



MINISTER  
INFRASTRUKTURY I BUDOWNICTWA

SEKRETARIAT  
Biura Prac Senackich

Wpłynęło dn. 12-04-16  
nr. 2226 podpis

KABINET MARSZAŁKA SENATU

wpłynęło dn. 11-04-16

nr. 1718 podpis

Warszawa, 07 kwietnia 2016 r.

DPO-WN.072.6.2016/TW(632)

Szanowny Pan  
Stanisław Karczewski  
Marszałek Senatu

*Szanowny Panie Marszałku*

W odpowiedzi na pismo z dnia 18 marca 2016 r., znak: BPS/043-12-188/16, w sprawie oświadczenia złożonego przez senatora Jarosława Obremskiego podczas 12 posiedzenia Senatu RP w dniu 10 marca 2016 r., przedstawiam poniższe stanowisko Poczty Polskiej S.A.

Metodologia ustalania przez Poczta Polska S.A. cen za powszechne usługi pocztowe oparta jest na wymogach art. 53 ustawy Prawo pocztowe z dnia 23 listopada 2012 r. (Dz. U. poz. 1529 z późn. zm.). Zgodnie z przedmiotowym artykułem, zasady ustalania opłat za świadczenie powszechnych usług pocztowych powinny być przejrzyste i niedyskryminujące oraz odzwierciedlające koszty świadczenia tych usług.

Zmiany do Cennika usług powszechnych w obrocie krajowym od dnia 1 marca 2016 roku wynikały z prowadzonych działań Poczty Polskiej S.A., mających na celu przede wszystkim:

- utrzymanie rentowności na usługach powszechnych,
- odzwierciedlenie pełnych kosztów dla paczek pocztowych w obrocie krajowym.

Nowe ceny zostały przygotowane z uwzględnieniem przystępności cenowej. Utrzymano uzależnienie wysokości opłat m.in. od rodzaju, masy i kategorii przesyłek. Ceny paczek pocztowych oferowanych w ramach usług powszechnych nie były zmieniane od 2009 roku pomimo wzrostu kosztów utrzymania takich jak np. energia, podatki od nieruchomości, usługi transportowe. Podkreślić zatem należy, że do chwili zmiany cennika, paczki pocztowe oferowane w ramach usługi powszechnej były nierentowne i przynosiły straty, które Poczta musiała pokryć we własnym zakresie.

Odnośnie obaw w zakresie wycofania się Poczty Polskiej S.A. z rynku dla e-biznesu informujemy, że Spółka w swojej ofercie posiada bardzo szeroki wachlarz usług i poza świadczeniem usług powszechnych, świadczy także usługi niepowszechne dostosowane do potrzeb i oczekiwań poszczególnych segmentów rynku. To właśnie te usługi stanowią ofertę dla biznesu e-commerce. Wśród tych usług znajdują się m.in.: przesyłki kurierskie, przesyłki związane z obsługą klientów e-commerce, np. przesyłki pakietowe przeznaczone głównie dla sklepów internetowych, a także PACZKA 24, PACZKA 48 oraz Paczka MINI, która dedykowana jest klientom prowadzącym działalność wysyłkową.

Dodatkowo informujemy, że Poczta Polska S.A. zawiera pisemne umowy z klientami biznesowymi na świadczenie usług pocztowych, w których zobowiązuje klientów do wykonywania określonych czynności nadawczych. Wykonywanie tych czynności przez klientów wpływa na uproszczenie procesu technologicznego Poczty Polskiej S.A. na etapie nadawczym i ekspedycyjno-rozdzielczym oraz na zacieśnienie współpracy operacyjnej z nadawcą. Powyższe powoduje po stronie Spółki redukcję kosztów i możliwość zastosowania innej polityki cenowej dla klientów biznesowych.

Poniżej porównanie oferty usług paczkowych w Poczcie Polskiej S.A. z ofertą innych operatorów pocztowych.

