

Raport o stanie rynku pocztowego w 2019 roku

1. Wprowadzenie	4
2. Charakterystyka rynku usług pocztowych	6
2.1. Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych	7
2.1.1. Prawo krajowe	7
2.1.2. Prawo europejskie	8
2.1.3. Prawo międzynarodowe	8
2.2. Uczestnicy rynku usług pocztowych	8
2.2.1. Organ regulacyjny	8
2.2.2. Operatorzy pocztowi	9
3. Analiza rynku usług pocztowych w Polsce w 2019 roku	14
3.1. Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2019 roku	15
3.2. Wolumeny usług pocztowych w 2019 roku	19
3.3. Przesyłki kurierskie	22
3.4. Usługi powszechne	27
3.5. Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	30
3.6. Inne usługi pocztowe	35
4. Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej	38
5. Wnioski	44
Załączniki	48
Załącznik nr 1 – wyniki kontroli działalności pocztowej	49
Załącznik nr 2 – sprawozdawczość Rozporządzenia (UE) 2018/644	53

Raport został sporządzony stosownie do art. 43 ust. 6 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, dalej „ustawa” lub „Prawo pocztowe”¹, na podstawie informacji uzyskanych od operatorów pocztowych, zgodnie z art. 43 ust. 1 i 2 ustawy.

Wymienione przepisy zobowiązywały operatorów pocztowych do przedłożenia Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej, dalej „Prezes UKE”, sprawozdań z działalności pocztowej prowadzonej w 2019 r. zgodnie z wzorami formularzy sprawozdawczych, których zakres określony został w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji².

Sprawozdanie z działalności pocztowej za 2019 rok przedłożyło 143 operatorów pocztowych.

W raporcie została wprowadzona korekta danych w odniesieniu do roku 2018, wynikająca z przekazanych przez operatorów pocztowych zmian w sprawozdaniach z działalności pocztowej. W związku z powyższym część danych dotycząca liczby działających operatorów pocztowych, wolumenu usług, przychodów oraz udziałów procentowych uległa zmianie w stosunku do poprzedniego raportu Prezesa UKE. Zmiany te nie mają istotnego wpływu na zaprezentowany w raporcie za rok 2018 obraz rynku pocztowego.

W poszczególnych częściach dokumentu przedstawiono stan prawny, podmioty działające na rynku pocztowym, a także obraz rozwoju rynku pocztowego w roku 2019 oraz porównawczo w latach 2017-2019.

O ile nie zaznaczono inaczej, dane liczbowe przedstawione w raporcie wyrażone zostały w milionach sztuk albo milionach złotych. Ewentualne różnice w sumach i udziałach wynikają z zaokrążeń.

¹ Tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 2188 z późn. zm.

² Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie wzoru formularza służącego do przedkładania Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej sprawozdania z działalności pocztowej (Dz. U. z 2013 r. poz. 1489)



1. Wprowadzenie

Cyfryzacja nieodwracalnie zmieniła życie społeczeństw oraz sposób funkcjonowania gospodarki. Powszechny dostęp do sieci szerokopasmowych doprowadził do zmian w sposobach komunikowania się i w zachowaniach zakupowych obywateli. Rozpowszechnienie się elektronicznych kanałów komunikacji w znacznym stopniu ograniczyło korespondencję papierową, jednocześnie inicjując eksplozję liczby towarów zamawianych w handlu elektronicznym przez klientów mających dostęp do produktów i usług przez 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu.

Cyfryzacja stworzyła też operatorom pocztowym warunki do rozwoju nowych usług i usprawnienia logistyki dostaw, a duża konkurencja na rynku e-commerce doprowadziła do ewolucji oczekiwań i wymagań konsumentów w zakresie niezawodnych i dostępnych dostaw oraz wygodnych opcji zwrotów. Zjawiska te

zmuszają operatorów do dostosowywania strategii funkcjonowania, ścisłej kontroli i optymalizacji kosztów oraz do wdrażania innowacyjności w celu sprostania nowym oczekiwaniom klientów.

Także polski rynek usług pocztowych jest miejscem tego typu zmian strukturalnych: powolnego zmniejszania się wolumenów tradycyjnych usług pocztowych, rekompensowanego dynamicznym wzrostem przesyłek zawierających towary.

Rok 2019 był kolejnym, już trzecim rokiem z rzędu, w którym wzrost wartości całego polskiego rynku usług pocztowych był co najmniej dwukrotnie szybszy niż tempo wzrostu całej gospodarki Polski. Choć 8,4% tempo wzrostu zanotowane w 2019 jest niższe od tempa w roku 2018 (12,1%), to i tak było dwukrotnie szybsze od dynamiki PKB Polski wynoszącej 4,0% w roku 2019.

Rok 2019 to także kolejny rok ze znaczącym skokiem wartości rynku pocztowego wynoszącym ponad 790 mln zł w stosunku do 2018 r. W ten sposób całkowita wartość polskiego rynku pocztowego przekroczyła barierę 10 mld złotych.

Jednocześnie umocnił się prymat segmentu przesyłek kurierskich, który najmocniej przyczynił się do wzrostu ogólnej wartości przychodów operatorów funkcjonujących na rynku usług pocztowych, wypracowując 50,6% wartości tego rynku.

Tempo rozwoju tego segmentu rynku pocztowego w Polsce w 2019 roku ponownie osiągnęło wartość dwucyfrową (11,5%). W rezultacie Polska umocniła się jako jeden z liderów wzrostu segmentu przesyłek kurierskich w Europie, przewyższając wyraźnie kilkuprocentową średnią dynamikę w Unii Europejskiej.

W odróżnieniu od ubiegłego roku, wzrostowi wartości rynku towarzyszył tym razem niewielki spadek ogólnego wolumenu usług pocztowych. W 2019 r. całkowity wolumen usług pocztowych wyniósł 1,89 mld sztuk, co oznacza spadek o 2,1% w ujęciu rok do roku.

Najważniejszą rolę na rynku w roku 2019 odgrywała nadal – jako operator wyznaczony – Poczta Polska S.A. (dalej „Poczta Polska”), która w roku 2019 zrealizowała w strumieniach krajowym i zagranicznym 1 468,7 mln usług (77,9% udziału w wolumenie ogółem), co przełożyło się na 5 573,6 mln zł przychodu (54,4% udziału w przychodach ogółem). W odniesieniu do roku ubiegłego wolumen zrealizowanych przez operatora wyznaczonego usług zmniejszył się o 6,7%, a wartość przychodów wzrosła o 6,5%.

W 2019 roku operatorzy alternatywni zrealizowali ogółem w obrocie krajowym i zagranicznym odpowiednio 417,4 mln

usług (22,1% udziału w wolumenie ogółem), co przełożyło się na 4 666,0 mln zł przychodu (45,6% udziału w przychodach ogółem). W odniesieniu do roku ubiegłego wolumen zrealizowanych przez operatorów alternatywnych usług zwiększył się o 18,4%, a wartość przychodów wzrosła o 10,8%.

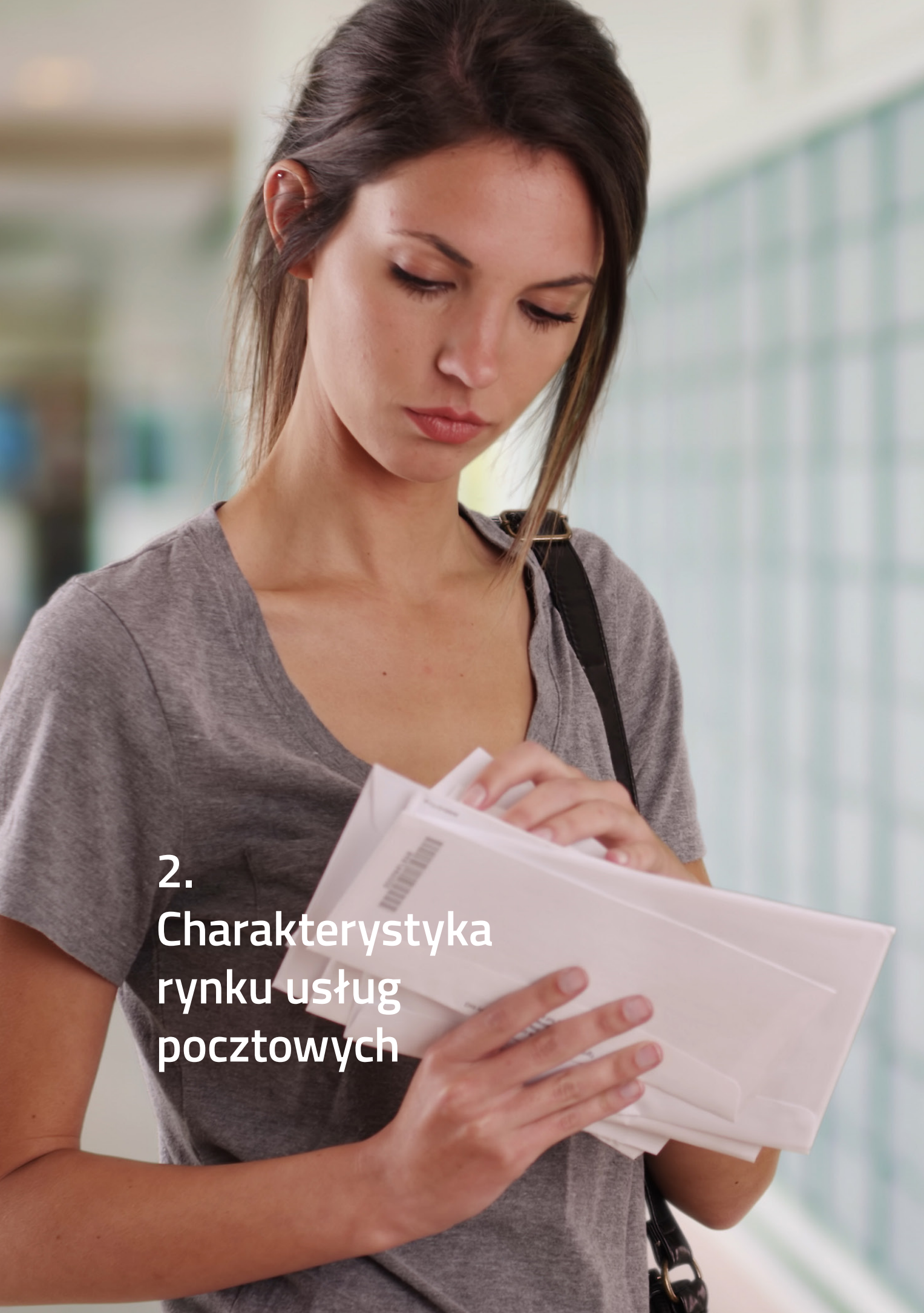
Najliczniej realizowaną w 2019 usługą nadal pozostały listy, których dostarczono 1 246,1 mln szt., co oznacza spadek o 9,2% w stosunku do roku 2018 i przełożyło się na 3 776,1 mln zł przychodu (wzrost o 4,9%).

Z kolei przesyłek kurierskich i tradycyjnych paczek pocztowych dostarczono w 2019 r. łącznie 466,0 mln szt. (wzrost o 18,9%), co wygenerowało 5 650,5 mln zł przychodu (wzrost o 11,1%). 2019 rok był zatem kolejnym, w którym usługi te przyniosły istotny wzrost przychodów, pomimo istnienia presji cenowej, związanej z silną konkurencją w tym obszarze rynku.

W 2019 roku zarejestrowano 21 nowych operatorów pocztowych. Według stanu na koniec roku w rejestrze operatorów znajdowały się 283 podmioty (w roku 2018 – 292), z czego 143 prowadziło aktywną działalność w zakresie świadczenia usług pocztowych (w roku 2018 – 151).

Według sprawozdań operatorów, zatrudnienie w sektorze pocztowym znalazły w 2019 roku łącznie 92 933 osoby, co oznacza wzrost w stosunku do roku ubiegłego o 735 etatów.

W 2019 roku usługi pocztowe świadczone były w 24 714 placówkach pocztowych, w tym w 7 627 placówkach operatora wyznaczonego i 17 087 placówkach operatorów alternatywnych. Do realizacji usług pocztowych, podobnie jak w roku ubiegłym, wykorzystywane były automaty do pocztowej obsługi klientów.



2.
Charakterystyka
ryнку usług
pocztowych

2.1. Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych

2.1.1. Prawo krajowe

Podstawę funkcjonowania rynku usług pocztowych w Polsce stanowiły w 2019 roku następujące akty prawne:

- ustawa Prawo pocztowe³ oraz akty wykonawcze do tej ustawy,
- ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne⁴, dalej „Prawo telekomunikacyjne”.

Prawo pocztowe wprowadziło podział rynku usług pocztowych na kilka jego głównych segmentów: przesyłek kurierskich, usług powszechnych, usług wchodzących w zakres usług powszechnych oraz innych usług pocztowych.

Prawo pocztowe w roku 2019 było trzykrotnie nowelizowane. W wyniku tych nowelizacji⁵ wprowadzone zostały m.in. przepisy:

- określające warunki wykonywania obowiązków informacyjnych wynikających z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek (Dz. Urz. UE L 112 z 02.05.2018, str. 19) oraz kary pieniężne za ich niewykonanie,

- nakładające na operatora pocztowego, który w poprzednim roku nie wykonywał działalności pocztowej, obowiązek przedłożenia w terminie do dnia 31 marca oświadczenia o niewykonywaniu tej działalności wraz z informacjami, o których mowa w art. 43 ust. 2 pkt 2-4, 9 i 10 (średnioroczne zatrudnienie, liczba placówek pocztowych, w tym jednostek organizacyjnych agentów pocztowych, liczba nadawczych skrzynek pocztowych oraz automatów do pocztowej obsługi klientów, forma prawna przedsiębiorcy i dane teleadresowe, przynależność do grupy kapitałowej),
- umożliwiające Prezesowi UKE wykreślenie wpisu z rejestru operatorów pocztowych w przypadku niewypełnienia przez operatora pocztowego obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 43 ust. 1 (sprawozdania z działalności pocztowej) lub 5a (oświadczenia o niewykonywaniu działalności pocztowej), przez dwa kolejne lata.

³ Ustawa Prawo pocztowe wdrożyła do polskiego porządku prawnego dyrektywę 2008/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniającą dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty (Dz. Urz. UE L 52 z 27.02.2008, s. 3, z późn. zm.) i określiła zasady funkcjonowania rynku pocztowego po jego otwarciu na konkurencję

⁴ Tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r. poz. 2560 z późn. zm.

⁵ 1. Ustawa z dnia 16 maja 2019 r. o zmianie ustawy – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2019 r. poz. 1051) – (likwidacja zawartych w ustawie odesłań do nieobowiązujących już przepisów i wprowadzenia w to miejsce właściwych merytorycznie odesłań i reakcja na petycję skierowaną do Sejmu – weszła w życie 21 czerwca 2019 r.,
2. Ustawa z dnia 30 sierpnia 2019 r. o zmianie ustawy – Prawo pocztowe oraz ustawy – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2005) – (wykonanie prawa Unii Europejskiej, projekt dotyczy umożliwienia prawidłowego stosowania rozporządzenia PE i Rady (UE) w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek) – weszła w życie 23 listopada 2019 r.,
3. Ustawa z dnia 31 lipca 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1495) – (realizacja, sformułowanych w Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju, zapowiedzi zmniejszenia obciążeń biurokratycznych i uproszczenia przepisów) – weszła w życie 1 stycznia 2020 r.

2.1.2. Prawo europejskie

Najważniejszymi aktami regulującymi rynek pocztowy Unii Europejskiej w 2019 r. były:

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 97/67/WE z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych reguł rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty oraz poprawy jakości usług (tzw. I Dyrektywa pocztowa)⁶,
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/39/WE z dnia 10 czerwca 2002 r. zmieniająca Dyrektywę 97/67/WE w zakresie dalszego otwarcia na konkurencję wspólnotowych usług powszechnych (tzw. II Dyrektywa pocztowa)⁷,
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/6/WE z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniająca Dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty (tzw. III Dyrektywa pocztowa)⁸,
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek⁹.

2.1.3. Prawo międzynarodowe

Istotne znaczenie dla rynku usług pocztowych mają także akty prawne Światowego Związku Pocztowego¹⁰. Podstawowym dokumentem jest Światowa Konwencja Pocztowa¹¹, ustanawiająca wspólne zasady stosowane w międzynarodowej służbie pocztowej.

Zadania z zakresu działalności pocztowej, określone dla zarządów pocztowych lub administracji pocztowych w międzynarodowych przepisach pocztowych, wykonuje operator wyznaczony. Ma to istotne

znaczenie z punktu widzenia obowiązku świadczenia usług powszechnych, ponieważ przepisy Światowej Konwencji Pocztowej w art. 3 ust. 1 i 2 oraz w art. 12 wskazują szerszy zakres usług podstawowych (powszechnych) niż jest to określone w art. 45 ust. 1 Prawa pocztowego.

