



UKE | Urząd Komunikacji Elektronicznej

Raport o stanie rynku pocztowego w 2022 roku

Warszawa, maj 2023 r.

Spis treści:

1	Streszczenie raportu	04
2	Charakterystyka rynku usług pocztowych	08
2.1	Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych	09
2.1.1	Prawo międzynarodowe rynku pocztowego	09
2.1.2	Prawo europejskie	09
2.1.3	Prawo krajowe	10
2.2	Uczestnicy rynku usług pocztowych	10
2.2.1	Organ regulacyjny	10
2.2.2	Operatorzy pocztowi	10
3	Analiza rynku usług pocztowych w Polsce w 2022 roku	16
3.1	Wolumeny usług pocztowych w 2022 roku	17
3.2	Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2022 roku	21
3.3	Przesyłki kurierskie	26
3.3.1	Wolumeny i przychody z przesyłek kurierskich w 2022 roku	29
3.3.2	Reklamacje przesyłek kurierskich	31
3.4	Usługi powszechne	32
3.4.1	Wolumeny usług powszechnych w 2022 roku	33
3.4.2	Reklamacje usług powszechnych	35
3.5	Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	36
3.5.1	Wolumeny i przychody z usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2022 roku	36
3.5.2	Reklamacje usług wchodzących w zakres usług powszechnych	41
3.6	Inne usługi pocztowe	42
3.6.1	Wolumeny i przychody z innych usług pocztowych w 2022 roku	42
3.6.2	Reklamacje innych usług pocztowych	45
4	Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej	46
4.1	Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatora wyznaczonego	47
4.1.1	Placówki pocztowe	47
4.1.2	Nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów	48
4.1.3	Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej	48
4.1.4	Zatrudnienie w Poczcie Polskiej	49
4.2	Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatorów alternatywnych	49
4.2.1	Placówki pocztowe	49
4.2.2	Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej	50
4.2.3	Zatrudnienie u alternatywnych operatorów pocztowych	51
4.3	Placówki pocztowe operatorów pocztowych w 2022 roku	53
5	Wnioski	56
6	Załącznik nr 1 – wyniki kontroli działalności pocztowej prowadzonej w 2022 roku	58
6.1	Kontrole operatora świadczącego usługi powszechne	59
6.1.1	Kontrola w zakresie zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych	59
6.1.2	Kontrola w zakresie rozpatrywania reklamacji usług powszechnych	60
6.2	Kontrole operatorów alternatywnych	61
7	Bibliografia	62



„Raport o stanie rynku pocztowego w 2022 roku” został sporządzony stosownie do art. 43 ust. 6 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe¹, dalej „ustawa” lub „Prawo pocztowe”.

Przepisy Prawa pocztowego obowiązują operatorów pocztowych do przedłożenia Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej, dalej „Prezes UKE”, sprawozdań z działalności pocztowej prowadzonej w 2022 roku zgodnie z wzorami formularzy sprawozdawczych, których zakres określony został w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji².

Sprawozdanie z działalności pocztowej za 2022 rok przedłożyło 124 operatorów pocztowych, w tym operator wyznaczony Poczta Polska S.A. i 123 operatorów alternatywnych.

W raporcie dotyczącym 2022 roku została wprowadzona korekta danych dotyczących 2021 roku, wynikająca ze sprawozdań z działalności pocztowej przekazanych po terminie publikacji „Raportu o stanie rynku pocztowego w 2021 roku” oraz z dokonanych zmian w przedłożonych 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 jednak nie mają istotnego wpływu na zaprezentowany w raporcie za 2021 rok obraz rynku pocztowego.

W poszczególnych częściach dokumentu przedstawiono stan prawny, podmioty działające na rynku pocztowym, a także obraz rozwoju rynku pocztowego w 2022 roku oraz porównawczo w latach 2019-2022.

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 zastosowanych zaokrągleń.



¹ Ustawa z dnia 23 listopada 2023 r. Prawo Pocztove (tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r. poz. 896 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 | Streszczenie raportu



Raport o stanie rynku pocztowego w 2022 roku przedstawia informacje o polskim rynku pocztowym w 2022 r. na podstawie danych sprawozdawczych przekazanych przez operatorów pocztowych z działalności pocztowej prowadzonej w 2022 roku.

Wartość polskiego rynku usług pocztowych (14,4 mld zł) w roku 2022 wzrosła w stosunku do roku 2021 o prawie 1,5 mld złotych osiągając stopę wzrostu 11,4%. Wzrost ten kolejny rok osiągnął wartość dwucyfrową i przekroczył wskaźnik stopy wzrostu (PKB 5,1%) całej polskiej gospodarki.

Wzrostowi wartości rynku towarzyszył tym razem również minimalny wzrost ogólnego wolumenu zrealizowanych usług pocztowych, który w 2022 roku osiągnął liczbę 1,96 mld sztuk, co oznacza wzrost o 1,1% w ujęciu rok do roku.

1 | Uczestnicy rynku pocztowego

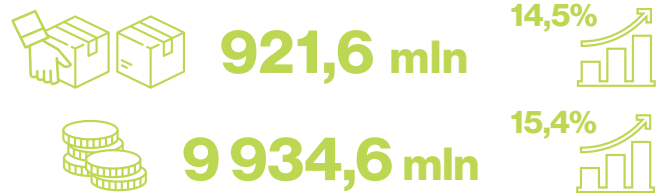
Według stanu na dzień 31 grudnia 2022 r. w rejestrze operatorów pocztowych znajdowały się 303 podmioty (w 2021 roku - 300), z czego 124 prowadziło aktywną działalność w zakresie świadczenia usług pocztowych (w 2021 roku - 139).

2 | Wolumen i przychody ze zrealizowanych w 2022 r. usług

Najważniejszą rolę na rynku w 2022 roku odgrywała – jako operator wyznaczony – Poczta Polska, która zrealizowała w strumieniach krajowym i zagranicznym 1 085,0 mln usług (55,5% udziału w wolumenie ogółem), co przełożyło się na 5 284,1 mln zł przychodu (36,8% udziału w przychodach ogółem). W odniesieniu do roku ubiegłego wolumen zrealizowanych przez operatora wyznaczonego usług zmniejszył się o 7,6% a wartość przychodów wzrosła o 2,5%.

Operatorzy alternatywni zrealizowali ogółem w obrocie krajowym i zagranicznym odpowiednio 871,7 mln usług (44,5% udziału w wolumenie ogółem), co przełożyło się na 9 079,8 mln zł przychodu (63,2% udziału w przychodach ogółem). W odniesieniu do roku ubiegłego wolumen zrealizowanych przez operatorów alternatywnych usług zwiększył się o 14,6%, a wartość przychodów wzrosła o 17,4%.

Najliczniej realizowaną w 2022 roku usługą, podobnie jak w latach poprzednich, choć z niewielką już przewagą nad przesyłkami kurierskimi, pozostały przesyłki listowe, których przyjęto do obrotu 895,9 mln szt., co oznacza spadek o 8,2% w stosunku do 2021 roku i co przełożyło się na 3 544,0 mln zł przychodu (wzrost o 3,6%).



Przesyłek kurierskich i tradycyjnych paczek pocztowych zrealizowano w analizowanym roku łącznie 921,6 mln szt. (wzrost o 14,5% w stosunku do roku 2021), co wygenerowało 9 934,6 mln zł przychodu (wzrost o 15,4% w stosunku do roku 2021), i co oznacza, że rok 2022 był kolejnym rokiem z rzędu, w którym obserwowany był wzrost przychodów z tych usług.

► przesyłki kurierskie

Operatorzy pocztowi zrealizowali w 2022 roku na rynku krajowym i zagranicznym 893,9 mln sztuk przesyłek kurierskich, co przełożyło się na 9 592,9 mln zł przychodu. W stosunku do 2021 roku, wolumen wzrósł o 15,2%, natomiast przychody o 17,0%.

Przesyłki kurierskie stanowiły w 2022 roku aż 66,8% wartości rynku pocztowego oraz 45,8% całego wolumenu usług pocztowych.

► usługi powszechne – świadczone przez Poczta Polska

Udział usług powszechnych w usługach pocztowych ogółem wyniósł odpowiednio 22,1% wolumenu oraz 20,9% przychodów.

Poczta Polska zrealizowała w 2022 roku 432,7 mln usług powszechnych, co przełożyło się na 3 006,0 mln zł przychodu. W obrocie krajowym zrealizowano 89,4% usług, a w obrocie zagranicznym 10,6%. W porównaniu do roku poprzedniego zarówno

w obrocie krajowym jak i w obrocie zagranicznym wolumen tych usług się zmniejszył. Spadki wyniosły odpowiednio -6,1% i -17,9%.

W 2022 roku, podobnie jak w latach poprzednich, największą część segmentu usług powszechnych stanowiły przesyłki listowe, których udział wyniósł 98,1% wolumenu ogółem.

► usługi wchodzące w zakres usług powszechnych

W 2022 roku, operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem na rynku krajowym i zagranicznym 485,0 mln usług wchodzących w zakres usług powszechnych, co przełożyło się na 1 227,1 mln zł przychodu. W stosunku do 2021 roku odnotowano spadek wolumenu o 8,9%. Przychody natomiast wzrosły o 9,2%.

Podobnie jak w latach poprzednich usługą o najistotniejszym znaczeniu w tym segmencie były w 2022 roku przesyłki listowe, których udział wyniósł 96,3% wolumenu ogółem.

► inne usługi pocztowe

W 2022 roku, w segmencie innych usług pocztowych wolumen wyniósł 145,2 mln sztuk, co przełożyło się na 537,9 mln zł przychodu. W stosunku do 2021 roku, nastąpił w tym obszarze rynku spadek wolumenu o 8,8%. Przychody natomiast wzrosły o 2,5%. W 2022 roku przychody tego segmentu stanowiły 3,7% wartości całego rynku pocztowego, natomiast wolumen stanowił 7,5% wolumenu całego rynku.

3 | Złożone reklamacje, sposób ich rozpatrzenia

W 2022 roku użytkownicy:

- przesyłek kurierskich zareklamowali ogółem 755 735 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że 1 reklamacja przypadała średnio na 1183 zrealizowane usługi (w roku 2021 - 1 na 1080). Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 37,2% (w 2021 roku – 30,4%),
- usług powszechnych zareklamowali ogółem 199 085 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że 1 reklamacja przypadała średnio na 2173 zrealizowane usługi (w 2021 roku – 1 na 2902). Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatora wyznaczonego reklamacji wyniósł 31,3% (w 2021 roku – 25,3%),
- usług wchodzących w zakres usług powszechnych zareklamowali ogółem 98 644 usługi, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że 1 reklamacja przypadała średnio na 4917 zrealizowanych usług (2021 roku 1 na 4185) Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 33,0% (w 2021 roku – 42,6%),

► innych usług pocztowych zareklamowali ogółem 4 480 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że 1 reklamacja przypadała średnio na 32 405 zrealizowanych usług (w 2021 roku – 1 na 28 416). Najczęstszym powodem reklamacji było niedoręczenie przez operatora wyznaczonego kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 22,2% (w 2021 roku – 29,2%).

4 | Zasoby posiadane przez operatorów pocztowych

► placówki pocztowe

W 2022 roku usługi pocztowe świadczone były w 30 237 placówkach pocztowych, w tym w 7 620 placówkach operatora wyznaczonego i 22 617 placówkach operatorów alternatywnych.

► średnioroczne zatrudnienie

Średnioroczne zatrudnienie w sektorze pocztowym wynosiło 88 709 etatów, co oznacza spadek w stosunku do roku ubiegłego o 2,0%.

Poziom zatrudnienia w Poczcie Polskiej w ujęciu średniorocznym w oparciu o umowy o pracę, w przeliczeniu na pełne etaty wynosił ponad 66 596 etatów. W porównaniu z danymi z roku poprzedniego oznacza to spadek o 5,3%.

Średnioroczny poziom zatrudnienia w grupie alternatywnych operatorów pocztowych w 2022 roku wyniósł 22 113 etatów, co oznacza wzrost o 1 029 etatów tj. o 9,6% w porównaniu do roku 2021.

► nadawcze skrzynki pocztowe

Poczta Polska na koniec 2022 roku posiadała w eksploatacji 14 267 skrzynek nadawczych, w tym: 7 224 w miastach i 7 043 na wsi. W porównaniu do roku 2021 liczba nadawczych skrzynek pocztowych obniżyła się o 8,6%.

W omawianym okresie żaden z alternatywnych operatorów pocztowych nie posiadał własnych nadawczych skrzynek pocztowych.

► automaty do pocztowej obsługi klientów

Do realizacji usług pocztowych, wykorzystywane były także automaty do pocztowej obsługi klientów, których w 2022 roku funkcjonowało blisko 27 tysięcy. Dysponentami tych urządzeń w 2022 roku było sześciu operatorów pocztowych.

5 | Dostęp do elementów infrastruktury pocztowej

W 2022 roku Poczta Polska podpisała osiem umów o dostęp do elementów infrastruktury pocztowej. W omawianym okresie trzy umowy zostały rozwiązane. Według stanu na dzień 31 grudnia 2022 r. Poczta Polska miała pięć podpisanych umów.

6 | Kontrola działalności pocztowej prowadzonej w 2022 roku

Prezes UKE przeprowadził kontrole operatora wyznaczonego w zakresie:

- ▶ zapewniania osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych,
- ▶ rozpatrywania reklamacji usług powszechnych.

Prezes UKE objął kontrolą 8 alternatywnych operatorów pocztowych w zakresie przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej oraz w zakresie świadczenia usług pocztowych i pod kątem zgodności z warunkami wymaganymi dla wykonywania działalności pocztowej.

7 | Podsumowanie

Wartość polskiego rynku usług pocztowych nieustannie rośnie, a tempo tego wzrostu znacznie przekracza tempo rozwoju całej polskiej gospodarki. Szczególnym okresem w historii tego rozwoju, był okres 2020 – 2021, czyli czas ograniczeń pandemicznych, które dla wolumenu handlu e-commerce oraz związanym ściśle z nim wolumenem zrealizowanych przesyłek kurierskich, stanowił okres szczególnie sprzyjających warunków do wzrostu.

Rok 2022 był rokiem, w którym te sprzyjające warunki uległy osłabieniu. Z jednej strony zniesiono zasadnicze obostrzenia pandemiczne, natomiast z drugiej strony pojawiły się czynniki zewnętrzne mające negatywny wpływ na skłonność konsumentów do zakupu towarów - niepewność co do dalszej sytuacji geopolitycznej oraz gospodarczej, a także odczuwalny wzrost poziomu cen dóbr konsumpcyjnych (inflacji). Zjawiska te przełożyły się bezpośrednio na osłabienie dynamiki wartości handlu e-commerce, wpływając pośrednio także na dynamikę wzrostu wartości rynku pocztowego w Polsce, zwłaszcza w najważniejszym na nim segmencie przesyłek kurierskich. Podkreślić należy, że choć w odniesieniu do rekordowego wzrostu wolumenu przesyłek kurierskich w roku 2020/2019 (44,2%), w roku 2022 rynek osiągnął bardzo dobrą dynamikę wzrostu tj. o 15,2% w stosunku do roku 2021. Biorąc więc pod uwagę wielkość polskiego rynku kurierskiego, mimo zauważalnego spadku dynamiki, rynek ten rozwija się nadal pomyślnie.





2 | Charakterystyka rynku usług pocztowych

2.1 | Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych

Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych przedstawione zostaną w ujęciu:

- ▶ prawo międzynarodowe rynku pocztowego,
- ▶ prawo europejskie,
- ▶ prawo krajowe.

2.1.1 | Prawo międzynarodowe rynku pocztowego

Dla rynku usług pocztowych istotne znaczenie mają także akty prawne Światowego Związku Pocztowego³. Podstawowym dokumentem jest Światowa Konwencja Pocztowa⁴, 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.

2.1.2 | Prawo europejskie

Najważniejszymi aktami regulującymi rynek pocztowy Unii Europejskiej w 2022 roku 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)⁵,
- ▶ 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)⁶,
- ▶ 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)⁷,
- ▶ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek⁸.



³ Universal Postal Union - UPU

⁴ Dz. U. z 2015 r. poz. 1522

⁵ Dz. Urz. UE L 15 z 21.01.1998 r., s. 14, z późn. zm.

⁶ Dz. Urz. UE L 176 z 05.07.2002 r., s. 21

⁷ Dz. Urz. UE L 52 z 27.02.2008 r., s. 3

⁸ Dz. U. L 112 z 02.05.2018, str. 19-28

2.1.3 | Prawo krajowe

Podstawę funkcjonowania rynku usług pocztowych w Polsce stanowiły w 2022 roku następujące akty prawne:

- ▶ ustawa Prawo pocztowe⁹ oraz akty wykonawcze do tej ustawy,
- ▶ ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne¹⁰, 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. W roku 2022 Prawo pocztowe było nowelizowane dwukrotnie. Zmiany w art. 82 ust. 1 (Rozdział 7 Obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego) wprowadziła ustawa o zmianie ustawy o służbie więziennej oraz niektórych innych ustaw z dnia 22 lipca 2022 r.¹¹. Następnie Prawo pocztowe zostało znówelizowane ustawą z dnia 15 września 2022 r. o zmianie ustawy Prawo pocztowe¹². Zmiana przepisów miała na celu dostosowanie Prawa pocztowego do zmieniającego się rynku usług pocztowych:

- ▶ upowszechnione zostały nowoczesne rozwiązania technologiczne, w tym usługi i komunikacja cyfrowa (m.in. zmiana definicji przesyłki kurierskiej - uwzględniająca jej obsługę za

pomocą samoobsługowych automatów paczkowych, nadanie mocy dokumentu urzędowego wydrukowi potwierdzenia nadania pobranego samodzielnie z systemu teleinformatycznego Poczty Polskiej, wprowadzenie elektronicznej formy udzielania pełnomocnictwa pocztowego i składania reklamacji z wykorzystaniem usługi elektronicznej, udostępnionej przez operatora pocztowego),

- ▶ zmieniono definicję paczki pocztowej,
- ▶ zwiększono prawa odbiorców, jeśli chodzi o doręczenia (usankcjonowanie praktyki uzgodnienia miejsca doręczenia z odbiorcą - np. w ramach przekierowania przesyłki),
- ▶ uproszczono procedury stosowane przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz zmniejszono obciążenia administracyjne operatorów pocztowych,
- ▶ zapewniono skuteczny mechanizm finansowania kosztu netto obowiązku świadczenia usług powszechnych.

Większość przepisów ustawy weszła w życie w dniu 4 listopada 2022 roku. Natomiast do realizacji obowiązku sprawozdawczego, o którym mowa w art. 43 ustawy zmienianej, za rok 2022 stosuje się przepisy tej ustawy w brzmieniu dotychczasowym.

2.2 Uczestnicy rynku usług pocztowych

Uczestnikami rynku usług pocztowych w Polsce są:

- ▶ Organ regulacyjny,
- ▶ Operatorzy pocztowi:
 - ▶ Operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych,
 - ▶ Alternatywni operatorzy pocztowi.

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).

2.2.2 | Operatorzy pocztowi

W rejestrze operatorów pocztowych w 2022 roku, według stanu na dzień 31 grudnia 2022 r., znajdowały się 303 podmioty, w tym Poczta Polska i 302 operatorów nieświadczących usług powszechnych. Spośród zarejestrowanych operatorów pocztowych sprawozdanie złożyli: Poczta Polska oraz 123 pozostałych operatorów pocztowych.

⁹ 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

¹⁰ Tekst jednolity: Dz. U. z 2021 r. poz. 576

¹¹ Dz. U. z 2022 r. poz. 1933

¹² Dz.U. z 2022 r. poz. 2042

► Operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych

Na podstawie decyzji¹³ 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 2022 roku 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, przesyłka hybrydowa nierejestrowana i polecona, przesyłka firmowa nierejestrowana i polecona, publiczna usługa hybrydowa (PUH), 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, druki bezadresowe, przekazy pocztowe, przesyłki o masie powyżej 10 kg i inne,
- inne usługi pocztowe w obrocie zagranicznym: Direct Entry i przesyłki IDM, przekazy pocztowe zagraniczne, Biznes Paczka, Paczka Premium 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 przedsiębiorców¹⁴ i wymaga wpisu do rejestru operatorów pocztowych (ROP).

W 2022 roku do Prezesa UKE wpłynęło:

- 20 wniosków o wpis do ROP, w tym 1 wniosek wpłynął w 2022 r., ale wpisu dokonano w 2023 r., 1 wniosek pozostał bez rozpoznania (w związku z nieusunięciem braków wniosku);
- 11 wniosków o wykreślenie z ROP,
- 1 wniosek o zawieszenie wykonywania działalności pocztowej,
- 9 wniosków o zmianę danych w zakresie objętym wnioskiem o wpis do ROP, w tym 8 wniosków rozpatrzono pozytywnie, 1 wniosek pozostał bez rozpoznania (w związku z nieusunięciem braków wniosku).

4 podmioty zostały wykreślone z ROP z urzędu, w tym:

- 2 podmioty zostały wykreślone na podstawie art. 11 pkt 2 lit. d ustawy Prawo pocztowe, tj. na skutek stwierdzenia trwałego zaprzestania wykonywania działalności pocztowej (podmioty te zostały wcześniej wykreślone z KRS),
- 2 podmioty zostały wykreślone na podstawie art. 11 pkt 2 lit. e ustawy Prawo pocztowe, tj. w związku z niewypełnieniem obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 43 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe przez dwa kolejne lata (podmioty te nie przekazały sprawozdania z działalności pocztowej kolejno za 2018 r. i za 2019 r.).