Operator	Nazwa usługi	do 0,5 kg*	do 1 kg	do 2 kg	do 3 kg	do 5 kg	powyżej 5 kg do 10 kg	powyżej 10 kg do 20 kg	powyżej 20 kg do 31,5 kg <sup>1)</sup>	powyżej 31,5 kg do 50 kg
Poczta Polska	Paczka pocztowa powszechna, EK, gab. A	x	13,00 zł	15,00 zł	x	18,00 zł	24,00 zł	x	x	x
	Paczka pocztowa powszechna, EK, gab. B	x	15,00 zł	16,00 zł	x	19,00 zł	25,00 zł	x	x	x
	Paczka pocztowa powszechna, PR, gab. A	x	14,00 zł	16,00 zł	x	19,00 zł	25,00 zł	x	x	x
	Paczka pocztowa powszechna, PR, gab. B	x	16,00 zł	17,00 zł	x	20,00 zł	26,00 zł	x	x	x
	Paczka MINI	9,50 zł	9,50 zł	9,50 zł	x	x	x	x	x	x
	PACZKA24	12,50 zł	17,00 zł	17,00 zł	16,50 zł	17,00 zł	22,00 zł	27,00 zł	x	x
	PACZKA24 Odbiór w punkcie	10,00 zł	14,50 zł	14,50 zł	14,00 zł	14,50 zł	19,50 zł	24,50 zł	x	x
	PACZKA48	x	15,50 zł	15,50 zł	15,00 zł	15,50 zł	20,50 zł	25,50 zł	x	x
	PACZKA48 Odbiór w punkcie	x	13,00 zł	13,00 zł	12,50 zł	13,00 zł	18,00 zł	23,00 zł	x	x
	Pocztex Ekspres 24	x	34,00 zł	41,00 zł	41,00 zł	41,00 zł	44,00 zł	49,00 zł	54,00 zł	80,00 zł
DPD Strefa Paczki	Serwis krajowy (paczki/DOX) <sup>1)</sup>	13,99 zł	14,99 zł	x	16,99 zł	18,99 zł	23,99 zł	28,99 zł	33,99 zł	33,99 zł
GLS	GLS Parcel Shop <sup>2)</sup>	x	23,00 zł	23,00 zł	23,00 zł	23,00 zł	23,00 zł	23,00 zł	23,00 zł	23,00 zł
Stacja z Paczką	Paczka <sup>3)</sup>	19,43 zł <sup>2)</sup> /17,84 zł <sup>3)</sup> 19,43 zł <sup>4)</sup> /21,53 zł <sup>4)</sup>							19,90 zł	19,90 zł
DHL Express Poland	DHL Parcel Polska <sup>4)</sup>	x	31,30 zł	x	x	39,70 zł	43,00 zł	49,30 zł	56,80 zł	56,80 zł
	Pakiety DHL Parcel <sup>3)</sup>	x	16,90 zł	19,90 zł	19,90 zł	19,90 zł	19,90 zł	29,90 zł	29,90 zł	29,90 zł
InPost	InPost <sup>6)</sup>	x	8,30 zł	9,60 zł	x	11,00 zł	x	x	x	x
	InPost Paczkomaty <sup>7)</sup>	11,28 zł 12,60 zł 15,92 zł							x	
	Allegro Kurier	12,18 zł <sup>9)</sup>								
	Allegro Paczkomaty	7,99 zł <sup>9)</sup>								

