

Raport o stanie rynku pocztowego w 2018 roku



1. Wprowadzenie	4
2. Charakterystyka rynku usług pocztowych	8
2.1. Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych	9
2.1.1. Prawo krajowe	9
2.1.2. Prawo europejskie	10
2.1.3. Prawo międzynarodowe	10
2.2. Uczestnicy rynku usług pocztowych	11
2.2.1. Organ regulacyjny	11
2.2.2. Operatorzy pocztowi	11
3. Analiza rynku usług pocztowych w Polsce w 2018 roku	16
3.1. Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2018 roku	17
3.2. Wolumeny usług pocztowych w 2018 roku	21
3.3. Przesyłki kurierskie	24
3.4. Usługi powszechne	31
3.5. Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	34
3.6. Inne usługi pocztowe	39
4. Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej	42
5. Wnioski	50
Załącznik – wyniki kontroli działalności pocztowej	54

Raport został sporządzony stosownie do art. 43 ust. 6 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe¹, dalej „ustawa” lub „Prawo pocztowe”, na podstawie informacji uzyskanych od operatorów pocztowych, zgodnie z art. 43 ust. 1 i 2 ustawy.

Wymienione przepisy zobowiązywały operatorów pocztowych do przedłożenia Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej, dalej „Prezes UKE”, sprawozdań z działalności pocztowej prowadzonej w 2018 r. zgodnie ze wzorami formularzy sprawozdawczych, których zakres określony został w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji².

Sprawozdanie z działalności pocztowej za 2018 rok przedłożyło 145 operatorów pocztowych.

W raporcie została wprowadzona korekta danych w odniesieniu do roku 2017, wynikająca z przekazanych przez operatorów pocztowych zmian w sprawozdaniach z działalności pocztowej. W związku z powyższym część danych dotycząca liczby działających operatorów pocztowych, wolumenu usług, przychodów oraz udziałów procentowych uległa zmianie w stosunku do poprzedniego raportu Prezesa UKE. Zmiany te nie mają istotnego wpływu na zaprezentowany w raporcie za rok 2017 obraz rynku pocztowego.

W poszczególnych częściach dokumentu przedstawiono stan prawny, podmioty działające na rynku pocztowym, a także obraz rozwoju rynku pocztowego w roku 2018 oraz porównawczo w latach 2016-2018.

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

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

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

1. Wprowadzenie





Usługi świadczone na rynku pocztowym stanowią nadal istotne i niezbędne narzędzie wymiany towarów i informacji, zapewniając społeczeństwu i gospodarce ważne korzyści.

Migracja procesów komunikowania się do kanałów elektronicznych, choć z jednej strony niemal całkowicie wyparła korespondencję papierową, to jednocześnie wywołała eksplozję liczby dostaw towarów zamawianych w handlu elektronicznym, którego rozwój w coraz większym stopniu wpływa na stan gospodarek państw.

Rok 2018 był kolejnym, już drugim rokiem z rzędu, w którym wzrost wartości całego polskiego rynku usług pocztowych ponad dwukrotnie wyprzedził tempo wzrostu całej gospodarki Polski.

O ile w 2017 odnotowano 10% wzrost wartości rynku pocztowego przy wzroście PKB Polski o 4,8%, to w 2018 roku wzrost rynku pocztowego był jeszcze szybszy osiągając tempo 12% przy dynamice PKB Polski wynoszącej 5,1%.

W roku 2018 mieliśmy do czynienia z ogromnym skokiem wartości rynku pocztowego, przekraczającym barierę 1 miliarda złotych, co wywindowało całkowitą wartość polskiego rynku pocztowego do poziomu 9,4 mld złotych.

Od kilku lat, zgodnie z trendem charakteryzującym rynki pocztowe na całym świecie, głównym motorem wzrostu całego rynku jest segment przesyłek kurierskich napędzany niezmiennie boorem handlu internetowego e-commerce.

Tempo rozwoju tego segmentu rynku pocztowego w Polsce osiągnęło w 2018 roku poziom 16,7%. W rezultacie Polska stała się jednym z liderów wzrostu rynku w Europie, wyraźnie dystansując kilkuprocentowy średni poziom tego wzrostu w Unii Europejskiej.

W kilku ostatnich latach inną wyraźnie obserwowalną cechą strukturalną dynamiki zmian rynkowych było, obok dynamicznego wzrostu rynku przesyłek kurierskich, także powolne zmniejszanie się wolumenów tradycyjnych usług pocztowych – zwłaszcza listowych. Zmiany takie były również typowe dla rynków pocztowych w krajach rozwiniętych, a związane były z nieuchronnym zjawiskiem e-substytucji – zamiany korespondencji papierowej na elektroniczną.

Rok 2018 stanowi tu wyjątek. Po raz pierwszy od kilku lat zarówno wolumen jaki i łączna wartość przychodów z usług listowych wzrosły, kontrybuując do ogólnego zwiększenia wartości całego rynku pocztowego, wzmacniając dodatkowo silny trend wzrostowy segmentu kurierskiego.

W odróżnieniu od ubiegłego roku, wzrostowi wartości rynku towarzyszył tym razem wzrost wolumenu usług pocztowych, przerywając obserwowany od szeregu lat trend wzrostu wartości przy jednoczesnym spadku wolumenu usług. W 2018 r. całkowity wolumen usług pocztowych wzrósł z poziomu 1,87 mld sztuk w 2017 r. do poziomu 1,93 mld sztuk, co oznacza wzrost o 3,1% w ujęciu rok do roku.

