

Czwartek, 15 września 2016 r.

P8\_TA(2016)0357

## Stosowanie dyrektywy o usługach pocztowych

### Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 15 września 2016 r. w sprawie stosowania dyrektywy o usługach pocztowych (2016/2010(INI))

(2018/C 204/18)

*Parlament Europejski,*

- uwzględniając art. 49 i 56 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE) dotyczące swobody przedsiębiorczości i swobodnego świadczenia usług wewnątrz Unii,
- uwzględniając art. 101 i 102 TFUE dotyczące reguł konkurencji mających zastosowanie do przedsiębiorstw,
- uwzględniając art. 14 TFUE,
- uwzględniając protokół nr 26 do TFUE w sprawie usług świadczonych w interesie ogólnym,
- uwzględniając dyrektywę 97/67/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych zasad rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty oraz poprawy jakości usług<sup>(1)</sup>, zmienioną dyrektywą 2002/39/WE i dyrektywą 2008/6/WE (zwaną dalej „dyrektywą o usługach pocztowych”),
- uwzględniając decyzję Komisji z dnia 10 sierpnia 2010 r. ustanawiającą Europejską Grupę Regulacji Rynku Usług Pocztowych<sup>(2)</sup>,
- uwzględniając dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE<sup>(3)</sup>,
- uwzględniając rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE<sup>(4)</sup>,
- uwzględniając dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającą dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającą dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady<sup>(5)</sup>,
- uwzględniając dyrektywę 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych<sup>(6)</sup>,
- uwzględniając sprawozdanie Komisji z dnia 17 listopada 2015 r. w sprawie stosowania dyrektywy o usługach pocztowych (COM(2015)0568) oraz dołączony do niego dokument roboczy służb Komisji (SWD(2015)0207),

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 15 z 21.1.1998, s. 14.

<sup>(2)</sup> Dz.U. C 217 z 11.8.2010, s. 7.

<sup>(3)</sup> Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63.

<sup>(4)</sup> Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 1.

<sup>(5)</sup> Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64.

<sup>(6)</sup> Dz.U. L 281 z 23.11.1995, s. 31.

**Czwartek, 15 września 2016 r.**

- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 6 maja 2015 r. pt. „Strategia jednolitego rynku cyfrowego dla Europy” (COM(2015)0192),
  - uwzględniając komunikat Komisji z dnia 16 grudnia 2013 r. pt. „Plan działania na rzecz budowy jednolitego rynku usług dostawy przesyłek: Wzmocnienie zaufania do usług dostawy oraz wspieranie handlu elektronicznego” (COM(2013)0886),
  - uwzględniając zieloną księgę Komisji z dnia 29 listopada 2012 r. pt. „Zintegrowany rynek usług dostawy paczek jako impuls rozwoju handlu elektronicznego w UE” (COM(2012)0698),
  - uwzględniając komunikat Komisji z dnia 11 stycznia 2012 r. pt. „Spójne ramy na rzecz wzmocnienia zaufania na jednolitym rynku cyfrowym handlu elektronicznego i usług online” (COM(2011)0942),
  - uwzględniając białą księgę Komisji z dnia 28 marca 2011 r. pt. „Plan utworzenia jednolitego europejskiego obszaru transportu – dążenie do osiągnięcia konkurencyjnego i zasobooszczędnego systemu transportu” (COM(2011)0144),
  - uwzględniając swoją rezolucję z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie zintegrowanego rynku dostaw paczek w celu wspierania wzrostu handlu elektronicznego w UE <sup>(1)</sup>,
  - uwzględniając swoją rezolucję z dnia 19 stycznia 2016 r. w sprawie „W kierunku aktu o jednolitym rynku cyfrowym” <sup>(2)</sup>,
  - uwzględniając art.52 Regulaminu,
  - uwzględniając sprawozdanie Komisji Transportu i Turystyki oraz opinie Komisji Zatrudnienia i Spraw Socjalnych i Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów (A8-0254/2016),
- A. mając na uwadze, że rynek pocztowy to w dalszym ciągu obszar gospodarki o dużych perspektywach wzrostu, a jednocześnie zaostrejającej się konkurencji, mimo że według bazy danych Komisji Europejskiej ze statystykami pocztowymi w latach 2012–2013 odnotowano w UE spadek wolumenu pocztowych usług listowych średnio o 4,85 %, co odpowiada spadkowi wolumenu przesyłek listowych w ostatnich 10 latach, co w dużej mierze wynika z ich zastąpienia przesyłkami elektronicznymi;
- B. mając na uwadze, że wdrożenie dyrektywy o usługach pocztowych przyczyniło się do otwarcia krajowych rynków przesyłek listowych na konkurencję, jednak zmiany następowały powoli i nie doprowadziły do stworzenia rynku wewnętrznego usług pocztowych, przez co w większości państw członkowskich ten sektor jest nadal zdominowany przez operatorów świadczących usługi powszechne;
- C. mając na uwadze, że wykorzystanie ICT stale przyczynia się do wzrostu sektora usług pocztowych, oferując możliwości dla innowacji i umożliwiając rozszerzenie rynku;
- D. mając na uwadze, że nowi konkurencji skupiają się głównie na dużych klientach biznesowych na obszarach o dużej gęstości zaludnienia;
- E. mając na uwadze, że rynek usług dostawy paczek jest innowacyjnym, szybko rozwijającym się sektorem, w którym występuje duża konkurencja i który w okresie 2008–2011 odnotował wzrost na poziomie 33 % pod względem wolumenu, a także mając na uwadze, że handel elektroniczny jest czynnikiem napędzającym wzrost rynku;
- F. mając na uwadze, że w związku z powszechnym wykorzystaniem zdalnie kierowanych bezzałogowych systemów powietrznych (dronów) pojawiły się nowe, szybkie, przyjazne środowisku i skuteczne sposoby dostarczania paczek, zwłaszcza na obszarach o niskiej gęstości zaludnienia, obszarach odizolowanych i odległych;