2.2. Uczestnicy rynku usług pocztowych

2.2.1. Organ regulacyjny

Prezes UKE jest centralnym organem administracji rządowej. Zakres jego kompetencji określają przepisy Prawa telekomunikacyjnego oraz Prawa pocztowego. Zakres ten obejmuje działania regulacyjne, kontrolne, mediacyjne i inspiracyjne w obszarze rynku pocztowego i telekomunikacyjnego.

Prezes UKE współpracuje z wieloma organizacjami zajmującymi się tematyką rynku pocztowego na szczeblu krajowym, europejskim i międzynarodowym. Do kluczowych grup współpracy międzynarodowej należą: Komisja Europejska (EC), Europejska Grupa Regulatorów ds. Usług Pocztowych (ERGP), Europejski Komitet Regulacji Pocztowej (CERP) oraz Światowy Związek Pocztowy (UPU).

⁶ Dz. Urz. UE L 15 z 21.01.1998 r., s. 14, z późn. zm.

⁷ Dz. Urz. UE L 176 z 05.07.2002 r., s. 21

⁸ Dz. Urz. UE L 52 z 27.02.2008 r., s. 3

⁹ Dz. U. L 112 z 02.05.2018, str. 19-28

¹⁰ Universal Postal Union – UPU

¹¹ Dz. U. z 2015 r. poz. 1522

2.2.2. Operatorzy pocztowi

W rejestrze operatorów pocztowych znajdowały się w 2019 roku 283 podmioty (stan na 31 grudnia 2019 r.). Spośród zarejestrowanych operatorów pocztowych sprawozdanie złożyli: Poczta Polska oraz 142 pozostałych operatorów pocztowych.

Operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych

Na podstawie decyzji¹² Prezesa UKE operatorem wyznaczonym do świadczenia usług powszechnych w latach 2016 – 2025 jest Poczta Polska.

Operator wyznaczony obowiązany jest do świadczenia usług powszechnych na terytorium całego kraju w sposób jednolity w porównywalnych warunkach.

Zakres wykonywanej przez operatora wyznaczonego działalności pocztowej

W 2019 r. przedmiotem działalności pocztowej operatora wyznaczonego były w szczególności:

- powszechne usługi pocztowe w obrocie krajowym i zagranicznym: przesyłki listowe nierejestrowane, przesyłki listowe rejestrowane (w tym przesyłki listowe polecone, przesyłki listowe z zadeklarowaną wartością), przesyłki dla ociemniałych, paczki pocztowe o masie do 20 kg (w tym z zadeklarowaną wartością) oraz worki M,
- usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym: przesyłki listowe (w tym nierejestrowane, polecone

i z zadeklarowaną wartością) od nadawców masowych, paczki pocztowe, EMS i inne,

- przesyłki kurierskie w obrocie krajowym, m.in.: Pocztex, Consignment,
- przesyłki kurierskie w obrocie zagranicznym, m.in.: Paczka Ukraina+,
- inne usługi pocztowe w obrocie krajowym, m.in.: przesyłka marketingowa, przesyłka handlowa, druki bezadresowe, przekazy pocztowe, telegram pocztowy, przesyłki o masie powyżej 10 kg i inne,
- inne usługi pocztowe w obrocie zagranicznym: Direct Entry i przesyłki IDM, przekazy pocztowe zagraniczne, Biznes Paczka i inne.

Alternatywni operatorzy pocztowi

Zgodnie z ustawą Prawo pocztowe działalność pocztowa jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców¹³ i wymaga wpisu do rejestru operatorów pocztowych (ROP).

W 2019 r. do Prezesa UKE wpłynęło:

- 22 wnioski o wpis do rejestru operatorów pocztowych (ROP), w tym jeden wniosek wpłynął w 2019 r., ale wpisu dokonano w 2020 r.,
- 21 wniosków o wykreślenie z ROP,
- 3 wnioski o zawieszenie wykonywania działalności pocztowej,
- 17 wniosków o zmianę danych w zakresie objętym wnioskiem o wpis do ROP.

¹² Decyzja z dnia 30 czerwca 2015 r.

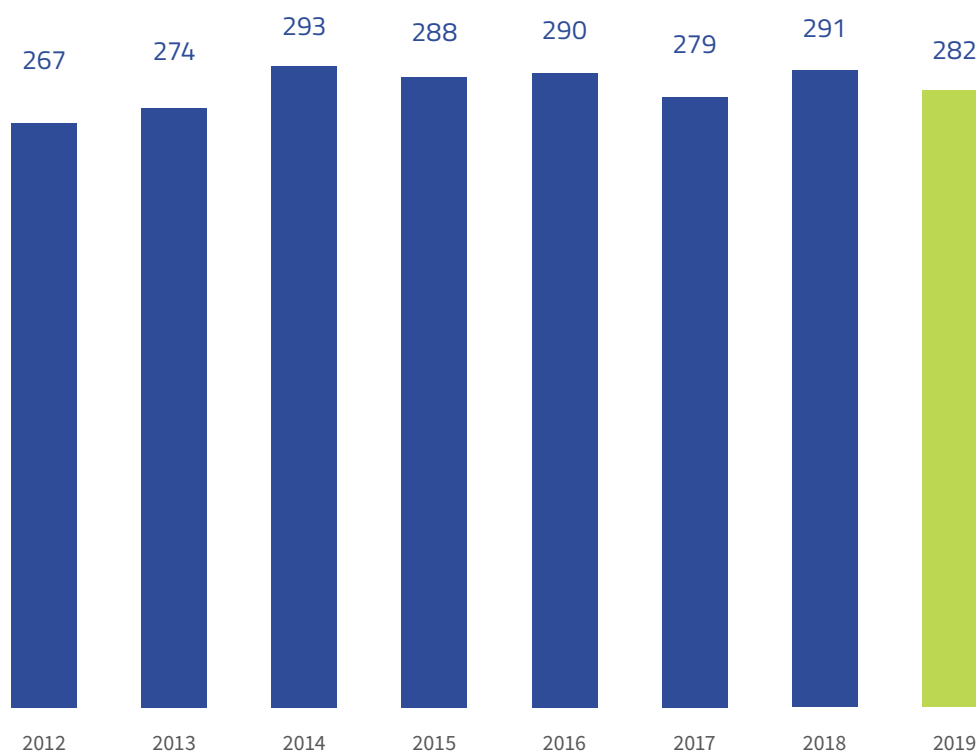
¹³ Tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r. poz. 1292 z późn. zm.

9 podmiotów zostało wykreślonych z ROP z urzędu, na skutek stwierdzenia trwałego zaprzestania wykonywania działalności pocztowej (podmioty te zostały wcześniej wykreślone z CEIDG lub KRS). Ogółem wg stanu na dzień 31 grudnia 2019 r. w ROP znajdowały się 283 podmioty, w tym Poczta Polska i 282 operatorów nieświadczących usług powszechnych.

Na przestrzeni lat 2012-2014 obserwowano stopniowy wzrost liczby operatorów alternatywnych. W kolejnych latach liczba zarejestrowanych podmiotów kształtuje się na poziomie zbliżonym.

Wykres 1

Liczba zarejestrowanych alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2012 – 2019 (stan na 31 grudnia)



Źródło: UKE na podstawie ROP

Nie wszyscy zarejestrowani operatorzy podejmują działalność pocztową. Najwięcej działających podmiotów było w województwie

mazowieckim (63). W pozostałych województwach liczba działających operatorów nie przekraczała 13.

Tabela 1

Liczba zarejestrowanych i działających alternatywnych operatorów pocztowych w poszczególnych województwach w 2019 r.

Województwo	Liczba operatorów zarejestrowanych*	Liczba operatorów działających	Stopecz wykorzystania wpisów
dolnośląskie	22	9	40,9%
kujawsko-pomorskie	7	2	28,6%
lubelskie	6	1	16,7%
lubuskie	9	5	55,6%
łódzkie	15	5	33,3%
małopolskie	21	11	52,4%
mazowieckie	126	63	50,0%
opolskie	4	3	75,0%
podkarpackie	22	7	31,8%
podlaskie	7	2	28,6%
pomorskie	20	7	35,0%
śląskie	27	13	48,2%
świętokrzyskie	5	2	40,0%
warmińsko-mazurskie	1	1	100,0%
wielkopolskie	16	7	43,8%
zachodniopomorskie	5	4	80,0%
RAZEM	313	142	45,4%

Źródło: UKE

* w liczbie operatorów zarejestrowanych uwzględniono także 30 operatorów, którzy w trakcie roku 2019 zostali wykreśleni z ROP.

Działalność gospodarcza w sektorze pocztowym prowadzona jest przez alternatywnych operatorów pocztowych w różnych formach organizacyjno-prawnych, wśród których znaczący udział zajmuje działalność gospodarcza osób fizycznych. W 2019 r. formy organizacyjno-prawne 142 działających alternatywnych operatorów pocztowych były następujące:

- działalność gospodarcza osoby fizycznej – 59 operatorów,
- spółka z ograniczoną odpowiedzialnością – 59 operatorów,
- spółka akcyjna – 6 operatorów,
- inne (spółka cywilna, spółka jawna, spółka komandytowa, spółdzielnia, fundacja) – 18 operatorów.

W przeciwieństwie do Poczty Polskiej, która ma obowiązek świadczenia usług w obrocie krajowym i zagranicznym, alternatywni operatorzy pocztowi mogą świadczyć swoje usługi na terenie kraju, na terenie zagranicy albo też na terenie kraju jak i zagranicy, bądź tylko lokalnie (na terenie województwa, powiatu, jednej miejscowości lub nawet jej części).

Tabela 2

Obszary funkcjonowania alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2017 – 2019

Obszar działania	Liczba alternatywnych operatorów pocztowych		
	2017	2018	2019
Kraj	33	37	31
Kraj i zagranica	39	44	44
Tylko zagranica	2	8	8
Lokalnie, w tym:	68	61	59
na terenie województwa	30	21	22
na terenie miasta, powiatu lub na innym terenie	38	40	37

Źródło: UKE

Zakres wykonywanej przez operatorów alternatywnych działalności pocztowej

W 2019 r. alternatywni operatorzy pocztowi działali w trzech segmentach rynku usług pocztowych, w tym w obszarze przesyłek

kurierskich, usług wchodzących w zakres usług powszechnych oraz innych usług pocztowych.

Liczbę alternatywnych operatorów pocztowych działających w poszczególnych segmentach rynku pocztowego prezentuje poniższe zestawienie.

Tabela 3

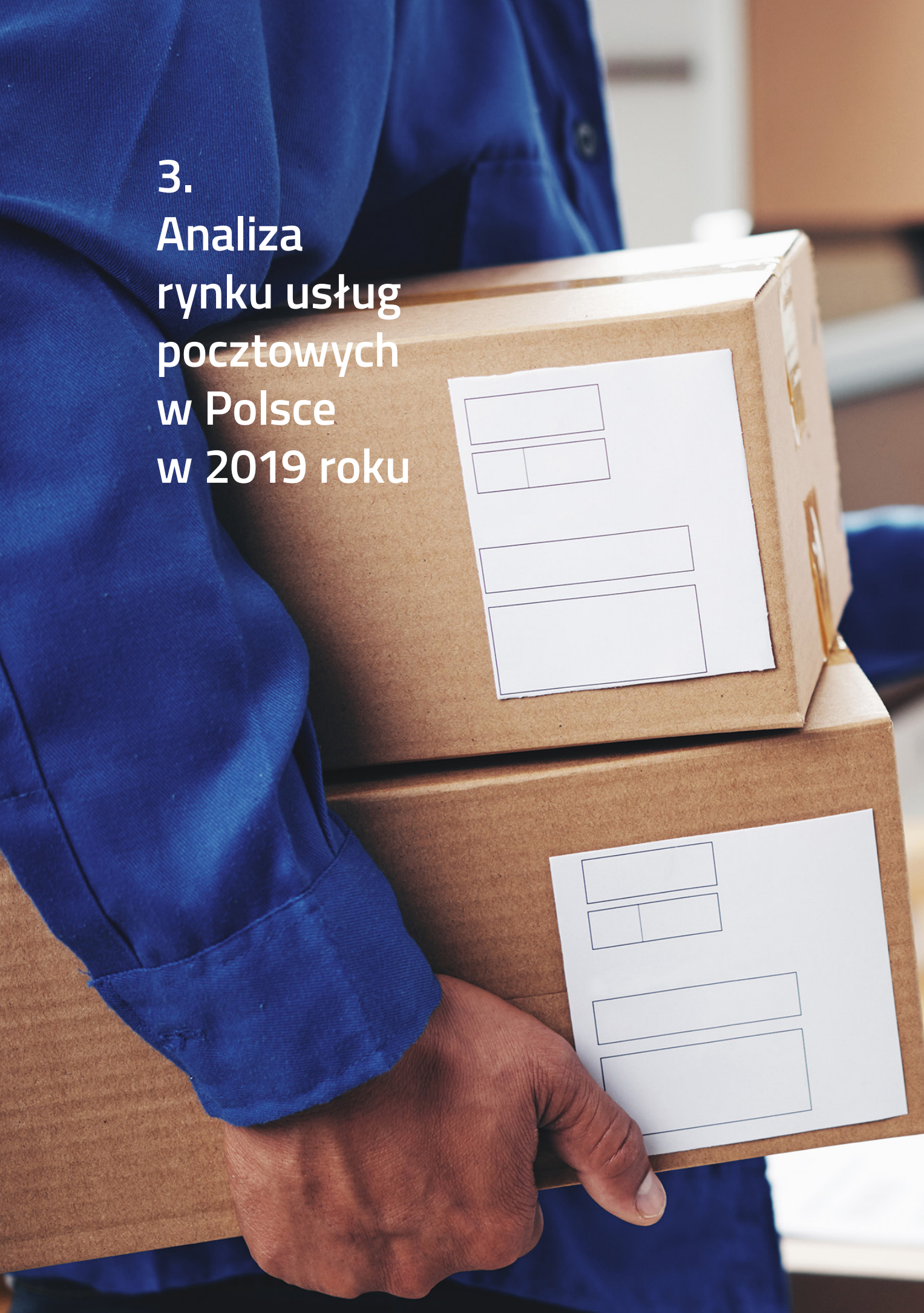
Segmenty działalności alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2017 – 2019

Segmenty rynku usług pocztowych (2019)			Liczba alternatywnych operatorów pocztowych		
Przesyłki kurierskie	Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	Inne usługi pocztowe	2017	2018	2019
■			80	84	75
	■		37	37	41
		■	12	13	10
■	■		5	6	6
	■	■	5	3	5
■		■	3	4	4
■	■	■	6	3	1
82	53	20	148	150	142

Źródło: UKE

Analiza działania alternatywnych operatorów pocztowych wskazuje, że w 2019 roku 126 z nich świadczyło usługi wyłącznie w jednym segmencie (75 operatorów pocztowych wskazało, że działalność pocztowa prowadzona była wyłącznie w segmencie przesyłek kurierskich, 41 – w obszarze usług wchodzących w zakres usług powszechnych). Tylko 1 operator alternatywny działał natomiast we wszystkich trzech segmentach rynku pocztowego.

3. Analiza ryнку usług pocztowych w Polsce w 2019 roku



3.1. Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2019 roku

Na koniec 2019 r. łączna wartość polskiego rynku usług pocztowych wyniosła 10 239,6 mln zł. Oznacza to, że w stosunku do roku poprzedniego, łączna suma przychodów z usług pocztowych operatorów działających na polskim rynku wzrosła o 792,8 mln zł, co przekłada się na 8,4% roczną stopę wzrostu. 2019 r. był już trzecim rokiem z rzędu, w którym dynamika wzrostu wartości rynku pocztowego co najmniej dwukrotnie przewyższała stopę wzrostu PKB całej polskiej gospodarki.

Na przestrzeni 2019 r. operatorzy zanotowali wzrost przychodów we wszystkich głównych kategoriach produktowych. Główny wpływ na to rekordowe zwiększenie wartości rynku miały wzrosty przychodów z przesyłek kurierskich oraz przesyłek listowych.

Najważniejszym czynnikiem wzrostu był dynamiczny wzrost przychodów z usług kurierskich, spowodowany niezmiennie rosnącymi wolumenami przesyłek zawierających towary nabywane przez konsumentów w transakcjach handlu e-commerce.