- 1) przesyłki nadane w punktach, świadczone jako przesyłki kurierskie (za dopłatą 10,00 zł); ceny obowiązują od 1 lipca 2013 r.
- 2) max masa do 20 kg, brak cennika dla klienta indywidualnego, wycena na podst. kalkulatora na stronie Stacji z Paczką, świadczenie w standardzie „door-to-door/POK-to-door/door-to-POK/POK-to-POK”.
- 3) oferta K-EX Ekspres Standard, max masa do 30 kg, brak cennika dla klienta indywidualnego, wycena na podst. kalkulatora na stronie Stacji z Paczką, świadczenie w standardzie „door-to-door/POK-to-door/door-to-POK/POK-to-POK”.
- 4) oferta UPS Standard Krajowy/ Express Saver, max masa do 70 kg, brak cennika dla klienta indywidualnego, wycena na podst. kalkulatora na stronie Stacji z Paczką, świadczenie w standardzie „door-to-door”.
- 5) oferta promocyjna przedłużona do 30.06.2016, każdy pakiet ograniczony wymiarami oraz max masą, max wartość i COD do 6500 zł.
- 6) ograniczenie wymiarów do 18x38x64 cm, deklarowany termin doręczenia D+3.
- 7) brak przedziałów wagowych, max masa 25 kg, trzy rozmiary skrytki i trzy ceny (dotychczas - 8,99 zł, 9,99 zł, 12,99 zł; obecnie - 11,28 zł, 12,60 zł, 15,92 zł).

8) PP – do 30 kg, konkurencja – do 31,5 kg.

9) opłata przy nadaniu w Paczkomacie; od 1 marca dostępne nadawanie Allegro Kurier w Paczkomatach; odbiór przez kuriera – dodatkowo płatny (10 zł lub 5 zł) lub gratis; Allegro Paczkomaty – do 25 kg.

Zestawienie pokazuje, że oferta cenowa Poczty Polskiej S.A. jest ofertą w pełni rynkową. Ponadto odnosząc się do stwierdzenia zawartego w złożonym oświadczeniu Pana senatora, że firmy kurierskie „mają w powszechnym mniemaniu znacznie lepszą opinię od Poczty Polskiej”, pragniemy podkreślić, że wskaźniki terminowości doręczenia dla paczek pocztowych powszechnych w obrocie krajowym wg. danych uśrednionych za lata 2014-2015 są wyższe niż wskaźniki czasu przebiegu przesyłek w obrocie krajowym wskazanych w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego i kształtują się następująco:

- paczka pocztowa priorytetowa – 84,39%
- paczka pocztowa z zadeklarowaną wartością priorytetowa – 88,62%
- paczka pocztowa ekonomiczna – 99,52%
- paczka pocztowa z zadeklarowaną wartością ekonomiczna – 99,11%

Poniżej dla porównania wskaźniki czasu przebiegu przesyłek pocztowych w obrocie krajowym z zawarte w Rozporządzeniu MAiC:


- paczki pocztowe najszybszej kategorii – 80%
- paczki pocztowe niebędące paczkami pocztowymi najszybciej kategorii – 90%.

Zaufanie do marki Poczty Polskiej i jakości jej usług potwierdzają także wyniki badań satysfakcji klientów, prowadzonych cyklicznie dla Poczty Polskiej przez firmy zewnętrzne. Z badań wynika, że Poczta Polska jest pierwszym wyborem dla połowy nadawców sporadycznych, gdy mają do wysłania paczkę lub przesyłkę kurierską.

Najistotniejszymi czynnikami decydującymi o wyborze konkretnego operatora jest dla klientów bez umowy z Poczta Polska: cena usługi, czas realizacji usługi oraz terminowość dostawy. Zdaniem respondentów kluczowe jest również poczucie bezpieczeństwa i pewności, że paczka lub przesyłka dotrze do adresata, co gwarantuje m.in. wyżej wymieniony szybki i zgodny z deklaracją czas doręczenia.

Poczta Polska wśród swoich klientów darzona jest bardzo dużym zaufaniem, również wśród tych respondentów, którzy spotkali się z jakąś pojedynczą sytuacją, w której jakość świadczonej usługi nie była na odpowiednim poziomie (np. nieterminowe dostarczenie przesyłki lub jej zagubienie) oraz posiada wizerunek stabilnej instytucji, która istnieje na rynku od wielu lat i jej pozycja się nie pogorszy w najbliższej przyszłości, ale wręcz przeciwnie – znacznie się umocni.

*z poważaniem*

Z upoważnienia  
MINISTRA  
INFRASTRUKTURY I BUDOWNICTWA  
  
Kazimierz Smolinski  
Sekretarz Stanu