

Ryszard Kobus

## Normy w usługach pocztowych

### Część I

Usługi pocztowe mają charakter globalny. Podstawowym parametrem jakościowym jest czas od momentu nadania do doręczenia. Normalizacja procesów pozwala ograniczyć liczbę operacji technologicznych i konieczność ich powtarzania w poszczególnych węzłach pocztowych, a tym samym skrócić czas realizacji usługi i zmniejszyć jej koszt.

Opracowaniem norm pocztowych zajmuje się Komitet Techniczny CEN/TC 331 *Usługi pocztowe*. Współpracuje on z krajowymi komitetami technicznymi oraz z organizacjami międzynarodowymi:

- ANEC – Stowarzyszenie reprezentujące europejskich konsumentów w dziedzinie normalizacji (European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation);
- CERP – Europejski Komitet ds. Regulacji Pocztowych (European Committee for Postal Regulation);
- IPC – Międzynarodowa Korporacja Poczta (International Post Corporation);
- UPU – Światowy Związek Pocztowy (Universal Postal Union).

Znaczna część norm pocztowych tworzona wspólnie z UPU (około 40%) dotyczy:

- wzorów adresowania przesyłek;
- identyfikacji przesyłek pocztowych;
- poczty hybrydowej;
- automatycznego opracowania poczty;
- pojemników i kontenerów do przewożenia poczty.

Pozostałe normy opracowywane są wspólnie z organizacjami europejskimi, ale z wykorzystaniem doświadczeń światowych. Wiele norm powstaje w wyniku realizacji zapisów Dyrektywy Pocztovej [1], są to normy głównie z zakresu jakości usług pocztowych.

Obecnie Komitet Techniczny TC 331 opracowuje 52 projekty. W tym artykule omówimy jedynie aspekty normalizacyjne dotyczące skrzynek pocztowych oraz adresowania przesyłek.

#### Skrzynki pocztowe

Przykładem Normy Europejskiej opracowanej wyłącznie przez organizacje europejskie jest PN-EN 13724 dotycząca otworów wrzutowych prywatnych skrzynek

pocztowych [2]. Otwór wrzutowy zapewnia wolny dostęp do skrzynek pocztowych wszystkim operatorom pocztowym. Jest więc jednym z podstawowych elementów niezbędnych do uwolnienia rynków pocztowych w Europie.

Norma nie jest normą technologiczną na konstrukcję skrzynki pocztowej, definiuje jedynie wybrane parametry skrzynek, czyli:

- wymiary otworu wrzutowego;
- parametry przesyłek testowych przeznaczonych do sprawdzania prawidłowości doręczenia;
- dostępności do skrzynki, tzn. wysokość zawieszenia, dostępność dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach;
- minimalna pojemność skrzynki;
- bezpieczeństwo przesyłek.

Otwór wrzutowy powinien być dostępny dla wszystkich operatorów i dostawców usług (dostawców druków bezadresowych, różnych organizacji i osób fizycznych). Konstrukcja skrzynki powinna zapewnić wygodny dostęp do skrzynki i doręczonych przesyłek.



Fot. 1. Największe skrzyнки pocztowe używane są we Francji. Typowe przesyłki listowe doręczane są przez otwór wrzutowy. Przesyłki listowe o większych gabarytach i paczki doręczane są po otwarciu przedniej ściany bloku skrzynek kluczem centralnym.

W normie określono zakres wymiarów otworu wrzutowego tak, aby możliwe było doręczanie typowych przesyłek pocztowych. Szerokość otworu wrzutowego powinna wynosić od 325 mm do 400 mm (jako minimum przyjęto przesyłki opakowane w koperty formatu C4<sup>1</sup>) dla skrzynek, które skonstruowano do doręczania przesyłek C4 dłuższym bokiem lub

<sup>1</sup> Wymiary kopert korespondencyjnych określa norma PN-ISO 269:2000 Koperty korespondencyjne – Oznaczenia i wymiary



Fot. 2.  
Prywatna skrzynka  
– Portugalia, Aveiro  
– fot. Katarzyna Pietyra

230–280 mm dla doręczania krótszym bokiem. Norma zaleca zakres wysokości otworu wrzutowego od 30 do 40 mm.

Minimalna wysokość otworu wrzutowego została przyjęta z następujących powodów:

- linie do sortowania płaskiego sortują przesyłki do grubości 30 mm;
- jako przesyłki listowe przesyłane są cekogramy<sup>2</sup> i płyty CD i DVD opakowane zazwyczaj w pudełka o grubości do 20 mm.