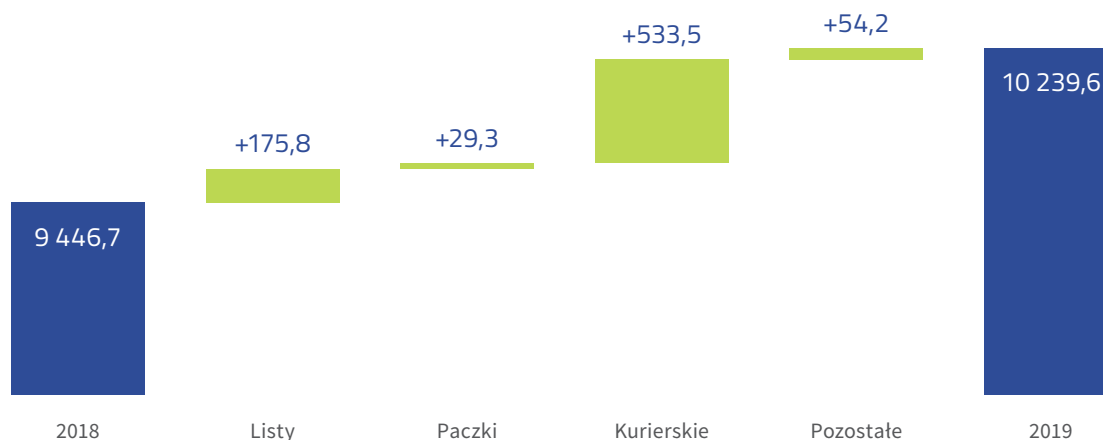
Drugim ważnym czynnikiem wzrostu wartości rynku pocztowego w roku 2019 był wzrost przychodów z usług listowych, pomimo obserwowanego spadku wolumenu tych przesyłek. Na wzrost przychodów wpływ miała wprowadzona w kwietniu 2019 r. modyfikacja cennika usług powszechnych, której konsekwencją był wzrost opłat za niektóre usługi.

Wykres poniżej przedstawia wpływ zmian przychodów z poszczególnych usług na zmianę całkowitej wartości rynku pocztowego pomiędzy rokiem 2018 a 2019.

8,4% roczna stopa wzrostu

Wykres 2

Kluczowe czynniki zmiany wartości rynku pocztowego w 2019 r. (mln zł)



Źródło: UKE

Tabela poniżej przedstawia wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów w latach 2017 – 2019, w podziale na główne rodzaje usług pocztowych.

Tabela 4

Przychody z poszczególnych usług pocztowych w latach 2017 – 2019

	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2017	%	2018	%	2019	%	2018/17	2019/18
Przesyłki listowe	3 334,9	39,6%	3 600,3	38,1%	3 776,1	36,9%	8,0%	4,9%
Paczki pocztowe	441,8	5,2%	442,8	4,7%	472,1	4,6%	0,2%	6,6%
Przesyłki kurierskie	3 978,0	47,2%	4 644,9	49,2%	5 178,4	50,6%	16,8%	11,5%
Pozostałe usługi	669,6	7,9%	758,8	8,0%	813,0	7,9%	13,3%	7,1%
RAZEM	8 424,3	100,0%	9 446,7	100,0%	10 239,6	100,0%	12,1%	8,4%

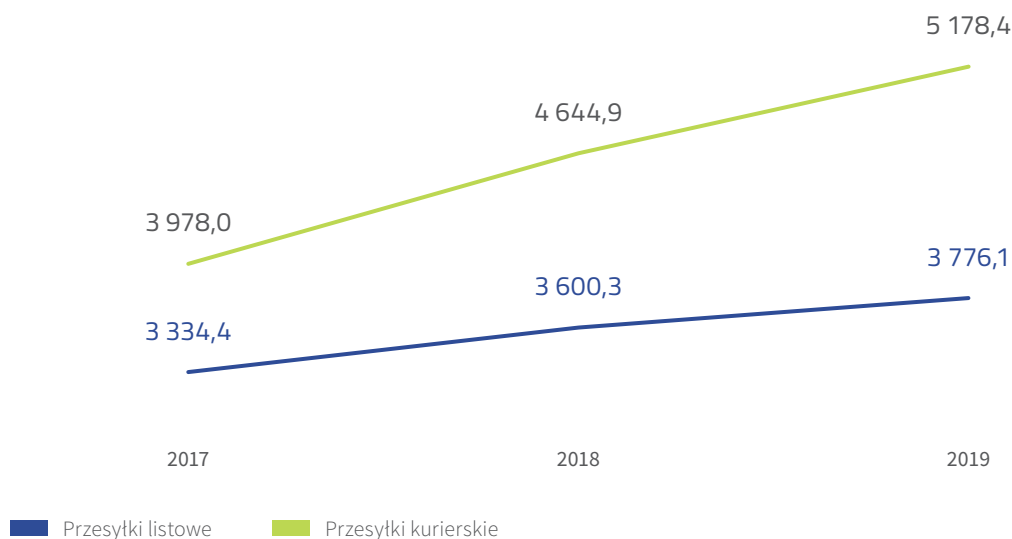
Źródło: UKE

W 2019 r. **segment przesyłek kurierskich** umocnił swój prymat jako segment **najmocniej kontrybuujący w ogólną wartość polskiego rynku pocztowego**. Sytuacja ta jest zgodna z ogólnymi trendami rynkowymi. Przesyłki kurierskie, mimo wyższej ceny, wybierane są do realizacji dostaw towarów w e-commerce dzięki wygodniejszej formie nadania i doręczenia, możliwości śledzenia przesyłki oraz dzięki zazwyczaj krótszym niż w przypadku tradycyjnych usług pocztowych terminom realizacji.

Analizując wzajemną relację trendów przychodów z tych dwóch najważniejszych na rynku grup usług obserwujemy od 2017 r. sytuację, w której trendy te poruszają się niemal równolegle, gdyż dynamiki wzrostu przychodów obu segmentów są dodatnie, przy czym istotnym czynnikiem wzrostu przychodów z usług listowych były także podwyżki opłat za usługi powszechne w 2017 i 2019 r.

Wykres 3

Trendy zmian przychodów z przesyłek listowych i kurierskich w latach 2017 – 2019



Źródło: UKE

Znaczącą większość wartości polskiego rynku pocztowego tworzą przychody osiągnięte przez operatorów w obrocie krajowym, jednak od kilku lat istotny składnik tej wartości stanowił także udział obrotu zagranicznego, konsekwentnie utrzymujący się na poziomie ok. 15 – 20%.

Tabela poniżej przedstawia wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2017-2019.

Tabela 5

Przychody z usług pocztowych ogółem w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2017 – 2019

	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2017	%	2018	%	2019	%	2018/17	2019/18
Kraj	6 710,9	79,7%	7 599,5	80,4%	8 534,1	83,7%	13,2%	12,3%
Zagranica	1 713,5	20,3%	1 847,2	19,6%	1 705,5	16,3%	7,8%	-7,7%
RAZEM	8 424,3	100,0%	9 446,7	100,0%	10 239,6	100,0%	12,1%	8,4%

Źródło: UKE

Dzięki swojej najsilniejszej dynamice wzrostu udział przesyłek kurierskich w 2019 r. jeszcze powiększył swój dominujący wpływ w ujęciu relatywnym, nawet pomimo wzrostu przychodów z usług listowych przekładającego się na wzrost przychodów z usług powszechnych.

W tabeli poniżej przedstawiono wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych, w podziale na poszczególne segmenty rynku pocztowego w latach 2017-2019.

Tabela 6

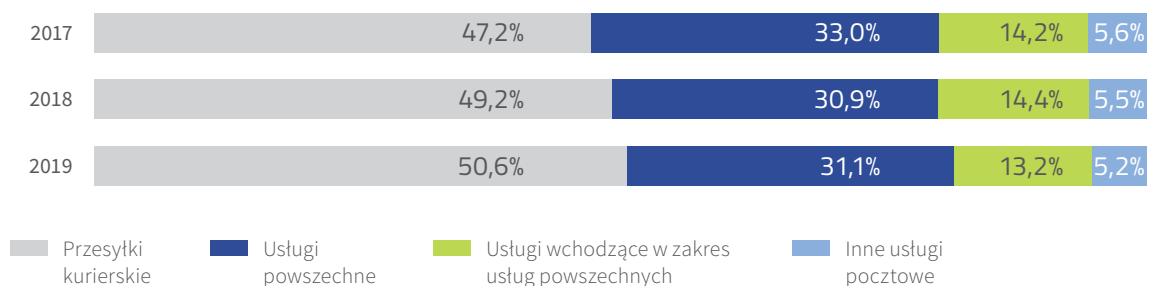
Przychody z usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2017 – 2019

	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2017	%	2018	%	2019	%	2018/17	2019/18
Przesyłki kurierskie	3 978,0	47,2%	4 644,9	49,2%	5 178,4	50,6%	16,8%	11,5%
Usługi powszechne	2 778,7	33,0%	2 920,4	30,9%	3 181,5	31,1%	5,1%	8,9%
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	1 195,9	14,2%	1 361,6	14,4%	1 347,0	13,2%	13,9%	-1,1%
Inne usługi pocztowe	471,8	5,6%	519,8	5,5%	532,6	5,2%	10,2%	2,5%
RAZEM	8 424,3	100,0%	9 446,7	100,0%	10 239,6	100,0%	12,1%	8,4%

Źródło: UKE

Wykres 4

Wartość rynku usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2017 – 2019 w ujęciu relatywnym



Źródło: UKE

3.2. Wolumeny usług pocztowych w 2019 roku

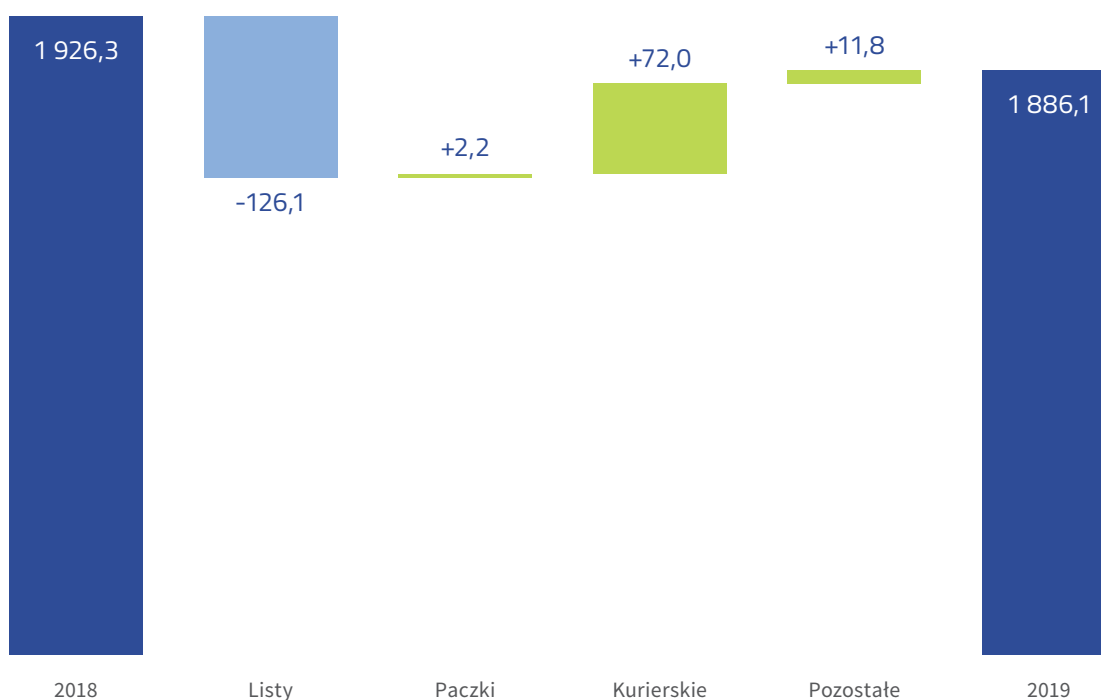
W 2019 r. operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem 1 886,1 mln sztuk usług, co w porównaniu do roku 2018 oznacza spadek o 40,2 mln sztuk usług czyli o 2,1%. W tym roku spadek wolumenu przesyłek listowych nie

został zamortyzowany wzrostami wolumenów pozostałych kategorii usług, co przełożyło się na pojawienie się w 2019 r. trendu spadkowego wolumenu usług pocztowych.

Wykres poniżej przedstawia wpływ zmian wolumenu poszczególnych usług pocztowych na wolumen całkowity usług pomiędzy rokiem 2018 a 2019.

Wykres 5

Kluczowe czynniki zmiany wolumenu usług rynku pocztowego w roku 2019 (mln szt.)



Źródło: UKE

Tabela poniżej przedstawia wartość, udział i dynamikę wolumenów usług osiągniętych przez operatorów pocztowych w latach 2017-2019.

Na wykresach poniżej przedstawiono zmiany wolumenów podstawowych rodzajów przesyłek: przesyłek listowych, paczek pocztowych oraz przesyłek kurierskich.

Tabela 7

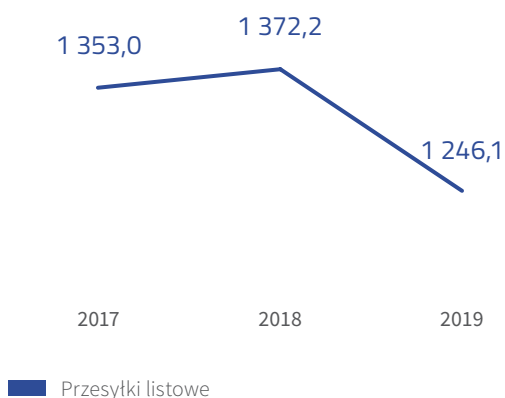
Wolumeny poszczególnych usług pocztowych w latach 2017 – 2019

	Wolumen (mln szt.)						Zmiana %	
	2017	%	2018	%	2019	%	2018/17	2019/18
Przesyłki listowe	1 353,0	72,4%	1 372,2	71,2%	1 246,1	66,2%	1,4%	-9,2%
Paczki pocztowe	26,4	1,4%	23,0	1,2%	25,2	1,3%	-12,7%	9,4%
Przesyłki kurierskie	308,1	16,5%	368,8	19,2%	440,8	23,3%	19,7%	19,5%
Pozostałe usługi	181,0	9,7%	162,2	8,4%	174,0	9,2%	-10,4%	7,3%
RAZEM	1 868,5	100,0%	1 926,3	100,0%	1 886,1	100,0%	3,1%	-2,1%

Źródło: UKE

Wykres 6

Zmiany wolumenu przesyłek listowych ogółem w latach 2017 – 2019 (mln szt.)



Źródło: UKE

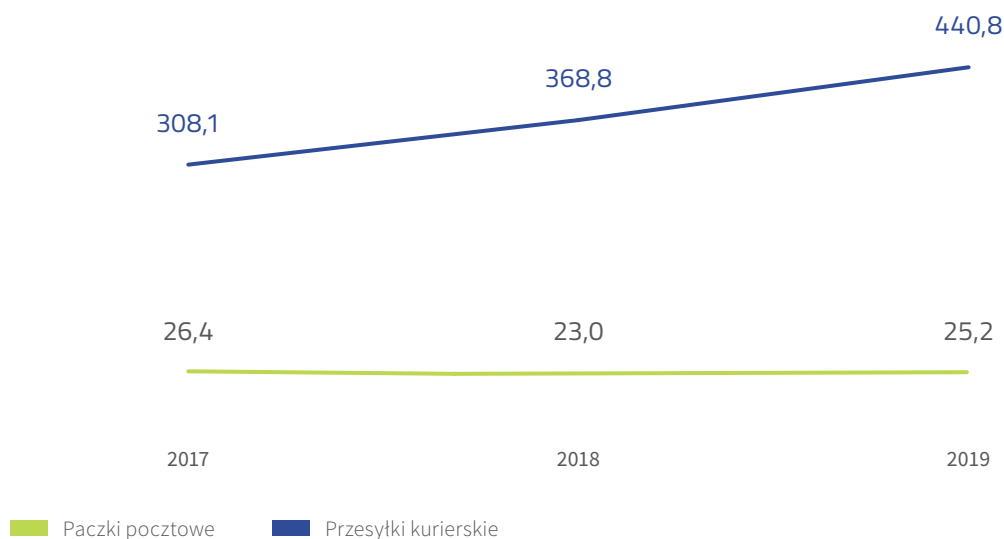
Choć podobnie jak w ubiegłych latach tendencje spadkowe wolumenu usług listowych osłabiane były przez czynniki takie, jak brak przelomu w rozwoju e-administracji czy stosunkowo niski poziom kompetencji cyfrowych wśród dorosłych Polaków, to w 2019 r. zarysował się wyraźny spadek wolumenu tego rodzaju przesyłek.

Na spadek wolumenu tej usługi w 2019 r. mogły przełożyć się takie czynniki, jak osłabienie tempa wzrostu gospodarczego czy też spadek popytu na nią w odpowiedzi na podwyżkę cen za wybrane usługi listowe.