Ogółem w ROP (stan na 31 grudnia 2022 r. znajdowało 302 operatorów nieświadczących usług powszechnych) (alternatywnych), jednakże nie wszyscy zarejestrowani operatorzy podejmują działalność pocztową.

¹³ Decyzja z dnia 30 czerwca 2015 r.

¹⁴ Tekst jednolity: Dz. U. z 2021 r. poz. 162 z późn. zm.

Tabela 1

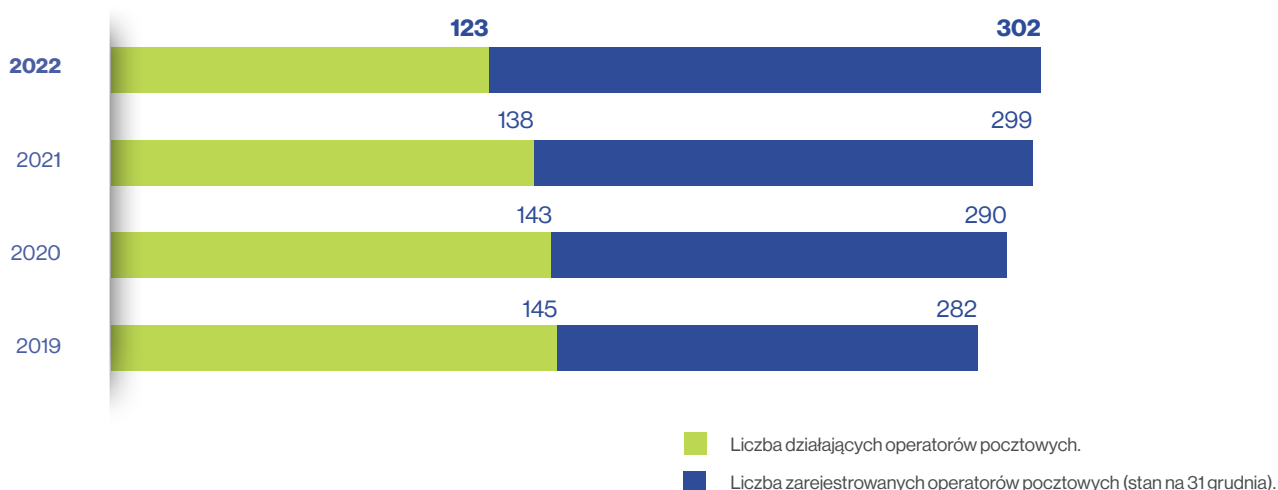
Liczba zarejestrowanych, działających, wpisanych oraz wykreślonych operatorów alternatywnych w poszczególnych województwach w 2022 r. (stan na 31 grudnia 2022 r.).

Województwo	Liczba operatorów			
	zarejestrowanych	działających	wykreślonych	wpisanych
dolnośląskie	18	9		
kujawsko-pomorskie	6	2		1
lubelskie	5	1		1
lubuskie	5	5	1	
łódzkie	16	7	1	
małopolskie	22	8	1	2
mazowieckie	121	56	3	8
opolskie	4	2	1	
podkarpackie	20	5	1	2
podlaskie	9	1		
pomorskie	23	4	1	2
śląskie	22	8	5	
świętokrzyskie	4	2		1
warmińsko-mazurskie	1	1		
wielkopolskie	20	9	1	
zachodniopomorskie	6	3		1
RAZEM	302	123	15	18

Źródło: UKE

Wykres 1

Liczba zarejestrowanych alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2019-2022 (stan na 31 grudnia) z wyróżnieniem działających operatorów.



Źródło: UKE

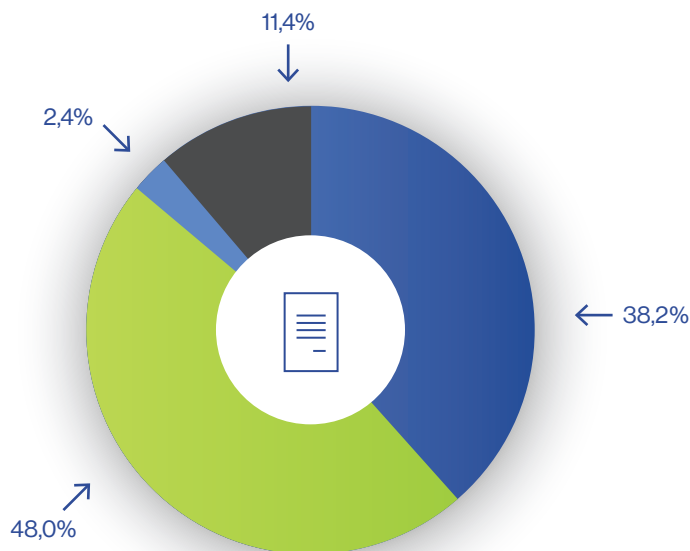
Działalność gospodarcza w sektorze pocztowym jest prowadzona przez alternatywnych operatorów pocztowych w różnych formach organizacyjno-prawnych, wśród których znaczący udział

zajmują spółki z ograniczoną odpowiedzialnością oraz działalność gospodarcza osób fizycznych.



Wykres 2

Udział poszczególnych form organizacyjno – prawnych działających alternatywnych operatorów pocztowych.



- działalność gospodarcza osoby fizycznej
- spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
- spółka akcyjna
- inne (spółka cywilna, spółka jawna, spółka komandytowa, spółdzielnia, fundacja)

Źródło: UKE

W odróżnieniu od Poczty Polskiej, która jako operator wyznaczony ma obowiązek świadczenia usług w obrocie krajowym i zagranicznym, alternatywni operatorzy pocztowi mogą świadczyć swoje

usługi na terenie kraju, za granicą, albo też na terenie kraju jak i za granicą, bądź tylko lokalnie (na terenie województwa, powiatu, jednej miejscowości lub nawet jej części).

Tabela 2

Obszary funkcjonowania działających alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2019-2022

Obszar działania	Liczba alternatywnych operatorów pocztowych			
	2019	2020	2021	2022
Kraj	32	28	30	26
Kraj i zagranica	44	47	42	36
Tylko zagranica	9	10	8	5
Lokalnie	60	58	58	56
RAZEM	145	143	138	123
Lokalnie na terenie województwa	22	22	22	18
Lokalnie na terenie miasta, powiatu lub na innym terenie	38	36	36	38
RAZEM LOKALNIE	60	58	58	56

Źródło: UKE



► Zakres wykonywanej przez operatorów alternatywnych działalności pocztowej

W 2022 roku 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.

Analiza działalności prowadzonej przez alternatywnych operatorów pocztowych wskazuje, że w 2022 roku 105 z nich świadczyło usługi wyłącznie w jednym z trzech segmentów rynku (w tym 64 operatorów pocztowych wskazało, że działalność pocztowa prowadzona była wyłącznie w segmencie przesyłek kurierskich, 32

prowadziło działalność wyłącznie w obszarze usług wchodzących w zakres usług powszechnych, natomiast 9 - w zakresie innych usług pocztowych). Z kolei we wszystkich trzech segmentach rynku pocztowego działało jedynie 3 operatorów alternatywnych.

Zebrane dane wskazują, że z punktu widzenia poszczególnych segmentów rynku usług pocztowych, w roku 2022 w segmencie przesyłek kurierskich działało ogółem 75 operatorów alternatywnych, w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych 46 operatorów, natomiast w segmencie innych usług pocztowych funkcjonowało 23 operatorów alternatywnych.

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

Tabela 3

Segmenty działalności alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2019-2022

Segmenty rynku usług pocztowych w 2022 r.			Liczba alternatywnych operatorów pocztowych działających w różnych (od 1 do 3) segmentach rynku usług pocztowych			
Przesyłki kurierskie	Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	Inne usługi pocztowe	2019	2020	2021	2022
64			78	84	77	64
	32		41	37	33	32
		9	10	9	10	9
4	4		6	4	3	4
	7	7	5	5	6	7
4		4	4	3	3	4
3	3	3	1	1	1	3
Alternatywni operatorzy działający w poszczególnych segmentach rynku usług pocztowych w 2022 r.			Liczba działających alternatywnych operatorów pocztowych w poszczególnych latach			
75	46	23	145	143	138	123

Źródło: UKE



3 | Analiza rynku usług pocztowych w Polsce w 2022 roku

3.1 | Wolumeny usług pocztowych w 2022 roku

W 2022 roku operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem 1 956,7 mln sztuk usług pocztowych, co w porównaniu do 2021 roku oznacza wzrost o 21,6 mln sztuk usług czyli o 1,1%. Wzrost ten wynikał ze zwiększenia wolumenu przesyłek kurierskich o 15,2%. Natomiast wolumen, zarówno paczek pocztowych, jak i przesyłek listowych wykazywał spadki, odpowiednio o 5,0% oraz 8,2%.



Tabela 4

Zmiany w 2022 r. wolumenu (mln szt.) usług rynku pocztowego w stosunku do 2021 r. oraz przyrost lub spadek procentowy w ujęciu rok do roku.

	Wolumen w mln szt. dla poszczególnych segmentów w 2021 r.	Wolumen w mln szt. dla poszczególnych segmentów w 2022 r.	Zmiana wolumenu rok do roku w mln szt.	Zmiana procentowa wolumenu rok do roku
Przesyłki listowe	975,7	895,9	-79,8	-8,2%
Paczki pocztowe	29,2	27,7	-1,5	-5,0%
Przesyłki kurierskie	776,0	893,9	117,9	15,2%
Pozostałe usługi	154,2	139,2	-15,0	-9,7%
RAZEM	1935,1	1956,7	21,6	1,1%

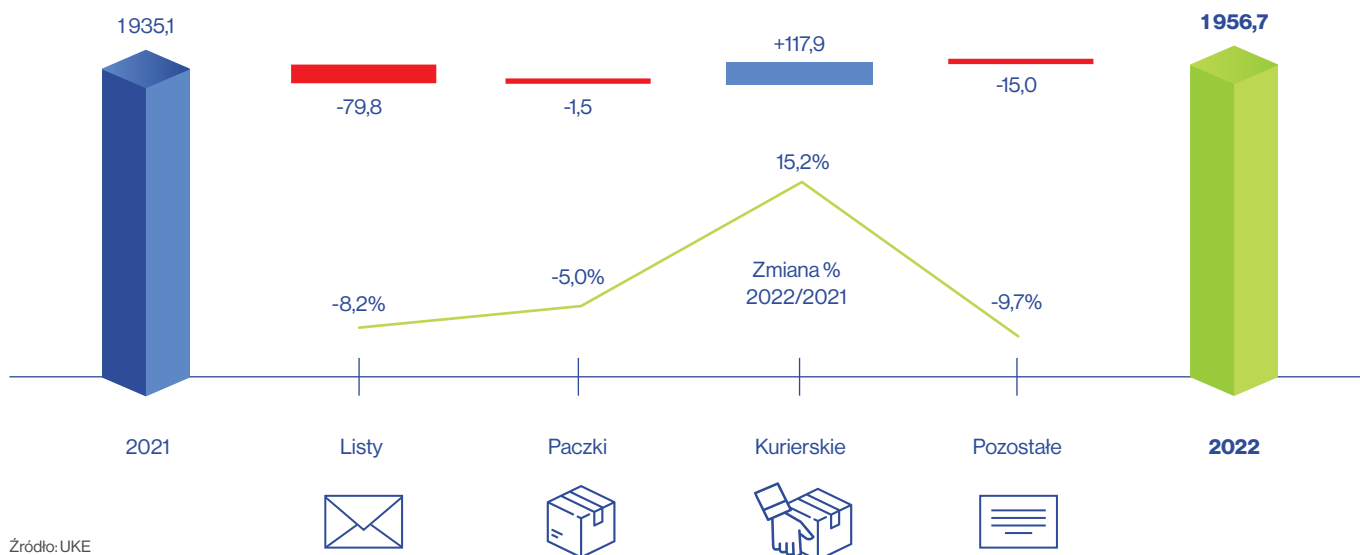
Źródło: UKE



Wykres 3 przedstawia wpływ zmian wolumenu poszczególnych usług pocztowych na całkowity wolumen usług pomiędzy rokiem 2021 a 2022.

Wykres 3

Kluczowe czynniki zmiany w 2022 r. wolumenu (mln szt.) usług rynku pocztowego w stosunku do 2021 r. oraz przyrost lub spadek procentowy w ujęciu rok do roku.



Źródło: UKE

Tabela 5 przedstawia wartość, udział i dynamikę wolumenów usług osiągniętych przez operatorów pocztowych w latach 2019-2022, w podziale na główne rodzaje usług pocztowych. Na rynku usług pocztowych obserwowane są tendencje spadkowe wolumenu przesyłek listowych wynikające przede wszystkim z migracji komunikacji do kanałów elektronicznych. Było to widoczne

także w 2022 roku, choć poziom wolumenu przesyłek¹⁵ listowych jest wciąż znaczący. Przyspieszenie tego trendu może nastąpić, wzorem innych krajów, wraz z upowszechnieniem się e-doręczeń w administracji. W 2022 roku wolumen przesyłek kurierskich wyniósł 893,9 mln szt., co oznacza, że wzrósł rok do roku o 15,2%, co oznacza kontynuację silnego trendu z lat wcześniejszych.

Tabela 5

Wolumeny poszczególnych usług pocztowych w latach 2019-2022

	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Przesyłki listowe	1246,1	66,1%	1054,7	56,2%	975,7	50,4%	895,9	45,8%	-15,4%	-7,5%	-8,2%
Paczki pocztowe	25,2	1,3%	30,0	1,6%	29,2	1,5%	27,7	1,4%	19,0%	-2,7%	-5,0%
Przesyłki kurierskie	440,9	23,4%	635,6	33,9%	776,0	40,1%	893,9	45,7%	44,2%	22,1%	15,2%
Pozostałe usługi	174,0	9,2%	155,1	8,3%	154,2	8,0%	139,2	7,1%	-10,9%	-0,6%	-9,7%
RAZEM	1886,2	100,0%	1875,4	100,0%	1935,1	100,0%	1956,7	100,0%	-0,6%	3,2%	1,1%

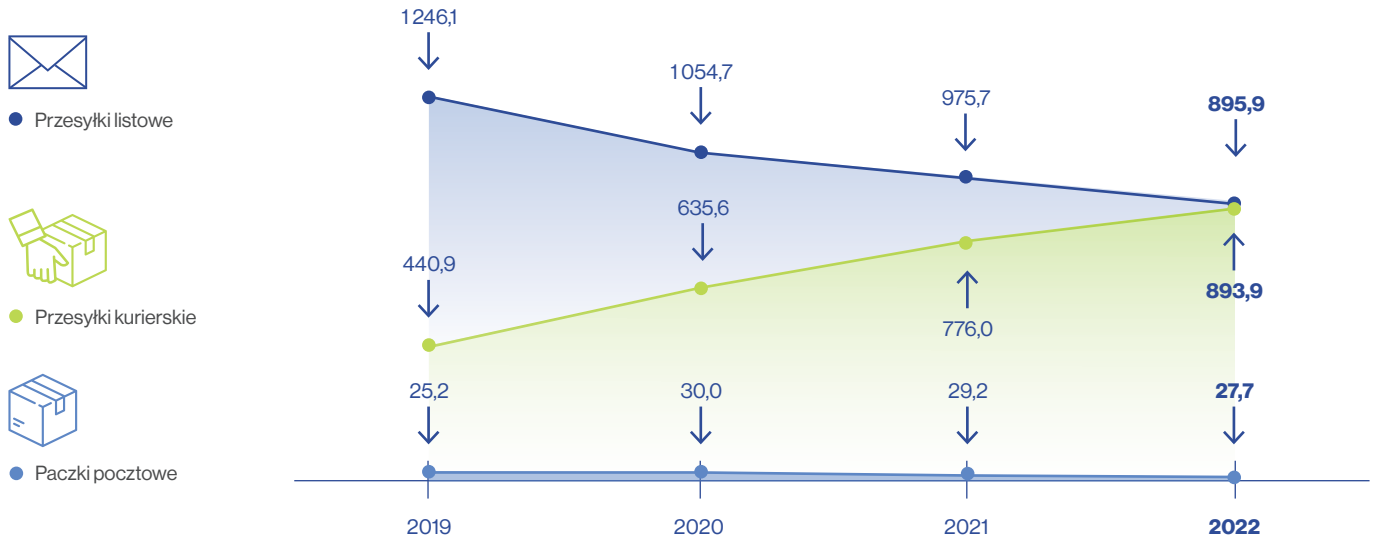
Źródło: UKE

¹⁵ UKE, „Raport z badania społecznego zapotrzebowania na usługi powszechne”, 2021

Na wykresie 4 przedstawiono zmiany wolumenów podstawowych rodzajów przesyłek: przesyłek listowych, przesyłek kurierskich oraz paczek pocztowych.

Wykres 4

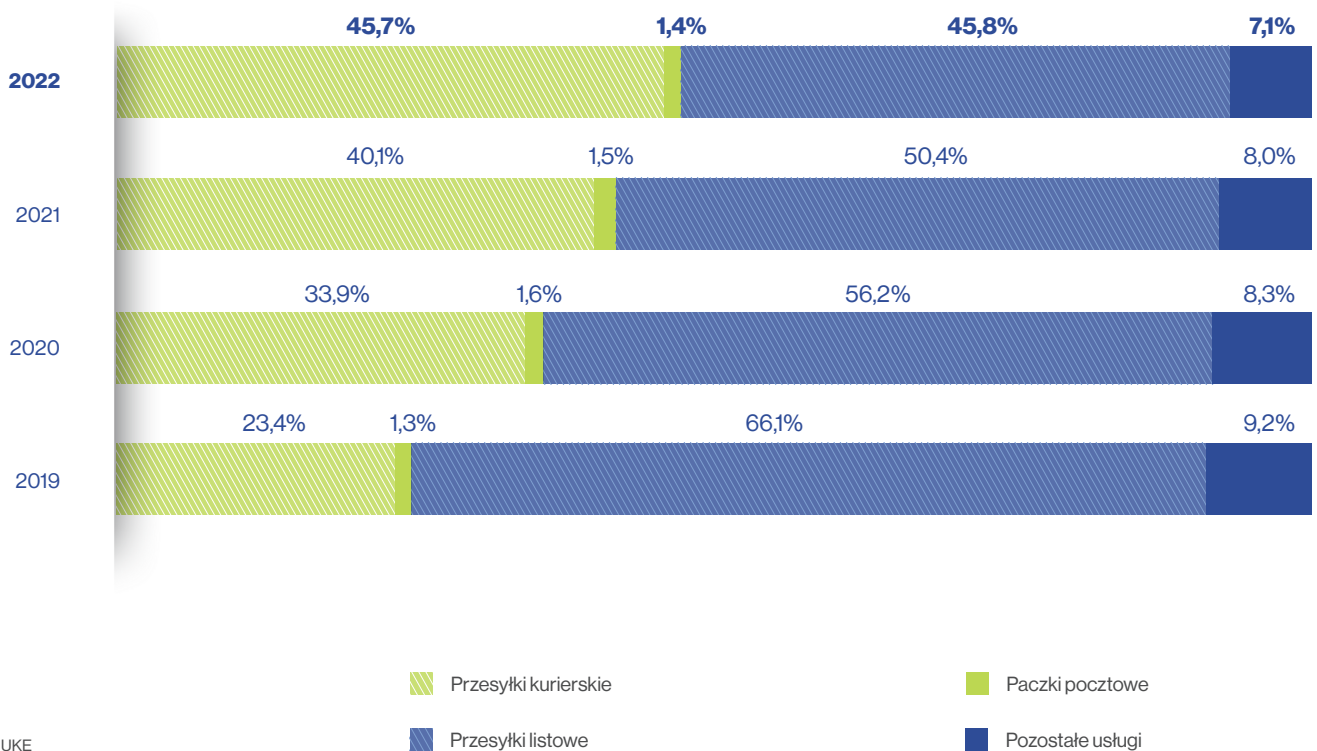
Zmiany wolumenu przesyłek listowych, przesyłek kurierskich i paczek pocztowych ogółem w latach 2019-2022 (mln szt.).



Źródło: UKE

Wykres 5

Wolumeny poszczególnych usług pocztowych w latach 2019-2022 w ujęciu relatywnym.



Źródło: UKE

Tzw. wskaźnik postażu jest relatywną miarą wolumenu usług pocztowych w przeliczeniu na jednego mieszkańca kraju. Wskaźnik ten w 2022 roku wyniósł blisko 52 szt. usług pocztowych na 1 mieszkańca rocznie. Ciekawostką jest fakt, że wskaźnik ten na

poziomie ok. 50 sztuk usług pocztowych na mieszkańca rocznie utrzymuje się praktycznie od 10 lat, czyli przesyłki listowe są zastępowane przez przesyłki kurierskie w stosunku 1:1.

Tabela 6

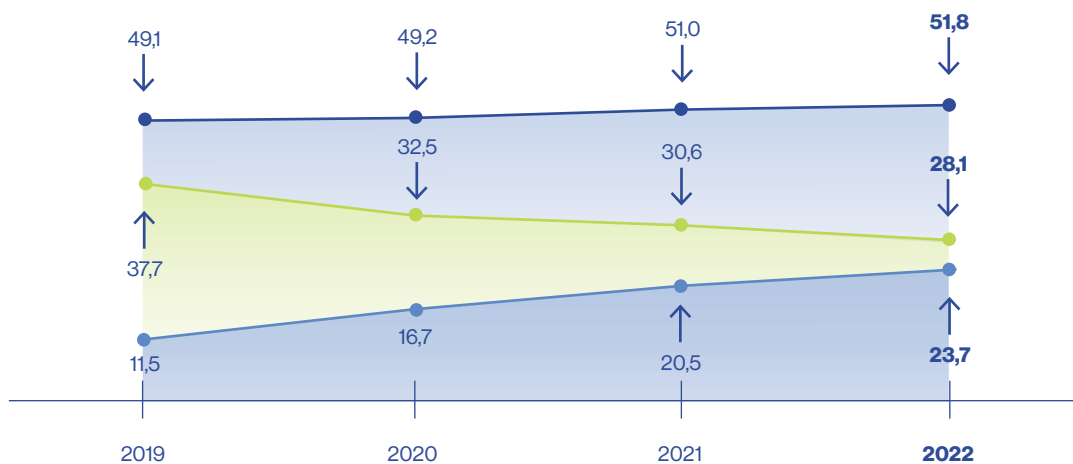
Liczba usług pocztowych w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski w latach 2019-2022 z podziałem na usługi kurierskie i pozostałe usługi pocztowe.