<sup>(1)</sup> Teksty przyjęte, P7\_TA(2014)0067.

<sup>(2)</sup> Teksty przyjęte, P8\_TA(2016)0009.

Czwartek, 15 września 2016 r.

G. mając na uwadze, że konsumenci oraz małe przedsiębiorstwa donoszą, że problemy z dostawą paczek, a zwłaszcza wysokie ceny dostawy, zniechęcają ich do sprzedawania większej ilości produktów innym państwom członkowskim lub kupowania od nich większej ilości produktów;

### **I. Usługi powszechne: zwiększenie niezależności krajowych organów regulacyjnych**

1. zauważa, że minimalne standardy związane obowiązkiem świadczenia usług powszechnych (przesyłki pocztowe o masie do 2 kg, paczki pocztowe o masie 10-20 kg, przesyłki polecone i wartościowe oraz inne usługi świadczone w ogólnym interesie gospodarczym, takie jak dostawa gazet i czasopism), które uregulowano w UE w szczególności poprzez zagwarantowanie minimalnego zakresu podstawowych usług w każdej części UE, a jednocześnie umożliwienie państwom członkowskim stosowania wyższych standardów, ogólnie spełniają potrzeby klientów, zwraca jednak przy tym uwagę, że pewne wymogi szczegółowe są określane przez krajowe organy regulacyjne, którym powierzono to zadanie;

2. zauważa, że podstawowym zadaniem krajowych organów regulacyjnych jest spełnianie ogólnego celu dyrektywy o usługach pocztowych, polegającego na trwałym zapewnieniu świadczenia usługi powszechnej; wzywa państwa członkowskie do wsparcia roli i niezależności krajowych organów regulacyjnych przez wprowadzenie wysokich kryteriów kwalifikacji zawodowych dla personelu przy zagwarantowaniu sprawiedliwego i niedyskryminacyjnego dostępu do szkoleń zawodowych, ustalonego gwarantowanego okresu sprawowania urzędu oraz ochrony prawnej przed zwolnieniem bez podania przyczyny, a w razie zwolnienia podanie wyczerpującej listy przyczyn uzasadniających zwolnienie (np. poważne naruszenie prawa), tak aby organy te mogły wypełniać swoje obowiązki wynikające z dyrektywy o usługach pocztowych w sposób neutralny, przejrzysty oraz terminowy;

3. uważa, że jakiegokolwiek rozszerzenie roli krajowych organów regulacyjnych w ramach nowych regulacji na rynku paczek powinno przewidywać rozwiązanie problemu wybiórczego traktowania rynku w sektorze dostaw oraz ustanowienie minimalnych standardów dla wszystkich operatorów, aby zapewnić uczciwą i sprawiedliwą konkurencję;