W 2019 r. **wolumen przesyłek kurierskich wzrósł rok do roku o 19,5%**. Wzrost ten niezmiennie kontynuował bardzo silny trend z lat wcześniejszych.

Wykres 7

Zmiany wolumenu przesyłek kurierskich i paczek pocztowych ogółem w latach 2017 – 2019 (mln szt.)



Źródło: UKE

W 2019 kolejny rok z rządu trwała stabilizacja poziomu wolumenu tradycyjnych paczek pocztowych przy niewielkim jego wzroście w stosunku do roku ubiegłego.

W odróżnieniu od poprzedniego roku nastąpił niewielki wzrost ilości pozostałych usług pocztowych, wynikający głównie ze wzrostu liczby dostarczonych przesyłek reklamowych.

Tzw. wskaźnik postażu jest relatywną miarą wolumenu usług pocztowych w przeliczeniu na jednego mieszkańca kraju. Wskaźnik ten w 2019 r. wyniósł 49,1 szt. usług pocztowych na 1 mieszkańca rocznie.

Tabela 8

Liczba usług pocztowych w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski w latach 2017 – 2019

	Lata		
	2017	2018	2019
Wolumen usług pocztowych (mln szt.)	1 868,5	1 926,3	1 886,1
Liczba usług pocztowych na 1 mieszkańca	48,6	50,1	49,1

Źródło: UKE (liczba ludności na koniec każdego roku wg danych GUS)

3.3. Przesyłki kurierskie

Segment przesyłek kurierskich przez kilka ostatnich lat sukcesywnie zwiększał swoją wartość w tempie nawet kilkuset mln złotych rocznie. Nie inaczej było w roku 2019, w którym ten segment rynku zwiększył swoje przychody o kolejne 533,5 mln zł. Przesyłki kurierskie stanowiąc w roku 2019 23,4% całego wolumenu usług pocztowych na rynku, tworzyły aż 50,6% jego wartości.

Dynamiczny wzrost sektora przesyłek kurierskich jest konsekwencją zwiększającego się wolumenu przesyłek zawierających towary nabywane masowo na rynku e-commerce.

Liczba Polaków kupujących u e-dostawców rośnie systematycznie od lat. Nie mniej choć wg raportu „E-commerce w Polsce 2018. Gemius dla e-Commerce Polska” w 2019 r. już 62% polskich internautów kupowało online, wynik ten jest wciąż niższy od wyniku europejskich liderów w tym zakresie.

W 2019 r. wartość rynku e-commerce w Polsce szacowana była przez analityków nawet na ok. 55 mld zł. Powszechnie uważa się, że potencjał dalszego wzrostu polskiego rynku e-commerce jest jednak znacznie większy. Zwłaszcza zważywszy na niski udział Polaków w korzystaniu np. z e-handlu transgranicznego a także wciąż niższy poziom wydatków polskich konsumentów na zakupy e-commerce w stosunku do wysoko rozwiniętych krajów Europy, nawet po uwzględnieniu różnic w ogólnym poziomie zamożności.

Kanał e-commerce jest także szczególnie preferowany przez przedsiębiorców, w tym głównie nowych, wchodzących na rynek detaliczny i doceniających efektywność tego kanału sprzedaży. Zorganizowanie sprzedaży w sieci jest bowiem znacznie tańsze od inwestowania i zarządzania tradycyjną siecią punktów sprzedaży. Polscy przedsiębiorcy są ponadto coraz bardziej zainteresowani transgranicznym handlem elektronicznym jako ścieżką dotarcia do konsumenta globalnego i narzędziem zwiększania przychodów oraz budowania międzynarodowej marki.

Kwestią kluczową dla konkurencyjności i sukcesu firm z branży e-commerce jest gwarantująca właściwą realizację dostaw zamówień oraz przyjazną obsługę zwrotów logistyka. Koszt, czas, forma i niezawodność – zarówno dostawy jak i zwrotu – determinują poziom zadowolenia i zaufania klienta, co bezpośrednio przekłada się na skłonność do dokonywania kolejnych zakupów.

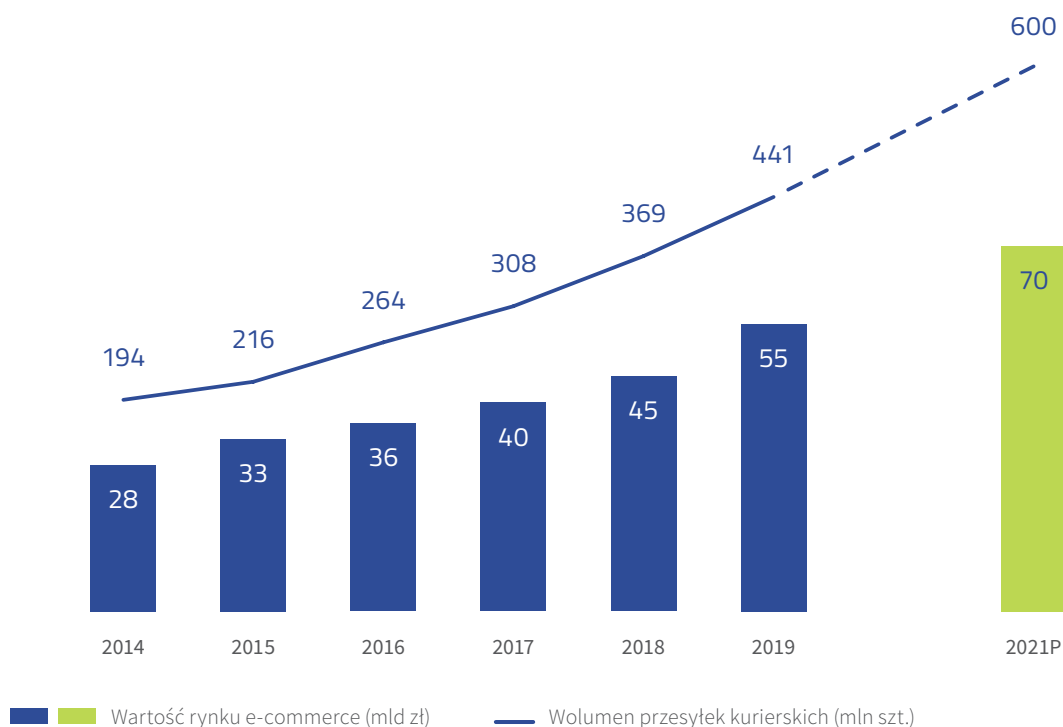
Wykres poniżej przedstawia zależność pomiędzy ogólnym wolumenem przesyłek kurierskich na tle wzrostu szacowanej wartości rynku e-commerce w Polsce. Jak widać, zależność ta jest niemal jednoznacznie liniowa, co pokazuje potencjał wzrostu tego segmentu.

Jeżeli potwierdziłaby się prognoza wzrostu wartości polskiego rynku e-commerce, która na rok 2021 szacowana jest przez niektórych analityków nawet na kwotę 70 mld złotych, to wolumen przesyłek kurierskich w ciągu najbliższych kilku lat może wzrosnąć do rzędu ok. 600 mln przesyłek.

Przesyłki kurierskie stanowiąc w roku 2019 23,4% całego wolumenu usług pocztowych na rynku, tworzyły aż **50,6%** jego wartości.

Wykres 8

Wolumen przesyłek kurierskich oraz wartość rynku e-commerce w Polsce



Źródło: UKE

Obok czynników związanych z samym wzrostem ilości transakcji polskich konsumentów e-commerce zarówno w kraju jak i w ujęciu transgranicznym, segment kurierski w Polsce posiada także perspektywę rozwoju wynikające z doskonałego położenia geograficznego Polski, wciąż stosunkowo niższych kosztów inwestycji i pracy oraz planów dalszej rozbudowy sieci transportowych.

W roku 2019 w segmencie przesyłek kurierskich działalność prowadziło 83 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska. Pod względem liczby działających operatorów jest to najliczniejszy segment rynku usług pocztowych, a w konsekwencji obszar, w obrębie którego nastąpił największy rozwój konkurencji.

Choć w ostatnich latach firmy kurierskie korzystały z dynamicznie rozwijającego się popytu na ich usługi, to jednak spadek bezrobocia i związana z tym presja na wzrost wynagrodzeń przyniosły wyraźny wzrost kosztów prowadzenia działalności kurierskiej w Polsce. Nawet przy dużej skali działania oraz bardzo wysokiej wydajności operacyjnej, trudno jest operatorom osiągnąć wysoką rentowność.

Nieustanna walka konkurencyjna operatorów o klientów, wolumeny i przychody wywoływała presję cenową, co w ostatnich latach uwidaczniało się w przewadze dynamiki wzrostu wolumenu przesyłek nad dynamiką wzrostu przychodów i co przekładało się na konsekwentny spadek średniego przychodu z przesyłki kurierskiej.

Tabela poniżej przedstawia średni przychód na przesyłkę kurierską w latach 2017-2019.

Z analizy danych wynika, że dziesięciu (10) największych pod względem wolumenu i przychodów operatorów świadczących usługi w segmencie przesyłek kurierskich posiadało w 2019 r. odpowiednio 97,6% udziału w wolumenie ogółem oraz 94,6% udziału w przychodach ogółem w tym segmencie rynku. W 2019 r. przepustką do grona 10 największych operatorów przesyłek kurierskich pozostawało uzyskanie przychodów w wysokości ok. 100 mln zł z tej usługi.

Tabela 9

Średni przychód na przesyłkę kurierską w latach 2017 – 2019 (zł netto za 1 szt.)

	Lata		
	2017	2018	2019
Średni przychód na 1 przesyłkę kurierską	12,91	12,59	11,75

Źródło: UKE

Tabela 10

Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie przesyłek kurierskich w 2019 r.

Wolumen				Przychody			
Lp.	Nazwa operatora	Obrót krajowy	Obrót zagraniczny	Lp.	Nazwa operatora	Obrót krajowy	Obrót zagraniczny
1	DPD Polska sp. z o.o.			1	DPD Polska sp. z o.o.		
2	InPost Paczkomaty sp. z o.o.			2	InPost Paczkomaty sp. z o.o.		
3	Poczta Polska S.A.			3	GLS Poland sp. z o.o.		
4	GLS Poland sp. z o.o.			4	UPS Polska sp. z o.o.		
5	InPost sp. z o.o.			5	Poczta Polska S.A.		
6	UPS Polska sp. z o.o.			6	InPost sp. z o.o.		
7	FedEx Express Polska sp. z o.o.			7	TNT Express Worldwide (Poland) sp. z o.o.		
8	DHL Parcel PL sp. z o.o.			8	FedEx Express Poland International sp. z o.o.		
9	Geis Parcel PL sp. z o.o.			9	DHL Express (Poland) sp. z o.o.		
10	TNT Express Worldwide (Poland) sp. z o.o.			10	DHL Parcel PL sp. z o.o.		

Źródło: UKE

Wolumeny i przychody w 2019 roku

Operatorzy pocztowi zrealizowali w 2019 roku na rynku krajowym i zagranicznym 440,8 mln sztuk przesyłek kurierskich, co przełożyło się na 5 178,4 mln zł przychodu. W stosunku do roku 2018 wolumen wzrósł o 19,5%, natomiast przychody o 11,5%.

Segment przesyłek kurierskich to segment o największym wpływie udziału przychodów z obrotu zagranicznego na ogólną wartość segmentu. W 2019 r. udział ten wyniósł 18,6% przychodów ogółem, choć w obrocie zagranicznym zrealizowano jedynie 5,8% wolumenu przesyłek kurierskich.

Tabela 11

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2017 – 2019 (wg wolumenu)

	Wolumen (mln szt.)				Zmiana %			
	2017	%	2018	%	2019	%	2018/17	2019/18
Kraj	287,9	93,4%	345,3	93,6%	415,5	94,3%	19,9%	20,3%
Zagranica w tym:	20,3	6,6%	23,6	6,4%	25,3	5,8%	16,3%	7,6%
wychodzące	12,0	3,9%	15,2	4,1%	16,1	3,7%	26,2%	6,4%
przychodzące	8,3	2,7%	8,4	2,3%	9,2	2,1%	1,7%	9,6%
RAZEM	308,1	100,0%	368,8	100,0%	440,8	100,0%	19,7%	19,5%

Źródło: UKE

Tabela 12

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2017 – 2019 (wg przychodów)

	Przychody (mln zł)				Zmiana %			
	2017	%	2018	%	2019	%	2018/17	2019/18
Kraj	2 994,3	75,3%	3 590,5	77,3%	4 216,9	81,4%	19,9%	17,5%
Zagranica w tym:	983,8	24,7%	1 054,4	22,7%	961,5	18,6%	7,2%	-8,8%
wychodzące	666,6	16,6%	775,1	16,7%	803,3	15,5%	16,3%	3,6%
przychodzące	317,1	8,0%	279,2	6,0%	158,2	3,1%	-11,9%	-43,4%
RAZEM	3 978,0	100,0%	4 644,9	100,0%	5 178,4	100,0%	16,7%	11,5%

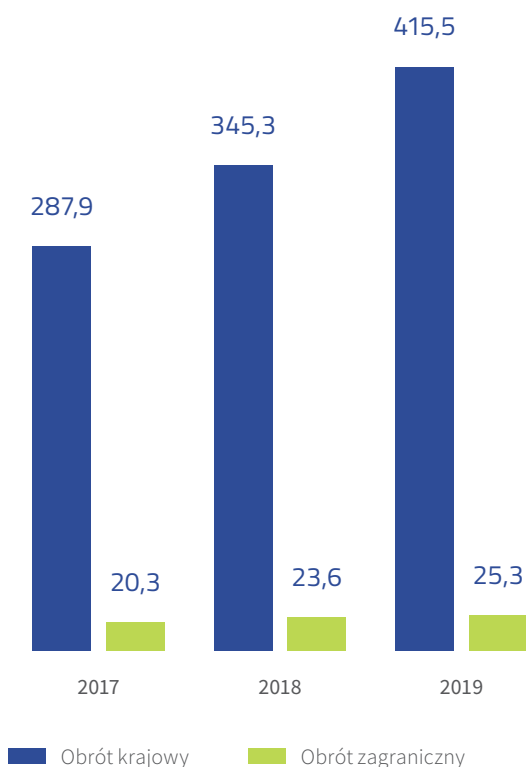
Źródło: UKE

W latach 2017-2019 rynek przesyłek kurierskich systematycznie wzrastał w obrocie krajowym i to zarówno pod względem wolumenu jak i przychodów. W obrocie zagranicznym obserwowano także wzrost liczby przesyłek natomiast niewielki spadek przychodów.

Wzrost zarówno wolumenu, jak i przychodów z przesyłek kurierskich wynika, jak już wcześniej wskazano, z szybkiego w ostatnich latach rozwoju handlu e-commerce.

Wykres 9

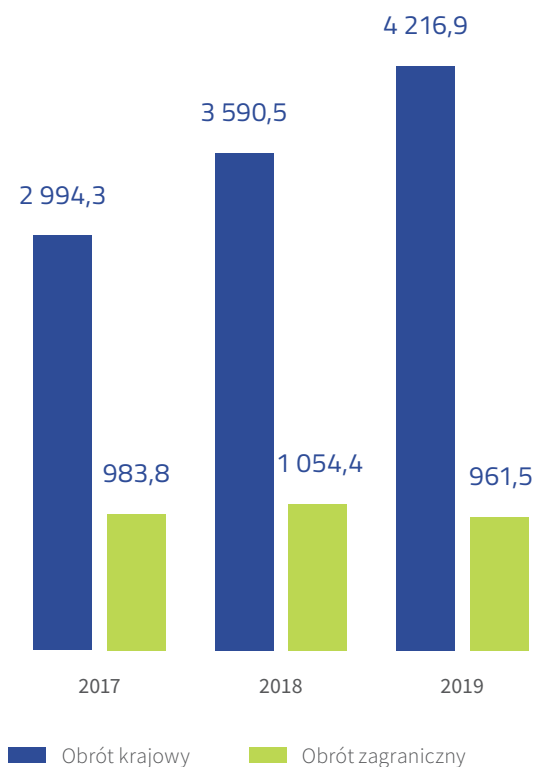
Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2017 – 2019 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 10

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2017 – 2019 – wg przychodów (mln zł)



Źródło: UKE

Reklamacje przesyłek kurierskich

W 2019 r. użytkownicy przesyłek kurierskich zareklamowali ogółem 1 016 186 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano powyżej 23 (2018 – powyżej 36). Najczęstszym powodem reklamacji było opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 50,3% (2018 – 60,5%).

Tabela 13

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie przesyłek kurierskich w 2019 r.

Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Utrata przesyłki	38 719	47 036	4 089	89 844	8,8%
Ubytek zawartości przesyłki	5 237	7 937	880	14 054	1,4%
Uszkodzenie przesyłki	55 810	72 639	7 105	135 554	13,3%
Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	368 607	254 753	25 795	649 155	63,9%
Nieprawidłowe wypełnienie ZPO ¹⁴	105	313	0	418	0,04%
Zwrócenie przesyłki niezgodnie z terminem	547	2 065	0	2 612	0,3%
Zwrócenie przesyłki z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	3 004	8 731	4	11 739	1,2%
Inne	38 687	73 238	885	112 810	11,1%
RAZEM	510 716	466 712	38 758	1 016 186	100,0%

Przyczyna złożenia

Źródło: UKE

¹⁴ Dokument potwierdzający odbiór przesyłki

3.4. Usługi powszechne

W 2019 r. do usług powszechnych¹⁵ zaliczane było świadczone w obrocie krajowym i zagranicznym:

1. przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczenie:
 - a) przesyłek listowych, w tym poleconych i z zadeklarowaną wartością, o wadze do 2000 g i liczonych z tolerancją 2 mm o wymiarach:
 - maksymalnych – 900 mm, stanowiących sumę długości, szerokości i wysokości, przy czym największy wymiar nie może

przekroczyć 600 mm, a w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu – 1040 mm, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 900 mm,

- minimalnych – 170 mm w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może być mniejszy niż 100 mm,
- minimalnych strony adresowej – 90x140 mm,
- b) przesyłek dla ociemniałych,
- c) paczek pocztowych, w tym z zadeklarowaną wartością, o masie do 10 000 g i wymiarach,

¹⁵ Art. 45 Prawa pocztowego

z których największy nie przekracza 1500 mm, a suma długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość nie przekracza 3000 mm;

2. sortowanie, przemieszczanie i doręczanie nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych o masie do 20 000 g i wymiarach, o których mowa w pkt 1 lit. c.

Na podstawie przepisów Światowej Konwencji Pocztowej do usług powszechnych zostały zaliczone również paczki pocztowe do 20 kg nadawane za granicę oraz worki M.

Zgodnie z aktualnym stanem prawnym do katalogu usług powszechnych nie zalicza się przekazów pocztowych, przesyłek reklamowych oraz usług wymienionych w art. 45 ust. 1 ustawy świadczonych dla nadawców masowych.

Usługi powszechne, zgodnie z art. 46 ust. 2 Prawa pocztowego, powinny być świadczone: w sposób jednolity, w porównywalnych warunkach, przy zapewnieniu na terytorium całego kraju odpowiedniego do zapotrzebowania na danym terenie rozmieszczenia placówek pocztowych oraz nadawczych skrzynek pocztowych,

z zachowaniem wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych, po przystępnych cenach, z częstotliwością zapewniającą co najmniej jedno opróżnianie nadawczej skrzynki pocztowej i doręczanie przesyłek pocztowych, co najmniej w każdy dzień roboczy, nie mniej niż 5 dni w tygodniu, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w sposób umożliwiający uzyskanie przez nadawcę dokumentu potwierdzającego odbiór przesyłki rejestrowanej.

Usługi powszechne świadczy Poczta Polska.

Wolumeny w 2019 roku

Poczta Polska zrealizowała w 2019 r. 577,0 mln usług powszechnych, co przełożyło się na 3 181,5 mln zł przychodu. W obrocie krajowym zrealizowano 85,5% usług, a w obrocie zagranicznym 14,5%. Na przestrzeni lat 2017 – 2019 następował stopniowy, choć niewielki, wzrost wolumenu usług powszechnych. W roku 2019 w porównaniu do roku poprzedniego zarówno w obrocie krajowym jak i w obrocie zagranicznym wolumen usług zwiększył się odpowiednio o 0,6% i 11,5%. Udział usług powszechnych w usługach pocztowych ogółem wyniósł odpowiednio 30,6% wolumenu oraz 31,1% przychodów.

Tabela 14

Usługi powszechne w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2017 – 2019 (wg wolumenu)

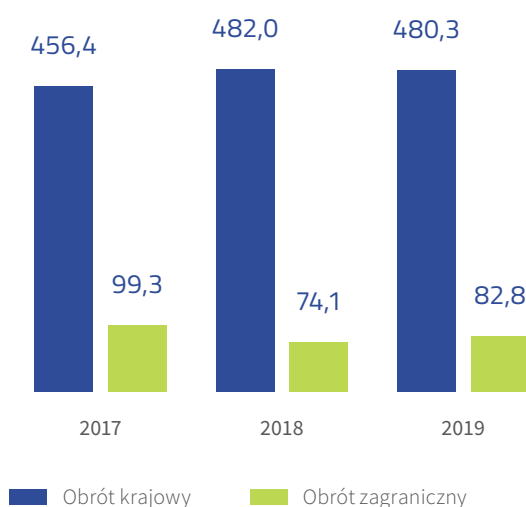
	Wolumen (mln szt.)				Zmiana %			
	2017	%	2018	%	2019	%	2018/17	2019/18
Przesyłki listowe	555,7	98,4%	556,1	98,4%	563,1	97,6%	0,1%	1,3%
Paczki pocztowe	8,9	1,6%	9,2	1,6%	13,9	2,4%	3,2%	50,6%
RAZEM	564,7	100,0%	565,3	100,0%	577,0	100,0%	0,1%	2,1%

Źródło: UKE

W 2019 r., podobnie jak w latach poprzednich, największą część w segmencie usług powszechnych stanowiły przesyłki listowe, których udział wyniósł 97,6% wolumenu ogółem. 2,4% dotyczyło wolumenu paczek pocztowych.

Wykres 11

Przesyłki listowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2017 – 2019 – wg wolumenu (mln szt.)

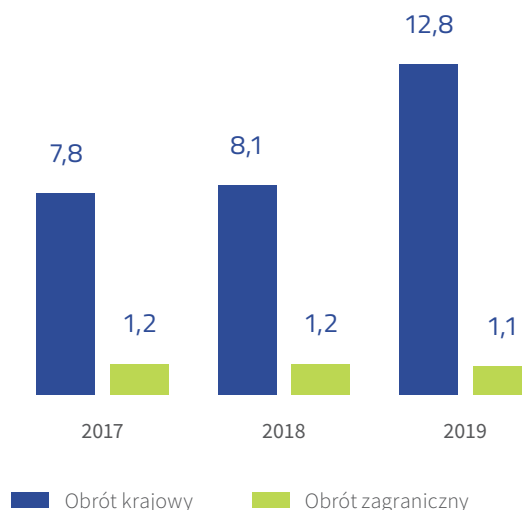


Źródło: UKE

Analiza danych dotycząca wolumenu przesyłek listowych w latach 2017-2019 w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym wskazuje na zahamowanie wzrostu wolumenu w tej grupie usług. W obrocie zagranicznym wolumen przesyłek listowych w 2019 r. wykazał znaczącą tendencję wzrostową (11,8%).

Wykres 12

Paczki pocztowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2017 – 2019 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Analiza danych dotycząca wolumenu paczek pocztowych w segmencie usług powszechnych w latach 2017-2019 w obrocie krajowym wskazuje na bardzo silną tendencję wzrostową (58,6%). W obrocie zagranicznym w 2019 r. obserwowany był niewielki spadek wolumenu paczek pocztowych (o 5,0%).

Reklamacje usług powszechnych

W 2019 r. użytkownicy usług powszechnych zareklamowali ogółem 189 658 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano nieco ponad 3 (w 2018 – poniżej 4). Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatora wyznaczonego reklamacji wyniósł 31,0% (2018 – 40,6%).

Tabela 15

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie usług powszechnych w 2019 r.

Sposób rozpatrzenia:		Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Przyczyna złożenia	Utrata przesyłki	34 379	55 322	13 177	102 878	54,2%
	Ubytek zawartości przesyłki	229	499	89	817	0,4%
	Uszkodzenie przesyłki	799	1 729	248	2 776	1,5%
	Opóźnienie przesyłki	3 595	1 198	292	5 085	2,7%
	Nieprawidłowe wypełnienie ZPO ¹⁶	3 660	3 570	176	7 406	3,9%
	Inne ¹⁷	16 052	50 029	4 615	70 696	37,3%
RAZEM		58 714	112 347	18 597	189 658	100,0%

Źródło: UKE

3.5. Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych

Segment usług wchodzących w zakres usług powszechnych¹⁸ obejmuje przesyłki listowe i paczki pocztowe o rodzaju, wadze i wymiarach określonych dla usług powszechnych, nie świadczone przez operatora wyznaczonego w ramach obowiązku świadczenia usług powszechnych.

Do usług wchodzących w zakres usług powszechnych zalicza się także świadczenie usług na rzecz nadawców masowych (tj. nadających pow. 100 tys. przesyłek rocznie). Jest to powód, dla którego Poczta Polska osiąga przychody także w tym segmencie rynku.

Charakterystyczne dla tego segmentu są

zatem masowe wolumeny kontraktów, przy negocjowaniu których uwidacznia się istotna siła przetargowa zamawiających. Przekłada się to na efektywną presję na obniżanie cen, co sprawia, że segment ten, generując aż 36,6% wolumenu całkowitego rynku usług pocztowych, dostarcza jedynie 13,2% wartości rynku.

W 2019 r. działalność w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych prowadziło 54 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska.

Segment usług wchodzących w zakres usług powszechnych jest nadal niezwykle skoncentrowany.

¹⁶ Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej

¹⁷ Zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem, zwrócenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód i inne

¹⁸ Art. 3 pkt 30 Prawa pocztowego

Udział dwóch największych operatorów świadczących usługi w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych wyniósł w 2019 r. 98,7% w przychodach i 98,9% w wolumenie usług tego segmentu.

Tabela 16

Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym pod względem wolumenu i przychodów w 2019 r.

Wolumen				
Lp.	Nazwa operatora	Obrót krajowy przesyłki listowe	Obrót krajowy paczki pocztowe	Obrót zagraniczny
1	Poczta Polska S.A.			
2	Speedmail sp. z o.o.			
Przychody				
Lp.	Nazwa operatora	Obrót krajowy przesyłki listowe	Obrót krajowy paczki pocztowe	Obrót zagraniczny
1	Poczta Polska S.A.			
2	Speedmail sp. z o.o.			

Źródło: UKE

W tabeli powyżej przedstawieni zostali najwięksi operatorzy w segmencie wraz z określeniem zasięgu ich działalności usługowej.

Wolumeny i przychody w 2019 roku

W roku 2019 operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem na rynku krajowym i zagranicznym 690,0 mln usług wchodzących w zakres usług powszechnych, co przełożyło się na 1 347,0 mln zł przychodu. W stosunku do roku 2018 odnotowano spadek zarówno wolumenu jak i przychodów odpowiednio o 16,4% oraz o 1,1%.

Podobnie jak w przypadku usług powszechnych największy wolumen usług zrealizowano w obrocie krajowym. Obrót zagraniczny dla usług wchodzących w zakres usług powszechnych ma stosunkowo niewielkie znaczenie. Usługą o najistotniejszym znaczeniu w tym segmencie były przesyłki listowe, których udział wyniósł 98,5% wolumenu ogółem.

Tabela 17

Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2017 – 2019 (wg wolumenu)

	Wolumen (mln szt.)				Zmiana %			
	2017	%	2018	%	2019	%	2018/17	2019/18
Przesyłki listowe	790,2	97,9%	812,1	98,4%	679,4	98,5%	2,8%	-16,3%
Paczki pocztowe	16,6	2,1%	13,0	1,6%	10,6	1,5%	-21,5%	-18,3%
RAZEM	806,8	100,0%	825,1	100,0%	690,0	100,0%	2,3%	-16,4%

Źródło: UKE

Tabela 18

Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2017 – 2019 (wg przychodów)

	Przychody (mln zł)				Zmiana %			
	2017	%	2018	%	2019	%	2018/17	2019/18
Przesyłki listowe	963,3	80,6%	1 129,3	82,9%	1 134,3	84,2%	17,2%	0,4%
Paczki pocztowe	167,4	14,0%	162,8	12,0%	137,0	10,2%	-2,8%	-15,8%
Pozostałe ¹⁹	65,1	5,4%	69,5	5,1%	75,7	5,6%	6,8%	8,9%
RAZEM	1 195,9	100,0%	1 361,6	100,0%	1 347,0	100,0%	13,9%	-1,1%

Źródło: UKE

¹⁹ Potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej

Wykres 13

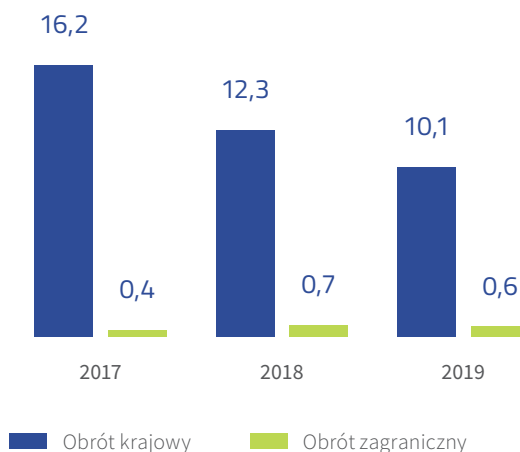
Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2017 – 2019 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 15

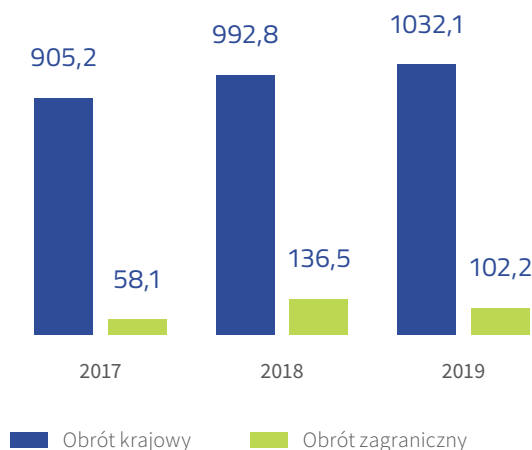
Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2017 – 2019 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 14

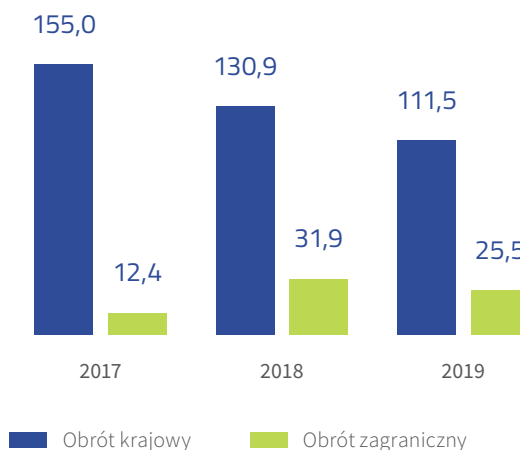
Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2017 – 2019 – wg przychodów (mln zł)



Źródło: UKE

Wykres 16

Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2017 – 2019 – wg przychodów (mln zł)



Źródło: UKE

W latach 2017-2019 w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych obserwowany był stopniowy wzrost przychodów w zakresie zrealizowanych przesyłek listowych na rynku krajowym, pomimo spadku wolumenu tych usług. Na rynku zagranicznym obserwowane było niewielkie zmniejszenie przychodów w odniesieniu do roku poprzedniego.

I na krajowym i na zagranicznym rynku paczek pocztowych w omawianym segmencie rynku odnotowywane są spadki, zarówno w zakresie wolumenu jak i przychodów.

Reklamacje usług wchodzących w zakres usług powszechnych

W 2019 r. użytkownicy usług wchodzących w zakres usług powszechnych zareklamowali ogółem 288 353 usługi, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano nieco ponad 4 (2018 – poniżej 5). Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 50,0% (2018 – 63,8%).

Tabela 19

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2019 r.

	Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Przyczyna złożenia	Utrata przesyłki	27 757	58 060	2 900	88 717	30,8%
	Ubytek zawartości przesyłki	154	155	29	338	0,1%
	Uszkodzenie przesyłki	3 852	1 658	180	5 690	2,0%
	Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	56 310	17 636	2 246	76 192	26,4%
	Nieprawidłowe wypełnienie ZPO ²⁰	27 884	32 504	376	60 764	21,1%
	Zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem	2 371	997	98	3 466	1,2%
	Zwrócenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	322	382	21	725	0,3%
	Inne	25 468	25 395	1 598	52 461	18,2%
	RAZEM	144 118	136 787	7 448	288 353	100,0%

Źródło: UKE

²⁰ Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej

3.6. Inne usługi pocztowe

Segment innych usług pocztowych obejmuje przesyłki listowe i paczki pocztowe, które nie odpowiadają definicjom przesyłek charakterystycznych dla segmentu usług powszechnych i segmentu usług wchodzących w zakres usług powszechnych. Do innych usług pocztowych zaliczają się również przekazy pocztowe, przesyłki reklamowe, druki bezadresowe i przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej (tzw. przesyłki hybrydowe), które na etapie przyjmowania, przemieszczania lub doręczania przekazu informacyjnego przyjęły formę przesyłki listowej.