	2019	2020	2021	2022
Liczba usług w obrocie krajowym i zagranicznym (bez druków bezadresowych) w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski	49,1	49,2	51,0	51,8
Liczba usług kurierskich (szt. rocznie) w obrocie krajowym i zagranicznym w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski	11,5	16,7	20,5	23,7
Liczba usług pocztowych (szt. rocznie) w obrocie krajowym i zagranicznym (bez druków bezadresowych oraz usług kurierskich) w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski	37,7	32,5	30,6	28,1
Wolumen usług pocztowych (mln szt.)	1886,2	1875,4	1935,1	1956,7

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

Wykres 6

Liczba usług pocztowych w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski w latach 2019-2022 z podziałem na usługi kurierskie i pozostałe usługi pocztowe.



- Liczba usług w obrocie krajowym i zagranicznym (bez druków bezadresowych) w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski
- Liczba usług pocztowych (szt. rocznie) w obrocie krajowym i zagranicznym (bez druków bezadresowych oraz usług kurierskich) w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski
- Liczba usług kurierskich (szt. rocznie) w obrocie krajowym i zagranicznym w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski

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

3.2 | Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2022 roku

Na koniec 2022 roku łączna wartość polskiego rynku usług pocztowych wyniosła 14 363,9 mln zł. Oznacza to, że w stosunku do roku poprzedniego, łączna suma nominalnych przychodów z usług pocztowych operatorów działających na polskim rynku wzrosła o 1 473,0 mln zł, co przekłada się na roczną stopę wzrostu na poziomie 11,4%. W 2022 roku kolejny raz z rzędu dynamika wzrostu wartości rynku pocztowego przewyższała tempo wzrostu polskiej gospodarki (PKB 5,1%)¹⁶.

Najważniejszym czynnikiem wzrostu był, podobnie jak w latach poprzednich, wzrost przychodów z przesyłek kurierskich, spowodowany niezmiennie rosnącymi wolumenami przesyłek zawierających towary nabywane przez konsumentów w transakcjach e-commerce.

W 2022 roku miał miejsce dalszy spadek przychodów w zakresie paczek pocztowych o 17,3%. W pozostałych kategoriach produktowych odnotowano wzrosty, w tym przesyłek listowych o 3,6%.

Tabela 7

Zmiany w 2022 r. wartości (w mln zł) usług rynku pocztowego w stosunku do 2021 r. (w mln zł) oraz przyrost lub spadek procentowy w ujęciu rok do roku.

	Wartość w mln zł dla poszczególnych segmentów w 2021 r.	Wartość w mln zł dla poszczególnych segmentów w 2022 r.	Zmiana przychodów rok do roku w mln zł	Zmiana procentowa przychodów rok do roku
Przesyłki listowe	3 419,6	3 544,0	124,4	3,6%
Paczki pocztowe	413,0	341,7	-71,3	-17,3%
Przesyłki kurierskie	8 197,9	9 592,9	1395,0	17,0%
Pozostałe usługi	860,5	885,3	24,8	2,9%
RAZEM	12 890,9	14 363,9	1 473,0	11,4%

Źródło: UKE

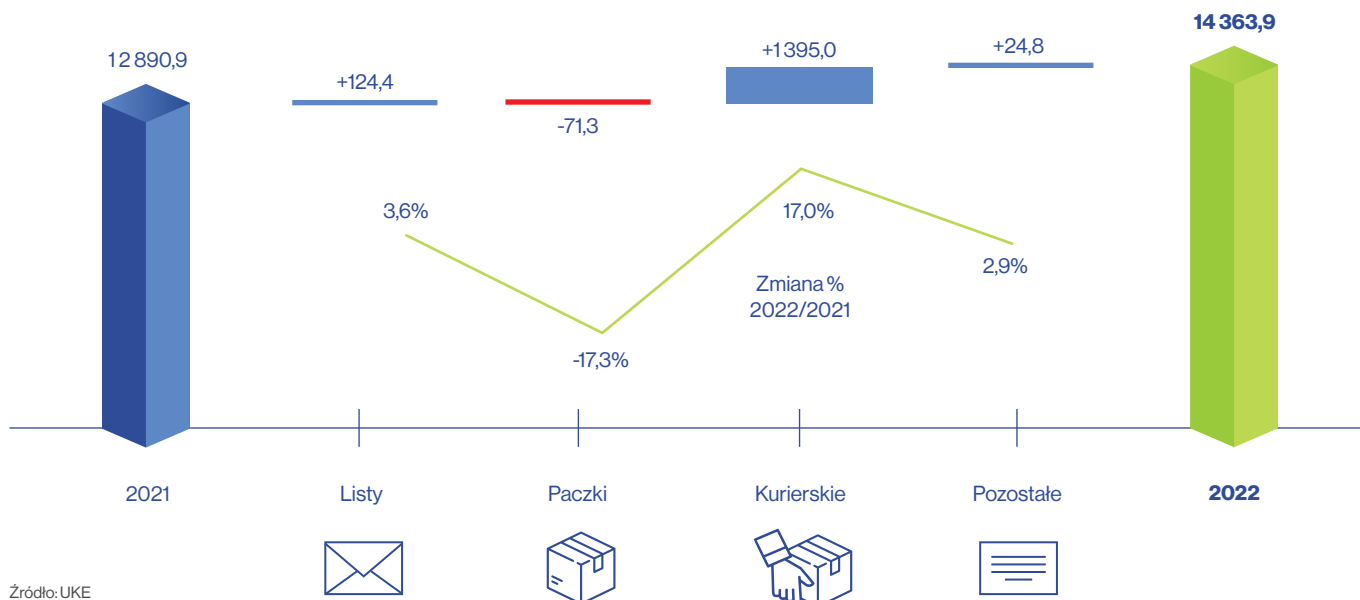


¹⁶GUS, www.stat.gov.pl

Wykres 7 przedstawia wpływ zmian przychodów z poszczególnych usług na zmianę całkowitej wartości rynku pocztowego pomiędzy rokiem 2021 a 2022.

Wykres 7

Kluczowe czynniki zmiany w 2022 r. wartości (w mln zł) usług rynku pocztowego w stosunku do 2021 r. (w mln zł) oraz przyrost lub spadek procentowy w ujęciu rok do roku.



Źródło: UKE

Tabela 8 przedstawia wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów w latach 2019-2022, w podziale na główne rodzaje usług pocztowych.

Tabela 8

Przychody z poszczególnych usług pocztowych w latach 2019-2022

	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Przesyłki listowe	3 776,1	36,9%	3 542,9	30,5%	3 419,6	26,5%	3 544,0	24,7%	-6,2%	-3,5%	3,6%
Paczki pocztowe	472,1	4,6%	454,9	3,9%	413,0	3,2%	341,7	2,4%	-3,6%	-9,2%	-17,3%
Przesyłki kurierskie	5 181,1	50,6%	6 802,8	58,5%	8 197,9	63,6%	9 592,9	66,8%	31,3%	20,5%	17,0%
Pozostałe usługi	813,0	7,9%	820,7	7,1%	860,5	6,7%	885,3	6,2%	0,9%	4,8%	2,9%
RAZEM	10 242,3	100,0%	11 621,3	100,0%	12 890,9	100,0%	14 363,9	100,0%	13,5%	10,9%	11,4%

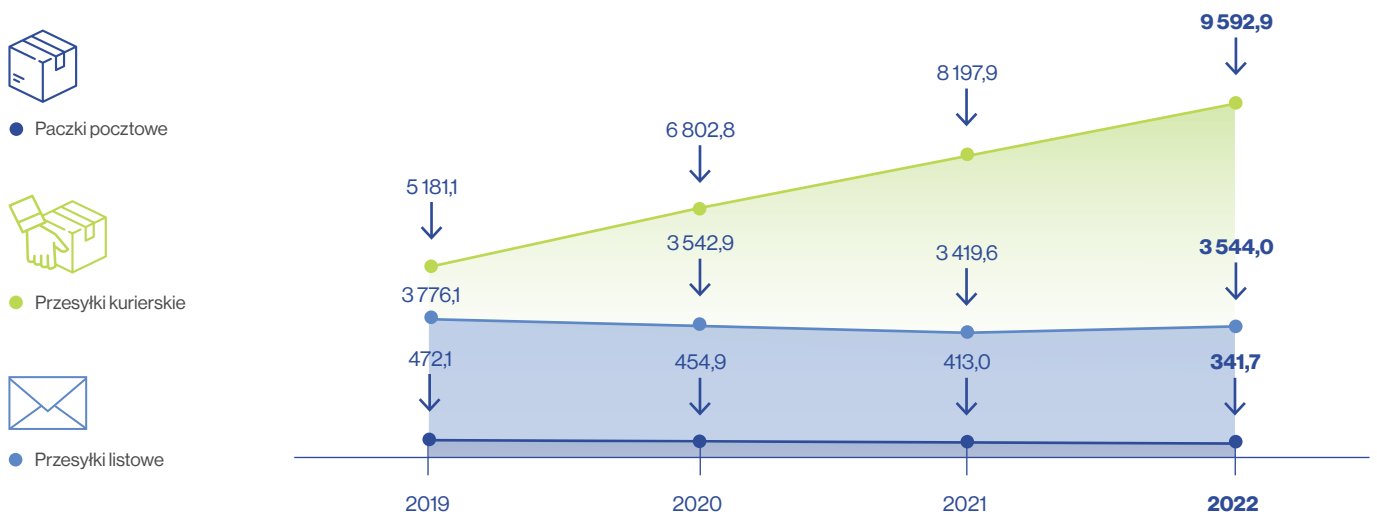
Źródło: UKE

W 2022 r. segment przesyłek kurierskich zwiększył swój relatywny udział w ogólnej wartości polskiego rynku pocztowego. Przesyłki kurierskie na polskim rynku to zdecydowanie dominująca usługa pocztowa wykorzystywana przez e-sprzedawców do dostarczania towarów w transakcjach e-commerce. Jakość i terminowość dostawy fizycznej zakupionego towaru przez Internet w istotny sposób wpływa na poziom zadowolenia klienta i kolejną decyzję zakupową.

Analiza trendów przychodów z dwóch najważniejszych na rynku grup usługowych pozwala stwierdzić, że w 2022 r. trend przychodów z usług kurierskich kontynuował wzrost, natomiast trend przychodów z listów wyhamował tendencję spadkową co wynikało z podwyżki opłat za te usługi, która przy niewielkiej elastyczności popytu na usługi listowe przełożyła się na niewielki wzrost przychodów w stosunku do roku 2021 i powrót w ujęciu nominalnym do wielkości z roku 2020.

Wykres 8

Trendy zmian przychodów z przesyłek listowych, kurierskich i paczek pocztowych w latach 2019-2022



Źródło: UKE



Znaczącą wartość polskiego rynku pocztowego tworzy przychód osiągany przez operatorów w obrocie krajowym. Udział przychodów w obrocie zagranicznym w przychodach polskich operatorów pocztowych pozostaje konsekwentnie na poziomie ok. 15%.

Tabela 9 przedstawia wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2019-2022.

Tabela 9

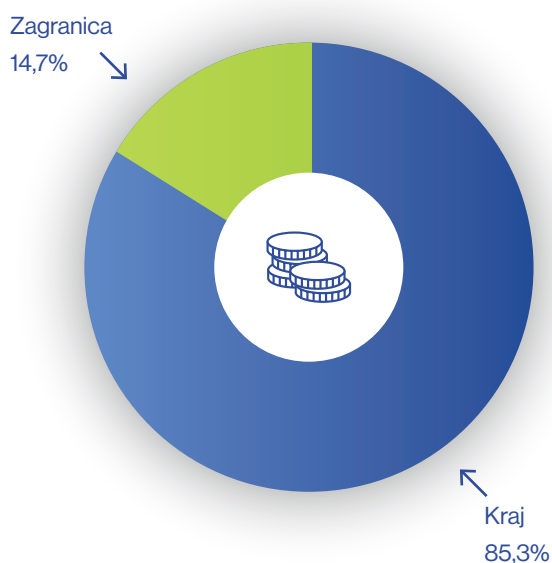
Przychody z usług pocztowych ogółem w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2019-2022

	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Kraj	8 535,5	83,3%	9 837,0	84,6%	10 868,6	84,3%	12 246,3	85,3%	15,2%	10,5%	12,7%
Zagranica	1 706,8	16,7%	1 783,9	15,4%	2 022,4	15,7%	2 117,6	14,7%	4,5%	13,4%	4,7%
RAZEM	10 242,3	100,0%	11 621,3	100,0%	12 890,9	100,0%	14 363,9	100,0%	13,5%	10,9%	11,4%

Źródło: UKE

Wykres 9

Udział przychodów osiągnięty przez operatorów w podziale na obrót krajowy i zagraniczny



Źródło: UKE



Dzięki dynamice wzrostu udział przesyłek kurierskich także w 2022 roku powiększył swój dominujący wpływ w ujęciu relatywnym wśród segmentów rynku pocztowego.

W tabeli 10 przedstawiono wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych, w podziale na poszczególne segmenty rynku pocztowego w latach 2019-2022.

Tabela 10

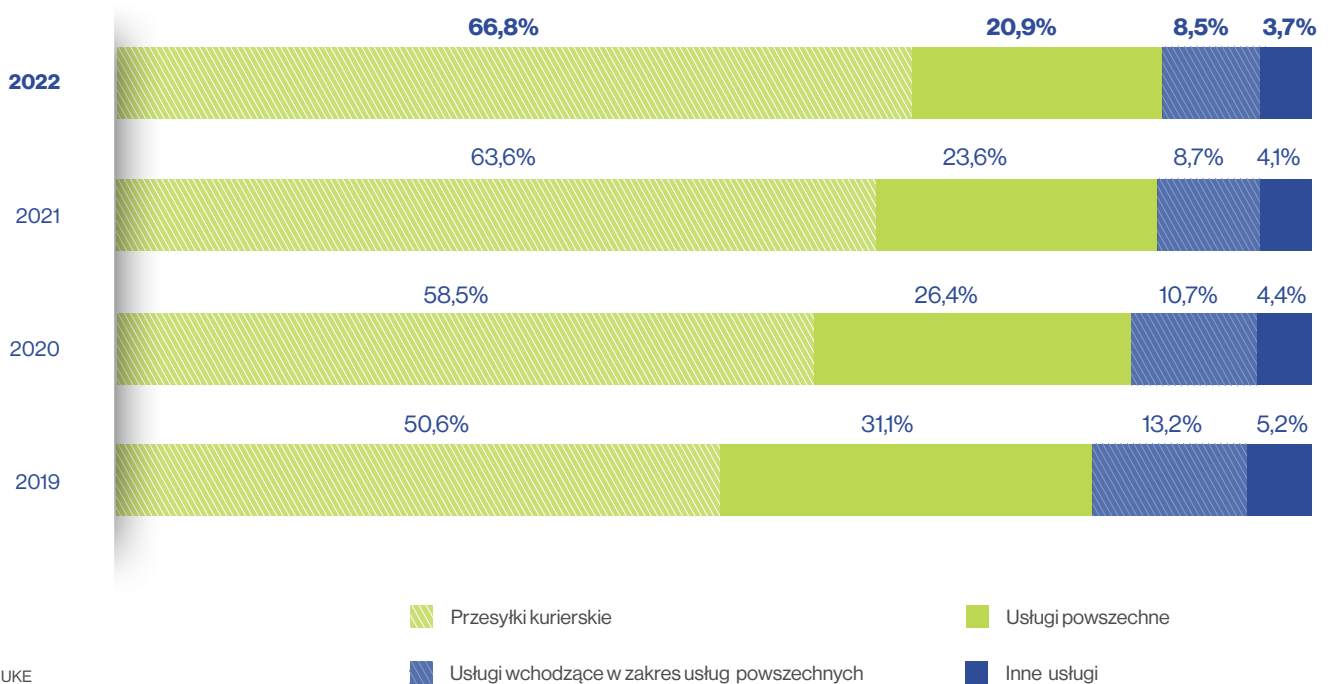
Przychody z usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2019-2022

	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Przesyłki kurierskie	5 181,1	50,6%	6 802,9	58,5%	8 197,9	63,6%	9 592,9	66,8%	31,3%	20,5%	17,0%
Usługi powszechne	3 181,5	31,1%	3 072,2	26,4%	3 044,3	23,6%	3 006,0	20,9%	-3,4%	-0,9%	-1,3%
Usługi wchodzące w skład usług powszechnych	1 347,0	13,2%	1 238,9	10,7%	1 123,8	8,7%	1 227,1	8,5%	-8,0%	-9,3%	9,2%
Inne usługi pocztowe	532,6	5,2%	507,3	4,4%	525,0	4,1%	537,9	3,7%	-4,8%	3,5%	2,5%
RAZEM	10 242,3	100,0%	11 621,3	100,0%	12 890,9	100,0%	14 363,9	100,0%	13,5%	10,9%	11,4%

Źródło: UKE

Wykres 10

Wartość rynku usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2019-2022 w ujęciu relatywnym.



Źródło: UKE

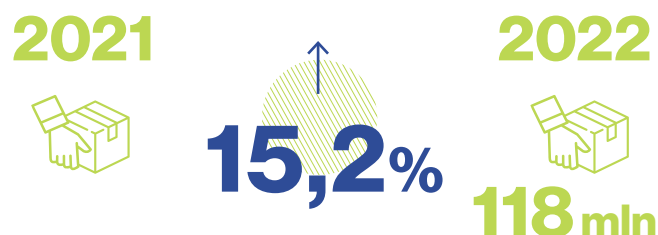
3.3 | Przesyłki kurierskie

Według raportów analitycznych¹⁷, mimo problemów o charakterze makroekonomicznym i niepewności geopolitycznej rok 2022 to kolejny rok, który branża e-commerce może zaliczyć do udanych. Zwiększona podczas pandemii popularność e-commerce utrzymała się, a osoby, które rozpoczęły korzystanie ze sklepów online ze względu na ograniczenia sanitarne pozostały przy tej formie zakupów, postrzeganych jako wygodne i nieskomplikowane. Handel elektroniczny w Polsce odnotował dalsze wzrosty sprzedaży i liczby klientów. Wartość polskiego rynku e-commerce szacowano w 2022 roku na ok. 90-110 mld zł.

Wg raportu Gemius¹⁸ odsetek internautów, którzy deklarują kupowanie online ustabilizował się i wynosi obecnie 77,0%, przy czym znacząco więcej osób dokonuje zakupów na stronach polskich (75,0%) niż zagranicznych (32,0%).

Segment przesyłek kurierskich polskiego rynku usług pocztowych przez ostatnie lata, sukcesywnie zwiększał wolumen dostarczanych przesyłek w ślad za rozwojem handlu e-commerce. Rocznie oznaczało to wzrosty na poziomie kilkudziesięciu milionów sztuk, co przekładało się na wzrosty przychodów o setki mln złotych. Pandemiczne lata 2020-2021 były pod tym względem rekordowe, kiedy ten segment rynku, zwiększył swoje przychody skokowo aż o 3 mld zł (wzrost skumulowany o 58,2%) przy wzroście wolumenu dostarczonych przesyłek o ponad 335 mln sztuk w stosunku do 2019 roku (wzrost skumulowany o 76,0%). Choć aż tak ogromne tempo wzrostu okazało się trudne do utrzymania w kolejnym roku, to przyrosty osiągnięte w tym segmencie rynku w roku 2022 są również znaczące, zwłaszcza biorąc pod uwagę, znoszenie obostrzeń pandemicznych i pojawienie się znacznych trudności makro-ekonomicznych.

W 2022 roku segment przesyłek kurierskich, zwiększył swoje przychody o niemal 1,4 mld zł w stosunku do 2021 roku osiągając 17,0% tempo wzrostu, natomiast wolumen dostarczonych przesyłek wzrósł niemal o 118 mln sztuk w stosunku do 2021 roku (wzrost o 15,2%), sięgając liczby 894 mln sztuk.



Przesyłki kurierskie¹⁹ stanowiły w 2022 roku aż 66,8% wartości rynku pocztowego oraz 45,8% całego wolumenu usług pocztowych. Ale to właśnie przyrost ich wolumenu sprawił, że ogólny wolumen usług pocztowych wzrósł w 2022 rekompensując spadki wolumenów usług w pozostałych segmentach, a wzrost przychodów z usług kurierskich w największym stopniu kreuje wzrost wartości całego rynku pocztowego.

Analizy rynku e-commerce potwierdzają, że potencjał dalszego wzrostu polskiego rynku e-commerce jest ciągle znaczący, i przez najbliższe lata będzie dalej rósł w istotnym tempie, co przekłada się także na dobre perspektywy wzrostu dla segmentu przesyłek kurierskich na rynku pocztowym²⁰.