4. uważa, że spełnienie wymogu niezależności jest możliwe tylko wówczas, gdy funkcje regulacyjne krajowych organów regulacyjnych są pod względem strukturalnym i funkcjonalnym oddzielone od działań związanych z własnością lub kontrolą operatora pocztowego; uważa, że w celu zapobiegania konfliktom interesów nie należy zezwalać wyższym urzędnikom krajowych organów regulacyjnych na podjęcie pracy u publicznego operatora pocztowego lub innych zainteresowanych stron w okresie co najmniej sześciu miesięcy po zakończeniu zatrudnienia w krajowym organie regulacyjnym; uważa, że w tym celu państwa członkowskie powinny wprowadzić przepisy prawa umożliwiające nakładanie sankcji za naruszenie ww. obowiązku;

5. zwraca się do Komisji o ułatwienie i wzmocnienie współpracy i koordynacji pomiędzy krajowymi organami regulacyjnymi w celu zwiększenia efektywności i interoperacyjności w dostawach transgranicznych oraz w celu monitorowania regulacyjnych działań krajowych organów regulacyjnych, w tym świadczenia usług powszechnych, z myślą o zapewnieniu jednolitego podejścia do stosowania prawa europejskiego oraz harmonizacji rynku pocztowego w UE;

6. przypomina, że dyrektywa o usługach pocztowych zapewnia państwom członkowskim elastyczność niezbędną do zajęcia się specyfiką lokalną i zapewnienia długoterminowej stabilności świadczenia usługi powszechnej, przy jednoczesnym zaspokajaniu potrzeb użytkowników i dostosowywaniu się do zmian środowiska technicznego, gospodarczego i społecznego;

7. zauważa, że Komisja potwierdziła, iż dyrektywa o usługach pocztowych nie wymaga od operatorów świadczących powszechną usługę żadnej szczególnej struktury własnościowej; uważa, że nie należy uniemożliwiać operatorom świadczącym usługę powszechną inwestowania w świadczenie efektywnych i wysokiej jakości usług pocztowych ani wprowadzania innowacji w tym zakresie;

### **II. Utrzymanie usług powszechnych oraz stworzenie warunków dla uczciwej konkurencji: dostęp do usług, jakość usług i potrzeby użytkowników**

8. uważa, że istnieje tendencja do zawężania zakresu obowiązku świadczenia usługi powszechnej (USO); zachęca do propagowania dokonywania wyboru przez konsumenta co do dostarczania pism w ramach obowiązku świadczenia usługi powszechnej; podkreśla w związku z tym znaczenie zapewnienia, na przystępnych warunkach, wysokiej jakości usług powszechnych, których zakres obejmuje co najmniej pięć dni doręczenia i pięć dni wybierania przesyłek w tygodniu dla każdego obywatela; zauważa, że aby zapewnić długoterminową trwałość usługi powszechnej oraz ze względu na specyfikę

Czwartek, 15 września 2016 r.

poszczególnych państw i ich sytuacji geograficznej, niektóre państwa członkowskie dopuszczają pewną elastyczność; przypomina, że chociaż dyrektywa dopuszcza pewną elastyczność, to nie powinna ona być przekraczana w uregulowaniach krajowych;

9. przypomina, że usługa powszechna musi ewoluować odpowiednio do warunków technicznych, gospodarczych i społecznych, a także do potrzeb użytkowników, oraz że dyrektywa o usługach pocztowych zapewnia państwom członkowskim elastyczność niezbędną do zajęcia się specyfiką lokalną i zapewnienia długoterminowej stabilności świadczenia usług powszechnych;

10. uważa, że można i trzeba zwiększyć geograficzny zasięg i geograficzną dostępność powszechnych usług dostarczania paczek, w szczególności dla obywateli niepełnosprawnych i o ograniczonej możliwości poruszania się oraz dla obywateli w odległych regionach; podkreśla znaczenie zapewnienia pozbawionego barier dostępu do usług pocztowych oraz spójności między dyrektywą o usługach pocztowych a aktem w sprawie dostępności;

11. zwraca uwagę, że w wielu państwach członkowskich zmniejszenie się liczby przesyłek listowych sprawia, że świadczenie powszechnych usług pocztowych staje się coraz trudniejsze; uznaje, że wielu wyznaczonych operatorów świadczących usługę powszechną, aby finansować obowiązek świadczenia usługi powszechnej, wykorzystuje dochody z działalności handlowej innej niż obowiązek świadczenia usługi powszechnej, takiej jak usługi finansowe lub doręczenie paczek;

12. zauważa, że istnieją przypadki nieuczciwej konkurencji w sektorze pocztowym i wzywa odpowiednie organy do nakładania sankcji w przypadku niewłaściwego postępowania;