Przychody tego segmentu w 2019 r. stanowiły 5,2% wartości całego rynku pocztowego, natomiast wolumen stanowił 9,5% wolumenu całego rynku.

Specyficzną usługą należącą do tego segmentu jest dystrybucja druków bezadresowych, do świadczenia której nie jest wymagany wpis do rejestru operatorów pocztowych. Usługa ta osiąga ogromne wolumeny (w 2019 r. – 2,1 mld szt.), przy stosunkowo niewielkich przychodach (0,1 mld zł).

W celu uniknięcia zniekształcenia danych i zgodnie z założeniami tego raportu, wolumen druków bezadresowych analogicznie do lat poprzednich wyłączono z miar wolumenu tego segmentu, jak i z całego wolumenu rynku pocztowego.

Dalsza analiza w segmencie innych usług pocztowych została przeprowadzona bez uwzględniania druków bezadresowych.

W 2019 r. w segmencie innych usług pocztowych działało 21 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska.

Największym operatorem w tym segmencie rynku jest Poczta Polska realizująca 94,7% wolumenu oraz 96,4% całości przychodów.

Wolumeny i przychody w 2019 roku

W 2019 r. w segmencie innych usług pocztowych wolumen wyniósł 178,3 mln sztuk, co przełożyło się na 532,6 mln zł przychodu. W stosunku do roku 2018 nastąpił wzrost wolumenu w tym obszarze rynku, który wyniósł 6,7%, natomiast przychody wzrosły o 2,5%.

Zaobserwowany w 2019 r. wzrost wolumenu i przychodów w tym segmencie wynika przede wszystkim ze wzrostu zarówno wolumenu (11,7%) jak i uzyskanych z usługi przesyłek reklamowych przychodów (22,1%).

Tabele poniżej przedstawiają wartość, udziały poszczególnych głównych usług oraz dynamikę przychodów i wolumenów tych usług w latach 2017-2019.

Tabela 20

Inne usługi pocztowe w latach 2017 – 2019 (wg wolumenu)

	Wolumen (mln szt.)						Zmiana %	
	2017	%	2018	%	2019	%	2018/17	2019/18
Przesyłki reklamowe	138,5	73,3%	116,8	69,9%	130,4	72,2%	-15,7%	11,7%
Przekazy pocztowe	42,5	22,5%	45,4	27,2%	43,6	24,1%	7,0%	-4,0%
Pozostałe ²¹	7,9	4,2%	4,8	2,9%	4,3	3,7%	-39,2%	-11,8%
RAZEM	188,9	100,0%	167,0	100,0%	178,3	100,0%	-11,6%	6,7%

Źródło: UKE

²¹ Przesyłki listowe, paczki pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej

Tabela 21

Inne usługi pocztowe w latach 2017 – 2019 (wg przychodów)

	Przychód (mln zł)						Zmiana %	
	2017	%	2018	%	2019	%	2018/17	2019/18
Przesyłki reklamowe	129,1	27,4%	126,5	23,2%	154,5	29,0%	-2,0%	22,1%
Przekazy pocztowe	285,0	60,4%	332,6	64,9%	324,9	61,0%	16,7%	-2,3%
Pozostałe ²²	57,7	12,2%	60,6	11,8%	53,2	10,0%	5,1%	-12,2%
RAZEM	471,8	100,0%	519,8	100,0%	532,6	100,0%	10,2%	2,5%

Źródło: UKE

²² Przesyłki listowe, paczki pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, potwierdzenia odbioru przesyłki rejestrowanej

W przeciwieństwie do roku poprzedniego w 2019 zaobserwowano, wzrost zarówno poziomu wolumenu jak i przychodów w zakresie przesyłek reklamowych.

Reklamacje innych usług pocztowych

W 2019 r. użytkownicy innych usług pocztowych zareklamowali ogółem 19 877 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano nieco

ponad 1 (2018 – poniżej 1). Najczęstszym powodem reklamacji, poza innymi przyczynami, było niedoręczenie przez operatora wyznaczonego kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 59,6% (2018 – 42,6%).

Tabela 22

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie innych usług pocztowych w 2019 r.

	Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Przyczyna złożenia	Utrata przesyłki	1 521	719	22	2 262	11,4%
	Ubytek zawartości przesyłki	54	32	5	91	0,5%
	Uszkodzenie przesyłki	424	1 355	68	1 847	9,3%
	Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	2 328	715	122	3 165	15,9%
	Nieprawidłowe wypełnienie ZPO ²³	2 350	132	0	2 482	12,5%
	Zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem oraz z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	380	51	0	431	2,2%
	Nedoręczenie przez operatora wyznaczonego kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym	409	2 882	127	3 418	17,2%
	Inne	4 388	1 776	17	6 181	31,1%
	RAZEM	11 854	7 662	361	19 877	100,0%

Źródło: UKE

²³ Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej

4. Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej



Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatora wyznaczonego

Placówki pocztowe

Według stanu na dzień 31 grudnia 2019 r. Poczta Polska posiadała 7 627 placówek pocztowych, z tego 5051 placówek zlokalizowanych było w miastach (do tej kategorii zaliczono placówki znajdujące się w gminach miejskich i gminach miejsko – wiejskich), natomiast 2 576 placówek na

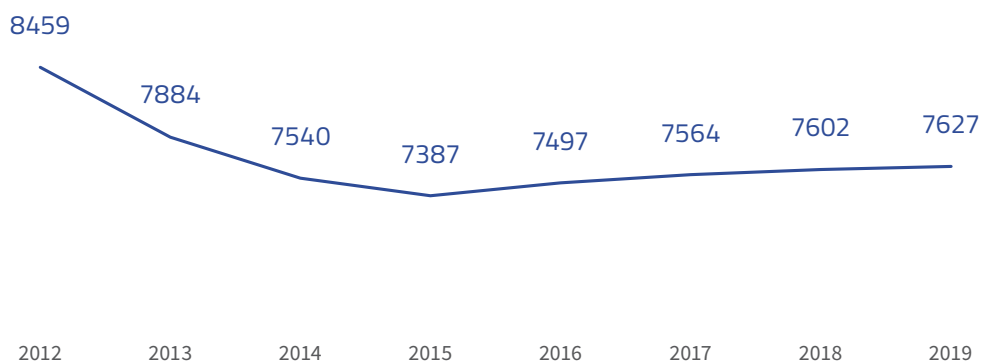
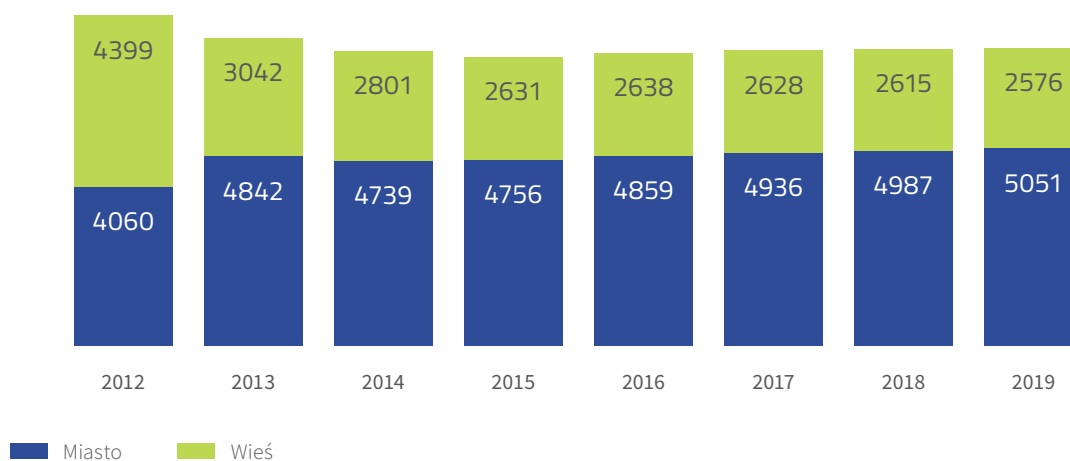
terenach wiejskich (tj. w gminach wiejskich). 2 892 placówki prowadzone były przez agentów pocztowych.

W 2019 r. liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego została zwiększona o 25. Od kilku lat obserwowany jest wzrost liczby placówek Poczty Polskiej.

Wg stanu na 31 grudnia 2019 r. Poczta Polska spełniła wymagania w zakresie warunków lokalizacji placówek pocztowych oraz zapewnienia dostępności do sieci placówek pocztowych.

Wykres 17

Liczba placówek pocztowych Poczty Polskiej w latach 2012 – 2019



Źródło: UKE

Tabela 23

Realizacja kryteriów dostępności usług powszechnych przez Poczta Polską

Kryterium dostępności wg rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji ²⁴	Stopień spełnienia na 31.12.2019
W każdej gminie powinna być uruchomiona co najmniej jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego.	Kryterium spełnione W każdej z 2 477 gmin funkcjonowała co najmniej jedna stała placówka pocztowa
Jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 6000 mieszkańców na terenie gmin miejskich i gmin miejsko-wiejskich.	Kryterium spełnione Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin miejskich i miejsko-wiejskich wynosił 5 935 mieszkańców na 1 czynną stałą placówkę pocztową.
Jedna placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 85 km ² powierzchni w gminach wiejskich.	Kryterium spełnione Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin wiejskich wynosił 83,07 km ² na 1 czynną stałą placówkę pocztową.
Placówki pocztowe operatora wyznaczonego powinny być czynne we wszystkie dni robocze, z wyjątkiem sobót, co najmniej 5 dni w tygodniu, a jeżeli w tygodniu przypada dzień ustawowo wolny od pracy, liczba ta może być odpowiednio niższa.	Kryterium spełnione Placówki są czynne we wszystkie dni robocze. W dniach ustawowo wolnych od pracy obsługę klientów zapewniają placówki dyżurujące.

Źródło: Informacja przekazana przez Poczta Polską

²⁴ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. z 2013 r. poz. 545 z późn. zm.)

Nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów

Poczta Polska posiadała na koniec 2019 r. 16 158 będących w eksploatacji skrzynek nadawczych, w tym:

- 8 021 w miastach,
- 8 137 na wsi.

W porównaniu do roku 2018 liczba nadawczych skrzynek pocztowych obniżyła się o blisko 1%. Jest to kolejny rok, w którym obserwowany jest spadek liczby skrzynek.

Oprócz placówek pocztowych konsumenci mogli w dogodnym dla siebie miejscu i czasie nadać i odebrać przesyłki pocztowe

w automatach do obsługi pocztowej oraz w zewnętrznych punktach odbioru. Operator wyznaczony na koniec 2019 r. dysponował 205 automatami do pocztowej obsługi klientów oraz 7 710 zewnętrznymi punktami odbioru (dla przesyłek z opcją „odbior w punkcie”).

Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej

Na koniec 2019 r. Poczta Polska była w posiadaniu 126 301 skrytek pocztowych oraz 118 692 własnych oddawczych skrzynek pocztowych. Ponadto operator wyznaczony dysponował systemem kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń oraz bazą informacji o zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych.

Operator wyznaczony, posiadający wskazane wyżej elementy infrastruktury pocztowej, jest obowiązany zapewnić operatorom pocztowym świadczącym usługi wchodzące w zakres usług powszechnych dostęp do tych elementów w zakresie określonym w umowie o dostęp do elementów infrastruktury pocztowej. Z kolei operatorom nie świadczącym usług wchodzących w zakres usług powszechnych ma obowiązek udostępnić jedynie system kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń oraz bazę informacji o zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych²⁵. W roku 2019 Poczta Polska podpisała cztery umowy o dostęp do elementów infrastruktury pocztowej.

Zatrudnienie w Poczcie Polskiej

W 2019 r. poziom zatrudnienia w Poczcie Polskiej w ujęciu średniorocznym w oparciu o umowy o pracę, w przeliczeniu na pełne etaty wynosił 78 484 etaty. W porównaniu z danymi z roku poprzedniego oznacza to wzrost o 0,5%.

Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatorów alternatywnych

Placówki pocztowe

Według stanu na koniec 2019 r. alternatywni operatorzy pocztowi wykazali łącznie 17 087 placówek pocztowych, z czego 14 986 placówek zlokalizowanych było w miastach, a 2 101 placówek na terenach wiejskich. Alternatywni operatorzy pocztowi znacznie częściej skupiają swoją działalność w miastach, bo istnieje tam znacznie większy popyt na usługi pocztowe, a jednocześnie koszty ich świadczenia są niższe niż na wsi.

W ogólnej liczbie placówek pocztowych operatorów alternatywnych zdecydowana większość, tj. 15 204 placówki, były prowadzone przez agentów pocztowych.

Tabela 24

Liczba placówek wykazanych przez alternatywnych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2019 r.)

Liczba placówek	Liczba operatorów 2019 r.
brak placówek	65
1 placówka	47
od 2 do 10 placówek	15
od 11 do 100 placówek	8
od 101 do 1000 placówek	2
ponad 1 000 placówek	5
RAZEM	142

Źródło: UKE

Powyższe zestawienie wskazuje, że największą grupę (prawie 79%) stanowią alternatywni operatorzy pocztowi nie posiadający placówek pocztowych lub posiadający jedną placówkę pocztową. Najczęściej jest to jednocześnie siedziba osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą.

²⁵ Art. 66 Prawa pocztowego

Elementy infrastruktury pocztowej

W omawianym okresie żaden z alternatywnych operatorów pocztowych nie posiadał własnych nadawczych skrzynek pocztowych. W 2019 r. na terenie Polski funkcjonowało ponad 7 000 automatów do pocztowej obsługi klientów.

Zatrudnienie u alternatywnych operatorów pocztowych

Średnioroczny poziom zatrudnienia w grupie alternatywnych operatorów pocztowych w 2019 r. wyniósł 14 449 etatów, co oznacza wzrost o 350 etatów tj. o 2,5% w porównaniu do roku 2018. Jak wskazuje poniższe zestawienie, stan zatrudnienia dla poszczególnych operatorów pocztowych był bardzo zróżnicowany. Na rynku funkcjonowało 8 operatorów zatrudniających powyżej 500 pracowników. Stosunkowo dużą grupę stanowią operatorzy działający jednoosobowo (51).

Tabela 26

Liczba zatrudnionych u alternatywnych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2019 r.)

