

Dwudzieste spotkanie plenarne Komitetu Technicznego CEN/TC331 - Usługi pocztowe

16 czerwca 2006 roku odbyło się dwudzieste spotkanie plenarne Komitetu Technicznego d/s Usług Pocztowych Europejskiego Komitetu Normalizacyjnego CEN/TC331. Po raz pierwszy wzięli w im udział przedstawiciele Polski. Polski Komitet Normalizacyjny reprezentowali panowie: Ryszard Kobus z Instytutu Łączności i Adrian Cholewa z Poczty Polskiej.

Spotkanie odbyło się w Czeskim Instytucie Normalizacyjnym CNI w Pradze, w którym wzięło udział 26 ekspertów z 15 krajów.

Uczestników spotkania powitał w imieniu Ministra Informatyki Republiki Czeskiej Pan Reholá, który podziękował Czeskiej Poczcie i CNI za organizację spotkania.

Pan Sandrin, przewodniczący Komitetu Technicznego podkreślił, jak ważna jest organizacja spotkania w kraju będącym jednym z nowych członków UE. Przypomniał również, że historia CEN/TC 331 rozpoczęła się w 1996 roku.

Następnie odbyło się przedstawienie biorących udział w spotkaniu ekspertów i po przyjęciu agendy spotkania rozpoczęto obrady.

Omówienie uchwał podjętych korespondencyjnie

Od czasu dziewiętnastego spotkania plenarnego podjęto następujące uchwały korespondencyjnie.

- Przesunięcie terminu formalnego głosowania pracy 00331039 Wykaz przekazywanych przesyłek
- Przyjęcie harmonogramu prac normalizacyjnych.
- Zaakceptowano podjęcie prac nad rewizją normy EN 14012 Usługi pocztowe – Jakość usług – Badania procedur reklamacyjnych i odszkodowawczych.

Raporty z prac grup roboczych

Pan Ulrich Dammann omówił prowadzone i planowane prace grupy roboczej WG1 (Jakość Usług)

Omówiono nowelizację norm związanych z przystosowaniem ich do stosowania w krajach będącymi nowymi członkami UE o mniejszych przepływach przesyłek pocztowych. Nowelizacja dotyczy norm definiujących pomiar czasu przebiegu od końca do końca pojedynczych przesyłek listowych EN 13850 (przesyłki priorytetowe), EN 14508 (przesyłki ekonomiczne) oraz EN 14534 (przesyłki masowe). Poinformował również, że końcowe projekty norm będą gotowe do formalnego głosowania w czerwcu 2006.

Pan Dammann omówił stan prac nad pozostałymi normami.

Prace nad normą *Usługi pocztowe-Jakość usług-Informacja dostępna o usługach pocztowych* rozpoczęły się w kwietniu i planowane są do września 2006. W listopadzie 2006 planowane jest głosowanie dotyczące wymienionej normy, a końcowy projekt powinien powstać na początku 2007 (projekt został przekazany do głosowania w sierpniu 2006).

Zakończenie pracy nad projektem normy *Jakość dostępu do usług pocztowych* oczekiwane jest na koniec roku 2006, (w sierpniu poddano pod głosowanie zmianę statusu projektu z EN na CEN/TR – raport techniczny z uwagi na duże różnice demograficzne i terenowe w krajach członkowskich).

Prowadzona jest rewizja normy EN14012 *Badanie procedur reklamacyjnych i odszkodowawczych* (projekt został udostępniony w końcu sierpnia 2006).

Norma prCEN/TR15472 *Pomiar czasu przesyłania paczek od końca do końca przy wykorzystaniu systemu śledzenia track and trace* został przyjęty jako raport techniczny TR w dniu 23 maja 2006.

Po podjęciu decyzji o podjęciu prac nad rewizją EN 14012, prace nad przewodnikiem do wymienionej normy zostały przerwane.

Pan Dammann przedstawił planowane działania grupy WG1. Omówił planowane zmiany w normach EN 13850, EN 14508 i EN 14534 dotyczące formuł statystycznych. Prace nad normą EN 13850 mają charakter ciągły i planowane jest rozesłanie ankiet wśród jej użytkowników.

