań dotyczących doręczeń przesyłek, a także opróżniania nadawczych skrzynek pocztowych.

Prawo pocztowe przewiduje też wiele rozwiązań, ułatwiających osobom niepełnosprawnym dostęp do usług powszechnych (art. 56). Szczegółowe przepisy na ten temat zawarto w rozporządzeniu [9], w którym zobowiązano operatora publicznego do zapewnienia dostępu do powszechnych usług pocztowych przez odpowiednie dostosowanie swoich placówek do obsługi niepełnosprawnych klientów.

Należy zaznaczyć, że stopniowe wprowadzanie w życie przepisów *Prawa pocztowego* obowiązującego od sierpnia 2003 r. oraz jego nowelizacji i wydanych aktów wykonawczych zacnie wkrótce, w większym stopniu, oddziaływać na poszczególnych uczestników rynku pocztowego. Dla niektórych zmiany te mogą nieść ze sobą pewne uciążliwości, a dla innych – ułatwienia.

Rynek usług pocztowych w krajach Unii Europejskiej

Zmiany regulacji prawnych dotyczących sektora pocztowego, postęp techniczny, istniejąca infrastruktura i doświadczenie powodują, że najważniejszych oraz najbardziej gwałtownych przekształceń dokonywali i dokonują nadal publiczni operatorzy pocztowi. Chcą oni zachować lub osiągnąć pozycję lidera. Stawia to przed nimi konieczność podjęcia działań zmierzających do szybkiego i pełnego dostosowania swojej oferty usług do coraz większych wymagań użytkowników, dotyczących różnorodności usług oraz wysokiej jakości ich świadczenia. Wszyscy operatorzy muszą pamiętać, że europejski sektor pocztowy ma infrastrukturę logistyczną i komunikacyjną o fundamentalnym znaczeniu dla funkcjonowania państwa oraz konkurencyjności jego gospodarki, a zatem odgrywa istotne znaczenie w polityce społeczno-gospodarczej państwa (dotyczy to np. zatrudnienia, rozwoju przedsiębiorczości czy informatyzacji społeczeństwa).

Silny wpływ na funkcjonowanie europejskiego rynku pocztowego wywiera również proces globalizacji. Zmienia on zasady współpracy, prowadzące do rozszerzenia zakresu działalności podmiotów funkcjonujących w sektorze pocztowym Wspólnoty na rynki pocztowe innych regionów świata. Taki proces przebiega według pewnych określonych zasad, m.in.: przejmowania funkcjonujących już – na innych rynkach – sieci pocztowych, tworzenia własnej sieci pozaeuropejskiej przez wykupienie krajowych lub regionalnych operatorów pocztowych bądź firm kurierskich, a także tworzenia organizacji i porozumień o zasięgu globalnym.

W dalszej części artykułu zostaną przedstawione informacje dotyczące podmiotów działających na rynkach pocztowych Wspólnoty, ich struktury własnościowej, kompetencji i funkcji organów regulacyjnych w poszczególnych krajach, organizacji normalizacyjnych i innych. Informacje te mogą wydawać się mniej ważne od zagadnień prawnych, stanowiących fundament funkcjonowania rynku pocztowego, jednak są potrzebne. Zostaną poruszone też aspekty techniczne i ekonomiczne dotyczące sektora pocztowego w krajach UE.

Państwowi i prywatni operatorzy/dostawcy usług pocztowych, struktura własnościowa dostawców powszechnych usług pocztowych

Obecnie na europejskim rynku usług pocztowych działają wielcy operatorzy pocztowi (będący jednocześnie operatorami narodowymi), prywatne korporacje, mniejsi operatorzy o zasięgu międzynarodowym i wielu operatorów obsługujących rynki lokalne. Analizując strukturę organizacyjno-własnościową można stwierdzić, że obecnie dominującą formą jest spółka akcyjna z wyodrębnionymi jednostkami, które samodzielnie świadczą poszczególne usługi lub zajmują się wyodrębnionymi procesami w danych usługach.

W tabelicy 1 zaprezentowano strukturę organizacyjno-własnościową operatorów usług powszechnych (*Universal Service Providers – USPs*) poszczególnych krajów Wspólnoty w 1991 r., zanim Komisja Europejska zasygnalizowała potrzebę rozwoju jednolitego rynku, a także w 2002 r., kiedy to większość państw EU wprowadziła w życie postanowienia dyrektywy pocztowej.

Tabl. 1. Status organizacyjny operatorów powszechnych usług pocztowych w 1991 r. i 2002 r.

Status organizacyjny	Organizacja publiczna	Przedsiębiorstwo państwowe	Spółka w 100% państwowa	Spółka kontrolowana przez państwo	Spółka kontrolowana przez prywatnych właścicieli	Spółka prywatnych właścicieli
Własność	Państwowa	Państwowa	Państwowa (państwo ma wszystkie udziały)	Państwo ma większość udziałów, prywatni właściciele – mniejszość	Prywatni właściciele mają większość udziałów, państwo – mniejszość	Prywatni właściciele mają wszystkie udziały
Kraje w 1991 r.	Austria, Dania, Grecja, Włochy, Luksemburg	Belgia, Niemcy, Hiszpania, Francja, Portugalia, Szwecja, Finlandia, Wielka Brytania	Irlandia, Holandia	–	–	–
Kraje w 2002 r.	–	Dania, Grecja, Luksemburg, Francja, Hiszpania	Austria, Włochy, Belgia, Portugalia, Szwecja, Finlandia, Wielka Brytania	Niemcy, Irlandia ¹⁾	Holandia	–

¹⁾ Obecnie 14,9% udziałów An Post (operatora powszechnych usług pocztowych w Irlandii) należy do pracowników.

Przedstawione zestawienie wskazuje na znaczące zmiany w strukturze własnościowej operatorów powszechnych usług pocztowych, czyli przekształcanie przedsiębiorstw państwowych w spółki z udziałem państwa. Dotyczy to szczególnie operatorów narodowych w Belgii, Niemczech, Portugalii i Szwecji. Można też zauważyć tendencje zmierzające do korporyzacji USPs, co umożliwi adoptowanie nowych strategii koncentrujących się na efektywności, dochodowości, dywersyfikacji i ekspansji usług.