¹⁷ Gemius „E-commerce w Polsce 2022”

¹⁸ Gemius „E-commerce w Polsce 2022”

¹⁹ Gemius oraz PWC

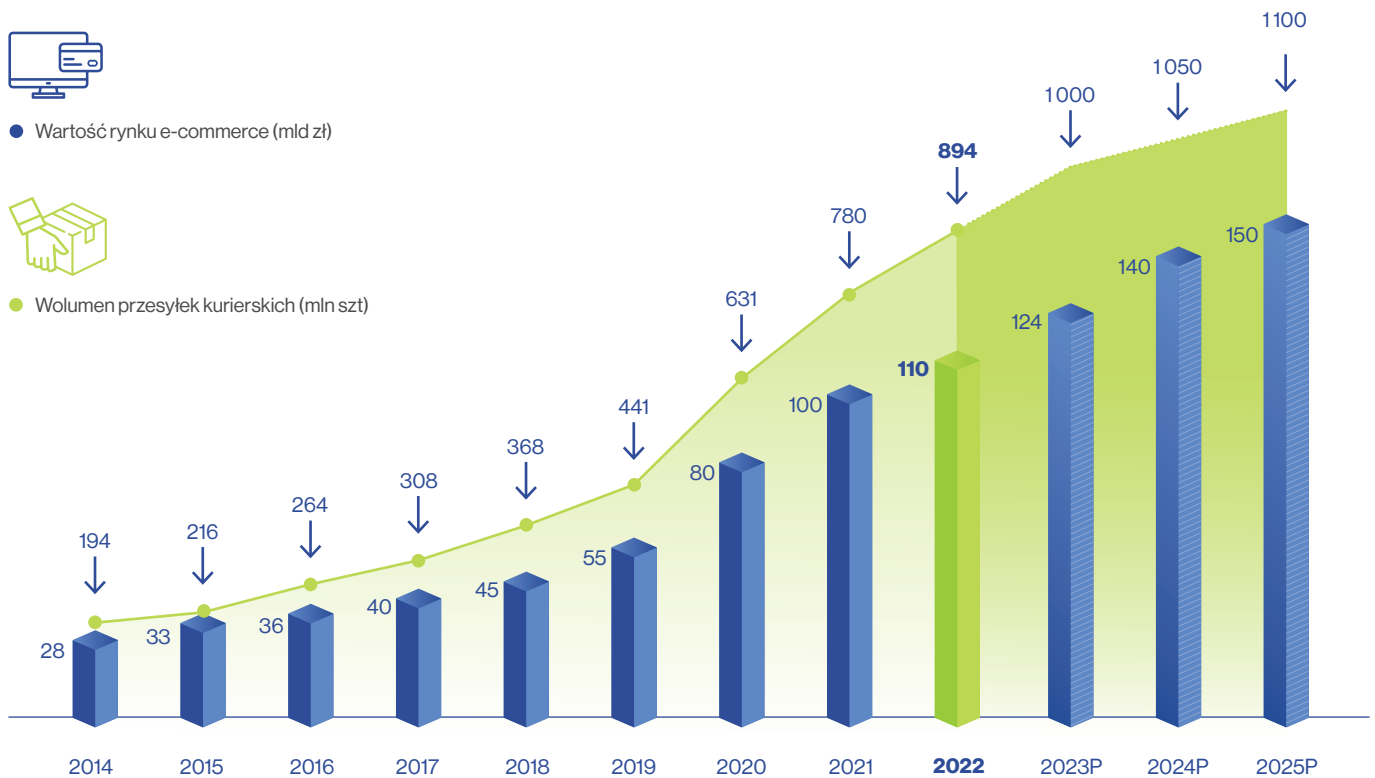
²⁰ Raport Gemius - „E-commerce w Polsce 2022” oraz Raport PwC Polska - „Perspektywy rozwoju e-commerce w Polsce w latach 2018-2027”.

Wykres 11 przedstawia zależność ewolucji ogólnego wolumenu przesyłek kurierskich na tle zmian szacowanej wartości rynku e-commerce w Polsce. Jak widać, zależność ta jest wysoce skorelowana, co pokazuje potencjał wzrostu tego segmentu.

Jeżeli potwierdzą się prognozy wzrostu wartości polskiego rynku e-commerce, to wolumen przesyłek kurierskich w ciągu najbliższych kilku lat może wzrosnąć nawet do wartości rzędu 1 - 1,1 mld przesyłek.

Wykres 11

Wolumen przesyłek kurierskich oraz wartość rynku e-commerce w Polsce²¹



Źródło: UKE

W 2022 roku, w segmencie przesyłek kurierskich, działalność prowadziło 75 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska. Pod względem liczby działających operatorów jest to nadal 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 presja na wzrost wynagrodzeń, wzrost cen paliw wpływały na wyraźny wzrost kosztów prowadzenia działalności kurierskiej w Polsce. Nawet przy dużej skali działania oraz bardzo wysokiej wydajności operacyjnej, trudno jest operatorom osiągnąć wysoką rentowność.

Walka konkurencyjna operatorów o pozyskanie klientów wywołuje presję cenową w tym segmencie rynku. Uwidaczniało się to w ostatnich latach utrzymującą się przewagą dynamiki wzrostu wolumenu przesyłek nad dynamiką wzrostu przychodów²². Przekładało się to na konsekwentnie obserwowany od kilku lat spadek średniego przychodu z przesyłki kurierskiej, co było dowodem wysokiej konkurencyjności segmentu przesyłek kurierskich na polskim rynku pocztowym. W roku 2022 średni przychód za przesyłkę kurierską wzrósł, co oznacza że część operatorów w odpowiedzi na rosnące koszty działalności zdecydowała się na umiarkowane podniesienie cen.

²¹ W niniejszym raporcie przedstawione są dane porównawcze za lata 2019–2022, jednakże dla zobrazowania dynamicznej sytuacji na rynku usług pocztowych na Wykresie 8 prezentowane są dane od roku 2014. Prognozy wzrostu wartości rynku e-commerce po roku 2021 zostały opracowane na podstawie PwC Polska/„Perspektywy rozwoju e-commerce w Polsce w latach 2018-2027”. Prognoza wzrostu liczby przesyłek kurierskich wyznaczona została proporcjonalnie do tempa wzrostu wartości rynku e-commerce.

²² Źródło: UKE na podstawie danych sprawozdawczych przekazanych przez operatorów pocztowych.

Tabela 11 przedstawia średni przychód na przesyłkę kurierską w latach 2019-2022.

Tabela 11

Średni przychód na przesyłkę kurierską w latach 2019-2022 (zł netto za 1 szt.) oraz zmiana procentowa

	2019	2020	2021	2022	2020/19	2021/20	2022/21
Średni przychód na 1 przesyłkę kurierską	11,75	10,70	10,56	10,73	-8,9%	-1,3%	1,6%

Źródło: UKE

Z analizy danych wynika, że 7 największych pod względem wolumenu i przychodów operatorów świadczących usługi w segmencie przesyłek kurierskich posiadało w 2022 roku odpowiednio 98,8% udziału w wolumenie ogółem oraz 97,6% udziału w przychodach ogółem w tym segmencie rynku. W 2022 roku, podobnie jak w latach poprzednich, przepustką do grona największych operatorów przesyłek kurierskich pozostawało uzyskanie przychodów w wysokości 100 mln zł rocznie z tej usługi.

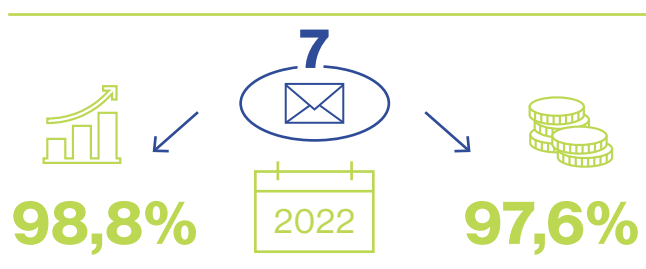


Tabela 12

Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie przesyłek kurierskich w 2022 r.

Wolumen				Przychody			
Lp.	Nazwa operatora	Obrót krajowy	Obrót zagraniczny	Lp.	Nazwa operatora	Obrót krajowy	Obrót zagraniczny
1	InPost sp. z o.o.	✓		1	InPost sp. z o.o.	✓	
2	DPD Polska sp. z o.o.	✓		2	DPD Polska 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	UPS Polska sp. z o.o.	✓	✓	5	FedEx Express Poland sp. z o.o.	✓	✓
6	FedEx Express Poland sp. z o.o.	✓	✓	6	Poczta Polska S.A.	✓	✓
7	DHL*	✓	✓	7	DHL*	✓	✓

* DHL Parcel Polska sp. z o.o. oraz DHL Express (Poland) sp. z o.o.

Źródło: UKE

3.3.1 | Wolumeny i przychody z przesyłek kurierskich w 2022 roku

W latach 2019-2022 rynek przesyłek kurierskich systematycznie wzrastał, tak pod względem wolumenu jak i przychodów, zarówno w obrocie krajowym jak i zagranicznym.

Operatorzy pocztowi zrealizowali w 2022 roku na rynku krajowym i zagranicznym 893,9 mln sztuk przesyłek kurierskich, co przełożyło się na 9 592,9 mln zł przychodu. W stosunku do 2021 roku, wolumen wzrósł o 15,2%, natomiast przychody o 17,0%.

Zarówno wzrost wolumenu, jak i przychodów z przesyłek kurierskich wynika, jak już wcześniej wskazano, z szybkiego w ostatnich

latach rozwoju e-commerce, który znacząco przyspieszył w latach 2019-2021.

2019-2022



Tabela 13

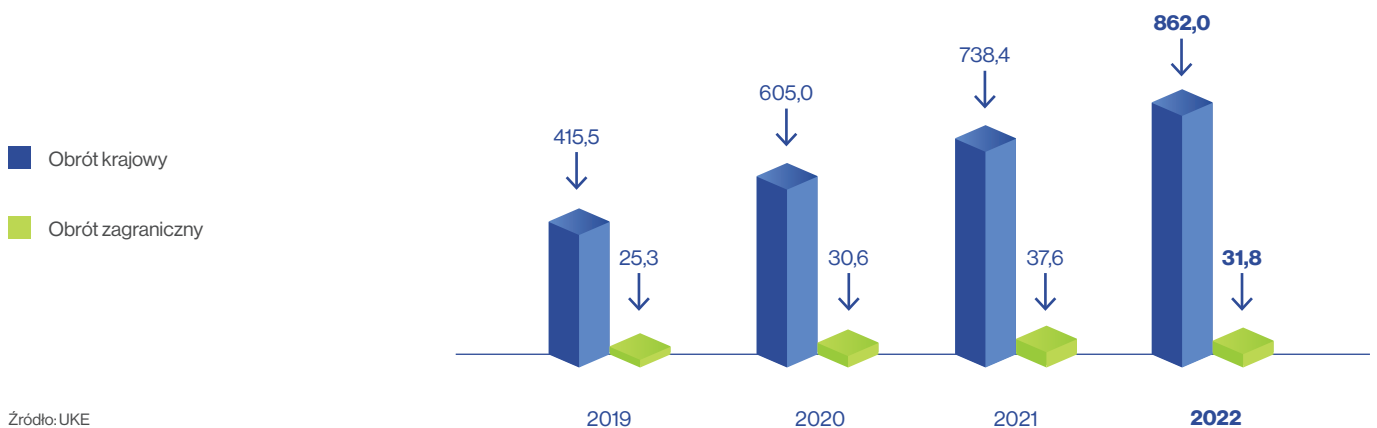
Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 (według wolumenu)

	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Kraj	415,5	94,2%	605,0	95,2%	738,4	95,2%	862,0	96,4%	45,6%	22,0%	16,7%
Zagranica w tym:	25,3	5,7%	30,6	4,8%	37,6	4,8%	31,8	3,6%	20,9%	22,9%	-15,4%
Zagranica wychodzące	16,1	3,7%	22,7	3,6%	25,2	3,2%	18,6	2,1%	41,0%	10,9%	-26,2%
Zagranica przychodzące	9,2	2,1%	7,9	1,2%	12,5	1,6%	13,3	1,5%	-14,1%	57,6%	6,5%
RAZEM	440,9	100,0%	635,6	100,0%	776,0	100,0%	893,9	100,0%	44,2%	22,1%	15,2%

Źródło: UKE

Wykres 12

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 - według wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Tabela 14

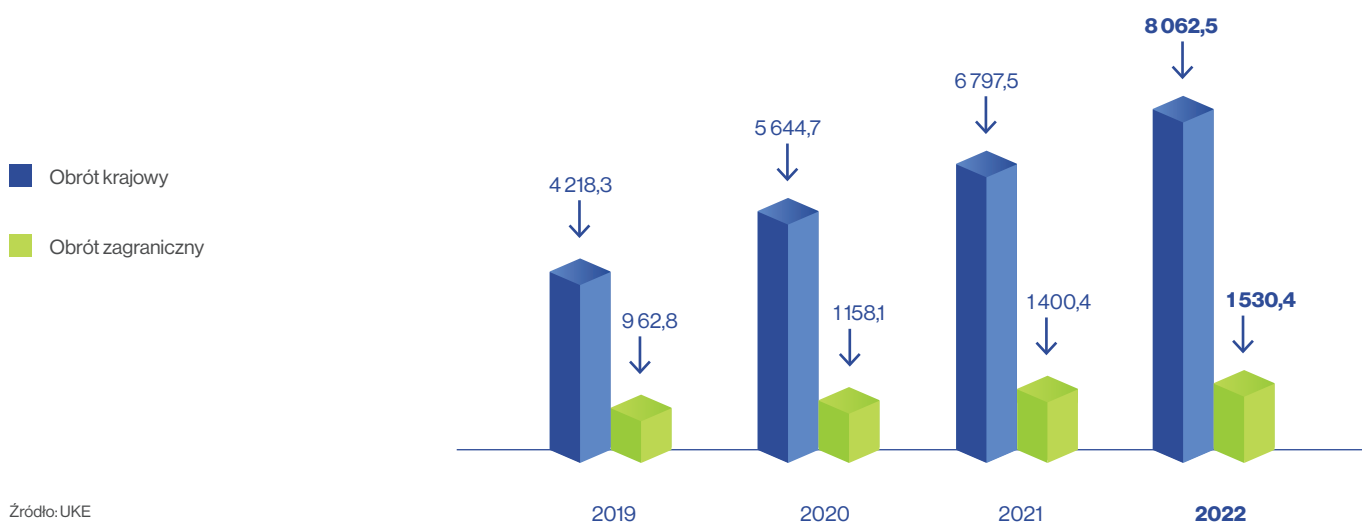
Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 (według przychodów)

	Przychody (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Kraj	4 218,3	81,4%	5 644,7	83,0%	6 797,5	82,9%	8 062,5	84,0%	33,8%	20,4%	18,6%
Zagranica w tym:	962,8	18,6%	1 158,1	17,0%	1 400,4	17,1%	1 530,4	16,0%	20,3%	20,9%	9,3%
Zagranica wychodzące	804,3	15,5%	926,2	13,6%	1 009,0	12,3%	1 048,6	10,9%	15,2%	8,9%	3,9%
Zagranica przychodzące	158,6	3,1%	231,9	3,4%	391,4	4,8%	481,8	5,0%	46,2%	68,8%	23,1%
RAZEM	5 181,1	100,0%	6 802,8	100,0%	8 197,9	100,0%	9 592,9	100,0%	31,3%	20,5%	17,0%

Źródło: UKE

Wykres 13

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 - według przychodów (mln zł)



Źródło: UKE

3.3.2 | Reklamacje przesyłek kurierskich

W 2022 roku, użytkownicy przesyłek kurierskich zareklamowali ogółem 755 735 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że 1 reklamacja przypadała średnio na 1 183 zrealizowane usługi (w 2021 roku – 1 na 1 080). Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 37,2% (w 2021 roku – 30,4%).

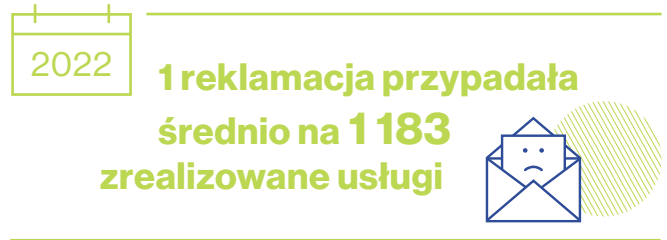


Tabela 15

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie przesyłek kurierskich w 2022 r.

Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %	Udział rozpatrzonych pozytywnie
utrata przesyłki kurierskiej	77 857	145 267	3 176	226 300	29,9%	34,4%
ubytek zawartości przesyłki kurierskiej	13 055	16 158	947	30 160	4,0%	43,3%
uszkodzenie przesyłki kurierskiej	103 020	105 175	6 245	214 440	28,4%	48,0%
opóźnienie w doręczeniu przesyłki kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	55 752	88 961	2 556	147 269	19,5%	37,9%
nieprawidłowe wypełnienie dokumentu potwierdzającego odbiór przesyłki kurierskiej	18	46	1	65	0,01%	27,7%
zwrócenie przesyłki kurierskiej niezgodnie z terminem	236	1747	0	1983	0,3%	11,9%
zwrócenie przesyłki kurierskiej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	2 218	18 471	0	20 689	2,7%	10,7%
inne	28 634	85 031	1 164	114 829	15,2%	24,9%
RAZEM	280 790	460 856	14 089	755 735	100,0%	37,2%

Źródło: UKE

3.4 | Usługi powszechne

W 2022 roku do usług powszechnych zaliczane było świadczone w obrocie krajowym i zagranicznym:

- ▶ przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie:
- ▶ 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 - 90 x 140 mm,
- ▶ przesyłek dla ociemniałych,
- ▶ paczek pocztowych, w tym z zadeklarowaną wartością, o masie do 10 000 g i sumie wymiarów (długość, szerokość, wysokość) nieprzekraczającej 3000 mm, przy czym najdłuższy wymiar nie przekracza 1500 mm,
- ▶ sortowanie, przemieszczanie i doręczanie nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych o masie do 20 000 g i określonych wyżej wymiarach.

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 wyłącznie Poczta Polska.



3.4.1 | Wolumeny usług powszechnych w 2022 roku

Poczta Polska zrealizowała w 2022 roku 432,7 mln usług powszechnych, co przełożyło się na 3 006,0 mln zł przychodu. W obrocie krajowym zrealizowano 89,4% usług, a w obrocie zagranicznym 10,6%. W porównaniu do roku poprzedniego zarówno

w obrocie krajowym jak i w obrocie zagranicznym wolumen tych usług się zmniejszył. Spadki wyniosły odpowiednio -6,1% i -17,9%. Udział usług powszechnych w usługach pocztowych ogółem wyniósł odpowiednio 22,1% wolumenu oraz 20,9% przychodów.

Tabela 16

Usługi powszechne w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 (według wolumenu)

	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Przesyłki listowe	563,1	97,6%	473,1	97,4%	457,6	97,8%	424,5	98,1%	-16,0%	-3,3%	-7,2%
Paczki pocztowe	13,9	2,4%	12,8	2,6%	10,3	2,2%	8,2	1,9%	-7,9%	-19,5%	-20,6%
RAZEM	577,0	100,0%	485,9	100,0%	467,9	100,0%	432,7	100,0%	-15,8%	-3,7%	-7,5%

Źródło: UKE

W 2022 roku, podobnie jak w latach poprzednich, największą część segmentu usług powszechnych stanowiły przesyłki listowe, których udział wyniósł 98,1% wolumenu ogółem. 1,9% dotyczyło wolumenu paczek pocztowych.

Z analizy danych dotyczących wolumenu przesyłek listowych w latach 2019-2022 w segmencie usług powszechnych – zarówno w obrocie krajowym jak i w obrocie zagranicznym – wynika, że mamy do czynienia w 2022 roku, w porównaniu do roku poprzedniego, ze spadkiem wolumenu w tej grupie usług – odpowiednio o 5,7% i 18,3%.

Tabela 17

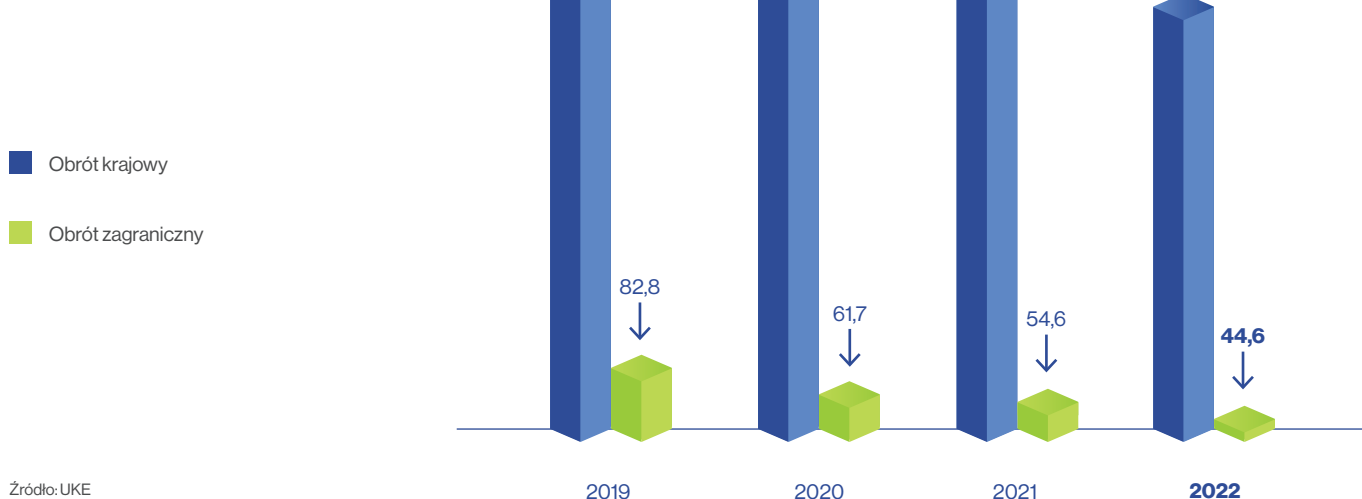
Przesyłki listowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 - według wolumenu (mln szt.)