W roku 2018 wszystkie segmenty rynku usług pocztowych wykazały wzrosty przychodów w stosunku do roku poprzedniego, przy czym umocnił się prymat segmentu przesyłek kurierskich, jako segmentu najmocniej kontrybuującego w ogólną wartość przychodów operatorów funkcjonujących na rynku usług pocztowych, dostarczając w roku 2018 49,2% ogólnej wartości rynku.

Najważniejszą rolę na rynku w roku 2018 odgrywała nadal – jako operator wyznaczony – Poczta Polska S.A. (dalej „Poczta Polska”), która w roku 2018 zrealizowała w strumieniach krajowym i zagranicznym 1 573,6 mln usług (81,7% udziału w wolumenie ogółem), co przełożyło się na 5 234,4 mln zł przychodu (55,4% udziału w przychodach ogółem). W odniesieniu do roku ubiegłego wolumen zrealizowanych przez operatora wyznaczonego usług zwiększył się o 0,6%, a wartość przychodów wzrosła o 8,8%.

W roku 2018 operatorzy alternatywni zrealizowali ogółem w obrocie krajowym i zagranicznym odpowiednio 352,3 mln usług (18,3% udziału w wolumenie ogółem), co przełożyło się na 4 210,7 mln zł przychodu (44,6% udziału w przychodach ogółem). W odniesieniu do roku ubiegłego wolumen zrealizowanych przez operatorów alternatywnych usług zwiększył się o 16,0%, a wartość przychodów wzrosła o 16,5%.

9,4 mld złotych

wartość polskiego rynku pocztowego w 2018 roku

Najliczniej realizowaną usługą nadal pozostają listy, których dostarczono 1 371,9 mln szt., co oznacza wzrost o 1,4% w stosunku do roku 2017 i co przelożyło się na 3 600,0 mln zł przychodu (wzrost o 7,9%).

Z kolei przesyłek kurierskich i tradycyjnych paczek pocztowych dostarczono w 2018 r. łącznie 391,7 mln szt. (wzrost o 17,1%), co wygenerowało 5 086,3 mln zł przychodu (wzrost o 15,1 %). 2018 rok był zatem kolejnym, w którym usługi te zanotowały istotny wzrost przychodów, pomimo istnienia presji cenowej, jaka na skutek silnej konkurencji charakteryzuje ten obszar rynku.

W 2018 roku zarejestrowano 37 nowych operatorów pocztowych. Według stanu na koniec roku w rejestrze operatorów

znajdowały się 292 podmioty (w roku 2017 – 280), z czego 145 prowadziło aktywną działalność w zakresie świadczenia usług pocztowych (w roku 2017 – 149).

Według sprawozdań operatorów, zatrudnienie w sektorze pocztowym znalazły w 2018 roku łącznie 92 184 osoby, co oznacza wzrost w stosunku do roku ubiegłego o 939 etatów.

W 2018 roku usługi pocztowe świadczone były w 22 401 placówkach pocztowych, w tym w 7 602 placówkach operatora wyznaczonego i 14 799 placówkach operatorów alternatywnych. Do realizacji usług pocztowych, podobnie jak w roku ubiegłym, wykorzystywane były automaty do pocztowej obsługi klientów, w tym paczkomaty.



2.

Charakterystyka rynku usług pocztowych





2.1. Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych

2.1.1. Prawo krajowe

Podstawę funkcjonowania rynku usług pocztowych w Polsce stanowiły w 2018 roku następujące akty prawne:

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

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

Prawo pocztowe w roku 2018 było dwukrotnie nowelizowane. W wyniku tych nowelizacji⁵ wprowadzone zostały m.in. przepisy umożliwiające Prezesowi UKE wykreślenie wpisu z rejestru operatorów pocztowych w przypadku:

- a. niewypetnienia przez operatora pocztowego obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 43 ust. 1

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

⁴ Tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r., poz. 1954 z późn. zm.

⁵ Nowelizacje weszły w życie 30 kwietnia 2018 r. oraz 25 listopada 2018 r.

- (sprawozdania z działalności pocztowej),
za dwa kolejne lata,
- b. uzyskania informacji z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej albo Krajowego Rejestru Sądowego o wykreśleniu operatora pocztowego.

2.1.2. Prawo europejskie

Aktami regulującymi rynek pocztowy Unii Europejskiej w 2018 r. były trzy Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady⁶:

- Dyrektywa 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)⁷,
- Dyrektywa 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)⁸,
- Dyrektywa 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)⁹.

22 maja 2018 r. weszło w życie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek¹⁰.

Rozporządzenie to, opracowane w ramach strategii Jednolitego Rynku Cyfrowego¹¹ zakładającej zwiększenie udziału e-commerce w całkowitym PKB Unii, ma na celu wspieranie konkurencji poprzez zapewnienie większej przejrzystości cen dostaw paczek transgranicznych oraz skuteczniejsze monitorowanie stanu rozwoju rynku

pocztowego. Rozporządzenie to wprowadziło także obowiązek przekazywania krajowemu organowi regulacyjnemu określonych w nim informacji przez operatorów świadczących usługi doręczania paczek.

21 września 2018 r. opublikowany został akt wykonawczy¹² do ww. rozporządzenia, określający formularz do celów przekazywania informacji przez operatorów świadczących usługi doręczania paczek.