13. wzywa państwa członkowskie i Komisję do monitorowania świadczenia usług pocztowych jako usług publicznych, aby zapewnić, by rekompensata z tytułu świadczenia usług publicznych była stosowana w sposób proporcjonalny, przejrzysty i sprawiedliwy;

14. podkreśla, że jest bardzo ważne, by ceny w ramach obowiązku świadczenia usługi powszechnej były przystępne i zapewniały dostęp wszystkim użytkownikom do świadczonych usług; przypomina, że krajowe organy regulacyjne muszą wyraźnie zdefiniować przystępność cenową przesyłki z korespondencją, a państwa członkowskie mogą zachować lub wprowadzić bezpłatne usługi pocztowe dla niewidomych i niedowidzących;

15. wzywa państwa członkowskie do zachowania spójności społecznej i terytorialnej oraz powiązanych wymogów w zakresie jakości i zwraca uwagę, że państwa członkowskie mogą już dostosowywać określone elementy do lokalnego zapotrzebowania poprzez stosowanie elastyczności przewidzianej w dyrektywie 97/67/WE; przyznaje, że sieci i usługi pocztowe mają duże znaczenie dla obywateli UE; wzywa państwa członkowskie do stosowania narzędzi pomocy państwa tylko w wyjątkowych przypadkach, zgodnie z unijną polityką konkurencji w sposób przejrzysty, niedyskryminujący i odpowiedni oraz do zapewnienia klientom stałego dostępu do usług pocztowych przez zagwarantowanie w stosownych przypadkach minimalnej liczby usług w jednym punkcie dostępu; wzywa Komisję do zapewnienia, by fundusze kompensacyjne były proporcjonalne, a procedury udzielania zamówień publicznych przejrzyste i uczciwe;

16. zwraca się do państw członkowskich o zapewnienie, by otwarcie rynku w dalszym ciągu przynosiło korzyści wszystkim użytkownikom, zwłaszcza konsumentom oraz małym i średnim przedsiębiorstwom, przy jednoczesnym ścisłym monitorowaniu rozwoju sytuacji rynkowej; zachęca do dalszego usprawniania usług pod względem ich terminu realizacji, wachlarza i niezawodności;

17. wzywa Komisję do udoskonalenia obecnej definicji usługi powszechnej, żeby określała minimalny, gwarantowany poziom usług dla konsumentów, dostosowała obowiązek świadczenia usługi powszechnej do zmian rynkowych, uwzględniała zmiany rynkowe w różnych państwach członkowskich oraz stymulowała wzrost gospodarczy i wspierała spójność społeczną; podkreśla jednak, że, biorąc pod uwagę ograniczenia charakteryzujące każdy rynek, należy pozostawić pewną elastyczność operatorom w organizacji tej usługi powszechnej; wzywa państwa członkowskie do wdrożenia procedur wydawania zezwoleń zgodnie z obowiązującą dyrektywą i do dalszej harmonizacji procedur wydawania zezwoleń w celu ograniczenia nieuzasadnionych barier na rynku wewnętrznym, nie tworząc przy tym zbędnych obciążeń administracyjnych;

Czwartek, 15 września 2016 r.

18. podkreśla, że zastosowanie łatwo dostępnych i przystępnych cenowo procedur pojednawczych stwarza interesujący potencjał służący wypracowaniu łatwego rozwiązania w perspektywie krótkoterminowej zarówno dla operatorów, jak i konsumentów w przypadku wystąpienia sporu; zachęca Komisję do wprowadzenia przepisów dotyczących praw konsumentów korzystających z usług pocztowych;

19. wzywa Komisję, by – sporządzając wnioski ustawodawcze – brała pod uwagę digitalizację oraz możliwości, jakie ze sobą niesie, a także specyficzne cechy poszczególnych państw członkowskich, jak również ogólne tendencje obserwowane na rynkach usług pocztowych i dostaw paczek;

20. przypomina, że zwolnienie z VAT usług pocztowych musi być stosowane w sposób ograniczający do minimum zakłócenie konkurencji pomiędzy byłymi monopolistami a podmiotami wchodzącymi na rynek, przy jednoczesnym zagwarantowaniu długoterminowej trwałości obowiązku świadczenia usługi powszechnej, tak aby wszyscy operatorzy mogli nadal korzystać ze swobody świadczenia usług pocztowych w całej Europie; odnotowuje, że zagwarantowanie zwolnień z podatku VAT dla historycznego usługodawcy w odniesieniu do usług innych niż usługi powszechne, w sytuacji gdy inni dostawcy usług podlegają opodatkowaniu podatkiem VAT, stanowi istotną przeszkodę w rozwoju konkurencji na rynku;