	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Kraj	480,3	85,3%	411,4	87,0%	402,9	88,1%	379,9	89,5%	-14,3%	-2,1%	-5,7%
Zagranica	82,8	14,7%	61,7	13,0%	54,6	11,9%	44,6	10,5%	-25,5%	-11,5%	-18,3%
RAZEM	563,1	100,0%	473,1	100,0%	457,5	100,0%	424,5	100,0%	-16,0%	-3,3%	-7,2%

Źródło: UKE

Wykres 14

Przesyłki listowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 - według wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Tabela 18

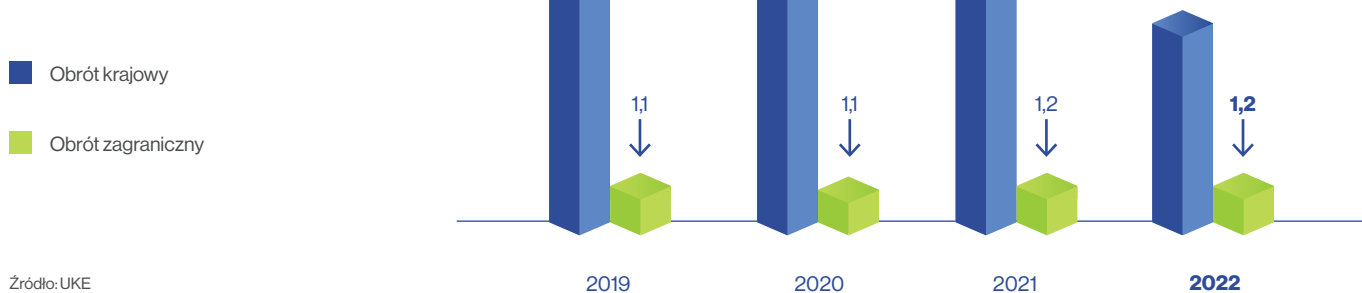
Paczki pocztowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 - według wolumenu (mln szt.)

	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Kraj	12,8	92,1%	11,8	91,5%	9,0	88,2%	6,9	84,8%	-7,8%	-23,7%	-23,0%
Zagranica	1,1	7,9%	1,1	8,5%	1,2	11,8%	1,2	15,2%	0,0%	9,1%	3,5%
RAZEM	13,9	100,0%	12,9	100,0%	10,2	100,0%	8,2	100,0%	-7,2%	-20,9%	-19,9%

Źródło: UKE

Wykres 15

Paczki pocztowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 - według wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

3.4.2 | Reklamacje usług powszechnych

W 2022 roku, użytkownicy usług powszechnych zareklamowali ogółem 199 085 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że 1 reklamacja przypadała średnio na 2 173 zrealizowane usługi (w 2021 roku – 1 na 2 902). Naj-

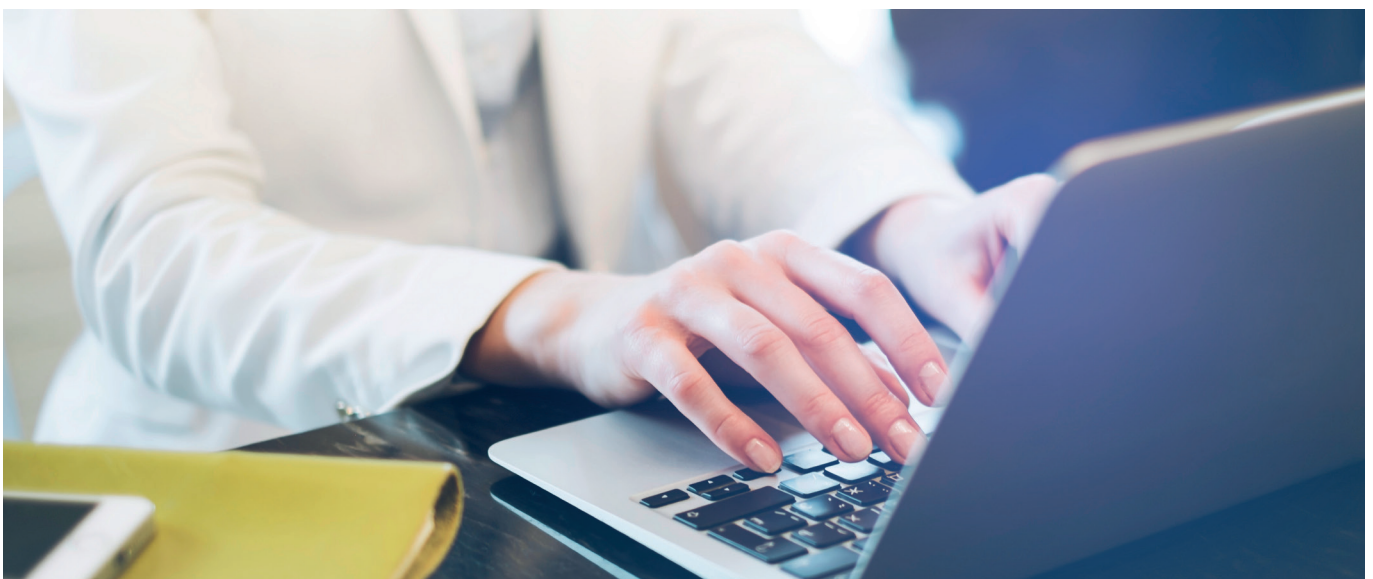
częstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatora wyznaczonego reklamacji wyniósł 31,3% (w 2021 roku – 25,3%).

Tabela 19

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie usług powszechnych w 2022 r.

Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %	Udział rozpatrzonych pozytywnie
utrata przesyłki	30 087	58 954	9 723	98 764	49,6%	30,5%
ubytek zawartości przesyłki	196	548	110	854	0,4%	23,0%
uszkodzenie przesyłki	289	1 229	199	1 717	0,9%	16,8%
opóźnienie przesyłki	15 980	6 197	671	22 848	11,5%	69,9%
nieprawidłowe wypełnienie ZPO ²³	7 921	8 359	520	16 800	8,4%	47,1%
inne ²⁴	7 805	44 985	5 312	58 102	29,2%	13,4%
RAZEM	62 278	120 272	16 535	199 085	100,0%	31,3%

Źródło: UKE



²³ Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej

²⁴ Zwroتنie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem, zwroتنie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód i inne

3.5 | Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych

Segment usług wchodzących w zakres usług powszechnych²⁵ obejmuje przesyłki listowe i paczki pocztowe o rodzaju, wadze i wymiarach określonych dla usług powszechnych, nieświadczonych 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 24,8% wolumenu całkowitego rynku usług pocztowych, dostarcza jedynie 8,5% wartości rynku.

W 2022 roku działalność w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych prowadziło 45 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska.

Segment usług wchodzących w zakres usług powszechnych jest niezmiernie niezwykle skoncentrowany. Udział dwóch największych operatorów świadczących usługi w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych wyniósł w 2022 roku 97,96% w przychodach i 98,8% w wolumenie usług tego segmentu.

W tabeli 20 przedstawieni zostali najwięksi operatorzy w tym segmencie wraz z określeniem zasięgu ich działalności usługowej.

Tabela 20

Wiodący operatorzy pocztowi (osiągający przychód powyżej 25 milionów zł w tym segmencie) w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym pod względem wolumenu i przychodów w 2022 r.

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

Źródło: UKE

3.5.1 | Wolumeny i przychody z usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2022 roku

W 2022 roku, operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem na rynku krajowym i zagranicznym 485,0 mln usług wchodzących w zakres usług powszechnych, co przełożyło się na 1 227,1 mln zł przychodu. W stosunku do 2021 roku odnotowano spadek wolumenu o 8,9%. Przychody natomiast wzrosły o 9,2%. Wzrost przychodów

z przesyłek listowych w tym segmencie usług wynika z wyższych opłat za przesyłki listowe, które zrekomensowały spadek ich wolumenu, potwierdzając istnienie stosunkowo sztywnego popytu na usługi listowe wśród nadawców masowych.

²⁵ Art. 3 pkt 30 Prawa pocztowego

Największy wolumen usług zrealizowano w obrocie krajowym. Obrót zagraniczny dla usług wchodzących w zakres usług powszechnych ma stosunkowo niewielkie znaczenie. Podobnie jak w latach poprzednich usługą o najistotniejszym znaczeniu w tym segmencie były w 2022 roku przesyłki listowe, których udział wyniósł 96,3% wolumenu ogółem.



Tabela 21

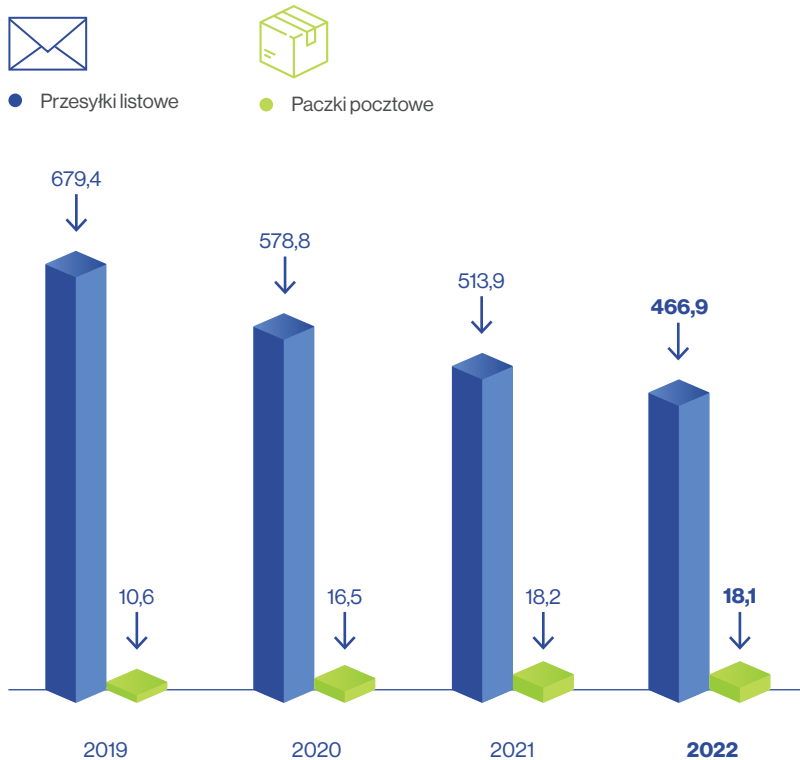
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2019-2022 (według wolumenu)

	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Przesyłki listowe	679,4	98,5%	578,8	97,2%	513,9	96,6%	466,9	96,3%	-14,8%	-11,2%	-9,1%
Paczki pocztowe	10,6	1,5%	16,5	2,8%	18,2	3,4%	18,1	3,7%	55,7%	10,5%	-0,6%
RAZEM	690,0	100,0%	595,3	100,0%	532,1	100,0%	485,0	100,0%	-13,7%	-10,6%	-8,9%

Źródło: UKE

Wykres 16

Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2019-2022 (według wolumenu)



Źródło: UKE



W latach 2019-2022 w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych obserwowane były spadki wolumenu w zakresie zrealizowanych przesyłek listowych, zarówno na rynku

krajowym jak i zagranicznym. Przychody natomiast w roku 2022 wzrosły na rynku krajowym. Na rynku zagranicznym od kilku lat notowane są spadki przychodów.

Tabela 22

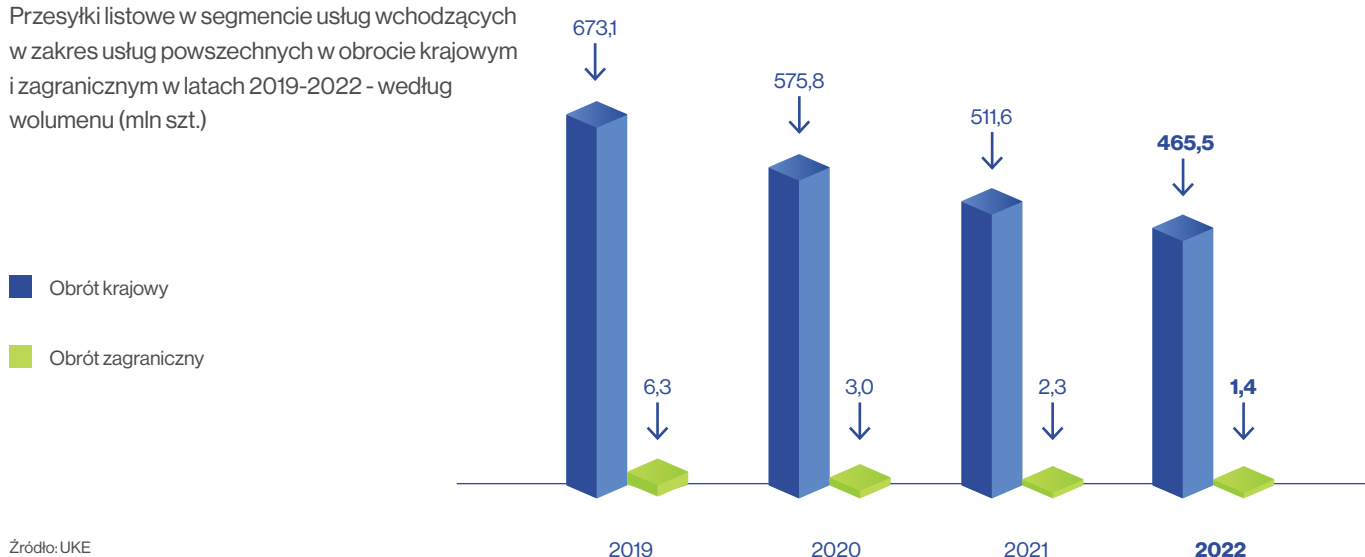
Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 - według wolumenu (mln szt.)

	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Kraj	673,1	99,1%	575,8	99,5%	511,6	99,6%	465,5	99,7%	-14,5%	-11,1%	-9,0%
Zagranica	6,3	0,9%	3,0	0,5%	2,3	0,4%	1,4	0,3%	-52,4%	-24,6%	-39,0%
RAZEM	679,4	100,0%	578,8	100,0%	513,9	100,0%	466,9	100,0%	-14,8%	-11,2%	-9,1%

Źródło: UKE

Wykres 17

Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 - według wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Tabela 23

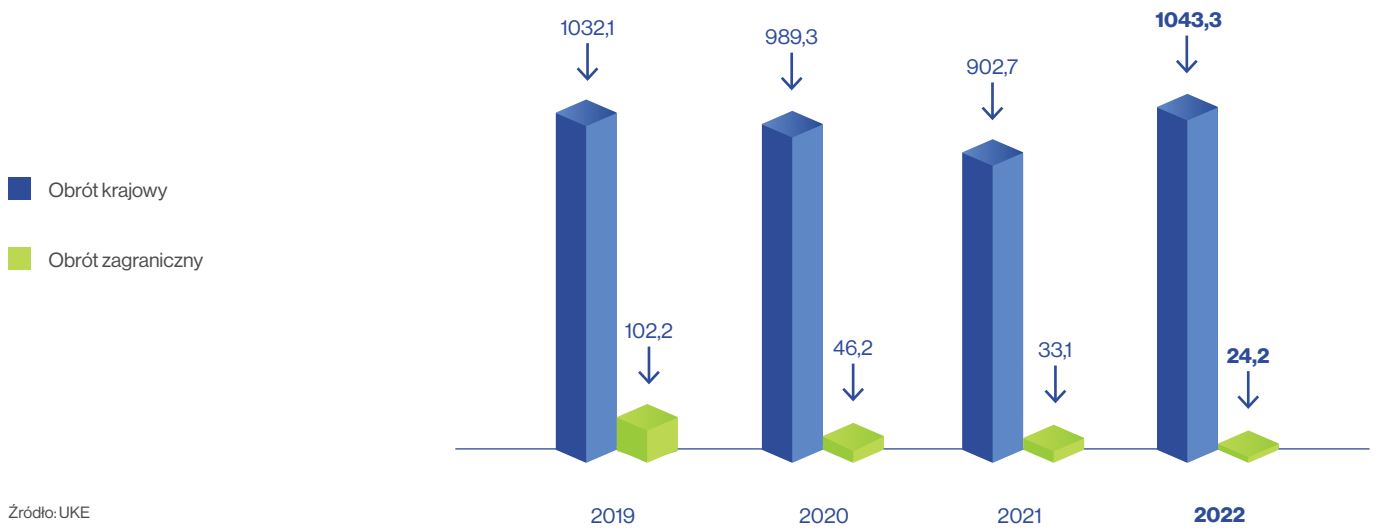
Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 - według przychodów (mln zł)

	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Kraj	1032,1	91,0%	989,3	95,5%	902,7	96,5%	1043,3	97,7%	-4,1%	-8,8%	15,6%
Zagranica	102,2	9,0%	46,2	4,5%	33,1	3,5%	24,2	2,3%	-54,8%	-28,3%	-27,1%
RAZEM	1134,3	100,0%	1035,5	100,0%	935,8	100,0%	1067,5	100,0%	-8,7%	-9,6%	14,1%

Źródło: UKE

Wykres 18

Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 - według przychodów (mln zł)



Źródło: UKE

Tabela 24

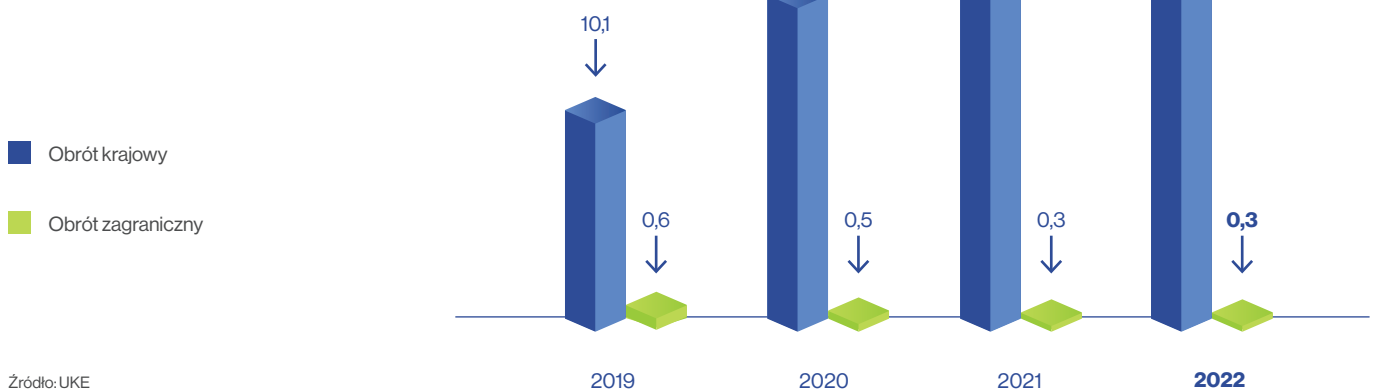
Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 - według wolumenu (mln szt.)

	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Kraj	10,1	94,4%	16,0	97,0%	17,9	98,4%	17,8	98,2%	58,4%	11,9%	-0,5%
Zagranica	0,6	5,6%	0,5	3,0%	0,3	1,6%	0,3	1,8%	-16,7%	-40,0%	7,6%
RAZEM	10,7	100,0%	16,5	100,0%	18,2	100,0%	18,1	100,0%	54,2%	10,3%	-0,4%

Źródło: UKE

Wykres 19

Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 - według wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Tabela 25

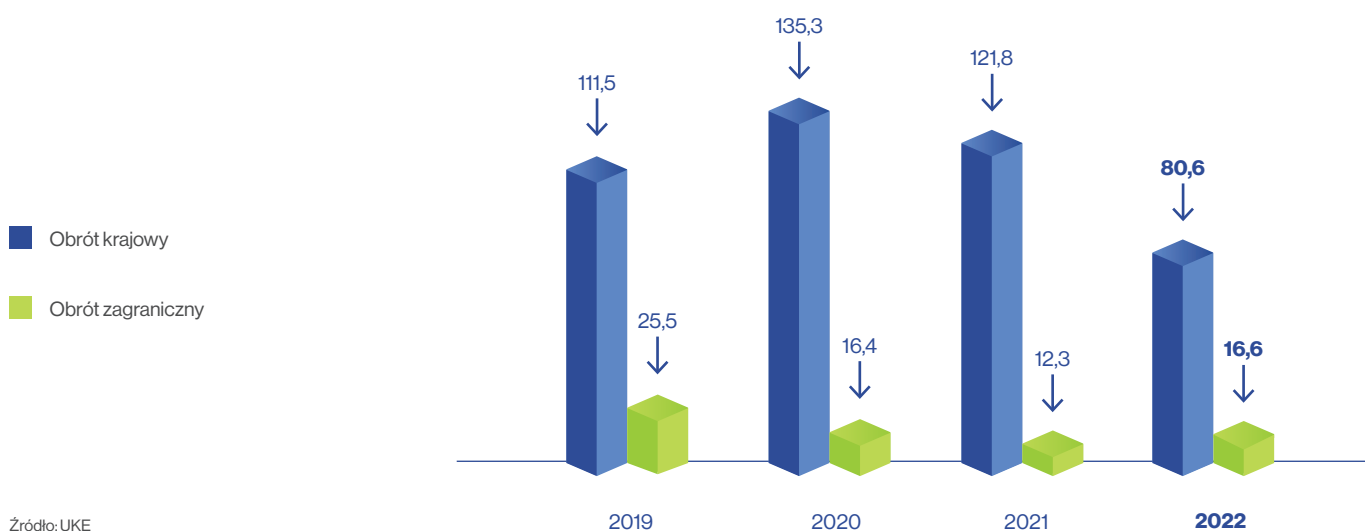
Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 - według przychodów (mln zł)

	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Kraj	111,5	81,4%	135,3	89,2%	121,8	90,8%	80,6	82,9%	21,3%	-10,0%	-33,9%
Zagranica	25,5	18,6%	16,4	10,8%	12,3	9,2%	16,6	17,1%	-35,7%	-25,0%	34,9%
RAZEM	137,0	100,0%	151,7	100,0%	134,1	100,0%	97,1	100,0%	10,7%	-11,6%	-27,6%

Źródło: UKE

Wykres 20

Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2022 - według przychodów (mln zł)



Źródło: UKE



3.5.2 | Reklamacje usług wchodzących w zakres usług powszechnych

W 2022 roku użytkownicy usług wchodzących w zakres usług powszechnych zareklamowali ogółem 98 644 usługi, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że 1 reklamacja przypadała średnio na 4917 zrealizowanych usług

(w roku 2021 średnia ta wynosiła 4185). Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 33,0% (w 2021 roku – 42,6%).