Wielkość zatrudnienia	Liczba operatorów 2019 r.
jednoosobowa działalność	51
od 2 do 9 osób	46
od 10 do 49 osób	30
od 50 do 249 osób	6
od 250 do 500 osób	1
powyżej 500 osób	8
RAZEM	142

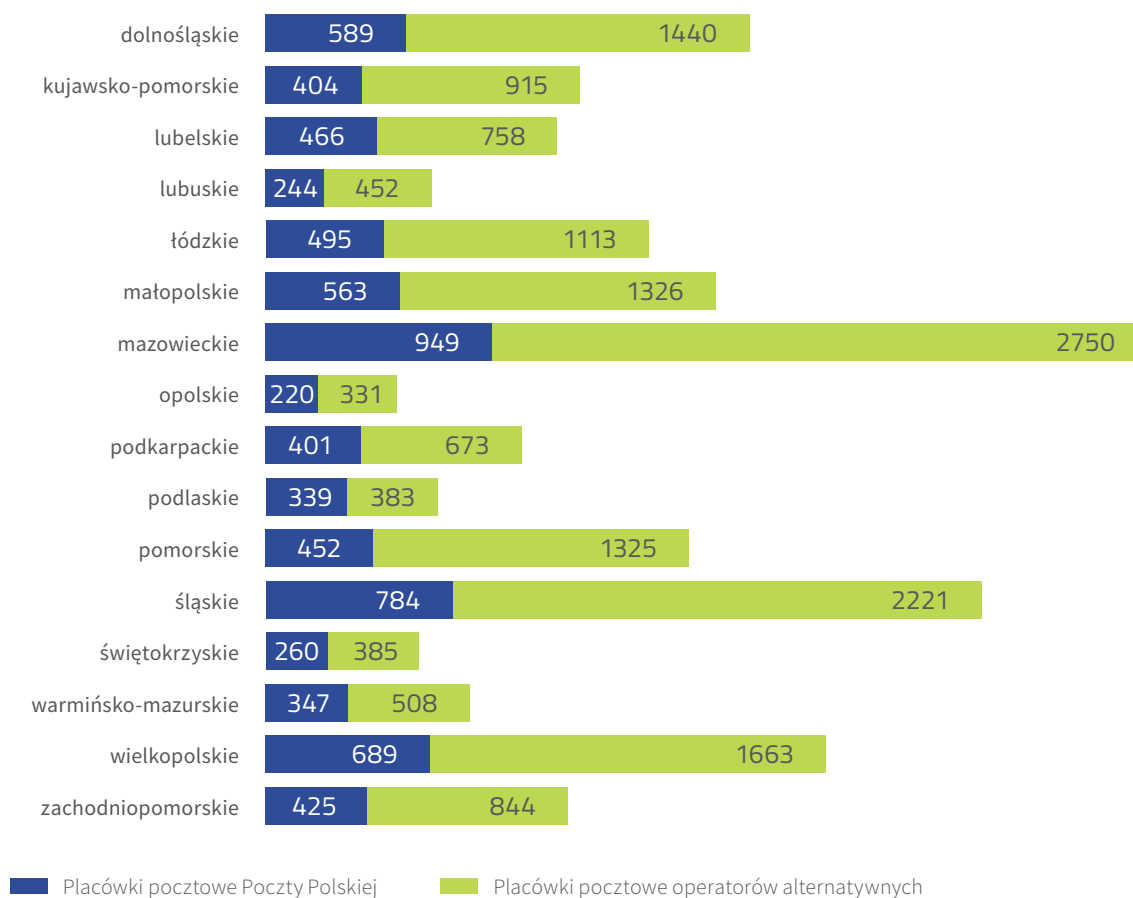
Źródło: UKE

Placówki pocztowe operatorów pocztowych w 2019 roku

W 2019 r. operatorzy pocztowi świadczyli na terenie kraju usługi w 24 714 placówkach pocztowych. Z tego ponad 26,8% (6 618) stanowiły własne placówki operatorów pocztowych. Pozostałe 73,2% placówek prowadzonych było przez agentów pocztowych. W liczbie własnych placówek pocztowych 71,5% stanowią placówki operatora wyznaczonego. Największa liczba placówek zlokalizowana jest w województwach silnie zurbanizowanych, takich jak województwo mazowieckie, śląskie, wielkopolskie i dolnośląskie. Biorąc pod uwagę miarę relatywną odnoszącą liczbę placówek operatorów pocztowych do liczby mieszkańców poszczególnych województw, stosunkowo lepiej wypadają tu województwa o wyższym wskaźniku PKB per capita.

Wykres 18

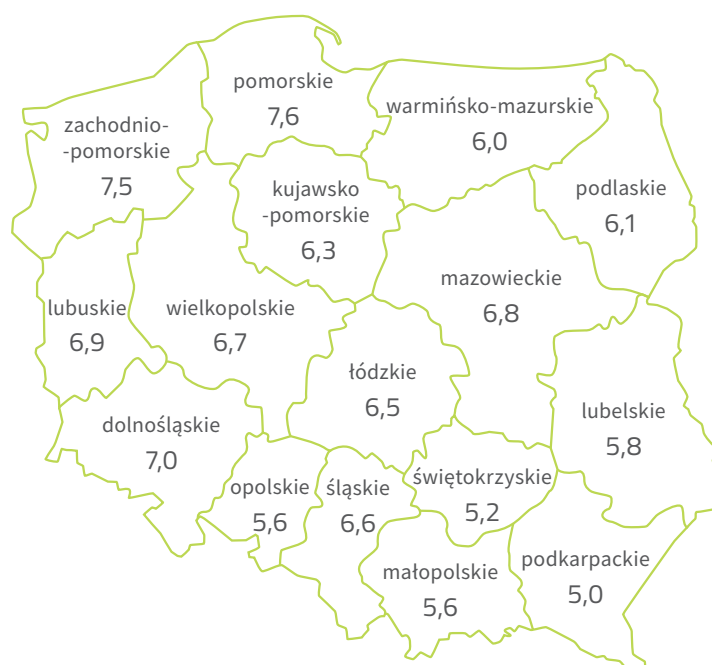
Liczba placówek pocztowych w 2019 r. w podziale na województwa



Źródło: UKE

Wykres 19

Liczba placówek pocztowych na 10 tys. mieszkańców w 2019 r. w podziale na województwa



Źródło: UKE (liczba ludności użyta do wyliczeń wg danych GUS)

5. Wnioski



Od trzech lat polski rynek pocztowy rośnie niezwykle dynamicznie. Od wkroczenia na ścieżkę szybkiego wzrostu w 2016 roku całkowita wartość rynku zwiększyła się łącznie o ponad 2,5 mld złotych, co oznacza wzrost o 33,8%.

Zgodnie z ogólnoświatowym trendem najszybciej rozwijającym się segmentem rynku pocztowego jest **segment kurierski**, który **rok po roku bije rekordy zarówno wolumenów, jak i przychodów** uzyskanych z realizacji przesyłek, podążając za eksplozją handlu e-commerce.

W warunkach polskiego wzrostu gospodarczego popyt na usługi powszechne okazał się w ostatnich latach stosunkowo stabilny i to pomimo stopniowego wzrostu cen za te usługi.

Z drugiej strony, pomimo dynamicznie rozwijającego się popytu, spadek bezrobocia i związana z tym presja na rosnące wynagrodzenia przyniosły wyraźny wzrost kosztów prowadzenia działalności pocztowej

w Polsce. Nawet w przypadku dużej skali działania oraz bardzo wysokiej wydajności operacyjnej, trudno jest osiągnąć operatorom wysoką rentowność.

Pomimo twardej – zwłaszcza na rynku przesyłek kurierskich – walki konkurencyjnej operatorów, trudności w pozyskiwaniu pracowników, a także coraz wyższych oczekiwań zarówno e-sprzedawców, jak i odbiorców przesyłek, operatorzy planują dalsze inwestycje, szczególnie w rozwój sieci punktów odbioru.

Polski rynek usług pocztowych posiada wciąż znaczne perspektywy rozwoju wynikające z potencjału dalszego dynamicznego wzrostu ilości transakcji e-commerce, z korzystnego położenia geograficznego oraz planów rozbudowy i modernizacji krajowych sieci transportowych.

Przedstawione poniżej dane zbiorcze obrazują kształtowanie się podstawowych wskaźników na tym rynku.

Tabela 26

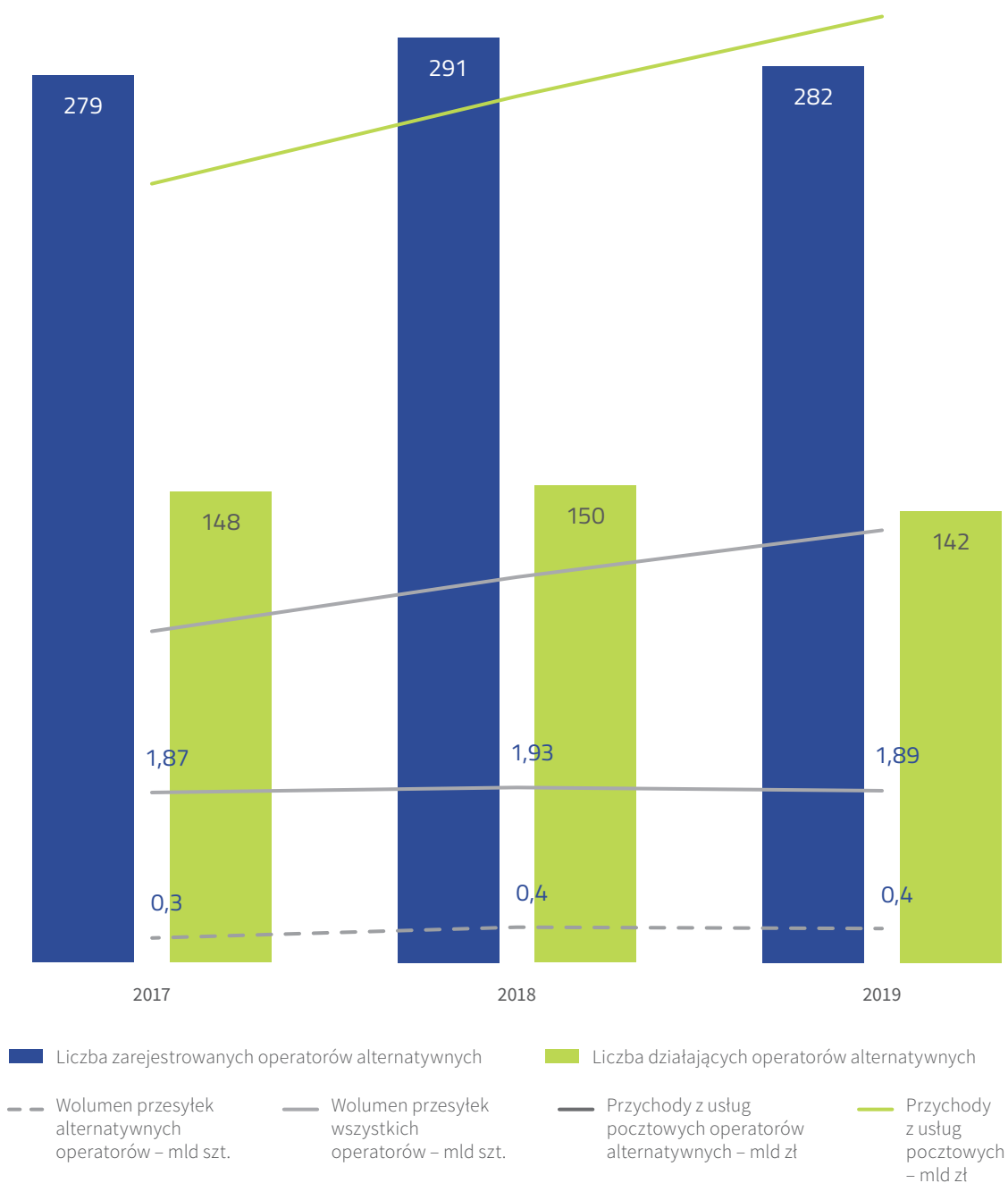
Wybrane wielkości charakteryzujące rynek pocztowy w Polsce w latach 2017 – 2019 (bez druków bezadresowych)

	2017	2018	2019
Liczba zarejestrowanych operatorów alternatywnych	279	291	282
Liczba działających operatorów alternatywnych	148	150	142
Wolumen przesyłek alternatywnych operatorów – mld szt.	0,3	0,4	0,4
Wolumen przesyłek wszystkich operatorów – mld szt.	1,87	1,93	1,89
Przychody z usług pocztowych operatorów alternatywnych – mld zł	3,6	4,2	4,7
Przychody z usług pocztowych – mld zł	8,4	9,4	10,2

Źródło: UKE

Wykres 20

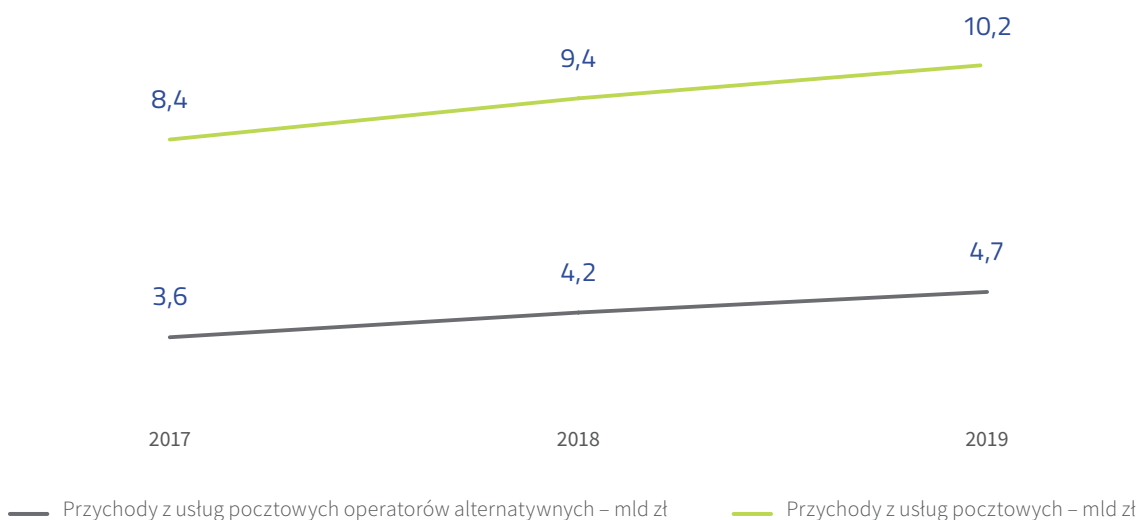
Wybrane wielkości charakteryzujące rynek pocztowy w Polsce w latach 2017 – 2019 (bez druków bezadresowych)



Źródło: UKE

Wykres 21

Przychody z usług pocztowych w latach 2017 – 2019 (mld zł)



Źródło: UKE

Tabela 27

Usługi pocztowe w poszczególnych segmentach rynku w latach 2017 – 2019 – struktura (%) wg wolumenu i przychodów (bez druków bezadresowych)

Segment	2017		2018		2019	
	Wolumen	Przychody	Wolumen	Przychody	Wolumen	Przychody
Przesyłki kurierskie	16,5%	47,2%	19,1%	49,2%	23,4%	50,6%
Usługi powszechne	30,2%	33,0%	29,3%	30,9%	30,6%	31,1%
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	43,2%	14,2%	42,8%	14,4%	36,6%	13,2%
Inne usługi pocztowe	10,1%	5,6%	8,7%	5,5%	9,5%	5,2%

Źródło: UKE

Pomimo spadków wolumenów usług tradycyjnych **polski rynek pocztowy jest znaczącym elementem polskiej gospodarki, o dużym potencjale dalszego rozwoju.** Generuje istotne przychody, zapewnia wymianę informacji na rynku wewnętrznym,

zapewnia konsumentom dostęp do usług, a przedsiębiorcom konkurowanie w kraju i zagranicą, a co warto szczególnie podkreślić, zatrudnienie znajduje na nim ponad 90 tysięcy pracowników.

Załączniki



Załącznik nr 1 – wyniki kontroli działalności pocztowej

Kontrole operatora świadczącego usługi powszechne

W 2019 r. UKE przeprowadził kontrole Poczty Polskiej, będącej operatorem wyznaczonym, w zakresie:

- zapewniania osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych,
- rozpatrywania reklamacji usług powszechnych,
- przestrzegania przepisów z zakresu działalności pocztowej.

Kontrola w zakresie zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych

W okresie od października do listopada 2019 r. UKE przeprowadził kontrolę w 470 placówkach pocztowych (w 285 placówkach miejskich oraz w 185 placówkach wiejskich),

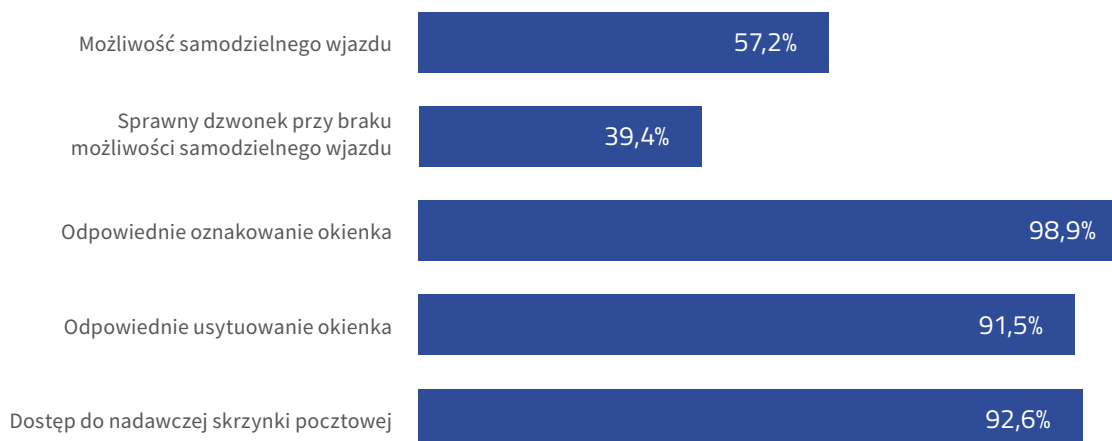
co stanowiło 6,2% wszystkich placówek Poczty Polskiej świadczących usługi pocztowe na terenie kraju²⁶. 269 skontrolowanych placówek pocztowych posiadało możliwość samodzielnego wjazdu do budynku, natomiast w przypadku braku możliwości samodzielnego wjazdu w 185 placówkach został zamontowany sprawnie działający dzwonek przywołujący personel placówki.

Wyniki kontroli oznaczają, że w 454 placówkach Poczty Polskiej spośród 470 poddanych kontroli (96,6%) osobom niepełnosprawnym poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego zapewniono korzystanie z usług poprzez możliwość samodzielnego wjazdu do placówki lub możliwość skutecznego przywołania pracownika.