2.1.3. Prawo międzynarodowe

Istotne znaczenie dla rynku usług pocztowych mają także akty prawne Światowego Związku Pocztowego¹³. Podstawowym dokumentem jest Światowa Konwencja Pocztowa¹⁴, 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

⁶ Dyrektywy określają status prawny i zakres funkcjonowania niezależnych organów regulacyjnych w państwach członkowskich, jak również zawierają obligatoryjne postanowienia, które kraje członkowskie UE powinny implementować do swojego porządku prawnego. Głównym celem określonym przepisami ww. dyrektyw jest pogodzenie dążenia do przeprowadzenia kontrolowanej liberalizacji rynku usług pocztowych z zagwarantowaniem konsumentom wysokiej jakości usług pocztowych, w tym z zapewnieniem świadczenia usługi powszechnej po przystępnych cenach, z trwałą gwarancją jej świadczenia

⁷ Dz. Urz. UE L 15 z 21.01.1998 r., s. 14, z późn. zm.

⁸ Dz. Urz. UE L 176 z 05.07.2002 r., s. 21

⁹ Dz. Urz. UE L 52 z 27.02.2008 r., s. 3

¹⁰ Dz.U. L 112 z 02.05.2018, s. 19-28

¹¹ ang. Digital Single Market – DSM

¹² Dz.U. L 238/65

¹³ Universal Postal Union – UPU

¹⁴ Dz. U. z 2015 r., poz. 1522

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

2.2. Uczestnicy rynku usług pocztowych

2.2.1. Organ regulacyjny

Prezes UKE jest centralnym organem administracji rządowej. Zakres jego kompetencji określają przepisy Prawa telekomunikacyjnego oraz Prawa pocztowego.

Obszar zagadnień będących w kompetencji Prezesa UKE obejmuje działania regulacyjne, kontrolne, mediacyjne i inspiracyjne w zakresie 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 Poczтовых (ERGP), Europejski Komitet Regulacji Pocztovej (CERP) oraz Światowy Związek Pocztowy (UPU).

2.2.2. Operatorzy pocztowi

W 2018 roku w rejestrze operatorów pocztowych znajdowały się 292 podmioty (stan na 31 grudnia 2018 r.). Spośród zarejestrowanych operatorów pocztowych

sprawozdanie złożyli: Poczta Polska oraz 144 pozostałych operatorów pocztowych.

Operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych

Na podstawie decyzji¹⁵ 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 2018 r. przedmiotem działalności pocztowej operatora wyznaczonego były w szczególności:

- powszechne usługi pocztowe w obrocie krajowym i zagranicznym: przesyłki listowe nierejestrowane, przesyłki listowe rejestrowane (w tym przesyłki listowe polecane, 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, polecane i z zadeklarowaną wartością) od nadawców masowych, paczki pocztowe i inne,

¹⁵ Decyzja z dnia 30 czerwca 2015 r.

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

W 2018 r. do Prezesa UKE wpłynęło:

- 37 wniosków o wpis do ROP,
- 12 wniosków o wykreślenie z ROP,
- 4 wnioski o zawieszenie wykonywania działalności pocztowej,
- 24 wnioski o zmianę danych w zakresie objętym wnioskiem o wpis do ROP.

12 podmiotów zostało wykreślonych z ROP z urzędu, na skutek stwierdzenia trwałego zaprzestania wykonywania działalności pocztowej (podmioty te zostały wcześniej wykreślone z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej albo Krajowego Rejestru Sądowego).

Alternatywni operatorzy pocztowi

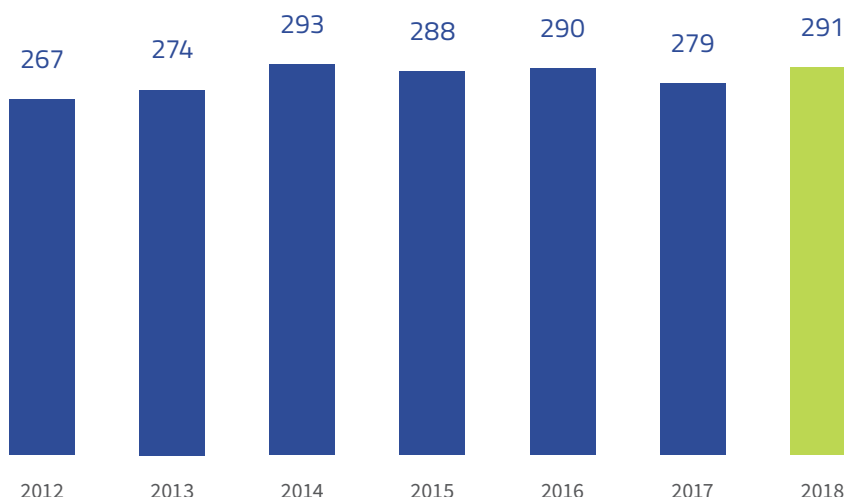
Zgodnie z ustawą Prawo pocztowe działalność pocztowa jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców¹⁶ i wymaga wpisu do rejestru operatorów pocztowych (ROP).

Na przestrzeni lat 2012 – 2014 nastąpił wzrost liczby operatorów alternatywnych. W ostatnich latach liczba zarejestrowanych podmiotów kształtuje się na poziomie zbliżonym.

¹⁶ Dz.U. z 2018 r. poz 646

Wykres 1

Liczba zarejestrowanych alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2012 – 2018 (stan na 31 grudnia)



Źródło: UKE na podstawie ROP

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

mazowieckim (68). W pozostałych województwach liczba działających operatorów nie przekraczała 12.

Tabela 1

Liczba zarejestrowanych i działających alternatywnych operatorów pocztowych w poszczególnych województwach w 2018 r.