Tabela 26

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2022 r.

Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %	Udział rozpatrzonych pozytywnie
utrata przesyłki pocztowej	13 025	32 430	4 162	49 617	50,3%	26,3%
ubytek zawartości przesyłki pocztowej	43	52	16	111	0,1%	38,7%
uszkodzenie przesyłki pocztowej	90	162	31	283	0,3%	31,8%
opóźnienie w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	434	4 915	141	5 490	5,6%	7,9%
nieprawidłowe wypełnienie dokumentu potwierdzającego odbiór przesyłki rejestrowanej	4 219	118	76	4 413	4,5%	95,6%
zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem	6 056	395	65	6 516	6,6%	92,9%
zwrócenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	185	330	31	546	0,6%	33,9%
inne	8 515	22 318	835	31 668	32,1%	26,9%
RAZEM	32 567	60 720	5 357	98 644	100,0%	33,0%

Źródło: UKE

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.

W 2022 roku przychody tego segmentu stanowiły 3,7% wartości całego rynku pocztowego, natomiast wolumen stanowił 7,5% 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 2022 roku było to 0,7 mld szt.), przy stosunkowo niewielkich przychodach, wynoszących 0,05 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 2022 roku, w segmencie innych usług pocztowych działało 23 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska. Największym operatorem w tym segmencie rynku jest nadal Poczta Polska realizująca 95,2% przychodów oraz 93,5% wolumenu.

3.6.1 | Wolumeny i przychody z innych usług pocztowych w 2022 roku

W roku 2022, przy spadku poziomu całkowitego wolumenu usług w tym segmencie rynku pocztowego, zanotowano niewielki wzrost całkowitych przychodów z nich uzyskanych. Spowodowane to było przede wszystkim zauważalnym wzrostem przychodu z przekazów pocztowych, który wystąpił w ślad za wzrostem ogólnej wartości transferu pieniężnego zrealizowanego za pomocą tej usługi, pomimo spadku jej wolumenu (rewaloryzacje i dodatkowe emerytury). W segmencie innych usług pocztowych wolumen wyniósł 145,2 mln sztuk, co przełożyło się na 537,9 mln zł

przychodu. W stosunku do 2021 roku, nastąpił w tym obszarze rynku spadek wolumenu o 8,8%. Przychody natomiast wzrosły o 2,5%.

Tabela 27 przedstawia wolumen innych usług pocztowych, tj. przesyłek reklamowych, przekazów pocztowych oraz pozostałych usług pocztowych wraz z udziałem relatywnym w poszczególnych latach i dynamiką wolumenów tych usług w latach 2019-2022.

Tabela 27

Inne usługi pocztowe w latach 2019-2022 - według wolumenu (mln szt.)

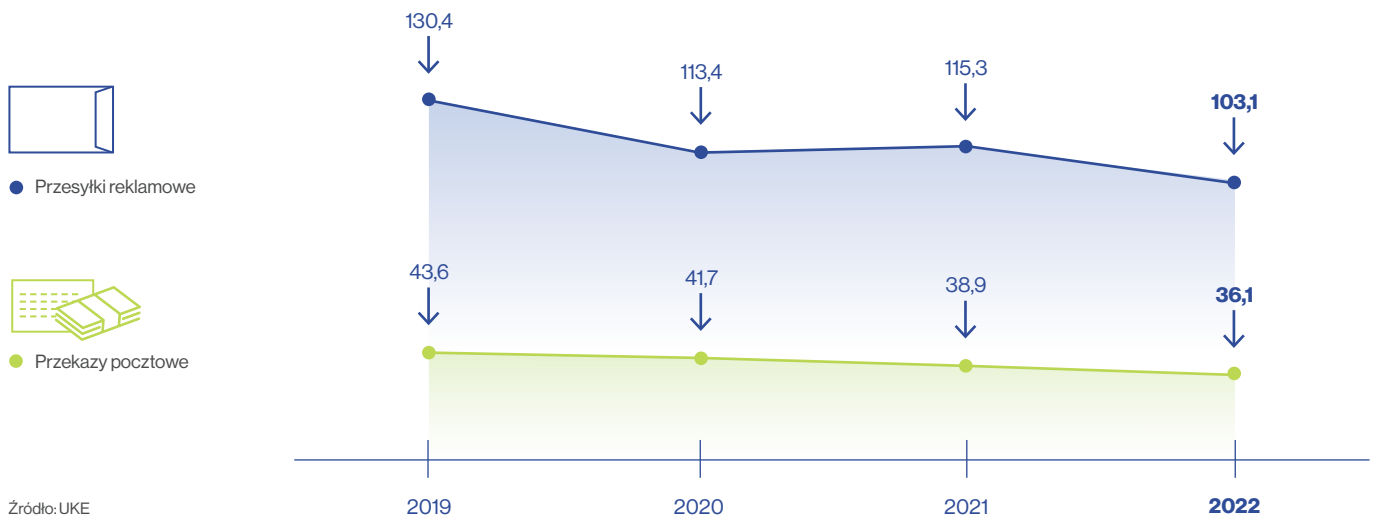
	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Przesyłki reklamowe	130,4	73,1%	113,4	71,5%	115,3	72,4%	103,1	71,0%	-13,0%	1,7%	-10,6%
Przekazy pocztowe	43,6	24,5%	41,7	26,3%	38,9	24,5%	36,1	24,9%	-4,4%	-6,6%	-7,3%
Pozostałe ²⁶	4,3	2,4%	3,4	2,1%	4,9	3,1%	6,0	4,1%	-20,9%	44,7%	21,3%
RAZEM	178,3	100,0%	158,5	100,0%	159,1	100,0%	145,2	100,0%	-11,1%	0,4%	-8,8%

Źródło: UKE

²⁶ przesyłki listowe, paczki pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej

Wykres 21

Przesyłki reklamowe i przekazy pocztowe w latach 2019-2022 - według wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Tabela 28 przedstawia wartość przychodów innych usług pocztowych, tj. przesyłek reklamowych, przekazów pocztowych oraz pozostałych usług pocztowych wraz z udziałem relatywnym w po-

szczególnych latach i dynamiką przychodów tych usług w latach 2019-2022.

Tabela 28

Inne usługi pocztowe w latach 2019-2022 - według przychodów (mln zł)

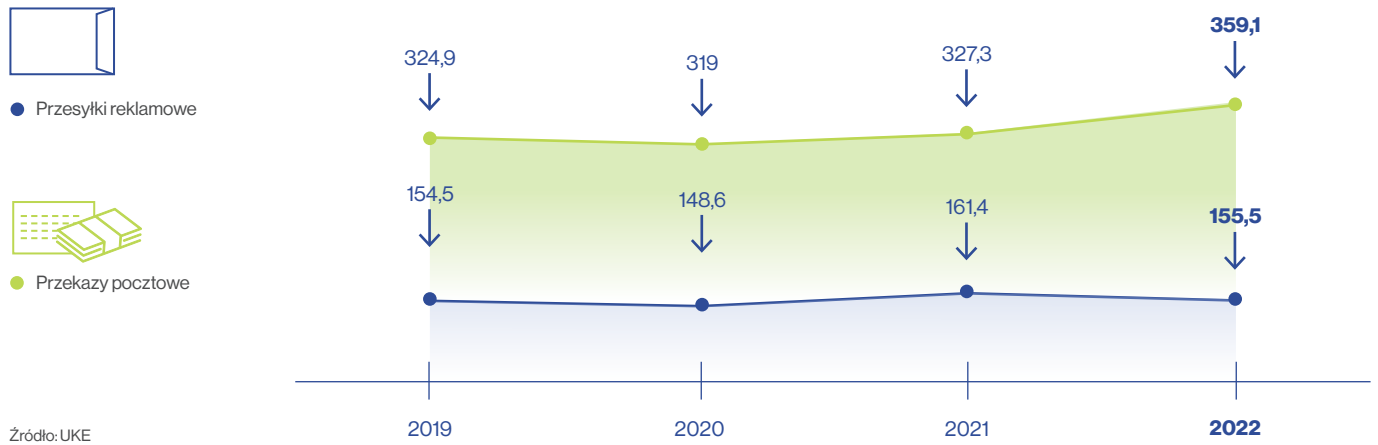
	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %				
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2020/19	2021/20	2022/21
Przesyłki reklamowe	154,5	29,0%	148,6	29,3%	161,4	30,7%	155,5	28,9%	-3,8%	8,6%	-3,7%
Przekazy pocztowe	324,9	61,0%	319,0	62,9%	327,3	62,3%	359,1	66,8%	-1,8%	2,6%	9,7%
Pozostałe ²⁷	53,2	10,0%	39,8	7,8%	36,3	6,9%	23,4	4,3%	-25,2%	-8,8%	-35,7%
RAZEM	532,6	100,0%	507,4	100,0%	525,0	100,0%	537,9	100,0%	-4,7%	3,5%	2,5%

Źródło: UKE

²⁷ przesyłki listowe, paczki pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej

Wykres 22

Przesyłki reklamowe i przekazy pocztowe w latach 2019-2022 - według przychodu (mln zł)



Źródło: UKE



3.6.2 | Reklamacje innych usług pocztowych

W 2022 roku użytkownicy innych usług pocztowych zareklamowali ogółem 4 480 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że 1 reklamacja przypadała średnio na 32 405 zrealizowanych usług (w 2021 roku – 1 na 28 416). Najczęstszym powodem reklamacji było niedoręczenie

przez operatora wyznaczonego kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 22,2% (w 2021 roku – 29,2%).

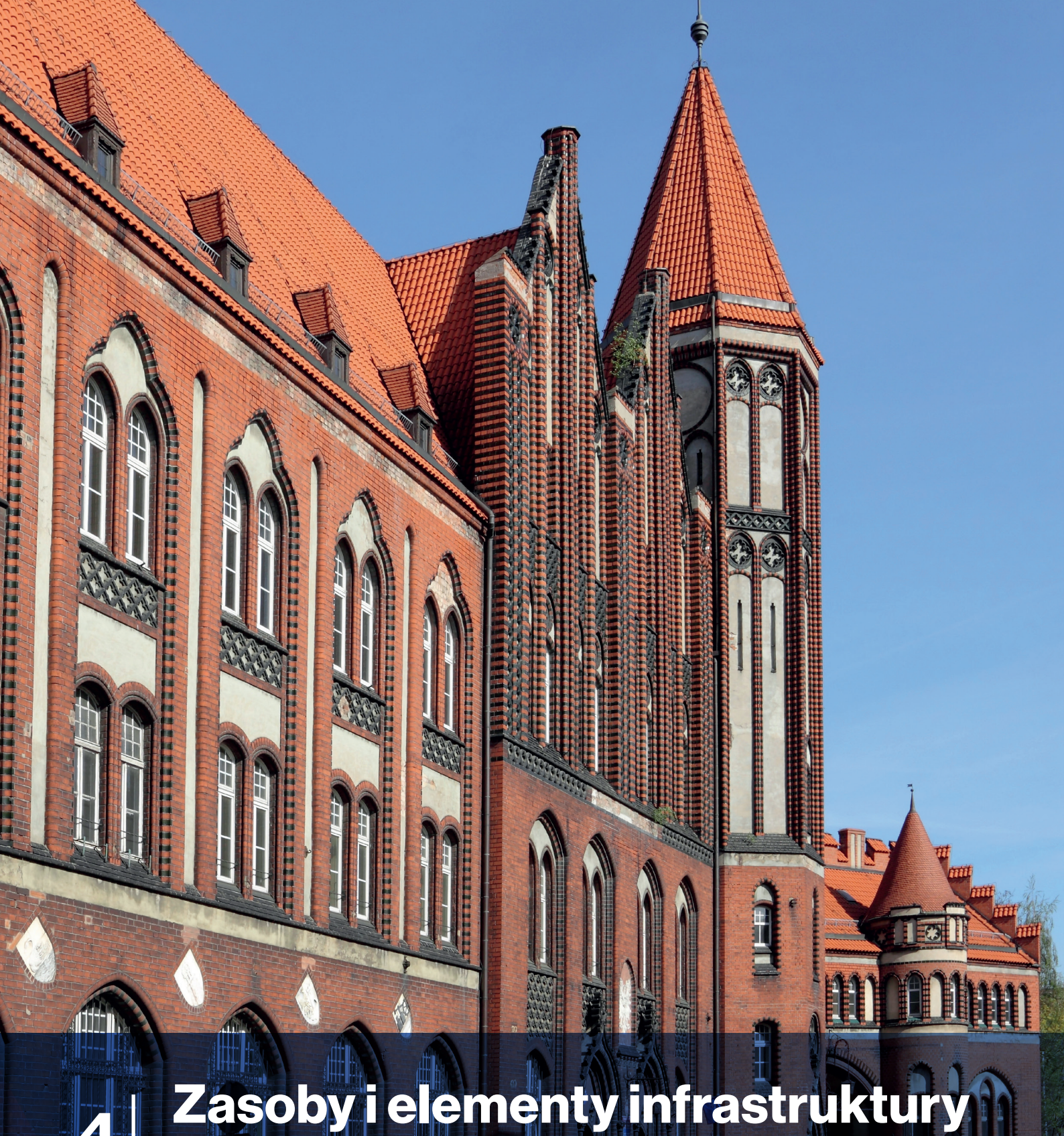
Tabela 29

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie innych usług pocztowych w 2022 r.

Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział%	Udział rozpatrzonych pozytywnie
utrata przesyłki	190	575	42	807	18,0%	23,5%
ubytek zawartości przesyłki	15	14	0	29	0,6%	51,7%
uszkodzenie przesyłki	27	58	5	90	2,0%	30,0%
opóźnienie w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia terminu doręczenia	2	0	0	2	0,04%	100,0%
nieprawidłowe wypełnienie ZPO ²⁸	0	0	0	0	0,0%	x
zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem oraz z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	0	27	0	27	0,6%	0,0%
niedoręczenie przez operatora wyznaczonego kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym	232	2 404	228	2 864	63,9%	8,1%
inne	527	127	7	661	14,8%	79,7%
RAZEM	993	3 205	282	4 480	100,0%	22,2%

Źródło: UKE

²⁸ dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej



4 | Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej

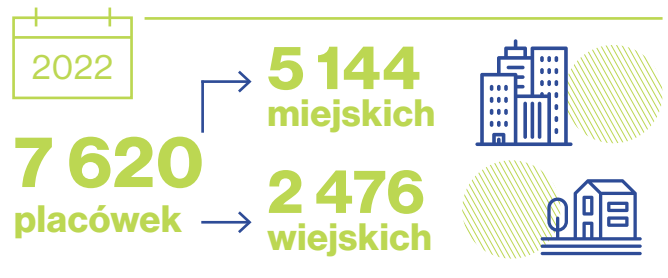
Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatorów stanowią przede wszystkim placówki pocztowe, nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów oraz zatrudnieni. W przypadku operatora wyznaczonego są nimi także skrytki

pocztowe, własne oddawcze skrzynki pocztowe, systemem kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń oraz baza informacji o zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych.

4.1 | Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatora wyznaczonego

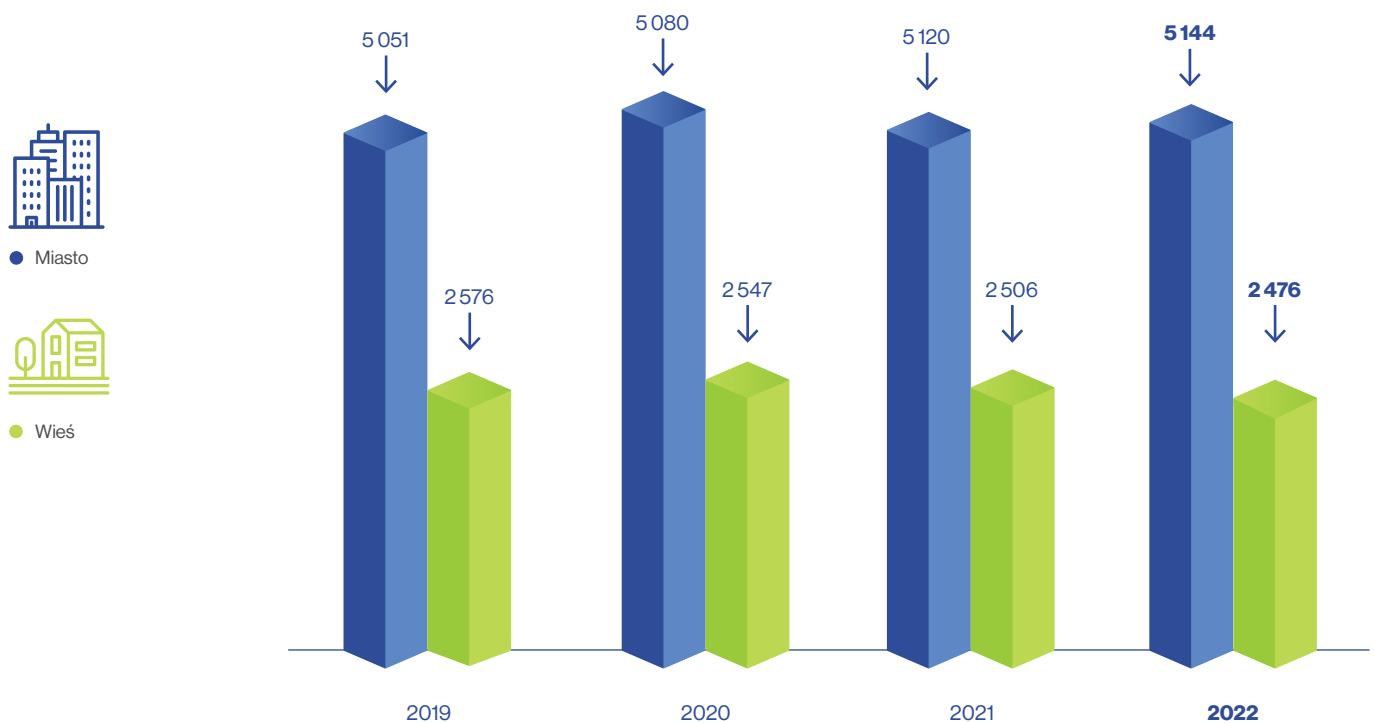
4.1.1 | Placówki pocztowe

Według stanu na 31 grudnia 2022 roku Poczta Polska posiadała 7 620 placówek pocztowych, z tego 5 144 placówki zlokalizowane było w miastach (do tej kategorii zaliczono placówki znajdujące się w gminach miejskich i gminach miejsko-wiejskich), natomiast 2 476 placówek na terenach wiejskich (tj. w gminach wiejskich). 2 819 placówek prowadzonych było przez agentów pocztowych. W 2022 roku, liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego, była nieznacznie niższa niż w roku poprzednim.



Wykres 23

Liczba placówek pocztowych Poczty Polskiej w latach 2019-2022 w podziale na miasto i wieś.



Źródło: UKE

Według stanu na 31 grudnia 2022 roku, Poczta Polska spełniła wymagania w zakresie warunków lokalizacji placówek pocztowych oraz zapewnienia dostępności do sieci placówek pocztowych.

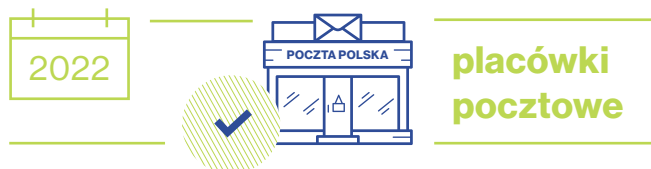


Tabela 30

Realizacja kryteriów dostępności usług powszechnych przez Poczta Polską

Kryterium dostępności według rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji ²⁹	Stopień spełnienia na 31.12.2022
W każdej gminie powinna być uruchomiona co najmniej jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego.	<p>► Kryterium spełnione W każdej z 2 477 gmin funkcjonowała co najmniej jedna stała placówka pocztowa.</p>
Jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 6000 mieszkańców na terenie gmin miejskich i gmin miejsko-wiejskich.	<p>► Kryterium spełnione Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin miejskich i miejsko-wiejskich wynosił 5 876 mieszkańców na 1 czynną stałą placówkę pocztową.</p>
Jedna placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 85 km ² powierzchni w gminach wiejskich.	<p>► Kryterium spełnione Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin wiejskich wynosił 83,58 km² na 1 czynną stałą placówkę pocztową.</p>
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.	<p>► Kryterium spełnione Placówki są czynne we wszystkie dni robocze. W dniach ustawowo wolnych od pracy obsługę klientów zapewniają placówki dyżurujące.</p>

Źródło: Poczta Polska

4.1.2 | Nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów

Poczta Polska na koniec 2022 roku posiadała w eksploatacji 14 267 skrzynek nadawczych, w tym:

- 7 224 w miastach,
- 7 043 na wsi.

