

## Kierunki rozwoju usług pocztowych i prac nad normami pocztowymi

### XXV Posiedzenie Plenarne Komitetu Technicznego CEN/TC331

XXV Posiedzenie Plenarne Europejskiego Komitetu Technicznego – Komitet CEN/TC331 - Usługi pocztowe odbyło się 28 listopada 2008 r. w Kopenhadze. Gospodarzem była Poczta Duńska.

W dzień poprzedzający posiedzenie jego uczestnicy zostali zaproszeni do zwiedzenia Centrum Sortującego, po którym oprowadzał Dyrektor Centrum. Poczta Duńska doręcza ok. 1,3 mld przesyłek listowych i posiada 4 centra sortujące. Centrum kopenhaskie jest największe i sortuje ok. 60% doręczanych przesyłek. Sortuje zarówno przesyłki listowe jak i paczki. W Danii zajmuje się tym 5000 osób, z czego 4000 pracuje przy sortowaniu przesyłek, a 1000 w transporcie. Zwiedzane centrum było w pełni zautomatyzowane i dokonywało dwa cykle sortowania na dobę. W pierwszym cyklu opracowuje się i sortuje przesyłki zebrane ze skrzynek pocztowych, urzędów i nadawców. Przesyłki te są przywożone do docelowych centrów. Po północy wykonywane jest drugie sortowanie przesyłek przeznaczonych do doręczenia w obszarze doręczania centrum. W cyklu tym wykonywane jest sekwencjonowanie przesyłek zgodnie z trasą chodu listonosza.

Posiedzenie Plenarne odbyło się w sali konferencyjnej Poczty Duńskiej. W imieniu Poczty Duńskiej uczestnicy zostali powitani przez wiceprzewodniczącego TC – Thoels Thomsen. Przewodniczący Alain Roset podziękował Poczcie Duńskiej za gościnność i organizację spotkania w przeddzień posiedzenia. Proponowaną Agendę Posiedzenia (dokument N951) przyjęto bez uwag i wybrano komisję wniosków:

- Ghislaine Amm-Magnan (język francuski),
- Frank Raudszus (język niemiecki),
- Tim Kniep (sekretarz TC).

Sekretarz TC przypomniał, że głosowania odbywają się poprzez krajowe organizacje normalizacyjne, a nie poprzez indywidualnie przesyłane głosy do sekretariatu. Następnie poinformował o 3 uchwałach podjętych korespondencyjnie po XXIV Posiedzeniu Plenarnym. Były to decyzje CEN/TC331 o powierzeniu kierowania następujących grup roboczych:

- WG2 ds. poczty hybrydowej - Jacobowi Johnsen i Walterowi Trezek.
- WG5 ds. otworów prywatnych skrzynek i wrzutek - Haraldowi Lüling.

- WG3 ds. adresowania i automatycznej identyfikacji przesyłek - Jürgenowi Schad.

Hughes De la Motte z Komisji Europejskiej omówił aspekty regulacyjne. Wyjaśnił jak duże znaczenie ma dla Komisji Europejskiej właściwe informowanie o pracach nad normami pocztowymi i zaangażowanie w te prace użytkowników poczty. Poinformował, że CEN oficjalnie otrzymał mandat na finansowanie prac i powinien go zatwierdzić. Nastąpi to w wyniku przyjęcia uchwały Rady Technicznej CEN. Następnie omówił prace studialne prowadzone w obszarze usług pocztowych. Dla przykładu Komisja Europejska jest zainteresowana pełniejszymi informacjami o przepływach pocztowych i stanu przekształceń rynku.

Raport z kontaktów CEN – UPU omówił przedstawiciel UPU Gomez da Silva. Poruszył ostatnie ustalenia kongresu UPU (sierpień 2008 roku) i wytyczne kierunki prac UPU. Poczta powinna rozwijać usługi hybrydowe integrujące pocztę fizyczną, pocztę elektroniczną i usługi bankowe. Omówił prace prowadzone przez UPU, w tym prace związane z elektronicznym przekazywaniem danych takie jak:

- *Rejestrowana poczta elektroniczna - PReM.*
- *Prace studialne nad zastosowaniem systemu informacji geograficznej - GIS.*
- *Elektroniczna wymiana danych EDI pomiędzy pocztą i klientem.*
- *Elektroniczne fakturowanie i windykacja (EDI) transakcji z liniami lotniczymi.*

Należy dodać, że znaczna część norm jest opracowywana wspólnie z CEN/TC331.