W 2007 roku zostanie poddana ocenie *TS 14773 Pomiarzy zaginięć i istotnego opróżnienia dla pojedynczych przesyłek priorytetowych* realizowany poprzez wysyłanie przesyłek testowych. Ta techniczna specyfikacja jest poddawana intensywnym próbom i w ich wyniku TS zostanie przekształcona w EN lub wycofana. Pan Sandrin podkreślił znaczenie testów TS 14773.

Pomiary prawidłowego awizowania i błędnego doręczania są oparte na metodologii stosowanej w EN 13850. Latem 2006 przeprowadzone zostaną w UK testy błędnego doręczania. Jeżeli testy wypadną pozytywnie zostaną wówczas zaproponowane przez WG1 założenia do normy. Jeżeli testy wypadną negatywnie, ich wynik zostanie przedstawiony TC331.

Omówiono kontrowersyjną sprawę badań terminowości doręczania przesyłek bezadresowych. Pan Dammann zauważył, że WG1 poprzednio zdecydowała (na spotkaniu w grudniu 2005) iż przesyłki bezadresowe nie zaliczają się do usług pocztowych i WG1 nie odczuwa potrzeby podjęcia prac w tym zakresie. Wyjaśnił, że WG1 oparła się na definicji podanej w Dyrektywie 97/67/EC, Artykuł 2 określającej usługi pocztowe jako usługi polegające na zbieraniu, sortowaniu i doręczaniu przesyłek pocztowych. Definicji tej nie odpowiadają przesyłki bezadresowe i na tej podstawie nie zaliczają się do usług pocztowych i powinny być opracowywane przez CEN/TC331.

Przewodniczący zaakcentował, że usługi pocztowe w CEN są szerzej rozumiane niż przedstawiono przez WG1. Raport dotyczący przesyłek bezadresowych sporządzono w ramach drugiego mandatu TC331. Raport zawierał konkluzję, że nie ma aktualnie potrzeby normalizacji dla przesyłek bezadresowych. Niemniej już po opracowaniu raportu Słowacja i kilka innych krajów wyraziło zainteresowanie opracowaniem normy dotyczącej tych usług. Przypomniał, że w CEN/TC331 dla podjęcia decyzji o konieczności podjęcia prac wystarczy zobowiązanie pięciu członków CEN do opracowania normy.

W dyskusji zdania były podzielone. Przewodniczący kończąc dyskusję stwierdził, że na niniejsze spotkanie nie zgłoszono propozycji otwarcia pracy dotyczącej przesyłek bezadresowych i dalsze działania, w tym umieszczenia zadania w odpowiednim WG będą, podjęte w przypadku zgłoszenia potrzeb.

Pan Joost Callaert przedstawił prezentację CERP (Europejskiego Komitetu Regulacji Poczty) omawiającą implementację norm dotyczących jakości usług. Prezentacja zespołu CERP dotyczyła norm: EN 13850, EN 14508, EN 14012, EN 14137, EN 14534 i TS 14773.

Pan Callaert wyjaśnił, że zadaniem ankietyzacji prowadzonej od marca do maja 2006 było zebranie informacji o następujących obszarach wdrażania norm dotyczących jakości usług:

- bieżący stan odnośnych wdrażania,
- zastosowane metody wdrażania,

- stan i przegląd wdrażania,
- cele i wyniki,
- podstawowe informacje w tym kwestię tłumaczenia norm na języki krajów członkowskich CEN.

Ankieta została rozesłana do członków CERP i otrzymano 26 odpowiedzi. Pan Callaert podkreślił potrzebę przedyskutowania następujących zagadnień:

- rynek z wieloma operatorami,
- obligatoryjne stosowanie EN 13850 (wymagane krajowe regulacje prawne),
- dostępność informacji z CEN,
- strona www CERP.