W porównaniu do roku 2021 liczba nadawczych skrzynek pocztowych obniżyła się o 8,6%. Od kilku lat obserwowany jest spadek liczby skrzynek nadawczych.

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 2022 roku dysponował 183 automatami do pocztowej obsługi klientów oraz 11 888 zewnętrznymi punktami odbioru (dla przesyłek z opcją „odbiór w punkcie”).

²⁹ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 1026)

4.1.3 | Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej

Na koniec 2022 roku, Poczta Polska była w posiadaniu 124 939 skrzytek pocztowych oraz 119 998 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 jest obowiązany zapewnić operatorom pocztowym świadczącym usługi wchodzące w zakres usług powszechnych dostęp do wskazanych wyżej elementów infrastruktury pocztowej w zakresie określonym w umowie o dostęp do elementów infrastruktury pocztowej. Natomiast operatorom nieświadczącym 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 pocztowych³⁰.

³⁰ Art. 66 Prawa pocztowego

W 2022 roku Poczta Polska podpisała osiem umów o dostęp do elementów infrastruktury pocztowej. W omawianym okresie trzy umowy zostały rozwiązane. Według stanu na dzień 31 grudnia 2022 r. Poczta Polska miała pięć podpisanych umów.

4.1.4 | Zatrudnienie w Poczcie Polskiej

W 2022 roku poziom zatrudnienia w Poczcie Polskiej w ujęciu średniorocznym w oparciu o umowy o pracę, w przeliczeniu na pełne etaty wynosił ponad 66 596 etatów. W porównaniu z danymi z roku poprzedniego oznacza to spadek o 5,3%.



4.2 | Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatorów alternatywnych

4.2.1 | Placówki pocztowe

Według stanu na koniec 2022 roku, alternatywni operatorzy pocztowi wykazali łącznie 22 617 placówek pocztowych, z czego 19 099 placówek zlokalizowanych było w miastach, a 3 518 placówek na terenach wiejskich. Jak już wcześniej wskazywano, alternatywni operatorzy pocztowi znacznie częściej skupiają swoją działalność w miastach, gdyż istnieje tam znacznie więk-

szy popyt na usługi pocztowe, a jednocześnie koszty ich świadczenia są niższe niż na wsi. W ogólnej liczbie placówek pocztowych operatorów alternatywnych zdecydowana większość, tj. 15 578 placówek, było prowadzonych przez agentów pocztowych.

Tabela 31

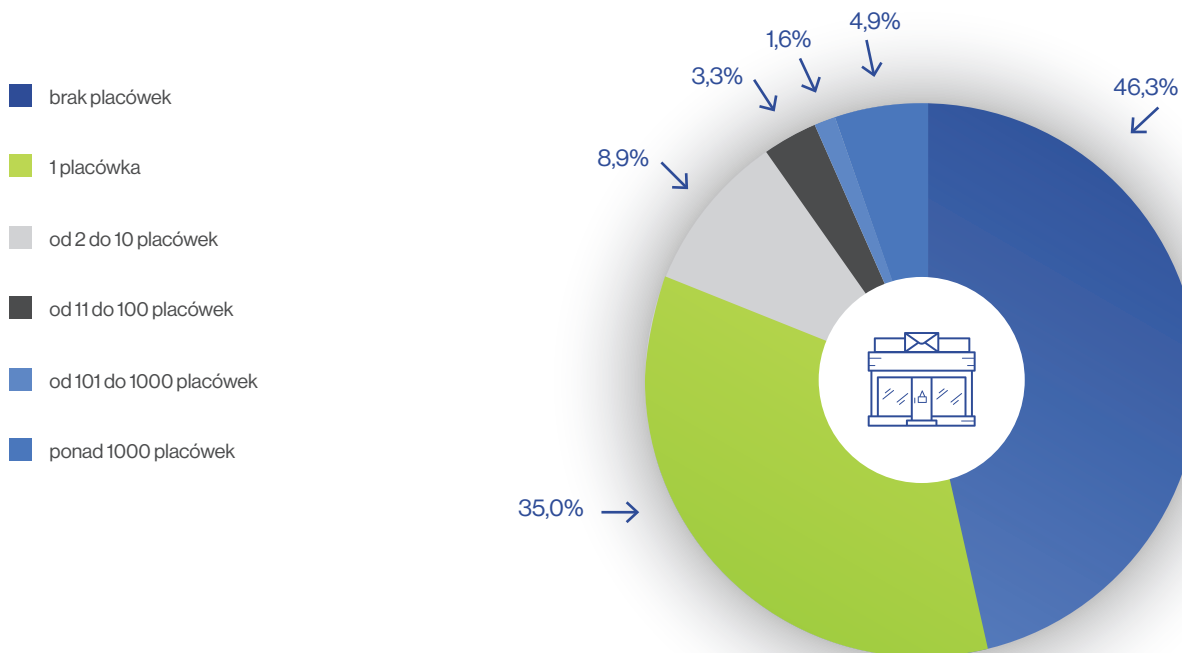
Liczba placówek wykazanych przez alternatywnych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2022 r.)

Liczba placówek	Liczba operatorów 2022 r.
brak placówek	57
1 placówka	43
od 2 do 10 placówek	11
od 11 do 100 placówek	4
od 101 do 1000 placówek	2
ponad 1000 placówek	6
RAZEM	123

Źródło: UKE

Wykres 24

Ilość placówek wykazanych przez alternatywnych operatorów pocztowych w ujęciu procentowym.



Źródło: UKE

Przedstawione na Wykresie 24 zestawienie wskazuje, że największą grupę - prawie 81,3%, stanowią alternatywni operatorzy pocztowi nieposiadający placówek pocztowych lub posiadający jedną

placówkę pocztową. Najczęściej jest to jednocześnie siedziba osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą.

4.2.2 | Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej

W omawianym okresie żaden z alternatywnych operatorów pocztowych nie posiadał własnych nadawczych skrzynek pocztowych. W 2022 roku na terenie Polski funkcjonowało 26 731 automatów do pocztowej obsługi klientów, a dysponentami tych urządzeń było pięciu alternatywnych operatorów pocztowych.

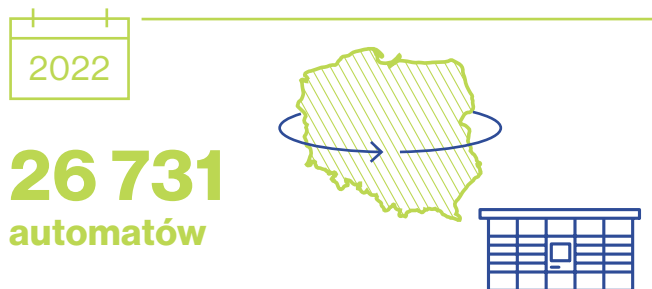


Tabela 32

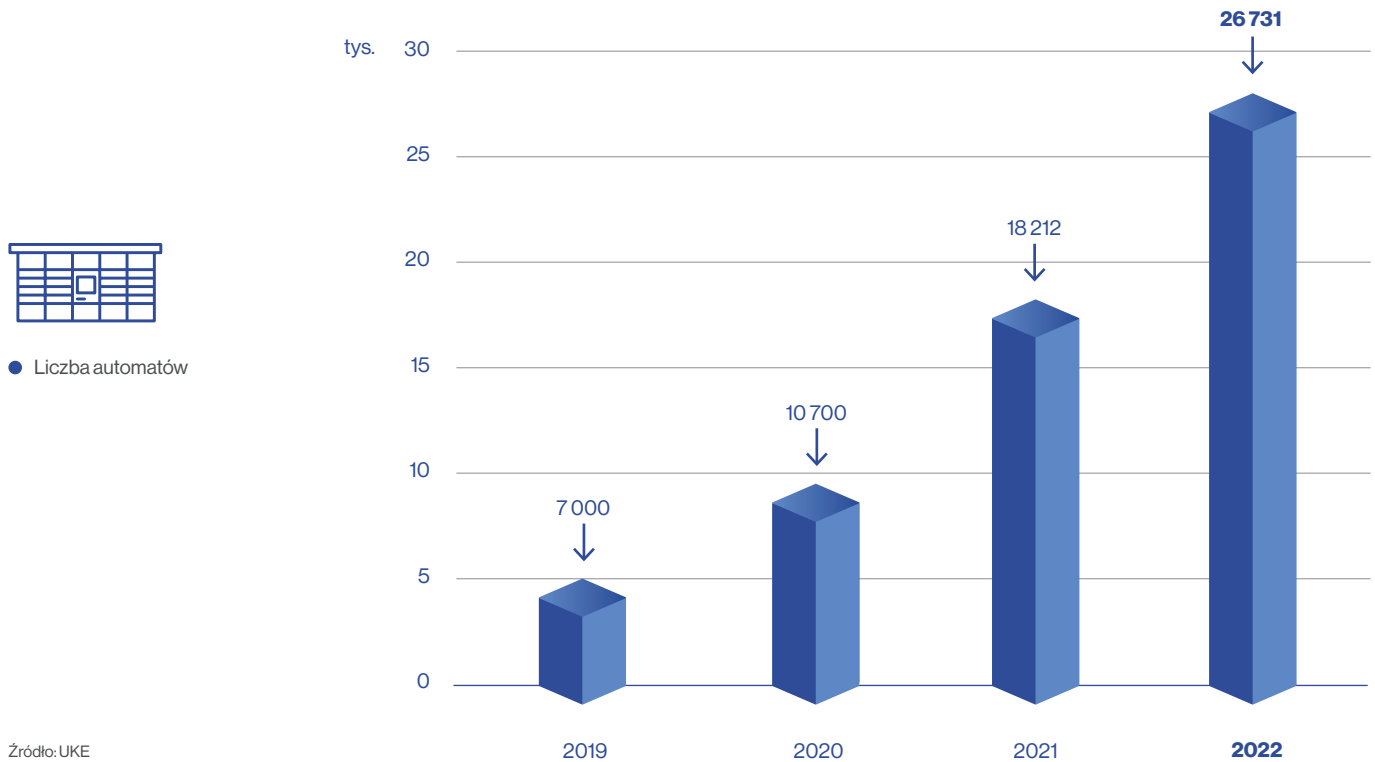
Liczba automatów do pocztowej obsługi klientów wraz z dynamiką instalacji nowych urządzeń w latach 2019 – 2022.

	2019	2020	2021	2022	2020/19	2021/20	2022/21
Automaty do pocztowej obsługi klientów	7 000	10 700	18 212	26 731	52,9%	70,2%	46,8%

Źródło: UKE

Wykres 25

Liczba automatów do pocztowej obsługi klientów w latach 2019 – 2022.



Źródło: UKE

4.2.3 | Zatrudnienie u alternatywnych operatorów pocztowych

Średnioroczny poziom zatrudnienia w grupie alternatywnych operatorów pocztowych w 2022 roku wyniósł 22 113 etatów, co oznacza wzrost o 1 029 etatów tj. o 9,6% w porównaniu do roku 2021. Jak wskazuje poniższe zestawienie, stan zatrudnienia dla

poszczególnych operatorów pocztowych był bardzo zróżnicowany. Na rynku funkcjonowało 9 operatorów zatrudniających powyżej 500 pracowników. Największą grupę stanowią operatorzy działający jednoosobowo (45).

Tabela 33

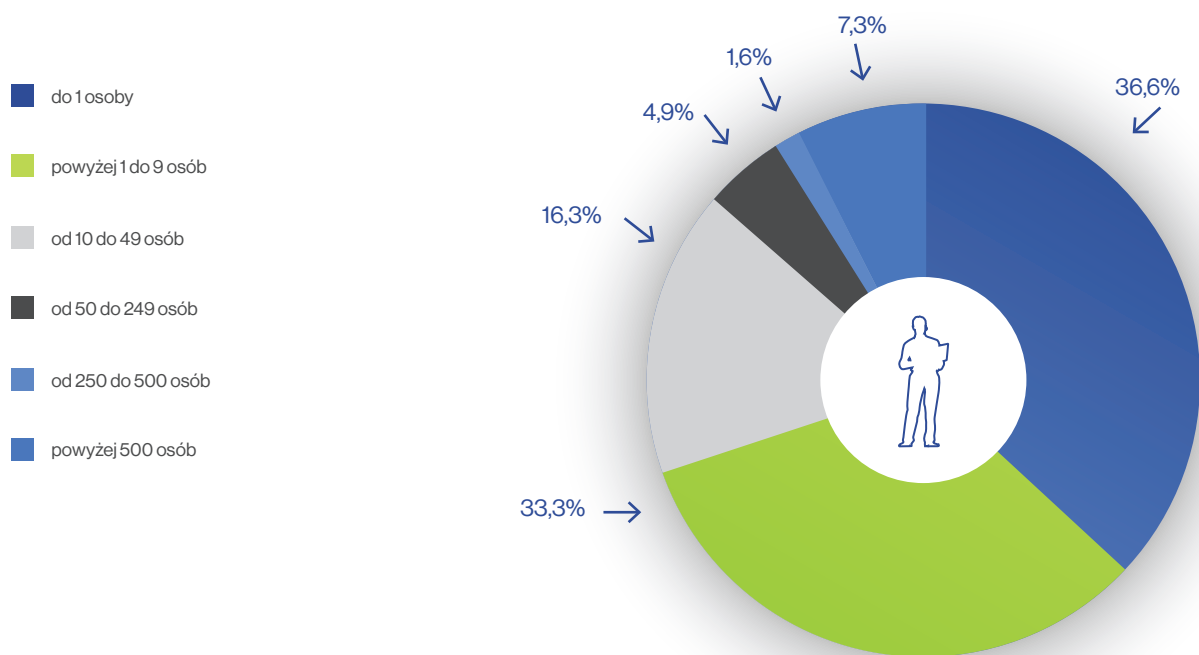
Liczba zatrudnionych u alternatywnych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2022 r.)

Wielkość zatrudnienia	Liczba operatorów 2022 r.
jednoosobowa działalność	45
od 1 do 9 osób	41
od 10 do 49 osób	20
od 50 do 249 osób	6
od 250 do 500 osób	2
powyżej 500 osób	9
RAZEM	123

Źródło: UKE

Wykres 26

Wielkość zatrudnienia u alternatywnych operatorów pocztowych w ujęciu procentowym.



Źródło: UKE



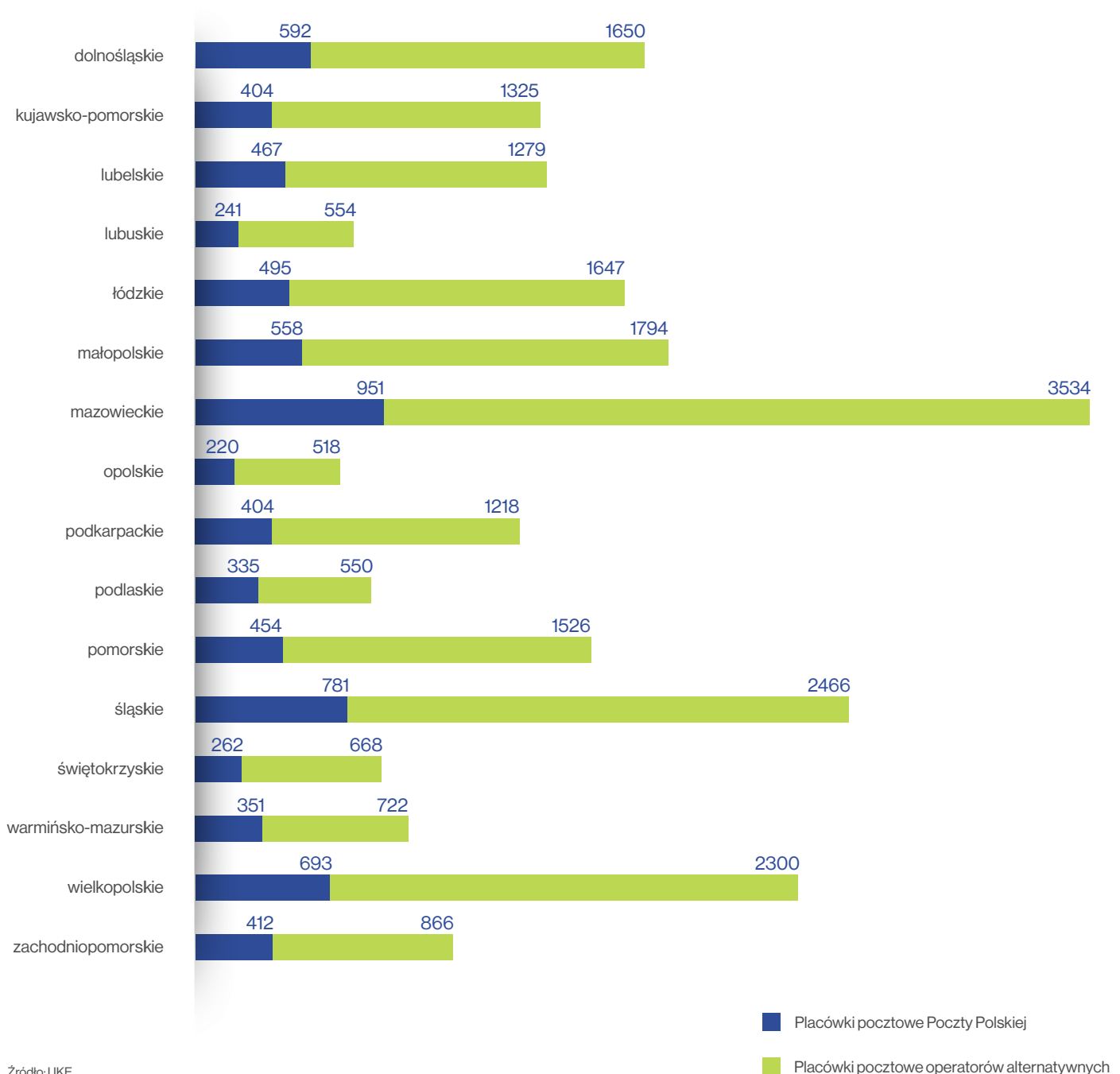
4.3 | Placówki pocztowe operatorów pocztowych w 2022 roku

W 2022 roku operatorzy pocztowi świadczyli na terenie kraju usługi w 30 237 placówkach pocztowych. Z tego 39,2% (11 840) stanowiły własne placówki operatorów pocztowych. Pozostałe 60,8% placówek prowadzonych było przez agentów pocztowych.

W liczbie własnych placówek pocztowych 40,5% stanowią placówki operatora wyznaczonego. Największa liczba placówek zlokalizowana jest w województwach silnie zurbanizowanych, takich jak województwo mazowieckie, śląskie i wielkopolskie.

Wykres 27

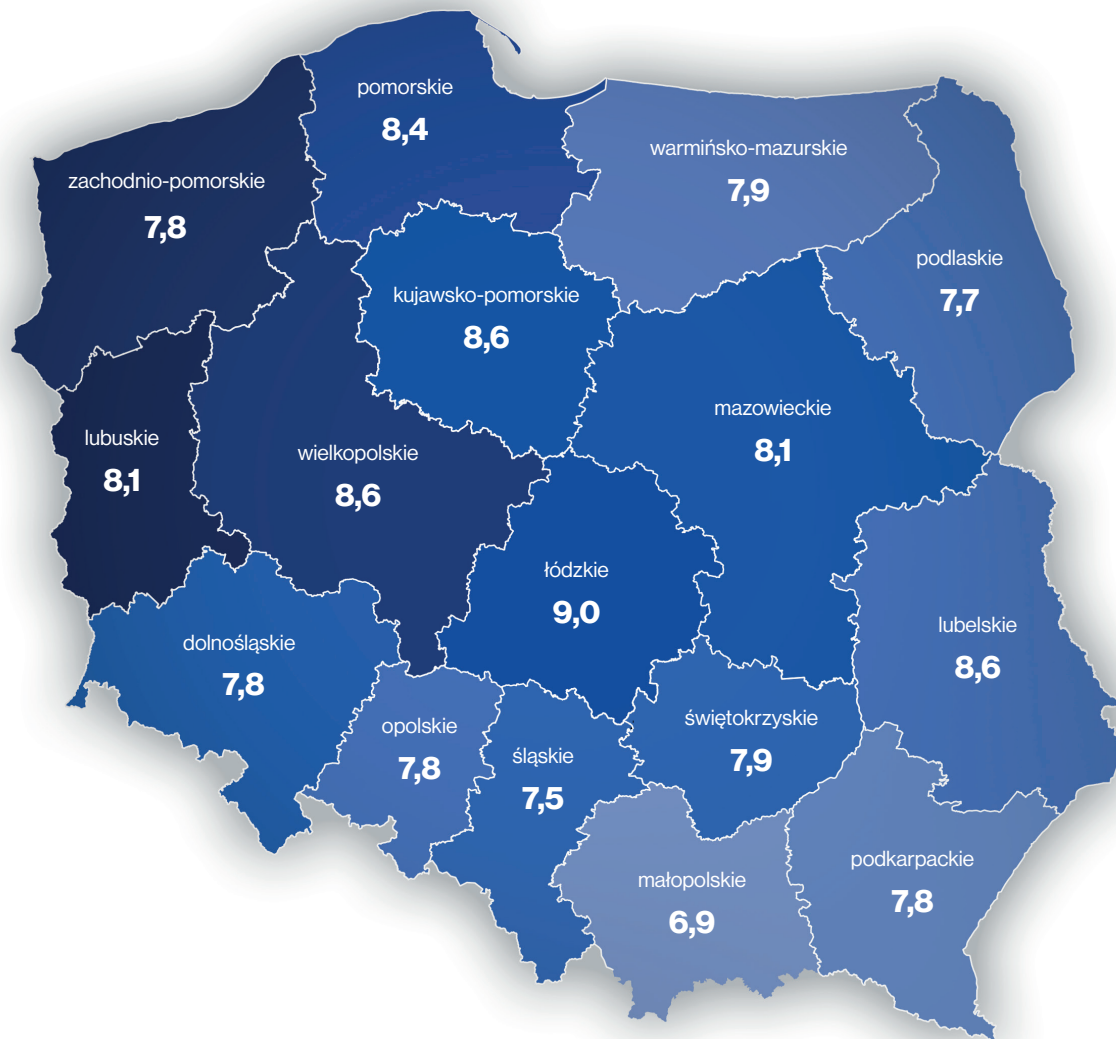
Liczba placówek pocztowych w 2022 r. w podziale na województwa



Źródło: UKE

Wykres 28

Liczba placówek pocztowych na 10 tys. mieszkańców w 2022 roku w podziale na województwa



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





5 | Wnioski

Po pandemicznym boomie lat 2020-21, który charakteryzowały rekordowe na polskim rynku pocztowym wolumeny dostarczonych przesyłek kurierskich oraz osiągnięte przez operatorów przychody, rok 2022 pomimo znoszenia ograniczeń pandemicznych oraz pojawienia się niesprzyjających dalszej ekspansji niekorzystnych czynników makroekonomicznych (wysoka inflacja, wysokie stopy procentowe, ryzyko geopolityczne) okazał się kolejnym z serii lat, w których polski rynek usług pocztowych znacząco zwiększył swoją wartość. Osiągnął kolejny raz dwucyfrową stopę wzrostu - ponad dwukrotnie większą od stopy wzrostu polskiej gospodarki, na poziomie nieodbiegającym od rekordowych wskaźników notowanych w okresie pandemii. Potwierdziły się zatem przewidywania co do dalszej kontynuacji trendu wzrostu handlu e-commerce po zniesieniu większości obostrzeń pandemicznych, co przełożyło się wprost na popyt na usługi kurierskie, które podobnie jak w latach ubiegłych były motorem wzrostu całego rynku usług pocztowych.