²⁶ Według danych umieszczonych w rocznym sprawozdaniu operatora wyznaczonego, na koniec roku 2018 na terenie kraju działały 7 602 placówki pocztowe, w tym 4 987 placówek było zlokalizowanych na obszarach miejskich oraz 2 615 na terenach wiejskich.

Wykres 22

Placówki z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych



Źródło: UKE

Wszystkie ze 172 skontrolowanych placówek pocztowych, które posiadały służbę doręczeń, gwarantowały przyjmowanie przesyłek od osoby niepełnosprawnej w miejscu zamieszkania oraz prowadziły ewidencję osób niepełnosprawnych.

Przeprowadzona kontrola potwierdziła, że większość skontrolowanych placówek pocztowych spełnia określone w ustawie Prawo pocztowe wymogi. Uzyskane informacje wskazują ponadto, że operator wyznaczony w ramach realizowanego procesu nowej wizualizacji placówek pocztowych, remontując lub rozwijając sieć placówek pocztowych, przystosowuje je do potrzeb osób niepełnosprawnych.

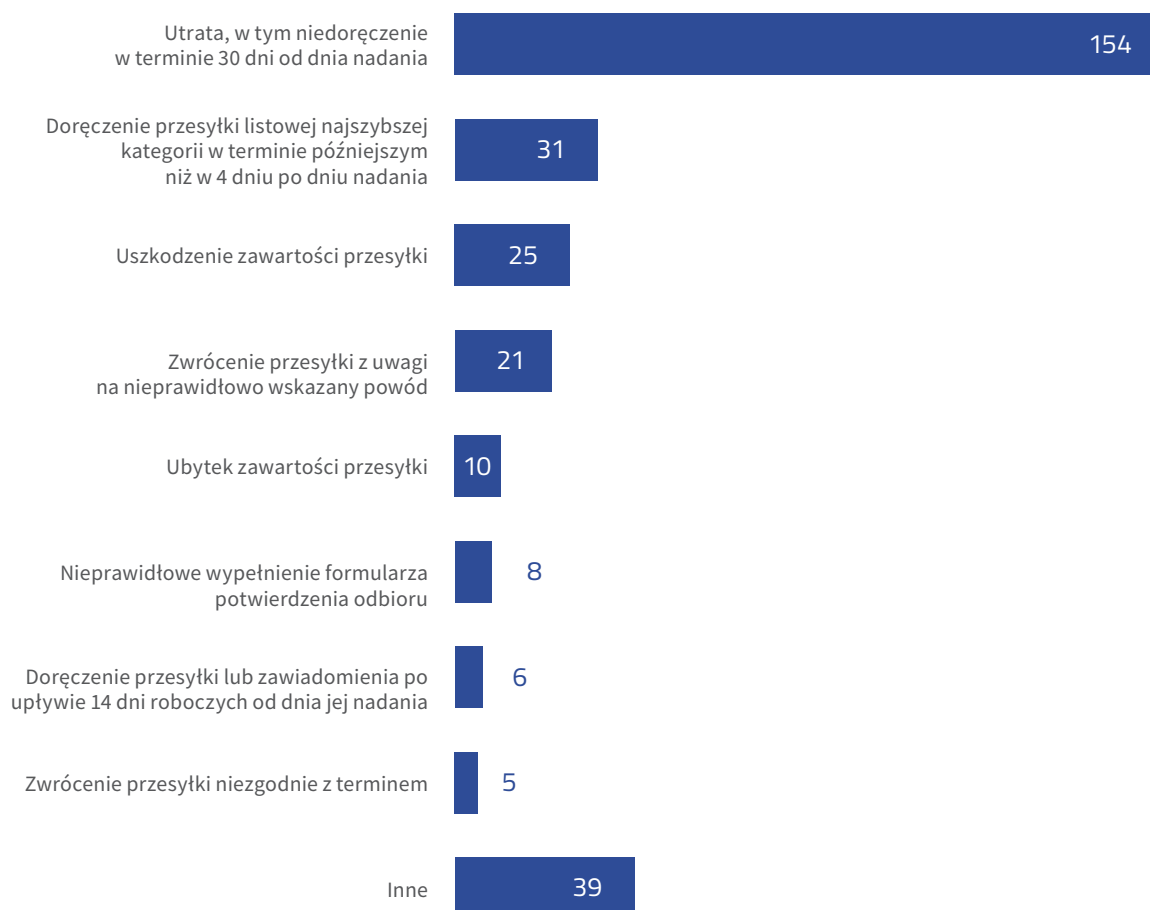
Kontrola w zakresie rozpatrywania reklamacji usług powszechnych

Od października do listopada 2019 r. UKE przeprowadził kontrole w jednostkach organizacyjnych Poczty Polskiej zajmujących

się rozpatrywaniem reklamacji. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia do 19 listopada 2019 r. W toku kontroli sprawdzeniu poddano łącznie 299 reklamacji w zakresie przesyłek rejestrowanych w obrocie krajowym, w tym: 202 reklamacje przesyłki listowej, 1 reklamację przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością, 91 reklamacji w zakresie paczek pocztowych i 5 reklamacji paczek pocztowych z zadeklarowaną wartością. Celem kontroli było ustalenie czy Poczta Polska rozpatruje reklamacje powszechnej usługi pocztowej dotyczące przesyłki rejestrowanej zgodnie z przepisami prawa, a także uzyskanie danych dotyczących kompletności odpowiedzi na reklamacje i terminowości ich udzielania. Kontrola została przeprowadzona również w zakresie zastosowania się do zaleceń pokontrolnych wydanych w 2019 r., po przeprowadzeniu kontroli w 2018 r. dotyczących rozpatrywania reklamacji powszechnej usługi pocztowej. W toku kontroli ustalono, że Poczta Polska zastosowała się do zaleceń pokontrolnych.

Wykres 23

Powody składania reklamacji poddanych kontroli

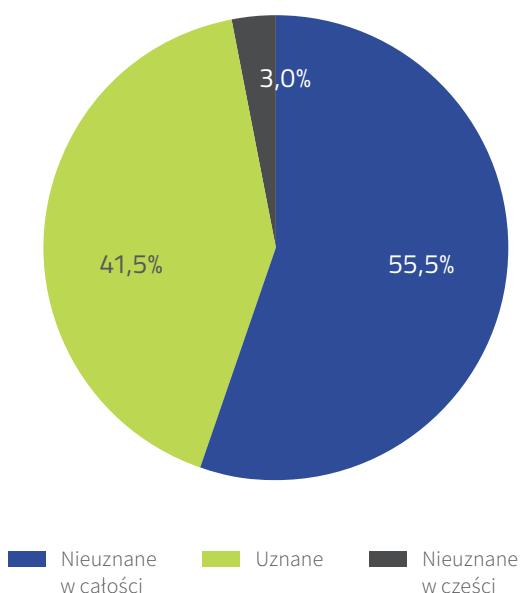


Źródło: UKE

Z ustaleń dokonanych przez UKE wynika, że ponad 40% reklamacji złożonych w kontrolowanym okresie uznanych zostało za zasadne, natomiast 166 (55,5%) reklamacji zakwalifikowanych zostało jako nieuznane w całości.

Wykres 24

Sposób rozpatrzenia reklamacji



Źródło: UKE

Kontrola w zakresie przestrzegania przepisów z zakresu działalności pocztowej

W 2019 r. UKE przeprowadził również kontrole Poczty Polskiej w zakresie przestrzegania przepisów z zakresu działalności pocztowej, w tym m.in. realizacji obowiązku udostępnienia w wybranych placówkach Poczty Polskiej regulaminu świadczenia usług powszechnych. UKE ustalił, że w skontrolowanych placówkach operator pocztowy udostępnił regulamin świadczenia usług powszechnych.

Kontrole operatorów alternatywnych

W 2019 r. UKE objął kontrolą 14 operatorów pocztowych. Podstawą było m.in. nieprzedłożenie UKE sprawozdania

z działalności pocztowej, weryfikacja danych zawartych w sprawozdaniu z działalności pocztowej i niewywiązanie się z obowiązku informacyjnego. UKE skutecznie skontrolował 2 operatorów pocztowych. Wobec pozostałych, pomimo wielokrotnego podejmowania działań, nie było możliwe wszczęcie kontroli z uwagi na brak kontaktu z przedsiębiorcą. W większości przypadków adres siedziby przedsiębiorcy wykorzystany został do rejestracji firmy, a przedsiębiorca nie przebywał pod nim i nie prowadził w tym miejscu działalności gospodarczej. UKE podejmuje dalsze działania zmierzające do skontaktowania się z przedsiębiorcami w celu przeprowadzenia kontroli, ale najprawdopodobniej są to podmioty, które już nie funkcjonują.

Kontrole w celu wykrywania działalności pocztowej wykonywanej bez wymaganych uprawnień

UKE w tym zakresie przeprowadził w 2019 r. kontrolę 2 przedsiębiorców. W wyniku kontroli ustalił, że jeden z przedsiębiorców wykonuje działalność pocztową w szczególności za pośrednictwem operatorów pocztowych. Przedsiębiorca wystąpił do UKE z wnioskiem o wpis do ROP i został wpisany do rejestru.

W toku kontroli drugiego przedsiębiorcy stwierdzono, że nie wykonuje on działalności pocztowej. Ustalenia kontroli pozwoliły jednocześnie uznać, że przedsiębiorca ten wykonał decyzję Prezesa UKE z 2018 r. nakazującą wstrzymanie wykonywania działalności pocztowej z uwagi na fakt, że świadczył on usługi pocztowe bez wymaganego wpisu do ROP.

Załącznik nr 2 – sprawozdawczość Rozporządzenia (UE) 2018/644

22 maja 2018 r. weszło w życie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek (Rozporządzenie).

Rozporządzenie w art. 4 ust 1 i 3 wprowadziło m.in. obowiązek przekazywania krajowemu organowi regulacyjnemu do dnia 30 czerwca każdego roku kalendarzowego informacji dotyczących m.in.: wartości obrotu i wolumenu paczek obsłużonych w poprzednim roku kalendarzowym w państwie członkowskim, w którym prowadzą oni działalność w podziale na paczki krajowe oraz przychodzące i wychodzące paczki transgraniczne (z obszaru UE/EOG oraz spoza niego), w podziale na paczki świadczone na podstawie umowy z nadawcą oraz realizowane w imieniu innego operatora, a także dane dotyczące zatrudnienia.

W roku 2019 operatorzy po raz pierwszy przekazywali do dnia 30 czerwca dane, które dotyczyły wyników uzyskanych przez nich w roku 2018. Dane przekazało 35 operatorów pocztowych.

W niniejszym załączniku przedstawiamy zbiorcze dane dla rynku polskiego zawierające informacje zgodne z Rozporządzeniem Wykonawczym Komisji (UE) 2018/1263 z dnia 20 września 2018 r. określającym formularz do celów przekazywania informacji przez operatorów świadczących usługi doręczania paczek na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644.

Analizując przedstawione wyniki w świetle sprawozdawczości wynikającej z art. 43 Prawa pocztowego należy zwrócić uwagę, na następujące kwestie:

1. Paczki w rozumieniu Rozporządzenia stanowią pojęcie szersze niż paczki w rozumieniu przepisów Prawa pocztowego.

Zgodnie z recitalami 16 i 24 preambuły Rozporządzenia, jego Załącznikiem 1 jak i wyjaśnieniami z Rozporządzenia Wykonawczego (UE) 2018/1263 operatorzy zobowiązani byli uwzględnić przesyłki wygenerowane w ramach działalności związanej zarówno ze standardowymi paczkami, jak i przesyłkami towarów obsługiwanyymi w strumieniu przesyłek listowych, przy czym przyjęto, że do takich należą przesyłki o grubości przekraczającej 20 mm.

2. Nie wszyscy operatorzy pocztowi są zobowiązani do sprawozdawania.

Zgodnie z art. 4 ust. 6 Rozporządzenia obowiązki sprawozdawcze dotyczą jedynie tych operatorów, którzy w poprzednim roku kalendarzowym do roku sprawozdawania zatrudniali średnio nie mniej niż 50 osób uczestniczących w świadczeniu usług doręczania paczek w państwie członkowskim, w którym ten operator prowadzi działalność, chyba że operator ten prowadzi działalność w więcej niż jednym państwie członkowskim, wliczając w to osoby pracujące dla podwykonawców operatora świadczącego usługi doręczania paczek.

3. Zestawienia zbiorcze wolumenów i obrotów nie zawierają korekt konsolidacyjnych.

Zgodnie z Rozporządzeniem Wykonawczym (UE) 2018/1263 operatorzy zobowiązani byli podać dane w podziale na paczki świadczone na podstawie umowy z nadawcą oraz realizowane w imieniu innego operatora. Ta sama paczka mogła być więc raportowana

przez kilku różnych operatorów, jeżeli w łańcuchu jej przetwarzania brali także udział inni operatorzy jako podwykonawcy.

W tabelach poniżej przedstawiono zbiorcze wyniki sprawozdawczości Rozporządzenia (UE) 2018/644 dla rynku polskiego w 2018 r.

Tabela 28

Liczba obsłużonych paczek oraz wielkość rocznego obrotu w ramach usług doręczania paczek w Polsce zgodnie z Rozporządzeniem (UE) 2018/644 – Usługi doręczania paczek krajowych

Usługi doręczania paczek krajowych	2018
Liczba paczek [mln szt.], w tym:	709,0
Realizowane w imieniu innego operatora	265,3
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą	443,7
Wielkość obrotu w ramach usług doręczania paczek [mln zł], w tym:	5 316,3
Realizowane w imieniu innego operatora	693,2
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą	4 623,1

Źródło: UKE

Tabela 29

Liczba obsłużonych paczek oraz wielkość rocznego obrotu w ramach usług doręczania paczek w Polsce zgodnie z Rozporządzeniem (UE) 2018/644 – Usługi doręczania transgranicznych paczek przychodzących (z i spoza UE/ EOG)

Usługi doręczania transgranicznych paczek przychodzących (z i spoza UE/ EOG)	2018
Liczba paczek [mln szt.], w tym:	48,1
Realizowane w imieniu innego operatora	2,2
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą	45,9
Przychodzące z UE/EOG, w tym:	22,6
Realizowane w imieniu innego operatora	2,1
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą	20,5
Przychodzące spoza UE/EOG, w tym:	25,5
Realizowane w imieniu innego operatora	0,2
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą	25,4
Wielkość obrotu w ramach usług doręczania paczek [mln zł], w tym:	636,2
Realizowane w imieniu innego operatora	25,6
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą	610,6
Przychodzące z UE/EOG, w tym:	299,9
Realizowane w imieniu innego operatora	21,9
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą	278,0
Przychodzące spoza UE/EOG, w tym:	336,3
Realizowane w imieniu innego operatora	3,7
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą	332,7

Źródło: UKE

Tabela 30

Liczba obsłużonych paczek oraz wielkość rocznego obrotu w ramach usług doręczania paczek w Polsce zgodnie z Rozporządzeniem (UE) 2018/644 – Usługi doręczania transgranicznych paczek wychodzących (do i poza UE/ EOG)

Obrót transgraniczny paczki wychodzące do i poza UE/EOG		2018
Liczba paczek [mln szt.], w tym:		33,5
Realizowane w imieniu innego operatora		870,4
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		32,6
Wychodzące do UE/EOG, w tym:		30,3
Realizowane w imieniu innego operatora		0,8
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		29,5
Wychodzące poza UE/EOG, w tym:		3,1
Realizowane w imieniu innego operatora		0,04
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		3,1
Wielkość obrotu w ramach usług doręczania paczek [mln zł], w tym:		1 504,5
Realizowane w imieniu innego operatora		12,8
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		1 491,7
Wychodzące do UE/EOG, w tym:		1 237,8
Realizowane w imieniu innego operatora		9,8
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		1 228,0
Wychodzące poza UE/EOG, w tym:		266,7
Realizowane w imieniu innego operatora		3,0
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		263,7

Źródło: UKE

Tabela 31

Dane o zatrudnieniu operatorów usług doręczania paczek w 2018 r.
w Polsce zgodnie z Rozporządzeniem (UE) 2018/644

	2018	
Liczba osób zatrudnionych przez operatorów, w tym	30.06	31.12
Pełny wymiar czasu pracy	69 775	74 696
Niepełny wymiar czasu pracy	9 900	9 699
Pracownicy zatrudnieni na czas określony	19 552	20 280
Samozatrudnieni	4 162	4 739
Razem	103 389	109 414

Źródło: UKE

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Departament Rynku Poczтового

tel.: +48 22 534 9132

fax: +48 22 534 9162

e-mail: sekretariat.drp@uke.gov.pl

uke.gov.pl