Raport CERP gotowy będzie latem 2006 i będzie omawiany na spotkaniu plenarnym CERP jesienią 2006. Po przyjęciu zostanie opublikowany na stronie www CERP.

Pan Sandrin przedstawił raport w zastępstwie pana Jakoba Johnsen, przewodniczącego grupy roboczej WG2 (Poczta Hybrydowa)

Omówił on prowadzone aktualnie prace.

Prace nad normą dotyczącą znaczka elektronicznego jest prowadzona wspólnie i pod przewodnictwem UPU. Znaczek elektroniczny zapewnia ewidencję nadawców dokumentów, które zostały ofrankowane oraz datę/czas ofrankowania. Głosowanie będzie przeprowadzone po zakończeniu prac przez UPU.

TS 14014, *Usługi pocztowe — Poczta hybrydowa — Definicje XML opakowania listów dla automatycznego przesyłania pocztą* zastępuje ENV 14014. Dokument został przyjęty jako CEN/TS w lutym 2006.

WG2 zakończy działalność po przyjęciu prac nad elektronicznym znaczkiem pocztowym.

Pan François Gillet przewodniczący WG3 (Automatyczna identyfikacja przesyłek - Adresy) przedstawił następujący raport

Praca 00331050 *Adresowe bazy danych: Przesyłanie plików adresowych* prowadzona jest wspólnie z UPU, pod przewodnictwem UPU. Praca dzieli się na dwie części, przy czym jedna jest specyficzna dla kraju. Rozważa się możliwość zastąpienia EN14142. Spotkanie w tej sprawie wyznaczono na 6 lipca 2006.

Praca 003331025 *Usługi pocztowe - ID etykiety- Drukowanie na przesyłkach listowych* jest prowadzona wspólnie z UPU. Praca składa się z pięciu części. Po zakończeniu prac w UPU praca CEN zostanie przedstawiona do oceny.

Praca 003331026 *Usługi pocztowe - ID etykiety- Drukowanie na powierzchniach* jest prowadzona wspólnie z UPU. Dokument poddany zostanie formalnemu głosowaniu po zakończeniu prac w UPU.

Praca 003331027 *Usługi pocztowe - ID etykiety- Atrybuty połączone z etykietą ID* jest prowadzona wspólnie z UPU i pod przewodnictwem UPU. Pan Gillet wyjaśnił, że WG3 proponuje opracowanie specyfikacji technicznej TS definiującej atrybuty najczęściej używane przez operatorów pocztowych wykorzystujących etykiety ID dla poczty krajowej. Ponieważ

taka praca nie będzie mogła być łączona z pracami UPU, powinno to zostać omówione w pierwszej kolejności na spotkaniu komitetu ds. kontaktów CEN-UPU.

Ponadto omówiono stan pozostałych prac, a mianowicie:

00331057 Usługi pocztowe – Informacje skierowane do klienta łącznie z Track and Trace – Ogólna koncepcja i definicje,

00331058 Usługi pocztowe – Informacje skierowane do klienta łącznie z Track and Trace – Struktura i zawartość komunikatów

00331039 Usługi pocztowe - Wykaz przekazywanych przesyłek

00331047 Usługi pocztowe – Interfejs otwarty pomiędzy kontrolerem obrazu i układami OCR, systemami video kodowania, systemami głosowania.

00331046 Usługi pocztowe – Interfejs standardu otwartego pomiędzy systemem sterowania i drukarkami kodów paskowych

00331049 Usługi pocztowe – Kodowanie danych stosowane w przesyłkach pocztowych.

Następnie pan Gillet omówił propozycje nowych prac z zakresu otwartych interfejsów. Podkreślił też, że dwie specyfikacje techniczne TS zostaną poddane rewizji: CEN/TS 14442 *Usługi pocztowe – Automatyczne opracowanie przesyłek pocztowych - Znaczniki identyfikacyjne na powierzchni* oraz CEN/TS 14567 *Usługi pocztowe - Automatyczne opracowanie przesyłek pocztowych – Umieszczenie bloku adresowego*. Kwestionariusz w tej sprawie zostanie wkrótce rozesłany w celu sprawdzenia ile krajów stosuje te normy.