Województwo	Liczba operatorów zarejestrowanych*	Liczba operatorów działających	Stopień wykorzystania wpisów
dolnośląskie	23	8	34,8%
kujawsko-pomorskie	7	2	28,6%
lubelskie	9	2	22,2%
lubuskie	8	3	37,5%
łódzkie	17	7	41,2%
małopolskie	24	11	45,8%
mazowieckie	123	68	55,3%
opolskie	4	3	75,0%
podkarpackie	20	7	35,0%
podlaskie	6	2	33,3%
pomorskie	21	5	23,8%
śląskie	27	12	44,4%
świętokrzyskie	4	2	50,0%
warmińsko-mazurskie	1	1	100,0%
wielkopolskie	16	7	43,8%
zachodniopomorskie	6	4	66,7%
RAZEM	316	144	45,6%

Źródło: UKE

*w liczbie operatorów zarejestrowanych uwzględniono także 25 operatorów, którzy w trakcie roku 2018 zostali wykreśleni z ROP (1 podmiot został wykreślony z ROP w roku 2018 zgodnie z wnioskiem z roku 2017)

Działalność gospodarcza w sektorze pocztowym prowadzona jest przez alternatywnych operatorów pocztowych w różnych formach organizacyjno-prawnych, wśród których znaczący udział zajmuje działalność gospodarcza osób fizycznych. W 2018 r. formy organizacyjno-prawne 144 działających alternatywnych operatorów pocztowych były następujące:

- działalność gospodarcza osoby fizycznej – 62 operatorów,
- spółka z ograniczoną odpowiedzialnością – 61 operatorów,
- spółka akcyjna – 5 operatorów,
- inne (spółka cywilna, spółka jawna, spółdzielnia, fundacja) – 16 operatorów.

W przeciwieństwie do Poczty Polskiej, która ma obowiązek świadczenia usług w obrocie krajowym i zagranicznym, alternatywni operatorzy pocztowi mogą świadczyć swoje usługi na terenie kraju, na terenie zagranicy albo też na terenie kraju jak i zagranicy, bądź tylko lokalnie (na terenie województwa, powiatu, jednej miejscowości lub nawet jej części). Tabela poniżej przedstawia obszary działania alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2016 – 2018.

Tabela 2

Obszary funkcjonowania alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2016 – 2018

Obszar działania	Liczba alternatywnych operatorów pocztowych		
	2016	2017	2018
Kraj	37	33	36
Kraj i zagranica	45	39	44
Tylko zagranica	6	2	8
Lokalnie, w tym:	68	68	56
na terenie województwa	28	30	21
na terenie miasta, powiatu lub na innym terenie	40	38	35

Źródło: UKE

Zakres wykonywanej przez operatorów alternatywnych działalności pocztowej

W 2018 r. alternatywni operatorzy pocztowi działali w trzech segmentach rynku usług pocztowych, w tym w obszarze przesyłek

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

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

Tabela 3

Segmenty działalności alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2016 – 2018

Segmenty rynku usług pocztowych (2018)			Liczba alternatywnych operatorów pocztowych		
Przesyłki kurierskie	Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	Inne usługi pocztowe	2016	2017	2018
■			82	80	80
	■		37	37	35
		■	11	12	13
■	■		7	5	6
	■	■	7	5	3
■		■	2	3	4
■	■	■	10	6	3
93	47	23	156	148	144

Źródło: UKE

Analiza działania alternatywnych operatorów pocztowych wskazuje, że w 2018 roku 128 z nich świadczyło usługi wyłącznie w jednym segmencie (80 operatorów pocztowych wskazało, że działalność pocztowa prowadzona była wyłącznie w segmencie przesyłek kurierskich 35 – w obszarze usług wchodzących w zakres usług powszechnych). We wszystkich trzech segmentach rynku pocztowego działało natomiast 3 operatorów.

3. Analiza ryнку usług pocztowych w Polsce w 2018 roku





12,1% roczna
stopa wzrostu

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

3.1. Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2018 roku

Na koniec 2018 r. łączna wartość polskiego rynku usług pocztowych wyniosła 9 445,1 mln zł. Oznacza to, że w stosunku do roku poprzedniego, łączna suma przychodów z usług pocztowych operatorów działających na polskim rynku wzrosła o 1 020,8 mln zł, co przekłada się na 12,1% roczną stopę wzrostu. 2018 r. był już drugim rokiem z rzędu, w którym dynamika wzrostu wartości rynku pocztowego ponad dwukrotnie przewyższała stopę wzrostu PKB całej polskiej gospodarki.

Na przestrzeni 2018 r. operatorzy zanotowali wzrost przychodów we wszystkich głównych kategoriach produktowych. Największy wpływ na to rekordowe zwiększenie wartości rynku miały wzrosty przychodów z przesyłek kurierskich oraz przesyłek listowych.

Drugim ważnym czynnikiem wzrostu wartości rynku pocztowego w roku 2018 był także wzrost przychodów z usług listowych, wynikający z niespodziewanego, w świetle obserwowanego od kilku lat trendu spadkowego, wzrostu liczby tych przesyłek. Na podkreślenie zasługuje fakt, że wzrost wolumenu listów nastąpił w warunkach wyższego poziomu opłat, utrzymującego się w 2018 r., po wprowadzeniu podwyżek w pierwszej połowie roku 2017.

Wykres poniżej przedstawia wpływ zmian przychodów z poszczególnych usług na zmianę całkowitej wartości rynku pocztowego pomiędzy rokiem 2017 a 2018.