21. wzywa Komisję do zapewnienia równych warunków działania zarówno operatorom poczty tradycyjnej, jak i podmiotom działającym na dynamicznie rozwijającym się rynku doręczania przesyłek, a także wśród operatorów pocztowych oraz podmiotów wchodzących na rynek; sugeruje, że Komisja powinna być upoważniona do oceny, czy procedury przetargowe stanowią niesprawiedliwe obciążenie;

22. apeluje do państw członkowskich, aby wzięły pod uwagę, że byli operatorzy nie mogą być uprzywilejowani przy korzystaniu z pomocy państwa ani też nie mogą być poszkodowani z powodu obowiązku świadczenia usługi publicznej lub ponoszenia kosztów wynikających z poprzednio zaciągniętych zobowiązań w porównaniu do nowych podmiotów wchodzących na rynek;

23. uważa, że konkurencja i rynek są siłą napędową innowacji oraz rozwoju usług dodanych, oraz zwraca się do Komisji o wsparcie – z uwzględnieniem zasady proporcjonalności i uzasadnienia ekonomicznego – innowacji w tym sektorze, żeby wspierać usługi dodane, takie jak identyfikacja i śledzenie, punkty odbioru/nadania, możliwość wybór terminu dostawy, dogodne procedury zwrotu oraz dostęp do łatwych procedur odwoławczych; docenia prace i inwestycje już podjęte przez operatorów pocztowych w tej dziedzinie;

24. apeluje, by Komisja ściśle nadzorowała wsparcie państw członkowskich na rzecz obowiązków świadczenia usługi publicznej oraz innych kosztów operatorów świadczących usługi pocztowe wynikających z poprzednio zaciągniętych zobowiązań zgodnie z głównym zbiorem zasad dotyczących kontroli pomocy państwa w odniesieniu do usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym (ramy usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym z 2012 r.);

25. uważa, że jakość usług należy oceniać według standardów określonych w dyrektywie i że powinna ona odpowiadać potrzebom konsumentów, żeby ulepszyć interoperacyjność i jakość usług;

26. zauważa, że europejscy operatorzy pocztowi zainwestowali w modernizację swoich sieci łączności i wprowadzili innowacyjne, przyjazne dla użytkowników usługi dla konsumentów i MŚP będących detalistami internetowymi, którzy wykorzystują transgraniczny handel elektroniczny; uważa, że inwestycje te należy chronić za pomocą sprawiedliwych warunków dostępu;

27. ponawia swoje poparcie dla forum użytkowników usług pocztowych, które Komisja utworzyła w 2011 r. i które ułatwia dyskusje między użytkownikami, operatorami, związkami zawodowymi i innymi podmiotami na tematy takie jak zadowolenie użytkowników końcowych, wymogi przedsiębiorstw korzystających z usług oraz sposoby poprawy dostaw w handlu elektronicznym; uważa, że forum jest bardzo przydatne i powinno się gromadzić regularnie, aby wskazywać możliwości ulepszenia usług pocztowych i doręczania paczek;

### III. Wymiar transgraniczny i handel elektroniczny

28. zwraca się do państw członkowskich, aby zapewniły interoperacyjność i modernizację sieci pocztowych oraz, w przypadku kilku operatorów świadczących usługi powszechne, aby zapobiegały utrudnieniom w transporcie przesyłek pocztowych oraz zapewniły małym i średnim przedsiębiorstwom dostęp do atrakcyjnych finansowo usług dostaw transgranicznych, poprawiając przejrzystość taryf stosowanych przez operatorów pocztowych;



**Czwartek, 15 września 2016 r.**

29. uważa, że rynek usług dostawy paczek jest innowacyjnym, szybko rozwijającym się sektorem; zwraca uwagę na znaczenie przystępnych cenowo i niezawodnych usług dostawy paczek dla pełnego wykorzystania jednolitego rynku cyfrowego; przypomina, że otwarcie tego sektora na konkurencję stało się stymulatorem dla rozwoju usług dodanych, takich jak identyfikacja i śledzenie, punkty odbioru/nadania, elastyczny termin dostawy oraz procedury zwrotu; uważa w związku z tym, że wszelkie nowe przepisy dotyczące tego rynku muszą być proporcjonalne i muszą opierać się na rzetelnych dowodach gospodarczych;