Pan Paul Soriano przedstawił raport grupy roboczej WG6 (Harmonizacja słownictwa).

Pan Soriano wyjaśnił, że grupa WG6 ma dwa obszary aktywności: nadzór nad zgodnością terminologii stosowanej w normach CEN/TC331 oraz rewizje EN 13712 Usługi pocztowe - Formularze – słownictwo zharmonizowane. WG6 utworzyło centralne repozytorium terminów, które będą definiowane w europejskich normach i specyfikacjach technicznych opracowywanych w ramach CEN/TC331. Drugim obszarem aktywności jest rewizja EN 13712. Dyskutowano nad formą słownika i liczby języków, w jakich publikowany byłby słownik.

Raport z prac CNTF (Zespół Zadaniowy ds. Potrzeb Klienta) przedstawił pan John Park w zastępstwie pana Iana Leigh

Omówił on prowadzone oraz planowane prace w zakresie potrzeb klientów.

Sprawozdanie komitetu ds. kontaktów CEN/UPU przedstawił pan Sandrin. Podał on, że na najbliższym spotkaniu będą dyskutowane wspólne prace CEN/TC331 i UPU. Wspomniał, że w prezentacji WG3 pewne prace będą omawiane pod kątem przyspieszenia ich realizacji.

Pan Sandrin w zastępstwie pana Hughes de la Motte omówił aspekty regulacyjne dotyczące usług pocztowych

W roku 2006 komisja dokonała:

- potwierdziła rok 2009 jako datę utworzenia rynku wewnętrznego dla usług pocztowych,
- opracowała studium dotyczące pełnego otwarcia rynku dla usług powszechnych,
- opracowała trzeci raport ze stosowania Dyrektywy Pocztovej.

Ponadto omówiono stan prac przygotowawczych. Konsultacje powszechne zakończono w maju 2005. Planowanym terminem przedstawienia wyników jest 11 grudnia 2006.

Przedział studiów roku 2006 składa się z:

- Studiów nad pełnym wdrożeniu rynku wewnętrznego dla rynku usług powszechnych,
- Studiów nad pocztowymi wdrożeniami w EU w latach 2004-2006.

Prace nad raportem są zaawansowane i dokument końcowy powinien być gotowy trzeciego lipca 2006 i opublikowany w końcu lipca 2006. Publiczne konsultacje zorganizowała DG Internal Market and Services (Dyrekcja Generalna Rynku Wewnętrznego i Usług Komisji Europejskiej). Materiał składa się z dwóch części. Część pierwsza jest to kwestionariusz on line dostępny we wszystkich językach EU i dotyczący podstawowych zainteresowań użytkowników. Natomiast część drugą stanowi dokument dyskusyjny omawiający aspekty techniczne, prawne i regulacyjne.

Ponadto pan Sandrin omówił otrzymane dokumenty:

- dokumenty ze spotkania z 7 czerwca 2006 Komitetu d/s Dyrektyw Poczтовых,
- wyniki badań jakości usług pocztowych za rok 2005 (UNEX),
- WTO/GATS z konferencji ministrów w grudniu 2005,
- VAT z posiedzenia z kwietnia 2006. Komisja wyeliminowała trzy ułomne procedury wzmacniając przejrzystość istniejących zasad. Harmonizacja VAT na usługi pocztowe jest jeszcze nie zrealizowana, a propozycje są dyskutowane w UE.

Przyszłość normalizacji pocztowych omówił pan Sandrin, przewodniczący CEN/TC331.

Przypomniał on, że raport o planach prac normalizacyjnych jest oparty o wyniki ankiety (26 odpowiedzi z 16 krajów), otwartych pracach grup roboczych WG, spotkaniach z akcjonariuszy i dyskusji na spotkaniu plenarnym CEN/TC331 w Paryżu (2005).

Pan Sandrin streścił główne kierunki w normalizacji pocztowej.