Zmiany w strukturze organizacyjnej i własnościowej operatorów powodują także zmiany w zarządzaniu, tj. skupianie się na efektywnej działalności, dochodowości i spełnianiu oczekiwań użytkowników. W rezultacie mogą być oni bardziej konkurencyjni na coraz bardziej wymagającym rynku usług pocztowych. Wśród operatorów przodujących na rynku pocztowym Wspólnoty znajdują się operatorzy: Niemiec – Deutsche Post World Net, Francji – La Poste, Holandii – TPG, Wielkiej Brytanii – Consignia, Włoch – Poste Italiane, Finlandii – POSTI oraz Austrii – Österreichische Post AG. W szczególności

są to spółki akcyjne z przewagą udziałów skarbu państwa, które obecny kształt organizacyjny uzyskały po stopniowych przekształceniach z firm państwowych. Poza świadczeniem tradycyjnych usług pocztowych dynamicznie rozwijają usługi finansowe, bankowe, kurierskie oraz usługi logistyczne i internetowe. Można również zauważyć coraz bardziej ekspansywną działalność tych operatorów na rynkach innych krajów przez wprowadzanie swoich spółek zależnych, np. na terenie Polski działają firmy kurierskie: poczta brytyjska – Szybka Paczka, holenderska – TNT oraz niemiecka – DHL (Servisco).

Krajowe organy regulacyjne rynku usług pocztowych

Dyrektywa pocztowa [2] wymaga od państw członkowskich UE wyznaczenia dla sektora pocztowego krajowego organu regulacyjnego lub krajowych organów regulacyjnych, które będą odrębne prawnie i niezależne funkcjonalnie od wszystkich operatorów pocztowych, włączając także operatorów świadczących pocztowe usługi powszechne. Jednak w Grecji, Belgii i Francji, mimo tych zaleceń, krajowe organy regulacyjne pozostają nadal w pewnym stopniu zależne od operatorów.

W zakresie funkcjonowania rynku pocztowego krajowe organy regulacyjne mają ściśle określone kompetencje i obowiązki, wynikające z postanowień wymienionej dyrektywy. Do podstawowych działań organów regulacyjnych należą m.in. takie zadania, jak:

- opracowywanie regulacji prawnych dla sektora pocztowego;
- wydawanie licencji dla operatorów pocztowych i kontrolowanie zgodności ich działania z warunkami zawartymi w licencji;
- monitorowanie rynku pocztowego, w tym operatorów świadczących usługi powszechne oraz badanie poziomu jakości tych usług, a także kontrolowanie przestrzegania świadczenia usług powszechnych w obszarze zastrzeżonym;
- stała współpraca w obrębie Wspólnoty;
- opracowywanie i publikowanie sprawozdań;
- prowadzenie prac normalizacyjnych.

Można zatem powiedzieć, że rolą organów regulacyjnych każdego kraju jest troska o rozwój rynku i przestrzeganie przepisów krajowego prawa pocztowego, zgodnego z postanowieniami dyrektywy pocztowej.

Pocztowe organizacje normalizacyjne, techniczne i inne

Zgodnie z wymaganiami dyrektywy 97/67/WE [2], Europejskiemu Komitetowi Normalizacji (CEN) zostało powierzone opracowanie norm technicznych do zastosowania w sektorze pocztowym, z uwzględnieniem działań harmonizacyjnych – podjętych na szczeblu międzynarodowym, głównie na podstawie decyzji Światowego Związku Pocztowego (UPU) – oraz zwróceniem uwagi przede wszystkim na interesy użytkowników.

Przedmiotem normalizacji ustanowiono początkowo 15 zagadnień. Prace nad ustalaniem norm przebiegały sprawnie i do 2000 r. 2/3 prac poddano formalnym procesom adaptacyjnym, co umożliwiło wprowadzenie w życie pierwszych europejskich norm dla usług pocztowych w zakresie zharmonizowanego słownictwa, poczty hybrydowej – definicje, pomiaru czasu usług *end to end* oraz otworów w prywatnych skrzynkach pocztowych. W 2000 r. podjęto prace nad nowymi propozycjami norm.

Oprócz wcześniej omówionych podmiotów i instytucji, na rynku pocztowym funkcjonują inne organizacje międzynarodowe, które warto wymienić.

- **Światowy Związek Pocztowy** (Universal Postal Union – UPU) jest drugą z najstarszych międzynarodowych organizacji (po ITU), powołaną do działania w 1874 r. z siedzibą w Bernie. Zrzesza 189 państw członkowskich i jest najważniejszym forum kooperacyjnym dotyczącym usług pocztowych. Polska jest członkiem tej organizacji od 1919 roku.
- **Międzynarodowa Korporacja Pocztowa** (The International Post Corporation – ICP) jest to stowarzyszenie 23 współpracujących ze sobą narodowych operatorów pocztowych z Ameryki Północnej, Europy i Australii. W ramach tej organizacji został utworzony *UNEX lite* – system do pomiaru tranzytowego czasu dla międzynarodowej korespondencji w procesie monitorowania jakości usług pocztowych.
- **Europejska Konferencja Administracji Pocztowych i Telekomunikacyjnych** (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations – CEPT), powołana w 1959 r., obecnie zrzesza 45 administracji, w tym również z krajów Europy Środkowej i Wschodniej. Stanowi europejskie forum dyskusyjne w zakresie problemów pocztowych i telekomunikacyjnych.
- **Europejski Komitet Regulacji Pocztowych** (European Committee for Postal Regulation – CERP), utworzony na posiedzeniu plenarnym CEPT w 1992 r., zrzesza 45 członków. W poszczególnych grupach roboczych dyskutuje się i rozwiązuje problemy regulacyjne dotyczące funkcjonowania rynku pocztowego, ustanawiania i utrzymywania relacji między organami regulacyjnymi poszczególnych krajów.
- **Stowarzyszenie Europejskich Operatorów Publicznych** (Association of European Public Postal Operators – Post Europ), powołane do działania w 1993 r., obecnie zrzesza 42 publicznych operatorów.

Aspekty techniczne

Dynamiczny rozwój technik łączności elektronicznej wywiera znaczący wpływ (pozytywny i negatywny) na funkcjonowanie rynku usług pocztowych. Z jednej strony, występują one jako substytut tradycyjnych usług pocztowych, z drugiej, techniczne zmiany ułatwiają wprowadzanie na rynek pocztowy nowych usług, np. usługi *on-line*, *e-banking*, punktów dostępu do Internetu i innych, co zwiększa rentowność. Dzięki technicznym zmianom klienci mają większy wybór zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz rynku usług pocztowych, a to przynosi operatorom pocztowym nowe dochody. Zdolność szybkiego reagowania operatorów pocztowych pozwala im odnieść sukces.

W latach osiemdziesiątych ubiegłego stulecia wszyscy dostawcy powszechnych usług pocztowych skierowali uwagę na automatyzację centrów sortowania, stosując programy do optycznego rozpoznawania pisma (OCR) lub technik kodowania, co obniżało koszty i zwiększało efektywność.