W odpowiedzi na pytania wyjaśnił, że UPU przewodzi pracom nad normami:

- *S19 - Kodowanie na kopertach – zdefiniowanie rozmieszczenia obszarów,*
- *S42 - Międzynarodowy adres pocztowy - składniki i szablony.*

W trakcie dyskusji, Walter Trezek zapytał czy UPU uważa się za zaufaną trzecią stronę w odniesieniu do sieci elektronicznej i tym samym może być instytucją wprowadzającą świadczenie usług elektronicznych jako usług powszechnych. Gomez da Silva wyjaśnił, że prowadzone były prace w tym zakresie, ale opracowania te nie są objęte planami współpracy z UPU. Thoels Thomsen dodał, że kiedy UPU podejmie taką inicjatywę, to CEN/TC331 przewiduje, że powstaną regulacje stosowane do dobrowolnego stosowania. Zaznaczył, że CEN/TC331 chce kontynuować współpracę z UPU nad nowymi opracowaniami w tym obszarze.

Plan prac TC331 omówił jego przewodniczący Alain Roset. Zwrócił uwagę na znaczenie szerokiego informowania o pracach CEN/TC331. Poinformował, że pierwszy krok został już zrobiony i na każdym posiedzeniu

plenarnym TC będzie przewidziany czas w agendzie dla europejskiej organizacji konsumenckiej. W 2009 roku zostanie przeprowadzona ankieta wśród organizacji krajowych, która będzie miała za zadanie poznać ich potrzeby w tym zakresie, stosowane narzędzia np. posiedzenia, portale, biuletyny oraz stosowane najlepsze rozwiązania (Best Practices). Na koniec poinformował, że planowane jest uruchomienie własnego portalu z informacjami o prowadzonych pracach, opisach norm, posiedzeniach grup roboczych. Będą wydawane również biuletyny o pracach realizowanych przez każdą grupę roboczą WG, przewiduje się wydawanie od 3 do 4 biuletynów rocznie. Działania te zostaną podjęte po zatwierdzeniu planu prac informacyjnych.

Prace prowadzone w grupie WG1 omówił convenor Ulrich Dammann. Na początku poinformował, że prace nad dwiema normami zostały zakończone:

- *CEN/TR 15735 Usługi pocztowe – Jakość usług – Odległość do punktu dostępu* - została przyjęta po głosowaniu końcowym,
- *prEN 14012:2007 Usługi pocztowe – Jakość usług – Procedury reklamacyjne i odszkodowawcze* - również została przyjęta po głosowaniu końcowym.

Następnie przedstawił stan prac nad nowelizacją *EN13850 Usługi pocztowe – Jakość usług – Pomiary czasu przesyłania od końca do końca pojedynczych przesyłek priorytetowych i przesyłek pierwszej klasy*. Pomimo, że norma dotyczy pojedynczych przesyłek priorytetowych nie ma jasnej definicji tego produktu<sup>1</sup>. Pierwotnym celem było opracowanie jednej normy zarówno dla przesyłek priorytetowych jak i niepriorytetowych (ekonomicznych). Z uwagi jednak na zapisy w mandacie Komisji Europejskiej norma jest dedykowana tylko dla przesyłek priorytetowych. Dla przesyłek niepriorytetowych została opracowana osobna norma różniąca się od *EN13850* w niewielu punktach.

Ulrich Dammann podkreślił, że prace były ukierunkowane na realizację pomiarów w środowisku z wieloma operatorami, oszacowanie minimalnej wielkości próby testowej i implementację normy. Zdefiniowano także minimalny zakres badań krajowych. Będzie to jedno badanie krajowe, w którym uczestnicy badania będą mieli wolny i nieskrępowany wybór operatora, poprzez którego będą nadawać przesyłki testowe. Omówiono także ograniczenia w stosowaniu normy.