Wykres 2

Kluczowe czynniki zmiany wartości rynku pocztowego w 2018 r. (mln zł)



Źródło: UKE

Tabela poniżej przedstawia wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów w latach 2016 – 2018, w podziale na główne rodzaje usług pocztowych.

Tabela 4

Przychody z poszczególnych usług pocztowych w latach 2016 – 2018

	Przychody (mln zł)				Zmiana %			
	2016	%	2017	%	2018	%	2017/16	2018/17
Przesyłki listowe	2 992,9	39,1%	3 334,9	39,6%	3 600,0	38,1%	11,4%	7,9%
Paczki pocztowe	431,3	5,6%	441,8	5,2%	442,8	4,7%	2,4%	0,2%
Przesyłki kurierskie	3 585,2	46,8%	3 978,0	47,2%	4 643,5	49,2%	11,0%	16,7%
Pozostałe usługi	644,8	8,4%	669,6	7,9%	758,8	8,0%	3,8%	13,3%
RAZEM	7 654,2	100,0%	8 424,3	100,0%	9 445,1	100,0%	10,1%	12,1%

Źródło: UKE

W 2018 r. segment przesyłek kurierskich umocnił swój prymat osiągnięty po raz pierwszy w roku 2016, jako segment najmocniej kontrybuujący w ogólnej wartości polskiego rynku pocztowego. Już niemal co druga złotówka zarabiana przez operatorów działających na polskim rynku pocztowym pochodzi ze świadczenia usług kurierskich. Sytuacja ta jest zgodna z ogólnymi trendami rynkowymi i wynika wprost z preferencji klientów usług pocztowych. Przesyłki kurierskie, mimo wyższej ceny, wybierane są do realizacji dostaw towarów w e-commerce dzięki wygodniejszej formie nadania i doręczenia, możliwości śledzenia przesyłki oraz dzięki zazwyczaj krótszym niż w przypadku tradycyjnych usług pocztowych terminom realizacji.

Analizując wzajemną relację trendów przychodów z tych dwóch najważniejszych na rynku grup usług, od 2016 r. obserwujemy sytuację, w której trendy te poruszają się niemal równoległe, gdyż ich dynamiki

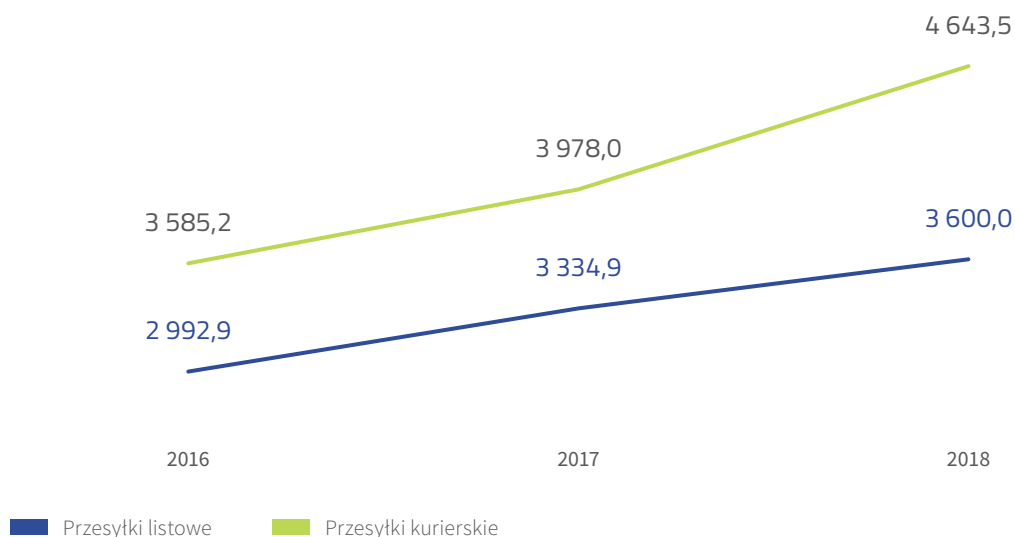
wzrostu są dodatnie, przy czym o ile wzrost przychodów z usług listowych w 2017 r. był spowodowany podwyżką opłat za usługi powszechne, o tyle w 2018 r. wzrost ten wynika z większej liczby zrealizowanych usług listowych.

Znaczącą większość wartości polskiego rynku pocztowego tworzą przychody osiągane przez operatorów w obrocie krajowym, jednak od kilku lat istotny składnik tej wartości stanowi także udział obrotu zagranicznego, konsekwentnie utrzymujący się na poziomie ok. 20%. Wynika to z wciąż rosnących wolumenów strumieni transgranicznych przesyłek e-commerce i to zarówno z kierunków europejskich jak i pozaeuropejskich (Chiny, USA).

Tabela 5 przedstawia wartość, udziały i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2016 – 2018.

Wykres 3

Trendy zmian przychodów z przesyłek listowych i kurierskich w latach 2016 – 2018



Źródło: UKE

Tabela 5

Przychody z usług pocztowych ogółem w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2016 – 2018

	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2016	%	2017	%	2018	%	2017/16	2018/17
Kraj	6 049,6	79,0%	6 710,9	79,7%	7 597,9	80,4%	10,9%	13,2%
Zagranica	1 604,6	21,0%	1 713,5	20,3%	1 847,2	19,6%	6,8%	7,8%
RAZEM	7 654,2	100,0%	8 424,3	100,0%	9 445,1	100,0%	10,1%	12,1%

Źródło: UKE

Analizując wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2018 r. z punktu widzenia segmentów usług zdefiniowanych przez przepisy ustawy Prawo pocztowe należy dostrzec, że dzięki swojej najsilniejszej dynamice wzrostu udział przesyłek kurierskich jeszcze powiększył swój dominujący wpływ w ujęciu relatywnym, nawet pomimo wzrostu

przychodów z usług listowych przekładający się na wzrost przychodów z usług powszechnych.