Aspekty ekonomiczne

Podstawowe wskaźniki rynku pocztowego

Rynek usług pocztowych, według informacji zamieszczonych w Wik Consult: *Main Developments in the European Postal Sector* [19], zajmuje znaczącą pozycję w skali całej gospodarki UE. Świadczy o tym wartość niektórych wskaźników rynkowych za 2002 rok:

- **dochody z usług pocztowych** (włączając korespondencję, paczki i przesyłki ekspresowe) wynosiły około 88 miliardów euro, co stanowiło 0,9% PKB wszystkich 25 krajów Wspólnoty; największym segmentem rynku pocztowego były przesyłki listowe, które przyniosły dochód w wysokości 59% wszystkich dochodów (udział w dochodach publicznych operatorów wynosił 76%);
- **zatrudnienie w sektorze usług pocztowych**, np. dostawców powszechnych usług pocztowych (UPSs) wynosiło ok. 1,4 mln osób; prywatni operatorzy usług ekspresowych i kurierskich przygotowali ok. 500 000 miejsc pracy; szacuje się również, że ponad 1,1 mln miejsc pracy jest ściśle związanych lub zależy od sektora usług pocztowych;
- **rozwój rynku** w latach 1995–2002 spowodował wzrost dochodów publicznych operatorów w UE łącznie o ponad 10% rocznie.

Segmentacja rynku

Analizując przedstawione w tabelicy 2 zestawienie różnych stopni konkurencyjności poszczególnych segmentów rynku usług pocztowych, można zauważyć, że dostawcy powszechnych usług pocztowych nadal są mocno chronieni przez świadczenie zastrzeżonych usług, utrzymują swoją dominującą pozycję w segmencie przesyłek listowych i rozszerzają ją na inne części rynku pocztowego.

Tabl. 2. Stopień konkurencyjności w różnych segmentach rynku usług pocztowych [8]

Segment rynku	Konkurencyjność	Ogólny opis konkurencyjności
Przesyłki listowe krajowe	Wyłaniająca się	Konkurencja jest ograniczona wskutek pozostawiania ogromnych zastrzeżonych obszarów w wielu państwach Wspólnoty. Główni konkurenci są przeważnie „graczami” nisz rynkowych.
Przesyłki listowe zagraniczne	Znaczna (kontrolowana przez USPS)	Pomijając ustalenia prawne (<i>de jure</i>), nadal w 10 krajach UE konkurencja jest znaczna i obejmuje głównie USPS, konsolidatorów oraz silnych operatorów przesyłek zagranicznych.
Paczki pocztowe	Silna (wzmacnianie pozycji rynkowej kierowane przez USPS)	USPS wzmacniają i rozszerzają swoje pozycje w tym segmencie przez zdobywanie i aliance z prywatnymi operatorami. To wzmacnia scalanie rynku i prowadzi do utworzenia paneuropejskich lub międzynarodowych publicznych bądź prywatnych sieci. USPS rozwijają swoją obecność w logistyce.
Przesyłki ekspresowe	Znaczna (fuzje i zdobywanie rynku kierowane przez USPS)	Ten segment rynku, ze znaczącą obecnością prywatnych operatorów (integratorów), jest narażony na koncentrację prowadzoną przez USPS (zdobywanie i współdziałanie w rynku).
Nowe usługi	Wyłaniająca się	Ten nowy segment rynku jest charakteryzowany przez fragmentaryczną konkurencję i przez toczące się spory o wyznaczenie granic na usługi dodane.

Struktura rynku pocztowego w Polsce

Integracja z Unią Europejską budzi wiele obaw wśród poszczególnych uczestników rynku pocztowego, a zwłaszcza operatorów pocztowych w krajach nowo przyjętych. Zgodnie z przepisami dyrektywy 97/67/WE, obszar zastrzeżonych usług powszechnych – uznanych za usługi o dużym znaczeniu gospodarczym – ma być systematycznie zmniejszany aż do całkowitego uwolnienia rynku

za kilka lat. Stawia to przed operatorami działającymi na rynku usług pocztowych trudne zadanie sprostanienia konkurencji zarówno na rynku krajowym, jak i międzynarodowym.

Poczta Polska nie jest konkurencyjna, głównie w stosunku do innych operatorów, wyspecjalizowanych w wąskim zakresie usług (np. firmy kurierskie). Specjalizacja sprzyja bowiem obniżaniu kosztów, a co się z tym wiąże, silniejszej pozycji w stosunku do konkurentów działających na wielu płaszczyznach, szczególnie jeśli są to usługi o niskiej dochodowości.

Struktura podmiotowa rynku pocztowego

Podmiotami funkcjonującymi na rynku pocztowym są: organy ustawodawcze, regulacyjne, kontrolne i doradcze, jednostki naukowo-badawcze, firmy świadczące usługi pocztowe, odbiorcy tych usług (klienci indywidualni i instytucjonalni), organizacje konsumenckie oraz zakłady produkujące pocztowe maszyny i urządzenia technologiczne. Podmioty te w różnym stopniu zależą od siebie, a ich współdziałanie przebiega na różnych płaszczyznach.

Ramy prawne funkcjonowania rynku pocztowego są ustalane przez właściwe organy administracji rządowej, czyli przez **ministra właściwego do spraw łączności**, którym obecnie jest **Minister Infrastruktury**. Natomiast opracowywanie założeń i programów realizacji polityki w zakresie działalności pocztowej należy do Departamentu Rynku Pocztowego Ministerstwa Infrastruktury, któremu powierzono m.in.: opracowywanie założeń polityki dotyczącej działalności pocztowej, prowadzenie działań dostosowawczych w sferze prawnej i instytucjonalnej do wymagań członkostwa w UE, prowadzenie spraw związanych z wydawaniem zezwoleń na prowadzenie działalności gospodarczej w dziedzinie poczty oraz opracowywanie aktów normatywnych w zakresie merytorycznych właściwości departamentu.

W zakresie działalności pocztowej organem regulacyjnym jest **Prezes Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty**. Zakres jego zadań dotyczących działalności pocztowej został określony w ustawie *Prawo pocztowe*. Do spraw związanych z działalnością pocztową w URTiP jest powołany Departament Rynku Pocztowego, do którego należy m.in.:

- opracowywanie decyzji administracyjnych dotyczących wydawania, ograniczania zakresu lub obszaru działalności, odmowy wydania oraz cofania zezwoleń na usługi kurierskie i na usługi pocztowe o charakterze powszechnym;
- prowadzenie rejestru operatorów pocztowych;
- przeprowadzanie kontroli działalności pocztowej w zakresie jakości świadczenia usług przez Poczta Polska (jakość, terminowość, dostępność, bezpieczeństwo obrotu, liczba, rodzaje i sposób załatwiania reklamacji) oraz opracowywanie sprawozdań z działalności pocztowej dla prezesa urzędu;
- inspirowanie i wspieranie badań naukowych w zakresie rynku usług pocztowych.

Instytut Łączności, podległy Ministerstwu Infrastruktury, jako jednostka badawczo-rozwojowa, prowadzi prace badawcze m.in. w zakresie rozwoju rynku pocztowego.

Wymienione jednostki tworzą otoczenie, umożliwiające działanie dużej liczbie operatorów pocztowych świadczących usługi pocztowe i inne. Wielu z nich na nowo określa swoją strategię rynkową z uwzględnieniem zmieniającego się zapotrzebowania i coraz większych wymagań klientów oraz zmieniających się przepisów prawa.