Fot. 3.  
Francuska skrzynka  
starego typu. Ponieważ  
otwór wrzutowy jest  
mniejszy niż zaleca  
Norma Europejska  
wyposaża się je w zamki  
z kluczem centralnym

Norma dopuszcza możliwość zmniejszenia wymiarów otworu wrzutowego, jeżeli zostanie zapewniona alternatywna możliwość doręczania. We Francji

<sup>2</sup> Cekogramy to druki dla ociemniałych nadawane w stanie otwartym oraz płytki ze znakami cekograficznymi odczytanymi przez ociemniałych.

i Szwecji zastosowano zamknięcie centralne wszystkich skrzynek, otwieranych kluczem uniwersalnym na określonym obszarze doręczeń. Oczywiście taki klucz posiada wyłącznie operator pocztowy będący głównym dostawcą poczty na wyznaczonym obszarze. Pozostali operatorzy i dostawcy usług korzystają jedynie z otworów wrzutowych.

Norma jest stosowana we wszystkich krajach członkowskich CEN z wyjątkiem Szwajcarii, jej stosowanie nie było wszędzie bezproblemowe.

Dużym dylematem okazały się wrzutki pocztowe bardzo popularne w Anglii. Wrzutka jest to otwór w drzwiach wejściowych do domu lub lokalu przeznaczony do doręczania poczty. Dość duży otwór wrzutowy był często wykorzystywany do kradzieży. Klucze do pomieszczeń i samochodów pozostawione zbyt blisko drzwi wyciągano przy pomocy wędek. Zarejestrowano także przypadki otwierania drzwi wejściowych i próby podpalenia lokali przez otwór wrzutki. Mankamentem jest też słaba izolacja akustyczna drzwi w nie wyposażonych. Administracja



Fot. 4. Skrzynka austriacka. W dolnej części skrzynki umieszczono moduł do doręczania paczek

angielska zamierza zastępować wrzutki klasycznymi skrynkami, niestety jest to proces bardzo kosztowny. W obecnie nowelizowanej normie zaproponowano zastosowanie dodatkowych osłon montowanych na wewnętrznej stronie drzwi i zabezpieczających przed nieuprawnionym dostępem do pomieszczeń.

Problemy z nowymi skrynkami wystąpiły także w Polsce [3]. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury dotyczące skrzynek oddawczych nie uwzględniło wymagań normy EN 13724 co do wysokości otworu wrzutowego. Rozporządzenie to nie zostało zmienione po przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej. Nowe skryнки pocztowe przyjmowano dość niechętnie, a wpływ na to miały zarówno przyzwyczajenie do starych sprawdzonych konstruk-

cji, jak i wady konstrukcyjne. Wystąpienie Polski o uwzględnienie wysokości otworu wrzutowego równej 20 mm nie zostało poparte przez inne kraje i tym samym uwzględnione w nowelizacji. I tak w Polsce obowiązuje nadal minimalna wysokość otworu wrzutowego skrzynki równa 20 mm, Polska wystąpiła o odstępstwo typu A na to wymaganie.

W trakcie prowadzonej w latach 2009–2010 nowelizacji normy zwrócono również uwagę na potrzeby osób starszych i niepełnosprawnych. Znowelizowana norma zalecać będzie instalowanie 30% skrzynek wielomodułowych na wysokości dostosowanej do odbioru poczty przez osoby poruszające się na wózkach.

### Adresowanie przesyłek pocztowych

Przesyłanie i doręczanie listów i paczek jest usługą pocztową o charakterze globalnym i powszechnym, czyli wykonywaną bez konieczności zawierania umów o świadczenie usług przez odbiorców. Adres pocztowy jest zestawem informacji złożonych z prywatnych danych adresata oraz publicznych informacji definiujących dane punktu doręczenia, co w sumie dostarcza algorytm, dzięki któremu operator pocztowy może określić adresata i sposób, w jaki może on zrealizować swoje zobowiązanie wobec nadawcy.

Tradycyjnie operatorzy pocztowi podchodzą bardzo elastycznie do sposobu adresowania przesyłki o ile pozwala on na jednoznaczne określenie punktu doręczenia. Wiedza pracowników poczty pozwala na doręczanie przesyłek pocztowych z niekompletnym



Fot. 5. Skrzynki starego typu (bez otworu wrzutowego) jeszcze używane w Wiedniu



Fot. 6. Skrzynka z zamknięciem centralnym stosowana w Szwecji

adresem lub nietypowo zaadresowanych.

Operatorzy pocztowi dążą do obniżenia własnych kosztów i jedną ze stosowanych metod jest automatyzacja procesów opracowania poczty. Dlatego dla sprawnego kierowania przesyłkami istotne jest adresowanie w sposób zapewniający automatycznie przetwarzanie i to bez ryzyka błędnej interpretacji. Obecnie na znacznej części przesyłek pocztowych adres jest drukowany z komputerowych baz danych na nalepkach. Bazy danych adresowych powinny zawierać niezbędne i aktualne dane do prawidłowego wydruku nalepki adresowej. Powinny być aktualizowane i uwzględniać zmiany: lokalizacji adresatów, punktów doręczenia, nazw ulic, numeracji budynków itp. W przypadku wymiany lub sprzedaży baz adresowych adresatów z różnych krajów należy uwzględnić różnice w formatach danych adresowych stosowanych w poszczególnych krajach.