30. zauważa w tym kontekście, że należy brać pod uwagę wszystkie korzyści płynące ze stosowania nowych technologii, w tym drony, ponieważ mogłyby one ułatwić świadczenie usług, zwłaszcza na terenach słabo zaludnionych, odizolowanych lub oddalonych, przy jednoczesnym uwzględnieniu aspektów bezpieczeństwa i ochrony środowiska;

31. jest zdania, że dynamiki rynku usług doręczania paczek, który jest innowacyjnym, szybko rozwijającym się sektorem charakteryzującym się wysoką konkurencyjnością, nie można hamować nieuzasadnionymi uregulowaniami prawnymi oraz niepotrzebną biurokracją;

32. zwraca się do Komisji o nasilenie w razie potrzeby nadzoru nad usługami dostawy paczek, który będzie zmierzał do modelu opartego na wynikach, oraz o zachęcanie – bez naruszania kompetencji krajowych organów regulacyjnych – do przystępności opłat transgranicznych i do wykrywania nieuczciwych, antykonkurencyjnych i monopolistycznych praktyk; zachęca do zapewnienia większej przejrzystości taryf oraz dostępności usług, w szczególności dla klientów detalicznych oraz małych i średnich przedsiębiorców;

33. z zadowoleniem odnosi się do propozycji Komisji dotyczącej udzielenia osobom trzecim przejrzystego i niedyskryminacyjnego dostępu transgranicznego do wszystkich elementów sieci, powiązanych z nią obiektów, odnośnych usług oraz systemów informacyjnych sieci pocztowych; jest zdania, że skuteczne wykorzystanie infrastruktury może przynieść korzyści ekonomiczne operatorom świadczącym usługi powszechne i poprawić konkurencję w zakresie dostaw transgranicznych;

34. wzywa Komisję i państwa członkowskie do zgromadzenia większej ilości danych dotyczących rynku usług dostaw paczek, aby lepiej ocenić rozwój tego sektora gospodarki oraz jego rozwój strukturalny;

35. podkreśla, jak ważne jest podniesienie jakości usług i ochrona praw konsumentów dla odzyskania odpowiedniego poziomu zaufania konsumentów; uważa, że odpowiedzią na brak zaufania może być większa przejrzystość w zakresie cen, sposobów dostawy, warunków i jakości/wydajności (szybkość, zasięg geograficzny, opóźnienia i postępowanie z uszkodzonymi lub zagubionymi przesyłkami), a także wprowadzenie znaków zaufania;

36. zwraca się do państw członkowskich i Komisji o zwiększenie przejrzystości w zakresie warunków ustalania cen oraz świadczenia usług publicznych (sposoby dostawy, ostateczne miejsce doręczenia, niezawodność), szczególnie w handlu elektronicznym; domaga się kontroli przejrzystości, jeżeli ceny nie są kontrolowane przez konkurencję lub są zbyt wysokie; podkreśla znaczenie, jakie ma zmniejszenie rozbieżności cen dostawy krajowej i transgranicznej, oraz wspiera środki mające na celu poprawę wiedzy konsumentów oraz ich zdolności do porównywania struktury cen krajowych i transgranicznych; wzywa krajowe organy regulacyjne, by oceniały przystępność cen na niektórych połączeniach transgranicznych, zwracając szczególną uwagę na nadmierne rozbieżności;

37. wzywa Komisję, by wspierała strategię handlu elektronicznego i transgranicznej dostawy paczek; sugeruje wspieranie interoperacyjności na całej długości łańcucha dostaw oraz opracowanie publicznie dostępnych najlepszych praktyk dla detalicznych sprzedawców internetowych;

38. podkreśla znaczenie wprowadzenia prostego, skutecznego i transgranicznego mechanizmu zarządzania skargami i rozwiązywania sporów; podkreśla, że dyrektywa w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów oraz platforma internetowa utworzona na mocy rozporządzenia (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich mogą być korzystne dla konsumentów i przedsiębiorstw w przypadku transakcji transgranicznych; jest zaniepokojony faktem, że chociaż termin transpozycji upłynął w lipcu 2015 r., do tej pory tylko 24 państwa

Czwartek, 15 września 2016 r.

członkowskie transponowały dyrektywę, a w konsekwencji miliony obywateli europejskich są pozbawione ważnego mechanizmu dochodzenia roszczeń; uważa, że europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń może być dla konsumentów i przedsiębiorstw przydatnym mechanizmem dochodzenia roszczeń w przypadku transakcji transgranicznych; wzywa do wprowadzania mechanizmów odpowiedniego dochodzenia roszczeń konsumentom w branży usług pocztowych, jeśli zajdzie taka konieczność;