Największym operatorem działającym na polskim rynku pocztowym jest przedsiębiorstwo Poczta Polska. Podmiot ten, zgodnie z *Prawem pocztowym* [17] oraz ustawą [16], jest zobowiązany zapewnić ciągłość świadczenia usług pocztowych o charakterze powszechnym w obrocie krajowym i zagranicznym, w celu bieżącego i nieprzerwanego zaspokajania potrzeb społeczeństwa, organów państwowych, samorządu terytorialnego oraz całej gospodarki narodowej, a także wykonywania w ograniczonym zakresie czynności bankowych, emitowania i wprowadzania do obiegu znaczków pocztowych. Jest to pocztowy operator publiczny w rozumieniu polskiego prawa oraz umów międzynarodowych.

Na rynku usług pocztowych, obok operatora publicznego, funkcjonują operatorzy:

- mający zezwolenia na prowadzenie działalności pocztowej w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek z korespondencją do 2000 g lub przesyłek dla ociemniałych;
- wykonujący działalność pocztową na podstawie pisemnego zgłoszenia.

W ostatnich latach dynamicznie wzrosła liczba firm prowadzących działalność pocztową na podstawie zezwoleń i zgłoszeń (tabl. 3)^①.

Tabl. 3. Liczba operatorów pocztowych w latach 1996–2004

Rok	1996	2000	2001	2003	2004
Liczba operatorów pocztowych	16	32	52	58	80

W latach 1996–2004 nastąpił pięciokrotny wzrost liczby operatorów, głównie świadczących usługi kurierskie. Obecnie na terenie Polski działa – poza Poczta Polską – 79 operatorów pocztowych, z których: 1 świadczy usługi wyłącznie w obrocie międzynarodowym, 24 zajmuje się usługami w obrocie krajowym i zagranicznym, 31 oferuje usługi na terenie kraju, a 23 świadczy usługi wyłącznie na rynkach lokalnych.

Poczta Polska wprowadziła usługi kurierskie EMS-Pocztex do swojej oferty już w 1987 roku. Usługi kurierskie EMS (*Express Mail Service*) są świadczone przez poczty narodowe w ponad 160 krajach. Popularność swą zawdzięczają szybkiej, sprawnej obsłudze, błyskawicznemu doręczaniu przesyłek oraz szczególnej odpowiedzialności za dostarczenie ich do adresata w idealnym, nienaruszonym stanie. Przesyłki docierają do adresata w ciągu 24 godzin na terenie kraju, 1–2 dni do krajów europejskich i 2–4 dni do krajów na innych kontynentach.

W ostatnim okresie zarysowała się tendencja podziału rynku usług kurierskich między dwie grupy operatorów. Pierwszą grupą są duże firmy konsekwentnie rozwijające się oraz zmierzające do integracji usług kurierskich i logistycznych. Większość z nich zaczynała od usług kurierskich i stopniowo rozszerzała swoją ofertę, inni przechodzili od usług transportowych przez usługi logistyczne do oferty kurierskiej (Szybka Paczka, DHL). Drugą grupę stanowią małe firmy, z kilkoma oddziałami, skupiające się na obsłudze własnego rejonu (województwa, miasta lub gminy), bez możliwości ponoszenia większych nakładów inwestycyjnych na rozwój sieci lub poszerzenie swojej oferty rynkowej.

^① Dane przytoczono na podstawie rejestrów operatorów pocztowych publikowanych przez URTiP, natomiast informacje dotyczące 2004 r. zaczerpnięto z rejestru aktualizowanego 23 czerwca 2004 r.

Na polskim rynku usług kurierskich, podobnie jak na rynkach światowych, można zaobserwować tendencję do przejmowania przez duże koncerny (najczęściej operatorów pocztowych) mniejszych operatorów. Zachodnie firmy pocztowe w coraz większym stopniu angażują swój kapitał w firmy kurierskie działające na terenie Polski, można tu wymienić: TNT – firmę kurierską związaną kapitałowo z firmą holenderską, DHL (Servisico), której współdziaławcem i partnerem jest Deutsche Post, Spedpol i Schenker, należące do międzynarodowej grupy Schenker AG, firmę kurierską Raben oraz Masterlink.

Poczta Polska podjęła starania, aby jak najlepiej wykorzystać własne możliwości inwestycyjne. Świadczy o tym nowa *Strategia Poczty Polskiej*, przedstawiona przez zarząd Poczty Polskiej w sierpniu 2002 roku, która zakładała przekształcenie Poczty Polskiej w grupę kapitałową, obejmującą cztery podstawowe obszary: pocztowy, logistyczny, finansowy i handlowo-internetowy. W ramach ww. grupy kapitałowej Poczty Polskiej działają następujące jednostki.

- **Bank Pocztowy SA.** Powstał w 1990 roku. Jest to bank uniwersalny, specjalizujący się w obsłudze klientów indywidualnych, małych i średnich przedsiębiorstw oraz masowych płatników. Ponad pół miliona drobnych przedsiębiorców korzysta na poczcie z konta Giro Składka, dokonując wpłat na ZUS, a także regulując swoje zobowiązania podatkowe.
- **Otwarty Fundusz Emerytalny Pocztylion.** Towarzystwo, utworzone w 1999 r., należy do średniej wielkości funduszy emerytalnych funkcjonujących na polskim rynku.
- **POSTDATA S.A.** Jest to spółka akcyjna, działająca od 1995 roku. Większościowym udziałowcem jest Poczta Polska. Misją tej firmy jest wspieranie i intensyfikacja rozwoju informatyki w jednostkach organizacyjnych Poczty Polskiej.
- **Pocztowa Agencja Usług Finansowych S.A.** Rozpoczęła ona działalność w 2000 r. od dystrybucji ubezpieczeń na życie i prowadzi ją za pomocą sieci złożonej z kilku tysięcy konsultantów finansowych, pracowników Poczty Polskiej. Podstawą funkcjonowania tej agencji jest sprzedaż dla Otwartego Funduszu Emerytalnego Pocztylion. Oferuje takie produkty, jak: otwarty fundusz emerytalny, ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia rolne, produkty bankowe i ubezpieczenia majątkowe.
- **Pocztowy Fundusz Leasingowy Sp. z o.o.** Został on utworzony w 1999 r. Jego celem jest zapewnienie przedsiębiorstwu Poczta Polska alternatywnych możliwości realizacji inwestycji, w tym przede wszystkim uruchomienie leasingu operacyjnego i finansowego oraz doradztwa finansowego dla jednostek organizacyjnych Poczty Polskiej.
- **Pocztowe Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych.** Ma ono za zadanie zwiększenie konkurencyjności grupy kapitałowej Poczty Polskiej przez długofalowe kreowanie usług ubezpieczeniowych wzbogacających ofertę produktów grupy oraz podniesienie jej wartości. Poszukuje też aliansów z innymi uczestnikami rynku o zbieżnych celach strategicznych z Poczta Polska.