Pierwsza edycja Normy Europejskiej EN 14142 [4] została opublikowana w roku 2003 i była to właściwie uproszczona wersja dokumentu UPU S42. Po kilkuletnich doświadczeniach wynikających ze stosowania tej normy zdecydowano się na nowelizację polegającą na przejściu pełnej edycji dokumentu UPU (S42-6a i S42-6b). Znowelizowana edycja normy składa się z dwóch części: pierwsza definiuje składniki adresu pocztowego, a druga budowę szablonów adresów, instrukcje interpretacji i 17 szablonów adresowania. Prace nad projektem zostały już zakończone i norma powinna zostać wkrótce opublikowana. W następnych latach przewiduje się rozszerzenie normy o szablony adresowania dla innych krajów, w tym również dla Polski.



Tabela 1. Części składowe adresu – przykład (źródło [4])

Adres drukowany	Części składowe	
PTT Post BV t.a.v. de heer W Klein POSTBUS 30250 NL-2500 GG DEN HAAG THE NETHERLANDS	PTT Post BV t.a.v de heer W Klein POSTBUS 30250 NL 2500 GG DEN HAAG THE NETHERLANDS	<nazwa organizacji> <status prawny> <deskryptor roli adresata> <forma adresu> <imię> <nazwisko> <rodzaj usługi doręczenia> <wskaźnik usługi doręczenia> <kraj (kod)> <kod pocztowy> <miasto> <kraj>
Mr John W. Smith Russel House 4395 Station Road Porchester FAREHAM PO16 8BQ UNITED KINGDOM	Mr John W. Smith Russel House 4395 Station Road Porchester FAREHAM PO16 8BQ UNITED KINGDOM	<forma grzecznościowa> <imię> <imię> <nazwisko> <budynek/konstrukcja> <numer ulicy lub działki> <nazwa trasy> <rodzaj trasy> <miasto> < wskaźnik obszaru rozdziału> <kod pocztowy> <kraj>

Konstrukcja adresu pocztowego złożona jest z czterech podstawowych segmentów:

- 1. Specyfikacji adresata.** Zazwyczaj wystarczające jest podanie punktu doręczenia.
- 2. Specyfikacji odbiorcy.** Występuje w przypadku gdy nadawca zleca doręczenie przesyłki osobie lub instytucji niebędącej adresatem.
- 3. Informacji odbierającego przesyłkę o wysyłce.** Są to dodatkowe informacje o trasie przesyłki w przypadku gdy odbiorca nie jest adresatem. Są to informacje istotne dla odbiorcy, a nadmiarowe dla operatora pocztowego.
- 4. Określenia punktu doręczenia.** Jest to najważniejszy segment adresu dla sprawnego doręczenia przesyłek.

Segmenty 1–3 są opcjonalne i występują tylko w pewnych przypadkach.

Norma podaje przykłady analizy adresu na jego części składowe. Dwa takie przykłady podano w tabeli 1.

Tak sformalizowany zapis adresu pozwala na jego opisanie jako dokument XML<sup>3</sup>, a następnie zaimplementowaniu szablonu adresu w aplikacji sortującej przesyłki. Należy jednak zauważyć, że nie wszystkie segmenty, konstrukcje i elementy muszą być stosowane we wszystkich adresach pocztowych, tak więc opis nazwy adresata dopuszcza pewne dowolności.

<sup>3</sup> *Extensible Markup Language*, w wolnym tłumaczeniu *Rozszerzalny Język Znaczników* – uniwersalny język formalny przeznaczony do reprezentowania różnych danych w strukturalizowany sposób

Podane w artykule przykłady obejmują normy pocztowe w realizacji klasycznych usług. Konieczność obniżenia kosztów powoduje coraz szersze stosowanie systemów elektronicznych w procesach technologicznych poczty tradycyjnej. Te zjawiska wpływają na kierunki prac nad nowymi normami pocztowymi. W części II artykułu skoncentruję się na wykorzystaniu systemów informatyczno – elektronicznych w usługach pocztowych.

### Bibliografia

1. Dyrektywa 97/67/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 grudnia 1997 r., z późn. zm. w sprawie wspólnych zasad rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty oraz poprawy jakości usług
2. PN-EN 13724:2004 Usługi pocztowe – Otwory prywatnych skrzynek pocztowych i skrytek – Wymagania i metody badań
3. Kobus R, *Prywatne skrzynki oddawcze – problemy sygnalizowane w Polsce i innych krajach UE*, „Informacja Poczta”, 1/2008 s. 5–12.
4. PN-EN 14142-1:2007 Usługi pocztowe – Bazy danych adresowych – Część 1: Części składowe adresu pocztowego

Wszystkie fotografie w artykule (z wyjątkiem fot. 2) wykonał p. R. Kobus.

Część II artykułu opublikujemy w następnym numerze.