- Normy dotyczące jakości usług. Rozdzielenie norm związanych z działaniami regulacyjnymi od norm związanych z działaniami rynkowymi i eksploatacyjnymi.
- Normy dotyczące działań regulacyjnych.

Normy dotyczące działań regulacyjnych powinny być opracowane w oparciu o jasne wytyczne z mandatów. Powinny być określone warunki implementacji. Powinny być ocenione istniejące normy pod kątem możliwości stosowania krajowych adaptacji.

Normy dotyczące rynku/eksploatacji powinny być stosowane fakultatywnie. Również normy dotyczące automatyzacji procesów i adresowania należy stosować fakultatywnie. Jasno określa to potrzeby na nowe normy w tym obszarze.

Raport zawiera także oczekiwania na szybsze i lepsze opracowania norm. Raport sugeruje wykorzystanie wstępnych prac do przeanalizowania działań, określenia głównych i przeglądu istniejących norm. Następnie po zapewnieniu środków do realizacji praca może być kontynuowana jako praca celowa. W przypadku specyfikacji technicznych TS czas opracowania projektu powinien być możliwie krótki. Gdy planowane jest przekształcenie specyfikacji technicznej TS w normę europejską EN powinno być to, w miarę możliwości poprzedzone testami.

Pan Sandrin podkreślił znaczenie lepszej komunikacji w obszarze działania CEN/TC331. Raport sugeruje wykorzystanie następujących kanałów komunikacyjnych:

- Poprzez sieci europejskie, członków i obserwatorów CEN/TC331, ANEC, CERP, FEDMA, FEPE, EMOTA, IPC, POSTEUROP, UPU.

- Poprzez TC331 CNTF (Customer Needs Task Force) poprzez określenie najlepszych praktyk.
- Poprzez krajowe sieci członków CEN/TC331.
- Poprzez Komisję Europejską i CEN.
- Poprzez popularne i specjalistyczne media, np. gazety i publiczne portale.

Pan Sandrin wymienił propozycje nowych prac.

- W obszarze jakości usług:
 - Pomiary jakości przesyłek bezadresowych
 - Pomiary czasu przesyłania (modyfikacje EN 13850)
 - Prawdliwość doręczania/prawidłowość awizowania
 - Dostępność usług powszechnych (raport techniczny)
 - Dostępność informacji o usługach powszechnych
 - Reklamacje (rewizja EN 14012)
- W obszarze technologicznym możliwe są nowe prace związane z interfejsem otwartym.
- W obszarze terminologii możliwe są nowe prace tj repozytorium terminów i aktualizacja słownika.

W trakcie dyskusji omówiono zmiany organizacyjne w TFCN oraz propozycje wprowadzenia do obrad TC „forum time” co ułatwiło by dyskusję na pewne tematy.

Inne sprawy.

Pan Walter Trezek z Austrii zgłosił problemy z normą EN 13724 (otwory skrzynek oddawczych), a mianowicie że wielkość otworu skrzynek oddawczych nie gwarantuje bezpieczeństwa przesyłek pocztowych. W trakcie dyskusji pani Thome wyjaśniła, że wiele zagadnień kulturowych i lokalnych powinno być brane pod uwagę przy opracowaniu norm. Zgodzono się, że panowie Trezek i Park przedstawią TC więcej szczegółów o problemach związanych z tą normą.

Pan Ian Leigh i pan Jelto Stand złożyli rezygnację z kierownictwa grup roboczych i TC podziękował im za Ich wkład pracy.

Na zakończenie przewodniczący podkreślił udział w spotkaniu uczestników z krajów nowych członków UE. Podkreślił ważność zainteresowania pracami CEN/TC331 wśród nowych krajów członkowskich UE. I dlatego jest szczęśliwy, że spotkanie odbyło się w Republice Czeskiej. Podziękował Czeskiemu Instytutowi Normalizacyjnemu za przygotowanie spotkania.

Następne spotkanie plenarne planowane jest na 15 grudnia 2006 w Sewilli.

Dane publikacji

Pocztowa Informacja Normalizacyjna – Nr 2’2006