W *Strategii Poczty Polskiej* podkreślono, że przekształcenie Poczty Polskiej w grupę kapitałową ma być jednym ze sposobów poprawy zarządzania kosztami, z których blisko 80% stanowią koszty stałe. Receptą na prognozowane zmniejszenie udziału przychodów z tradycyjnych usług pocztowych będzie dywersyfikacja działalności, poszukiwanie nowych rynków i oferowanie nowych usług. Informatyzacja placówek pocztowych czy budowa centrów-węzłów przeładunkowych stanowią wybrane przykłady przedsięwzięć, mających na celu podniesienie efektywności działania Poczty Polskiej.

Wybrane zagadnienia dotyczące rynku usług pocztowych w Polsce

Rynek usług pocztowych w Polsce został podzielony, jeszcze w poprzedniej ustawie o łączności [15], na trzy obszary, które funkcjonują do tej pory:

- 1) zastrzeżony dla Poczty Polskiej, obejmujący usługi o charakterze powszechnym, tzn. przyjmowanie, przewóz i doręczanie przesyłek listowych oraz paczek w obrocie krajowym i zagranicznym, a także przyjmowanie przekazów pocztowych w obrocie krajowym;
- 2) wymagający uzyskania zezwolenia – również na wykonywanie usług pocztowych – z wyłączeniem usług zastrzeżonych dla Poczty Polskiej oraz usług kurierskich;
- 3) całkowicie wolny, obejmujący usługi pocztowe nie mające charakteru powszechnego, m.in.: przewóz paczek innych niż pocztowe, transfer pieniędzy i dystrybucja druków bezadresowych (ulotek) oraz ankiet (podstawą do świadczenia takich usług jest wpis do ewidencji działalności gospodarczej lub do rejestru handlowego).

Ze wszystkich operatorów pocztowych najwięcej usług oferuje Poczta Polska, a mianowicie: około 300 rodzajów usług, w tym 44 usługi o charakterze powszechnym w obrocie krajowym i 50 w obrocie zagranicznym. Podstawowymi usługami są:

- zwykłe, polecone oraz wartościowe przesyłki listowe;
- ekspresowe przesyłki listowe i paczki;
- paczki zwykłe, wartościowe;
- przekazy pocztowe.

Poczta Polska świadczy też dodatkowe usługi, m.in.: usługi filatelistyczne, wpłaty na rachunki bankowe, operacje oszczędnościowo-czekowe, opłaty abonamentu rtv, Bank Poczty SA, obsługa systemu giro, samochodowa obsługa utargów i bankolist.

Wprawdzie oferta usług Poczty Polskiej jest obszerna, jednak operator ten powinien podjąć działania, zmierzające do jej zwiększenia i zróżnicowania. Dotyczy to zwłaszcza usług, wynikających z rozwoju technik teleinformatycznych i poprawy jakości świadczenia usług, co wzmocniłoby konkurencyjność Poczty Polskiej.

Konkurencja na polskim rynku usług pocztowych

Operatorzy pocztowi w Polsce (głównie Poczta Polska) nie są jeszcze w pełni przystosowani do funkcjonowania w warunkach silnej konkurencji. Wiąże się to m.in. z wpływem państwa na procesy rynkowe, np. przez nałożenie na publicznego operatora pocztowego obowiązku świadczenia usług powszechnych.

Występowanie silnej konkurencji można zauważyć na rynku usług kurierskich. Obok Poczty Polskiej działa tu kilku znaczących prywatnych operatorów pocztowych, którzy stanowią bezpośrednie zagrożenie dla Poczty Polskiej w tym segmencie usług. Obserwuje się więc walkę o uzyskanie dominującej pozycji na tym rynku przez międzynarodowe koncerny, w tym wcześniej wspomniane dwie grupy operatorów: duże międzynarodowe korporacje – opierające swą działalność na kapitale zagranicznym, z rozbudowaną siecią międzynarodowych placówek – oraz krajowe przedsiębiorstwa lub z większościowym udziałem polskiego kapitału, działające na rynku wewnętrznym, a także lokalne firmy wyspecjalizowane w obsłudze danego regionu.

Firmy kurierskie już w tej chwili – w większym stopniu niż operator narodowy – są przygotowane do działania w warunkach rynkowych. Nie wykazują one obaw o swoje losy po wstąpieniu do Unii, co daje im dużą szansę, przede wszystkim na pozyskanie nowych klientów i rozwój swoich usług na rynku europejskim. W trudniejszej sytuacji znajdują się małe i średnie firmy o ograniczonym potencjale kapitałowym. Można spodziewać się, że zostaną przejęte przez większe firmy lub będą działać w ograniczonych (lokalnych) segmentach rynku.

Rozwój technik łączności elektronicznej a rozwój nowych usług na rynku usług pocztowych

Dostosowanie polskiego prawa do prawa unijnego, przemiany na rynku pocztowym oraz przystąpienie Polski do Unii Europejskiej zmieniły również sytuację Poczty Polskiej. Powinna ona zatroszczyć się o poprawę konkurencyjności oferowanych usług oraz wykorzystać szansę, jaką przyniósł w ostatnich latach gwałtowny rozwój technik komunikacji elektronicznej. W wielu krajach europejskich usługi świadczone za pomocą sieci Internet czy sieci komórkowych są już codziennością. Stanowią one wprawdzie dla tradycyjnej poczty konkurencję, ale mogą być też jednocześnie stymulatorem wzbogacania oferty już istniejących usług pocztowych lub wprowadzania nowych usług:

- ogólnoświatowa sieć Internet umożliwia, np. korzystanie z poczty hybrydowej, monitorowanie przebiegu i lokalizację aktualnego miejsca położenia własnej przesyłki, zakładanie sklepów (kiosków) internetowych z towarami dostarczonymi tradycyjną pocztą aż do wirtualnej poczty;
- telefonia komórkowa może być wykorzystana do uzupełnienia usług pocztowych lub podniesienia ich standardu, np. oferując powiadomienia o statusie przesyłki za pomocą usługi SMS (takie rozwiązanie jest już stosowane przez TNT w usłudze *City Mail* na terenie Polski);
- połączenie placówek pocztowych siecią łączy telekomunikacyjnych w dużym stopniu zwiększy szybkość przesyłanych informacji o wszystkich operacjach dokonywanych na terenie całego kraju, a także może stanowić podstawę do świadczenia nowych usług, np. przesyłania wiadomości za pomocą poczty elektronicznej zamiast tradycyjnego telegramu.