39. zachęca państwa członkowskie, aby wspierały redukcję kosztów przez poprawę interoperacyjności procesów wysyłki i odbioru paczek oraz aby opracowały europejskie standardy dla zintegrowanych systemów śledzenia; docenia postępy poczynione przez sektor w zakresie transgranicznej obsługi klienta i MŚP w drodze zapewnienia większej interoperacyjności i systemów śledzenia przesyłek; zachęca do ustanowienia otwartych narzędzi i wskaźników jakości usług, tak aby konsumenci mogli porównać oferty różnych dostawców usług; z zadowoleniem przyjmuje postępy, które potwierdzają rynkowe podejście, jakie popiera i którego domaga się Parlament; zachęca do stworzenia platform współpracy i wymiany informacji między podmiotami realizującymi dostawy w celu stworzenia szerszej gamy opcji dostaw i rozwiązań w zakresie zwrotów dla konsumentów;

40. wzywa Komisję i państwa członkowskie do zbadania zgodności działania transgranicznej dostawy paczek z poszczególnymi przepisami wynikającymi z międzynarodowych umów handlowych (np. przepisów Światowego Związku Pocztowego – UPU, przepisów Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego – ICAO) lub z unijnego prawa (np. unijnego kodeksu celnego), w szczególności w odniesieniu do obowiązku świadczenia usługi powszechnej, gdzie istnieje możliwość nadużyć i wywoływania zakłóceń na rynku; zachęca Unię Europejską do wystąpienia o członkostwo w Światowym Związku Pocztowym, aby stworzyć w pełni zintegrowany europejski sektor usług pocztowych;

41. popiera zasadę gromadzenia informacji statystycznych na rynku dostawy paczek dla lepszego poznania jego głównych podmiotów, struktury konkurencji i rozwoju;

#### **IV. Wymiar społeczny: poprawa warunków zatrudnienia**

42. wzywa państwa członkowskie do zagwarantowania wszystkim pracownikom w sektorze usług pocztowych godziwych warunków pracy, w tym wymaganego poziomu ochrony zdrowia i bezpieczeństwa w miejscu pracy niezależnie od wielkości przedsiębiorstwa, miejsca zatrudnienia lub rodzaju umowy; podkreśla znaczenie ochrony zdrowia i bezpieczeństwa w miejscu pracy, w szczególności z uwagi na przemiany demograficzne i wysoką mobilność pracowników sektora usług pocztowych; z zadowoleniem przyjmuje współpracę Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (EU-OSHA) z sektorowymi partnerami społecznymi w ramach kampanii „Stres w pracy? Nie, dziękuję!”;

43. zauważa, że w wyniku postępu technicznego i digitalizacji w sektorze usług pocztowych nastąpiły w ostatnich latach znaczne zmiany, a modernizacja i dywersyfikacja usług pocztowych wywiera silny wpływ na warunki pracy i zatrudnienie w tym sektorze;

44. zwraca uwagę, że liberalizacja sektora usług pocztowych doprowadziła w niektórych państwach członkowskich do znacznych różnic w warunkach pracy i w wysokości wynagrodzeń pomiędzy operatorami świadczącymi usługi powszechne a konkurującymi z nimi operatorami świadczącymi określone usługi pocztowe; uważa, że zwiększona konkurencja nie powinna prowadzić do stosowania nielegalnych praktyk w aspekcie społecznym ani do pogorszenia warunków pracy;

45. zwraca uwagę, że przedsiębiorstwa mają możliwość rozwijania i rozszerzania swej produkcji w sposób innowacyjny, w szczególności na obszarach peryferyjnych, co powinno również przynieść skutek w postaci wsparcia zatrudnienia.

46. zauważa, że w sektorze tym wzrosła liczba osób zatrudnionych w niepełnym wymiarze czasu pracy, osób wykonujących pracę tymczasową zlecaną za pośrednictwem agencji i osób samozatrudnionych oraz że zmiany prowadzą ogólnie do bardziej elastycznych umów o pracę, co w niektórych przypadkach może prowadzić do niepewnego zatrudnienia bez odpowiedniej ochrony pracowników; z zadowoleniem przyjmuje rozwój nowych modeli czasu pracy pracowników, którzy dzięki nim są np. w stanie lepiej godzić życie zawodowe i rodzinne, mogą się kształcić, wykonując jednocześnie pracę zawodową, lub mają możliwość pracy w niepełnym wymiarze czasu pracy; zauważa, że nowe, elastyczne umowy o pracę muszą wykluczać potencjalne zagrożenia, takie jak nadmierne obciążanie pracowników lub