Planowany termin zakończenia prac nad projektem to luty 2009 r. Wtedy to nowelizacja omawiana będzie na posiedzeniu grupy roboczej

<sup>1</sup> Nie ma obecnie prostej i jednoznacznej definicji przesyłki priorytetowej i niepriorytetowej; niektóre kraje definiują usługi powszechne samodzielnie (nie zawsze osiągnięcia określa się dla D+1).

WG1. Przewiduje się, że głosowanie końcowe odbędzie się wiosną 2011 roku, a norma będzie dostępna w połowie roku 2011. Tym samym zapewniona będzie możliwość użytkowania normy w badaniach od roku 2012.

W następnej kolejności nowelizowana będzie norma *EN 14508:2002: Usługi pocztowe – Jakość usług – Pomiary czasu przesyłania od końca do końca pojedynczych przesyłek niepriorytetowych i przesyłek drugiej klasy*. Praca związana z *EN 13850*.

Na posiedzeniu plenarnym zdecydowano również o przedłużeniu ważności norm:

- *EN14534:2003+A1:2007 Usługi pocztowe – Jakość usług – Pomiary czasu przesyłania od końca do końca przesyłek masowych*,
- *EN 14137 Usługi pocztowe – Jakość usług – Pomiary strat poczty rejestrowanej*.

Prace grupy WG2 omówili Jacob Johansen i Walter Trezek. Jacob Johansen przedstawił problemy z usługą rejestrowanej poczty elektronicznej PReM (usługa z pełną rejestracją zdarzeń dla przesyłki i uwierzytelniane korespondencji).

Następnym problemem była ocena dokumentu *CEN/TS 14014:2006 Usługi pocztowe – Poczta hybrydowa - Definicje rodzajów dokumentów przesyłanych przez klienta do operatora: wspólny zestaw domyślnych etykiet*. WG2 współpracuje w tej tematyce z UPU gdyż tylko takie postępowanie pozwoli na wymianę poczty hybrydowej pomiędzy operatorami na całym świecie. Jacob Johansen podał wyniki oceny korespondencyjnej specyfikacji technicznej *TS14014* - 10 krajów głosowało za przedłużeniem jej ważności. W wyniku głosowania na posiedzeniu przedłużono TS o kolejne 3 lata.

Następnie Walter Trezek omówił *UPU S43 – interfejs elektronicznego znaczka pocztowego SePS*. Praca jest prowadzona pod przewodnictwem UPU. Norma składa się z dwóch części, a końcowa wersja projektu powinna być wkrótce dostępna i zostanie przyjęta przez CEN.

Na koniec Walter Trezek omówił trzy nowe propozycje prac z zakresu poczty hybrydowej. Są to wstępne prace dotyczące możliwości opracowania norm na:

- *Rewersyjną pocztę hybrydową*.
- *Procedury pocztowe przekazywania poczty*.
- *Bazy danych kolejności doręczania*.

W pracach WG2 bierze udział 40 ekspertów z 10 krajów i 4 organizacje międzynarodowe; od 2008 roku bierze w nich udział również przedstawiciel Polski.

Prace prowadzone przez WG3 omówił Francois Gillet, w styczniu 2009 roku odchodzi on na emeryturę i jego obowiązki przejmuje Jürgen Schad (Siemens – Niemcy).

Przedstawił stan poszczególnych prac:

- Norma *UPU S18* została w głosowaniu końcowym przyjęta jako *CEN/TS 15844 Usługi pocztowe – ID - etykiety pocztowych przesyłek listowych*. Norma składa się z pięciu części.
- Prace nad *prCEN/TS 15873 – Format danych adresowych OCR/VCS Generowanie Słownika* - zostały zakończone i oczekuje się na zakończenie głosowania końcowego.
- Złożono propozycję wstępnej wspólnej pracy pod przewodnictwem UPU – *EMAI – Uniwersalny identyfikator przesyłek pocztowych*. Projekt został zarejestrowany w UPU jako P31.
- Oczekuje się na końcowy projekt UPU *M85 – Atrybuty związane z etykietami ID*. Projekt definiuje wymianę informacji EDI pomiędzy organizacjami pocztowymi. Dokument końcowy ma być dostępny w końcu 2008 roku i planowane jest jego przyjęcie jako CEN/TS.
- Na zatwierdzenie oczekują trzy wstępne prace. Są to:
  - *EPPML – rozszerzony język opisu produktów pocztowych*.
  - *Interfejs IP/MC/IC - interfejs pomiędzy skanerem, kontrolerem obrazu i sterowaniem*.
  - *Plan sortowania*.
- Norma *S42a-5* jest w trakcie ankietyzacji jako *prEN 14142-1*.
- Norma *S42b-5* jest w trakcie ankietyzacji i planowane jest jej przyjęcie jako TR.

Omówił również założenia normy *UPU S19 Kodowanie na kopertach*, która zostanie dostosowana do formatu stosowanego w CEN i poddana ankietyzacji jako TS.

Prace WG5 omówił Harald Lüling. W październiku 2008 r. odbyło się pierwsze posiedzenie reaktywowanej grupy WG5. Przyjęto następujące ustalenia dotyczące nowelizacji normy *EN13724*:

- nowelizacja jest możliwa i wymaga 4 - 6 posiedzeń,
- projekt powinien być gotów do ankietyzacji w 2010/2011 roku,
- odrzucona została propozycja zmiany tytułu normy,
- uznano, że 7,5 uwagi wykracza poza zakres projektu,
- pozostałe 21,5 uwagi zostało przyjęte i będzie omawiane na posiedzeniach,
- norma nie będzie stosowana w Szwajcarii.

Nad normą pracuje 35 ekspertów z 11 krajów (w tym 2 z ANEC).

Na koniec podjęto uchwały dotyczące prac normalizacyjnych (*EN14137, AN14534+A1, TS14014* i inne). Pełny wykaz opublikowany jest

w protokole posiedzenia. Ponadto podjęto jednogłośnie uchwałę o podziękowaniu Panu Francois Gillet za jego wieloletnią pracę w TC.

Następne posiedzenie odbędzie się 12 czerwca 2009 roku, jego miejsce zostanie podane w późniejszym terminie.

#### Bibliografia:

1. Bryniak D., Dziubak P., Kobus R.: Przyszłość normalizacji usług pocztowych w Unii Europejskiej. *Pocztowa Informacja Normalizacyjna*, nr 1/2006.
2. Kobus R.: Normalizacja w regulacjach powszechnych usług pocztowych. *Telekomunikacja i Techniki Informacyjne*, 3-4/2006.
3. Kobus R.: Dwudzieste spotkanie plenarne Komitetu Technicznego CEN/TC331 – Usługi pocztowe. *Pocztowa Informacja Normalizacyjna*, nr 2/2006.
4. Kobus R.: Dostosowanie procedur badania jakości usług pocztowych do zmieniającego się rynku usług pocztowych. *Biuletyn Informacyjny* nr 3/2007 – Instytut Łączności – PIB.
5. Kobus R.: Polskie Normy do badania jakości usług pocztowych. *Normalizacja* – wrzesień 2007
6. Kobus R.: Prywatne skrzynki oddawcze – problemy sygnalizowane w Polsce i innych krajach UE. *Informacja Pocztowa*, nr 1/2008.
7. Kobus R.: Dwudzieste trzecie spotkanie plenarne Komitetu Technicznego CEN/TC331 – Usługi pocztowe w Warszawie. *Informacja Pocztowa*, nr 3/2008.
8. Kobus R.: XXIV Posiedzenie Plenarne Europejskiego Komitetu Technicznego – Komitet CEN/TC331 - Usługi pocztowe. 23.05.2008, Helsinki, Finlandia. *Informacja Pocztowa*, nr 5/2008.
9. Kobus R.: Rozwój europejskich prac normalizacyjnych w 2008 roku i ocena ich wpływu na rynek usług pocztowych i działania regulacyjne w Polsce. Praca statutowa IŁ-ITL. 2008. [www.itl.waw.pl](http://www.itl.waw.pl)