Niezbędne jest więc podjęcie różnorodnych działań, zmierzających do zintensyfikowania udziału technik teleinformatycznych w tworzeniu nowych usług pocztowych. Trzeba pamiętać, że firmy, które w najbliższym czasie nie zainwestują w rozwój nowoczesnych technik, będą musiały zadowolić się wypełnieniem niszy rynkowych i pozostać na poboczach kierunków wytyczanych przez głównych graczy sektora pocztowego, zarówno pod względem różnorodności oferty usługowej oraz cenowej, jak i jakości świadczenia usług, jednym słowem konkurencyjności.

W takich warunkach przed Poczta Polską, jeśli chce sprostać konkurencji i utrzymać znaczącą pozycję na rynku usług pocztowych, pojawia się ważne i niełatwe zadanie, którego celem jest efektywne wykorzystanie posiadanego potencjału (majątkowego i ludzkiego). W pierwszej kolejności Poczta Polska powinna dążyć do utrzymania i wzbogacania świadczonych już dochodowych usług, a następnie do oferowania nowych usług. Musi zatem stosować różnorodne rozwiązania oraz usprawnienia, aby sprostać stale rosnącym wymaganiom i oczekiwaniom klientów.

Podstawowe parametry charakteryzujące rynek usług pocztowych w Polsce

Ogólny obraz kształtowania się rynku usług pocztowych w Polsce może dać zestawienie udziału przychodów z usług pocztowych w ogólnych przychodach ze sprzedaży innych usług łączności, w 1995 roku i latach 2000–2002 (tabl. 4).

Tabl. 4. Udział przychodów ze sprzedaży usług pocztowych w ogólnych przychodach ze sprzedaży usług łączności [%]

Usługi	Rok				
	1995 r. ²⁾	2000 r. ²⁾	2001 r. ³⁾	2002 r. ³⁾	2003 r. ⁴⁾
Ogółem	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Pocztowe¹⁾	22,7	10,0	10,3	10,5	10,5
Telefonii stacjonarnej i telegrafii	62,4	51,0	46,5	42,6	36,9
Transmisji telewizyjnej i radiofonicznej	2,4	2,0	2,2	2,7	4,2
Radiokomunikacyjne ⁵⁾	5,5	30,2	32,3 ⁶⁾	36,7 ⁶⁾	39,4 ⁶⁾
Transmisji danych i poczty elektronicznej	–	1,1	1,9	2,5	3,4
Transportowe	2,3	1,2	1,1	0,5	0,6

Oznaczenia:

- 1) Przychody ze sprzedaży usług pocztowych obejmują: opłaty za nadane przesyłki listowe, paczki i listy wartościowe, przekazy pocztowe i emerytalno-rentowe.
- 2) Dane według *Rocznika statystycznego Rzeczypospolitej Polskiej*, 2002.
- 3) Dane według oprac. *Łączność – wyniki działalności w 2002 r.* GUS, Warszawa, 2003.
- 4) Dane według oprac. *Łączność – wyniki działalności w 2003 r.* GUS, Warszawa, 2004.
- 5) Do 2001 roku – w zestawieniach statystycznych – przychody z usług radiokomunikacyjnych zawierały wpływy za usługi telefonii komórkowej, radiokomunikacji morskiej, za nadawanie komunikatów prasowych oraz meteorologicznych itp. Natomiast w 2002 r. w wyżej cytowanym oprac. *Łączność* wydzielono z radiokomunikacji przychody z usług telefonii komórkowej.
- 6) W celu zachowania jednolitości zestawienia podano sumę przychodów z usług radiokomunikacji i telefonii komórkowej, które wynosiły w procentach odpowiednio: 2001 r. – 0,8 i 31,5, w 2002 r. – 1,7 i 35,0 oraz w 2003 r. – 0,4 i 39,0.

Opracowano na podstawie roczników statystycznych oraz informacji zamieszczonych na stronach internetowych, <http://www.stat.gov.pl>

Dane z tabl. 4 świadczą, że nastąpił ponad dwukrotny spadek udziału przychodów ze sprzedaży usług pocztowych w ogólnej sprzedaży usług łączności w latach 2000–2003 w stosunku do 1995 roku. Warto zauważyć, że udział ten w ostatnich dwóch latach zatrzymał się na poziomie 10,5%. Taki stan może wynikać m.in. z dynamicznego rozwoju usług telefonii komórkowej (udział ze sprzedaży tych usług w 2003 r. wyniósł 39% sprzedaży wszystkich usług łączności), umożliwiającą bezpośrednie kontakty międzyludzkie w czasie rzeczywistym. Sukcesywny wzrost sprzedaży usług transmisji danych i poczty elektronicznej może stanowić również istotną przyczynę zmniejszenia udziału sprzedaży tradycyjnych usług pocztowych, spowodowaną np. przesyłaniem wszelkich informacji za pomocą poczty elektronicznej.

Według danych statystycznych Światowego Związku Pocztowego (UPU), procentowy udział poszczególnych usług w przychodach z działalności pocztowej w Polsce, w 2001 r. i w 2002 r. kształtował się następująco:

- przesyłki listowe: 50% i 29,6%,
- paczki i usługi logistyczne: 4,4% i 3,8%,
- pocztowe usługi finansowe: 27,3% i 24,7%,
- inne usługi: 18,3% i 41,9%.

Na podstawie tych danych można stwierdzić, że znacząca część przychodów z działalności pocztowej pochodzi z przesyłek listowych. Pocztowe usługi finansowe mają też duży udział w omawianych przychodach, co wiąże się zapewne ze wzrostem zainteresowania klientów (głównie instytucjonalnych) tego rodzaju usługami świadczonymi przez pocztę. Można zaobserwować również znaczny spadek udziału usług listowych, paczkowych i logistycznych w 2002 r. w stosunku do 2001 r. i gwałtowny wzrost udziału innych usług.

Parametry jakościowe charakteryzujące rynek usług pocztowych

Obecnie jednym z najistotniejszych elementów konkurencji rynkowej jest jakość świadczonych usług. Powinna ona stać na możliwie wysokim poziomie i być porównywalna ze standardami światowymi, aby w pełni zaspokajać coraz większe i zróżnicowane potrzeby oraz oczekiwania klientów.

W dyrektywach Unii Europejskiej (97/67/WE i 2002/39/WE) podkreślono, m.in. konieczność ustalenia wspólnych dla wszystkich krajów standardów jakościowych zarówno dla poczty krajowej, jak i zagranicznej. Wymagania podane w dyrektywach dotyczą przede wszystkim terminów przebiegu poczty priorytetowej (pierwszej klasy), regularności i skuteczności usług. Określono standard dotyczący terminowości doręczania wyłącznie dla priorytetowych zagranicznych przesyłek listowych wymienianych między krajami członkowskimi, jednocześnie przyjmując, że inne normy krajowe dotyczące przesyłek niepriorytetowych (ekonomicznych) zostaną ustalone przez poszczególne kraje.