W tabeli poniżej przedstawiono wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych, w podziale na poszczególne segmenty rynku pocztowego w latach 2016-2018.

Tabela 6

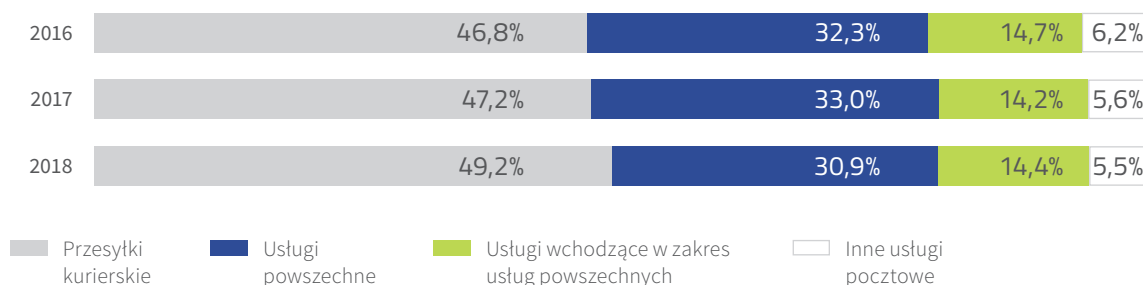
Przychody z usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2016 – 2018

	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2016	%	2017	%	2018	%	2017/16	2018/17
Przesyłki kurierskie	3 585,2	46,8%	3 978,0	47,2%	4 643,5	49,2%	11,0%	16,7%
Usługi powszechne	2 470,9	32,3%	2 778,7	33,0%	2 920,4	30,9%	12,5%	5,1%
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	1 123,5	14,7%	1 195,9	14,2%	1 361,4	14,4%	6,4%	13,8%
Inne usługi pocztowe	474,6	6,2%	471,8	5,6%	519,8	5,5%	-0,6%	10,2%
RAZEM	7 654,2	100,0%	8 424,3	100,0%	9 445,1	100,0%	10,1%	12,1%

Źródło: UKE

Wykres 4

Wartość rynku usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2016 – 2018 w ujęciu relatywnym



Źródło: UKE

3.2. Wolumeny usług pocztowych w 2018 roku

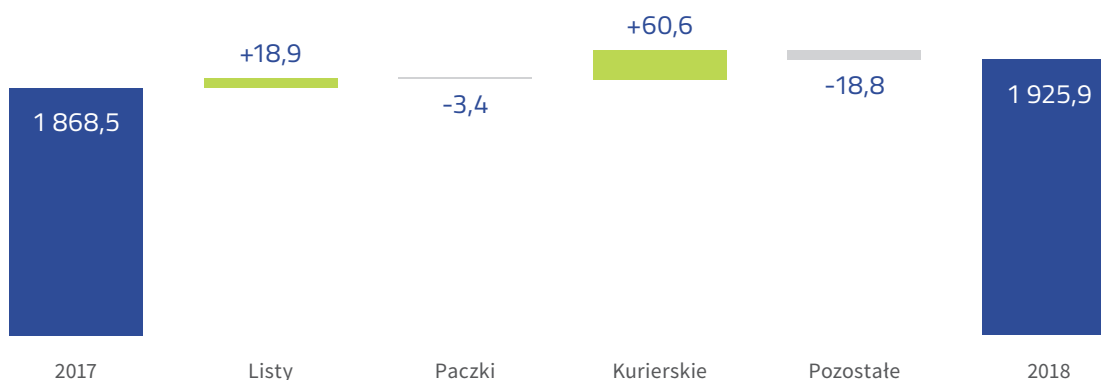
W 2018 r. operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem 1 925,9 mln usług, co w porównaniu do roku 2017 oznacza wzrost o 57,4 mln sztuk usług czyli o 3,1%. Sytuacja globalnego wzrostu wolumenu usług pocztowych wystąpiła po raz pierwszy od 3 lat. W latach

ubiegłych, chociaż spadki wolumenów przesyłek listowych były amortyzowane wzrostami wolumenów przesyłek kurierskich, to jednak rysował się wyraźnie trend spadkowy wolumenu usług pocztowych.

Wykres poniżej przedstawia wpływ zmian wolumenu poszczególnych usług pocztowych na wolumen całkowity usług pomiędzy rokiem 2017 a 2018.

Wykres 5

Kluczowe czynniki zmiany wolumenu usług rynku pocztowego w roku 2018 (mln szt.)



Źródło: UKE

Tabela poniżej przedstawia wartość, udziały i dynamikę wolumenów usług osiągniętych przez operatorów pocztowych w latach 2016 – 2018.