Pomimo już znacznej wartości, polski rynek usług pocztowych posiada perspektywy dalszego rozwoju. Analitycy wciąż przewidują dalszy wzrost handlu e-commerce³¹. Pomimo walki konkurencyjnej na rynku i niestabilnej sytuacji ekonomicznej, operatorzy pocztowi planują dalsze inwestycje, szczególnie w rozwój sieci punktów odbioru, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom odbiorców³². W Polsce dużą popularnością cieszą się dostawy poza miejsce

zamieszkania adresata (dostawy OOH) realizowane przez sieci punktów nadania i odbioru, w tym do samoobsługowych automatów paczkowych, które stanowią wygodną dla odbiorcy, efektywną dla operatorów i przyjazną środowisku formę realizacji doręczeń przesyłek.

Według raportów analityków³³ to właśnie Polska ma najwięcej punktów dostaw OOH w Europie, a także jest państwem, w którym znajduje się największa liczba samoobsługowych automatów paczkowych w stosunku do liczby mieszkańców.

Polski rynek usług pocztowych pozostaje istotną i innowacyjną częścią polskiej gospodarki o wciąż istotnym duży potencjale rozwoju. Jednocześnie usługi pocztowe odgrywają wciąż ważną rolę społeczną, co potwierdził okres pandemii COVID-19, podczas którego, dzięki wprowadzeniu innowacyjnych rozwiązań, w szczególności w zakresie doręczania przesyłek, możliwe było zapewnienie konsumentom bezpiecznego, niezawodnego i dogodnego dostępu do usług. Ponadto sektor pocztowy zapewnia komunikację na rynku wewnętrznym, umożliwia przedsiębiorcom konkurowanie w kraju i zagranicą, a także jest znaczącym pracodawcą w skali całej gospodarki.

Przedstawione w Tabeli 34 dane zbiorcze obrazują kształtowanie się podstawowych wskaźników na tym rynku.

Tabela 34

Wybrane wielkości charakteryzujące rynek pocztowy w Polsce w latach 2019-2022 (bez druków bezadresowych)

	2019	2020	2021	2022
Liczba zarejestrowanych operatorów alternatywnych	282	290	299	302
Liczba działających operatorów alternatywnych	145	143	138	123
Wolumen przesyłek alternatywnych operatorów – mld szt.	0,4	0,6	0,8	0,9
Wolumen przesyłek wszystkich operatorów – mld szt.	1,89	1,88	1,94	1,96
Przychody z usług pocztowych operatorów alternatywnych – mld zł	4,7	6,3	7,7	9,1
Przychody z usług pocztowych – mld zł	10,2	11,6	12,9	14,4
Liczba samoobsługowych automatów paczkowych	7 205	10 700	18 212	26 914
Liczba innych punktów nadania i odbioru	32 424	36 551	51 664	42 125

Źródło: UKE

³¹ Raport Gemius - „E-commerce w Polsce 2022” oraz Raport PwC Polska - „Perspektywy rozwoju e-commerce w Polsce w latach 2018-2027”.

³² Raport Colliers „Rynek automatów paczkowych w Polsce”.

³³ Raport Last Mile Experts “Out of home delivery in Europe 2022”.



6 | Załącznik nr 1 – wyniki kontroli działalności pocztowej prowadzonej w 2022 roku

6.1 | Kontrole operatora świadczącego usługi powszechne

W 2022 roku, UKE przeprowadził kontrole Poczty Polskiej, będącej operatorem wyznaczonym, w zakresie:

- ▶ zapewniania osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych
- ▶ rozpatrywania reklamacji usług powszechnych

6.1.1 | Kontrola w zakresie zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych

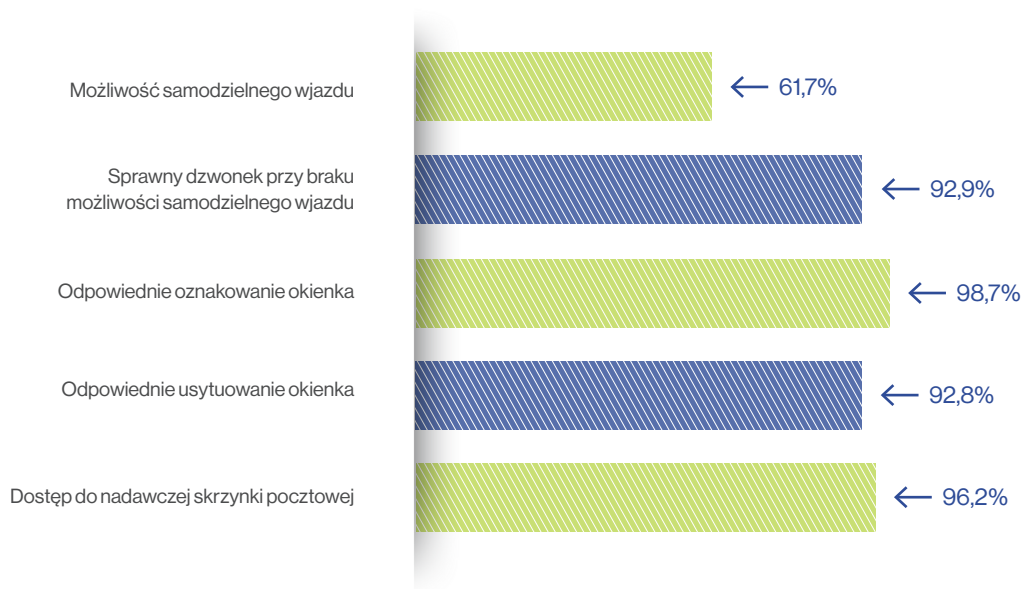
Prezes UKE jest organem uprawnionym do kontroli w zakresie zapewnienia przez operatora wyznaczonego osobom niepełnosprawnym dostępu do powszechnych usług pocztowych, zgodnie z art. 62 ustawy Prawo pocztowe. W związku z powyższym,

w okresie od sierpnia do października 2022 r. Prezes UKE przeprowadził kontrolę w 475 placówkach pocztowych (295 placówkach miejskich oraz 180 placówkach wiejskich), co stanowiło 6,2% wszystkich placówek Poczty Polskiej świadczących usługi pocztowe na terenie kraju²⁷. Spośród skontrolowanych placówek: 293 placówki pocztowe posiadały możliwość samodzielnego wjazdu do budynku, natomiast w przypadku braku możliwości samodzielnego wjazdu, w 169 placówkach został zamontowany sprawnie działający dzwonek przywołujący personel placówki, jednakże w 13 przypadkach personel nie reagował na sygnał dzwonka, m.in. z powodu obsługiwania w tym czasie znajdujących się w placówce pocztowej klientów.

Wyniki kontroli wskazują, że w 449 placówkach Poczty Polskiej spośród 475 poddanych kontroli (95%), osobom niepełnosprawnym poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego zapewniono korzystanie z usług poprzez możliwość samodzielnego wjazdu do placówki lub możliwość skutecznego przywołania pracownika.

Wykres 29

Placówki z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych



Źródło: UKE

²⁷ Według danych umieszczonych w rocznym sprawozdaniu operatora wyznaczonego, na koniec roku 2021 na terenie kraju działało 7 626 placówek pocztowych, w tym 5 120 placówek było zlokalizowanych na obszarach miejskich oraz 2 506 na terenach wiejskich.

Spośród 152 skontrolowanych placówek pocztowych, które posiadały służbę doręczeń, ewidencja osób niepełnosprawnych była prowadzona w 150 placówkach (tj. 98,7%), natomiast przyjmowanie przesyłek od osoby niepełnosprawnej w miejscu zamieszkania gwarantowały wszystkie placówki posiadające służbę doręczeń (100,0%).

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

6.1.2 | Kontrola w zakresie rozpatrywania reklamacji usług powszechnych

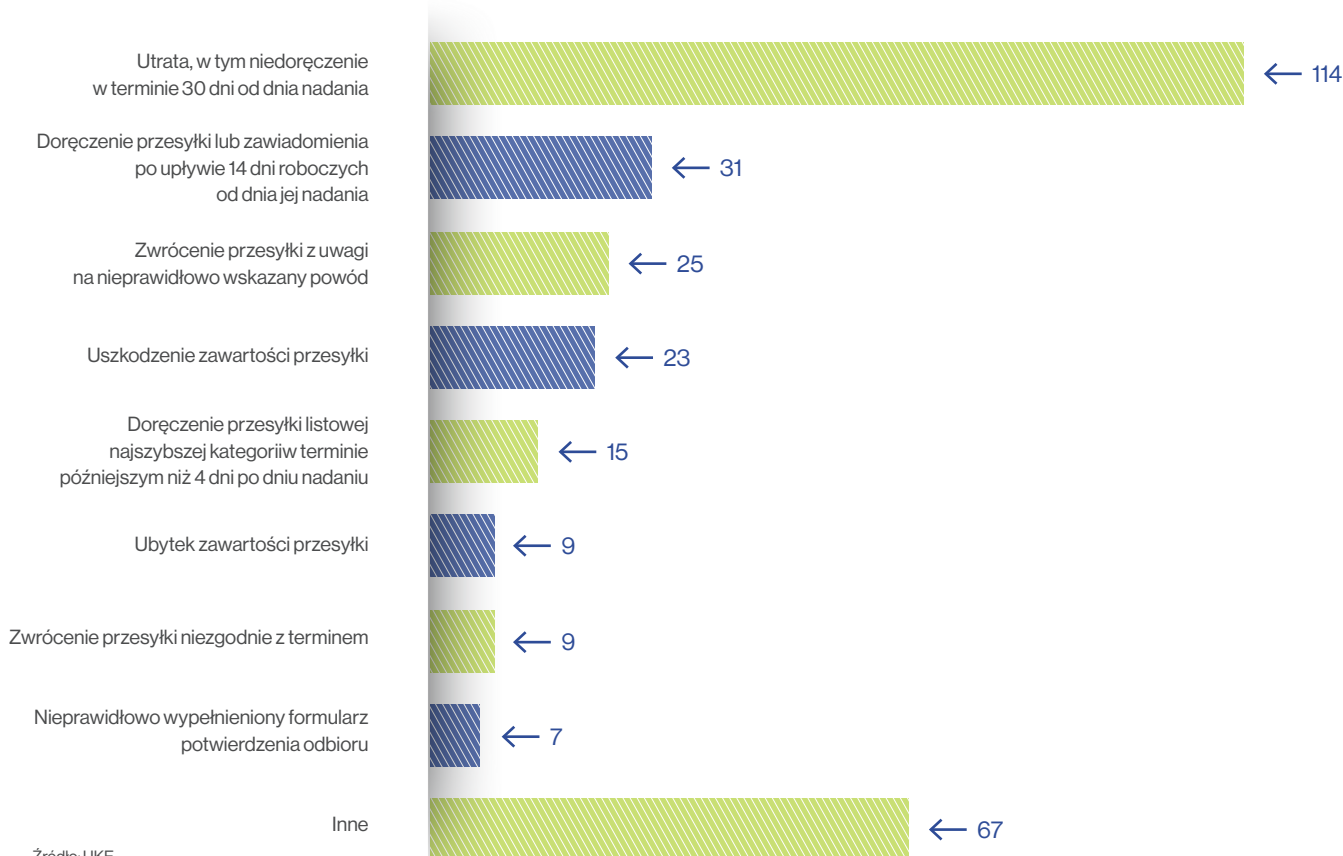
Przepisy ustawy Prawo pocztowe wraz z przepisami wykonawczymi określają możliwe tryby dochodzenia roszczeń przez użytkowników usług pocztowych, warunki i przesłanki odpowiedzialności operatora pocztowego, w tym okoliczności wyłączające jego odpowiedzialność, a także zasady przyznawania odszkodowania oraz ustalania jego wysokości (art. 87-95 ustawy Prawo pocztowe). Podstawowym trybem dochodzenia roszczeń przez użytkowników usług pocztowych jest postępowanie reklamacyjne prowadzone przez operatorów pocztowych.

W okresie od sierpnia do października 2022 r. Prezes UKE przeprowadził kontrole w jednostkach organizacyjnych Poczty Polskiej zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji. Kontrolą objęto

okres od 1 stycznia do 19 października 2022 r. W toku kontroli sprawdzeniu poddano łącznie 300 reklamacji w zakresie przesyłek rejestrowanych w obrocie krajowym, w tym: 228 reklamacji przesyłki listowej, 1 reklamację przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością, 70 reklamacji paczek pocztowych i 1 reklamację paczki pocztowej z zadeklarowaną wartością. Celem kontroli było ustalenie, czy Poczta Polska rozpatruje reklamacje powszechnej usługi pocztowej dotyczące przesyłki rejestrowanej, zgodnie z przepisami prawa, w tym uzyskanie danych dotyczących kompletności odpowiedzi na reklamacje i terminowości ich udzielania. W związku z ustaleniami kontroli wydane zostały zalecenia pokontrolne, w których w szczególności wezwano operatora pocztowego do usunięcia ujawnionych naruszeń w zakresie prawidłowości rozpoznawania reklamacji, w tym ich kompletności i terminowości. W zakresie zastosowania się Poczty Polskiej do zaleceń pokontrolnych, zostanie przeprowadzona kontrola.

Wykres 30

Powody składania reklamacji poddanych kontroli



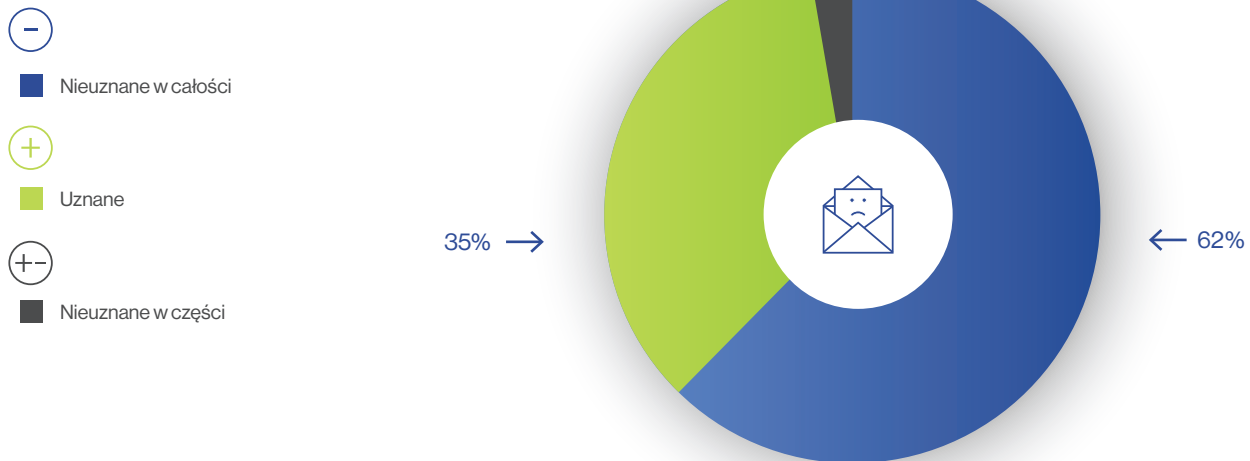
Źródło: UKE

Z ustaleń dokonanych przez Prezesa UKE podczas kontroli wynika, że 105 (35%) skontrolowanych reklamacji uznanych zostało

za zasadne, natomiast 187 (62%) reklamacji zakwalifikowanych zostało jako niezuznane w całości.

Wykres 31

Sposób rozpatrzenia reklamacji



Źródło: UKE

6.2 | Kontrole operatorów alternatywnych

Pośród różnorodnych narzędzi regulacyjnych ustawodawca przyznał Prezesowi UKE prawo do prowadzenia kontroli działalności gospodarczej w zakresie przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej (art. 122 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe). Obowiązujące przepisy przewidują karę pieniężną m.in. za naruszenie zasad prowadzenia działalności pocztowej, w tym m.in. zgodnie z art. 126 ust. 1 pkt 2 ustawy Prawo pocztowe, za niewypełnienie obowiązku sprawozdawczego, o którym jest mowa w art. 43 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe.

W związku z powyższym w 2022 r. Prezes UKE objął kontrolą 8 operatorów pocztowych. Powodem kontroli było w szczególności nieprzedłożenie Prezesowi UKE sprawozdania z działalności pocztowej w latach 2020 lub 2021. Celem kontroli było m.in. ustalenie, czy operatorzy pocztowi prowadzą działalność pocztową i czy ją prowadzili w latach 2020 i 2021 r. Kontrole zostały przeprowadzone w zakresie przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej oraz w zakresie świadczenia usług pocztowych i pod kątem zgodności z warunkami wymaganymi dla wykonywania działalności pocztowej. Kontrole 7 operatorów były kontrolami planowymi.

Spośród 8 operatorów pocztowych, skutecznie skontrolowano 3 podmioty. Wyniki kontroli ujawniły, że 1 ze skontrolowanych operatorów pocztowych zakończył wykonywanie działalności pocztowej w 2021 r. Na skutek podjętych czynności kontrolnych przedsiębiorca zgłosił zakończenie wykonywania działalności pocztowej, w związku z czym został wykreślony z ROP. Natomiast pozostałych dwóch skontrolowanych operatorów pocztowych wykonywało działalność pocztową, z czego jeden w zakresie przesyłek kurierskich, drugi w obszarze usług wchodzących w zakres usług powszechnych. W ramach kontroli stwierdzono braki w zapisach regulaminów świadczenia usług pocztowych. Jeden z operatorów pocztowych usunął uchybienia w toku kontroli, natomiast wobec drugiego z operatorów pocztowych wydano zalecenia pokontrolne, do których operator pocztowy zastosował się.

W przypadku 5 operatorów pocztowych, pomimo podejmowania wielokrotnych działań, nie było możliwe wszczęcie kontroli z uwagi na brak kontaktu z przedsiębiorcą. W omawianych przypadkach adres siedziby przedsiębiorcy wykorzystany został do rejestracji firmy, a pod nim przedsiębiorca nie przebywał i nie prowadził działalności gospodarczej albo wyprowadził się z adresu wskazanego w momencie rejestracji spółki, nie dokonując odpowiedniego zgłoszenia w tym zakresie.



7 | Bibliografia

Bibliografia:

1. Ustawa z dnia 23 listopada 2023 r. Prawo Pocztowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r. poz. 896 z późn. zm.)
2. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie wzoru formularza służącego do przedkładania Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej sprawozdania z działalności pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r. (Dz. U. z 2013 r. poz. 1489).
3. Światowa Konwencja Pocztowa (Dz. U. z 2015 r. poz. 1522).
4. Raport Gemius - „E-commerce w Polsce 2022”.
5. Raport PwC Polska - "Perspektywy rozwoju e-commerce w Polsce w latach 2018-2027”.
6. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r. (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r. poz. 474).
7. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego z dnia 29 kwietnia 2013 r. (tekst jednolity: Dz.U. z 2020 r. poz. 1026).
8. Raport Last Mile Experts “Out of home delivery in Europe 2022”.
9. Raport Colliers „Rynek automatów paczkowych w Polsce”.
10. UKE, „Raport z badania społecznego zapotrzebowania na usługi powszechne”, 2021.
11. GUS, www.stat.gov.pl.

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