Europejscy operatorzy pocztowi, zrzeszeni w międzynarodowych organizacjach pocztowych, takich jak np. Międzynarodowa Korporacja Poczta (IPC) czy Stowarzyszenie Europejskich Publicznych Operatorów Poczty (PostEurop), podejmują wspólne działania, aby poprawić jakość usług pocztowych. Organizacje te stosują własne systemy pomiarów lub opracowane przez niezależne organizacje. Komisja Europejska prowadzi prace nad modelem badania jakości opartym na systemach pomiarowych, gwarantujących zachowanie bezstronności i obiektywizmu.

Ułatwiając dostosowanie polskich regulacji do wymagań prawa unijnego w zakresie jakości świadczenia usług powszechnych, w załączniku 2 do rozporządzenia [11] określono wskaźniki terminowości doręczeń przesyłek w obrocie krajowym (tabl. 5).

Tabl. 5. Minimalne wymagania w zakresie wskaźników doręczeń wyznaczonych jako cel dla określonych terminów doręczeń w obrocie krajowym dla przesyłek listowych

Rodzaj przesyłek	Termin doręczenia	Cel w zakresie wskaźnika doręczeń ¹⁾ [%]
Przesyłki listowe najszybszej kategorii	D+1	82
	D+2	90
	D+3	94
Przesyłki listowe nie będące przesyłkami najszybszej kategorii	D+3	85
	D+5	97
Paczki pocztowe najszybszej kategorii	D+1	80
Paczki pocztowe nie będące paczkami najszybszej kategorii	D+3	90

¹⁾ Udział liczby przesyłek doręczonych w określonym terminie liczony od dnia nadania do dnia doręczenia (liczba przesyłek doręczonych w określonym terminie i w terminach go poprzedzających) do ogólnej liczby nadanych przesyłek, wyrażony w procentach.

Warto przypomnieć, że powszechnie stosowanym narzędziem przez europejskich operatorów pocztowych – w zakresie kształtowania struktury jakościowej usług pocztowych – jest tzw. kategoryzacja usług. Poczta Polska, aby dostosować się do wymogów rynku europejskiego, od 1 lipca 2002 r. zmieniła klasyfikację usług i wprowadziła kategoryzację swoich przesyłek listowych oraz paczek (w 2003 r. w obrocie zagranicznym i w 2004 r. w obrocie krajowym), dzieląc je na priorytetowe i ekonomiczne. Powinno to nie tylko zdecydowanie wpłynąć na podniesienie jakości świadczonych usług, ale też stworzyć możliwości indywidualnego zaspokojenia potrzeb poszczególnych grup klientów.

Podstawowymi czynnikami charakteryzującymi jakość usług powszechnych świadczonych przez Poczta Polska są: terminowość przebiegu przesyłek, bezpieczeństwo obrotu i dostępność, a także przystosowanie placówek pocztowych do potrzeb osób niepełnosprawnych. Od kilku lat organ kontrolny ministra właściwego do spraw łączności (URTiP) prowadzi badania poziomu tych parametrów (wyniki badań są publikowane w Biuletynie URTiP-u).

Kontrola terminowości przesyłek w obrocie krajowym przeprowadzona przez URTiP w czerwcu 2003 r. wykazała, że wartości wskaźników terminowości w obrocie krajowym wyniosły dla przesyłek priorytetowych – 90,58% oraz dla przesyłek ekonomicznych – 90,36%.

Celem kontroli było również uzyskanie informacji o szybkości przemieszczania przesyłek nadanych na terenie krajów należących do Unii Europejskiej i doręczonych na terenie Polski oraz przesyłek kierowanych do krajów Unii Europejskiej nadanych na terenie Polski, według następujących kryteriów:

- dla korespondencji nadanej w krajach UE: przesyłki priorytetowe D+3, przesyłki ekonomiczne D+5;
- dla korespondencji nadanej na terenie Polski: przesyłki priorytetowe D+1, przesyłki ekonomiczne D+3.

Przeprowadzona kontrola wykazała, że wartość wskaźnika terminowości D+3 wynosi 84,55% i w porównaniu z wartościami uzyskanymi w poprzednich latach (w 2001 r. – 45,99% i w 2002 r. 26,55%) uległa zdecydowanej poprawie; jest tylko 0,45% niższa od wymaganej dla krajów Wspólnoty – 85%.

Natomiast wskaźnik bezpieczeństwa obrotu pocztowego, głównie udział przesyłek zaginionych, był stosunkowo wysoki i osiągnął wartości: w 2001 r. – 0,40%, w 2002 r. – 0,39%, w 2003 r. – 0,28%. W porównaniu z poprzednimi latami nastąpiła więc nieznaczna poprawa w tym zakresie, nie są to jednak wyniki zadowalające.

W celu dokonania oceny realizacji przez Poczta Polska zaleceń (zawartych w rozporządzeniu [9]) na początku 2003 r. URTiP przeprowadził kontrolę wybranych losowo 158 placówek pocztowych w zakresie dostosowania ich do obsługi osób niepełnosprawnych. Według danych statystycznych, liczba placówek (jest to również wskaźnik dostępności do usług pocztowych) wynosiła w 2001 r. – 8223, w 2002 r. – 8243, w 2003 r. – 8304, co oznacza, że kontrolą objęto zaledwie 2% placówek. Jednak wyniki tych badań, przeprowadzonych nawet w tak skromnym zakresie, wraz z innymi parametrami charakteryzującymi rynek pocztowy w Polsce, stanowią cenne informacje dotyczące jego obecnego stanu.

Z oceny przystosowania placówek pocztowych do obsługi osób niepełnosprawnych (zamieszczonej w [4]) wynika, że: 12,10% było w pełni przystosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych, 57,33% ocenianych placówek miało wydzielone stanowiska przystosowane do obsługi tych osób,

a osoby poruszające się na wózku inwalidzkim mogłyby wjechać bez problemu tylko do 49% placówek. W największej liczbie placówek (ok. 79%) do potrzeb osób niepełnosprawnych były dostosowane nadawcze skrzynki pocztowe.

Poprawa wartości (nawet w niewielkim stopniu) omawianych wskaźników jest wyrazem dążenia Poczty Polskiej do uzyskiwania w kolejnych latach coraz wyższego poziomu jakości świadczenia powszechnych usług pocztowych, a przez to większego zadowolenia klienta oraz poprawy konkurencyjności na rynku usług pocztowych.

Uwagi końcowe

Sektor pocztowy w krajach Wspólnoty podlega procesowi liberalizacji, zmierzającemu do zniesienia wszelkich monopolii i ustanowienia wolnej konkurencji, dlatego należało koniecznie opracować wspólne przepisy prawne, zapewniające sprawne funkcjonowanie rynku pocztowego Wspólnoty. Polska, jako członek UE, też musiała szybko przystosować polskie prawo w zakresie zasad funkcjonowania krajowego rynku usług pocztowych do regulacji prawnych, przewidzianych dla krajów członkowskich UE (zawartych w dyrektywach 97/67/WE i 2002/39/WE).