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

Tabela 7

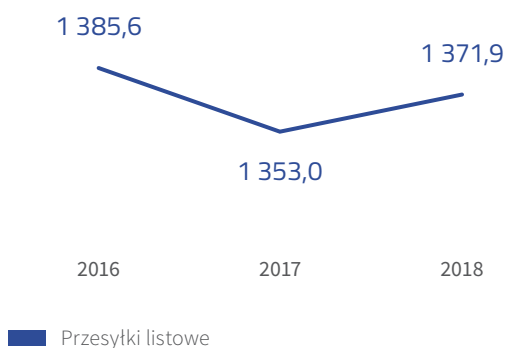
Wolumeny poszczególnych usług pocztowych w latach 2016 – 2018

	Wolumen (mln szt.)						Zmiana %	
	2016	%	2017	%	2018	%	2017/16	2018/17
Przesyłki listowe	1 385,6	73,0%	1 353,0	72,4%	1 371,9	71,2%	-2,4%	1,4%
Paczki pocztowe	25,3	1,3%	26,4	1,4%	23,0	1,2%	4,6%	-12,8%
Przesyłki kurierskie	264,3	13,9%	308,1	16,5%	368,7	19,1%	16,6%	19,7%
Pozostałe usługi	224,1	11,8%	181,0	9,7%	162,2	8,4%	-19,3%	-10,4%
RAZEM	1 899,3	100,0%	1 868,5	100,0%	1 925,9	100,0%	-1,6%	3,1%

Źródło: UKE

Wykres 6

Zmiany wolumenu przesyłek listowych ogółem w latach 2016 – 2018 (mln szt.)



Źródło: UKE

W 2018 trend spadkowy wolumenu przesyłek listowych został zahamowany i rok zakończył się wzrostem wolumenu. Wyraźne symptomy hamowania trendu spadkowego przesyłek listowych zauważalne były już w 2017 r., gdy nastąpiło osłabienie tempa spadku wolumenu tej usługi w stosunku do roku 2016 i to zwłaszcza w sytuacji gdy w pierwszej połowie 2017 r. Poczta Polska podwyższyła ceny za usługi powszechnie.

Innym ważnym czynnikiem mającym wpływ na dynamikę wolumenu w tej usłudze są masowi nadawcy biznesowi i instytucjonalni, którzy w dalszym ciągu generują znaczne ilości przesyłek listowych.

Wśród możliwych czynników osłabiających trend spadkowy dla przesyłek listowych w Polsce wymienić można:

- silny wzrost gospodarczy,
- brak przełomu w rozwoju e-administracji oraz niski poziom kompetencji cyfrowych wśród dorosłych Polaków,
- zjawisko migracji części małogabarytowego e-commerce do strumieni listowych oraz
- prawdopodobne względy kulturowe – podobnie jak w Niemczech (w tym kraju spadek wolumenu listów należy do najniższych w Europie) – nie można wykluczyć istnienia określonej preferencji Polaków do korespondencji w formie papierowej, zwłaszcza w kontaktach z administracją publiczną.

W 2018 r. wolumen przesyłek kurierskich wzrósł rok do roku o 19,7%. Wzrost ten kontynuował silny trend z lat wcześniejszych, zwiększając jeszcze dynamikę w stosunku do roku poprzedniego (16,6%).

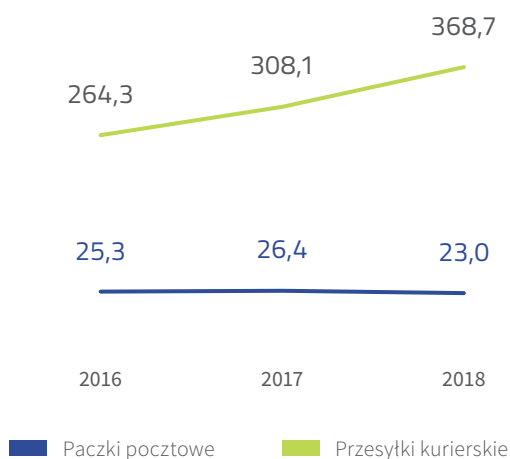
W 2018 r. wolumen przesyłek kurierskich wzrósł rok do roku o 19,7%

Kolejny rok z rzędu trwała stabilizacja poziomu wolumenu tradycyjnych paczek pocztowych, choć w 2018 r. wolumen paczek pocztowych odnotował lekki spadek w stosunku do roku ubiegłego.

W 2018 r. nastąpił również spadek ilości pozostałych usług pocztowych, przy czym tempo spadku było niemal o połowę niższe niż w roku ubiegłym. Spadek wolumenu pozostałych usług pocztowych wynikał głównie ze spadku liczby przesyłek reklamowych, związanego z przechodzeniem klientów tej usługi do elektronicznych form komunikacji marketingowej.

Wykres 7

Zmiany wolumenu przesyłek kurierskich i paczek pocztowych ogółem w latach 2016 – 2018 (mln szt.)



Źródło: UKE

Tzw. wskaźnik postażu jest relatywną miarą wolumenu usług pocztowych w przeliczeniu na jednego mieszkańca kraju. Wskaźnik ten w 2018 r. wyniósł 50,1 szt. usług pocztowych na 1 mieszkańca rocznie i po raz pierwszy od roku 2012, wzrósł w ślad za wzrostem globalnego wolumenu usług pocztowych i zmniejszającą się nieznacznie populacją Polski.

Tabela 8

Liczba usług pocztowych w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski w latach 2016 – 2018

	Lata		
	2016	2017	2018
Wolumen usług pocztowych (mln szt.)	1 899,3	1 868,1	1 925,9
Liczba usług pocztowych na 1 mieszkańca	49,4	48,6	50,1

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

3.3. Przesyłki kurierskie

Segment przesyłek kurierskich przez kilka ostatnich lat sukcesywnie zwiększał swoją wartość w tempie nawet kilkuset mln złotych rocznie. Nie inaczej było w roku 2018, w którym ten segment rynku zwiększył swoje przychody o rekordową kwotę 665,5 mln złotych.