Czwartek, 15 września 2016 r.

wynagrodzenie nieadekwatne do wykonywanej pracy; wyraźnie wskazuje zatem na konieczność elastyczności rynku pracy z jednej strony oraz zabezpieczenia ekonomicznego i społecznego pracowników z drugiej strony; podkreśla, że zmniejszanie kosztów pracy przez pogarszanie warunków pracy i obniżanie standardów zatrudnienia nie należy uważać za elastyczność; wzywa Komisję i państwa członkowskie do monitorowania działań na rzecz walki z pozornym samozatrudnieniem w sektorze pocztowym; mówiąc ogólniej, apeluje do państw członkowskich, aby nie dopuścili do sytuacji, w której elastyczność umów o pracę wpływa negatywnie na pracowników;

47. docenia ważną rolę związków zawodowych, które – we współpracy z operatorami świadczącymi usługę powszechną – starają się w wielu państwach członkowskich nadać przemianom w sektorze usług pocztowych charakter sprzyjający pod względem społecznym; podkreśla znaczenie silnych i niezależnych partnerów społecznych w sektorze usług pocztowych, zinstytucjonalizowanego dialogu społecznego i zaangażowania pracowników w sprawy ich przedsiębiorstw;

48. podkreśla, jak ważne jest monitorowanie przestrzegania wymogów dotyczących okresów prowadzenia pojazdu i odpoczynku oraz godzin pracy w sektorze usług pocztowych; uważa, że monitorowanie powinno odbywać się z zastosowaniem cyfrowych urządzeń monitorujących zainstalowanych w pojazdach; przypomina, że rozporządzenie (UE) nr 165/2014 w sprawie tachografów w transporcie drogowym nie ma zastosowania do pojazdów o masie całkowitej poniżej 3,5 tony; domaga się z tego powodu wzmocnienia kontroli w odniesieniu do czasu pracy i odpoczynku; przypomina, że wszystkie zadania wykonywane pracownikiem należy zaliczać do jego czasu pracy; podkreśla również, jak istotne jest monitorowanie przestrzegania europejskiego i krajowego prawodawstwa w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, również w odniesieniu do stanu pojazdów, przez wszystkie osoby zaangażowane w doręczanie przesyłek pocztowych, niezależnie od tego, czy są one pracownikami samozatrudnionymi, podwykonawcami, pracownikami tymczasowymi czy pracownikami kontraktowymi;

49. uważa, iż konieczne jest zapewnienie równowagi pomiędzy swobodną konkurencją, potrzebami konsumentów, trwałością usługi powszechnej i jej finansowaniem oraz utrzymywaniem miejsc pracy;

50. wyraża zaniepokojenie z powodu prób obejścia obowiązujących przepisów dotyczących płacy minimalnej poprzez zwiększanie obciążenia pracą do poziomu uniemożliwiającego wykonanie zadań w trakcie płatnych godzin pracy;

51. pozytywnie ocenia kluczowe prace Komisji ds. dialogu społecznego w sektorze usług pocztowych i zwraca uwagę na projekt europejskich partnerów społecznych zatytułowany „Managing demographic challenges and finding sustainable Solutions by the social partners in the postal sector” („Podejmowanie wyzwań demograficznych i wyszukiwanie rozwiązań zgodnych z zasadą zrównoważonego rozwoju przez partnerów społecznych w sektorze usług pocztowych”);

52. apeluje do Komisji i państw członkowskich, aby zgromadziły więcej danych o wskaźnikach i warunkach zatrudnienia w sektorze usług pocztowych, aby móc lepiej ocenić rzeczywistą sytuację po całkowitym otwarciu rynków oraz szybko reagować na zmiany i rozwiązywać ewentualne problemy; wzywa Komisję i państwa członkowskie do ścisłego monitorowania nowych metod zautomatyzowanego dostarczania przesyłek pocztowych oraz ich wpływu na warunki pracy i zatrudnienia, a także do dokonania – w razie potrzeby – oceny konieczności aktualizacji prawodawstwa w dziedzinie spraw socjalnych i zatrudnienia w celu dostosowania się do zmian zachodzących w sektorze usług pocztowych; zachęca partnerów społecznych, aby w miarę potrzeby aktualizowali w podobny sposób układy zbiorowe w celu zapewnienia wysokich standardów pracy i zatrudnienia;

o

o o

53. zobowiązuje swojego przewodniczącego do przekazania niniejszej rezolucji Radzie oraz Komisji.