Szeroki zakres koniecznych zmian regulacyjnych dotyczących rynku pocztowego w Polsce wykluczał nowelizację poprzedniej ustawy [15], w związku z tym uchwalono ustawę kompleksowo regulującą zasady działalności gospodarczej, polegającej na świadczeniu usług pocztowych zarówno w obrocie krajowym, jak i zagranicznym. Warunki te spełniło *Prawo pocztowe* oraz jego nowelizacja, wprowadzająca przepisy prawne, zgodnie z wymaganiami dyrektywy [3].

Globalizacja wpływa na funkcjonowanie rynku usług pocztowych w krajach Unii Europejskiej. Rozszerza zakres działalności podmiotów funkcjonujących w sektorze pocztowym Wspólnoty na pozazuropejskie rynki pocztowe. Procesy zachodzące na rynkach pocztowych krajów UE wpływają również na zmianę struktury własnościowej operatorów powszechnych usług pocztowych, czyli przekształcanie przedsiębiorstw państwowych w spółki z udziałem państwa.

Podmiotową strukturę rynku pocztowego w Polsce tworzą: organy ustawodawcze, regulacyjne, kontrolne i doradcze, jednostki naukowo-badawcze, firmy świadczące usługi pocztowe oraz odbiorcy tych usług (klienci indywidualni i instytucjonalni), a także organizacje konsumenckie oraz zakłady produkujące pocztowe maszyny i urządzenia technologiczne. Podmioty te są w różnym stopniu zależne od siebie, a ich współdziałanie przebiega na różnych płaszczyznach. Największym operatorem działającym na polskim rynku pocztowym jest Poczta Polska – pocztowy operator publiczny w rozumieniu polskiego prawa oraz umów międzynarodowych. Obok Poczty Polskiej działają również operatorzy prowadzący działalność pocztową na podstawie zezwolenia oraz zgłoszenia, głównie w segmencie usług kurierskich i logistycznych.

Wartości podstawowych wskaźników rynku pocztowego w Polsce świadczą o ponad dwukrotnym spadku udziału przychodów ze sprzedaży usług pocztowych w latach 2000–2003 w stosunku do 1995 r. Światowy Związek Pocztowy też potwierdza ten fakt, wskazując spadek z 50% w 2001 r. do 29,6% w 2002 r. przy jednoczesnym wzroście udziału przychodów ze świadczenia innych usług odpowiednio z 18,3% na 41,9%. Może to wynikać z rozwoju usług telefonii komórkowej, transmisji danych i poczty elektronicznej.

Na podstawie wartości parametrów jakościowych charakteryzujących rynek usług pocztowych można mówić o niewielkim, ale stałym wzroście poprawy jakości świadczenia usług powszechnych.

Bibliografia

- [1] Departament Rynku Poczтового UR TIP: *Informacja na temat terminowości przebiegu przesyłek listowych zwykłych, badanie na przetomie 2001/2002 r.* Biuletyn Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, 2002, nr 2
- [2] *Directive 97/67/EC of the European Parliament and of the Council of 15 December 1997 on common rules for the development of the internal market of Community postal services and the improvement of quality of service.* Brussels, Official Journal of the European Communities, L 15, 21.01.1998 (*Dyrektywa 97/67/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych zasad rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty i poprawy jakości usług*)
- [3] *Directive 2002/39/EC of the European Parliament and of the Council of 10 June 2002 amending Directive 97/67/EC with regard to further opening to competition of Community postal services.* Brussels, Official Journal of the European Communities, L 176, 5.07.2002 (*Dyrektywa 2002/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 10 czerwca 2002 r. zmieniająca dyrektywę 97/67/WE w zakresie dalszego otwarcia rynku usług pocztowych Wspólnoty na konkurencję*)
- [4] Gawinowska B.: *Ocena przystosowania placówek pocztowych do obsługi osób niepełnosprawnych.* Biuletyn Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, 2003, nr 4(7)
- [5] Kamiński F.: *Poczta a perspektywa społeczeństwa informacyjnego.* W: *Materiały z VII Sympozjum Poczty Polskiej*, Szczecin, 2000, s. 275–282
- [6] Kamiński F.: *Pocztowe aspekty konwergencji w obszarze komunikacji elektronicznej.* W: *Materiały z VI Sympozjum Poczty Polskiej*, Szczecin, 1999, s. 287–294
- [7] Poczta Polska, <http://www.poczta-polska.pl>
- [8] *Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the application of the Postal Directive (97/67/EC Directive).* COM(2002) 632 final, Brussels, 25.11.2002
- [9] *Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 3 grudnia 2002 r. w sprawie zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do usług pocztowych o charakterze powszechnym.* Dz.U., 2002, nr 217, poz. 1832
- [10] *Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 13 października 2003 r. w sprawie reklamacji powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego.* Dz.U., 2003, nr 183, poz. 1795
- [11] *Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 9 stycznia 2004 r. w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych, z późniejszymi zmianami.* Dz.U., 2004, nr 5, poz. 34
- [12] Sikorski K.: *Poczta Polska w przeddzień integracji Polski z Unią Europejską.* W: *Rynek usług łączności a globalizacja gospodarki.* Szczecin, Uniwersytet Szczeciński, 2002, s. 103–108
- [13] Stolarczyk A.: *Studium dotyczące oceny rozwoju usług pocztowych w Polsce ze szczególnym uwzględnieniem poziomu jakości powszechnych usług pocztowych.* Warszawa, Instytut Łączności, 2003
- [14] Urząd Regulacji Telekomunikacji i Poczty, <http://www.urtip.gov.pl>
- [15] *Ustawa z dnia 23 listopada 1990 r. o łączności.* Dz.U., 1990, nr 86, poz. 504

- [16] *Ustawa z dnia 30 lipca 1997 r. o państwowym przedsiębiorstwie użyteczności publicznej „Poczta Polska”*. Dz.U., 1997, nr 106, poz. 675
- [17] *Ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. „Prawo pocztowe”*. Dz.U., 2003, nr 130, poz. 1188
- [18] *Ustawa z dnia 18 marca 2004 r. o zmianie ustawy „Prawo pocztowe”*. Dz.U., 2004, nr 69, poz. 627
- [19] Wik Consult: *Main Developments in the European Postal Sector*. Bad Honnef, July 2004

Anna Stolarczyk



Mgr Anna Stolarczyk (1956) – absolwentka Wydziału Strategiczno-Obronno Akademii Obrony Narodowej (2001); długoletni pracownik Instytutu Łączności w Warszawie (od 1976); autorka wielu publikacji; zainteresowania naukowe: jakość usług telekomunikacyjnych, telecentra w gminach oraz rynek usług pocztowych.
e-mail: A.Stolarczyk@itl.waw.pl