Liczba Polaków kupujących u e-dostawców systematycznie rośnie od lat i choć wg raportu „E-commerce w Polsce 2018. Gemius dla e-Commerce Polska” w 2018 r. już 56% polskich internautów kupowało online, to wynik ten jest sporo niższy od europejskich liderów w tym zakresie (np. Holandia – 82%, Niemcy – 77%), co wskazuje na duży potencjał do dalszej ekspansji tej formy handlu.

49,2% udział przesyłek kurierskich w wartości rynku pocztowego

Przesyłki kurierskie stanowiąc w 2018 19,1% całego wolumenu usług pocztowych na rynku, tworzyły aż 49,2% jego wartości, co wynika przede wszystkim z faktu, iż jako usługa pocztowa premium charakteryzują się wyższym poziomem cen.

Ten dynamiczny wzrost sektora przesyłek kurierskich wynika wprost z silnie zwiększającego się wolumenu przesyłek zawierających towary, uwarunkowanego masową skalą transakcji e-commerce.

W 2018 r. wartość rynku e-commerce w Polsce szacowano na ok. 45 – 50 mld zł. Powszechnie uważa się, że potencjał dalszego wzrostu polskiego rynku e-commerce jest jednak znacznie większy. Szczególnie biorąc pod uwagę niski udział Polaków w korzystaniu z np. handlu transgranicznego online (tylko ok. 24% internautów w 2018), a także znacząco niższy poziom wydatków polskich konsumentów na zakupy e-commerce w stosunku do wysoko rozwiniętych krajów Europy, nawet po uwzględnieniu różnic w ogólnym poziomie zamożności.

Kanał e-commerce jest także szczególnie preferowany przez przedsiębiorców, zwłaszcza nowych, wchodzących na rynek detaliczny i doceniających efektywność tego kanału sprzedaży. Zorganizowanie sprzedaży w sieci jest bowiem znacznie mniej kosztowne od inwestowania i zarządzania tradycyjną fizyczną siecią punktów sprzedaży.

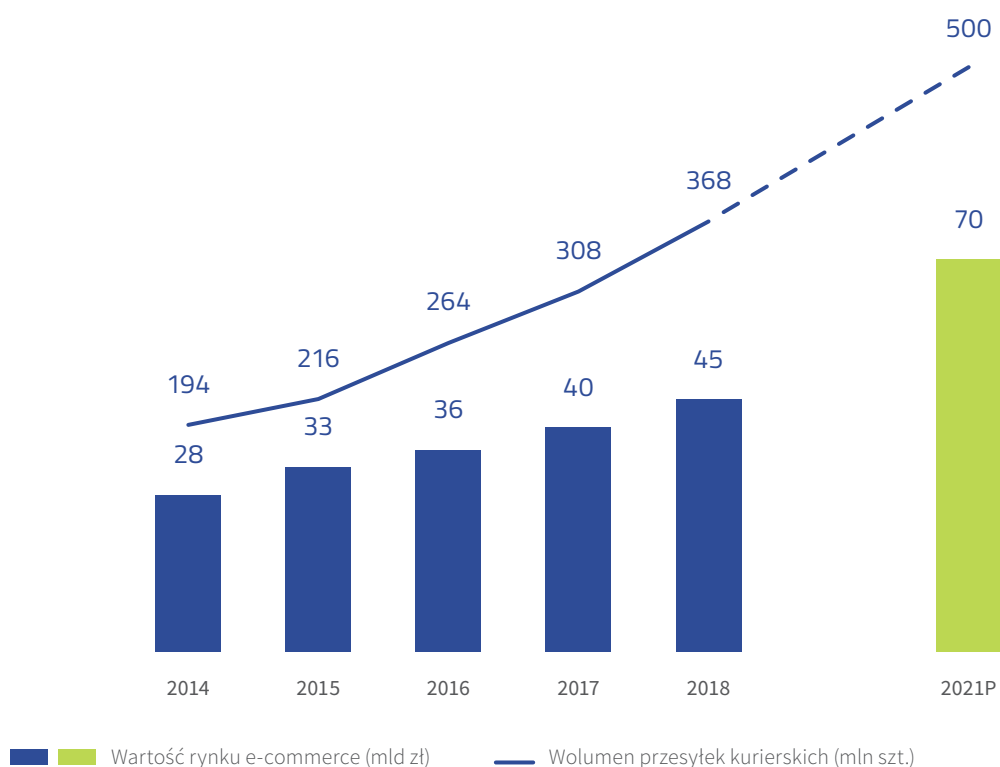
Kwestią kluczową dla konkurencyjności i sukcesu firm z branży e-commerce jest gwarantująca właściwą realizację dostaw zamówień oraz przyjazną obsługę zwrotów logistyka. Koszt, czas, forma i niezawodność zarówno dostawy jak i zwrotu, determinują poziom zadowolenia i zaufania klienta, co bezpośrednio przekłada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

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

Jeżeli potwierdziłaby się prognoza wzrostu wartości polskiego rynku e-commerce, która na rok 2021 szacowana jest przez niektórych analityków nawet na kwotę 70 mld złotych, to wolumen przesyłek kurierskich w ciągu najbliższych kilku lat może wzrosnąć do rzędu ok. 0,5 mld przesyłek.

Wykres 8

Wolumen przesyłek kurierskich oraz wartość rynku e-commerce w Polsce



Źródło: UKE

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

W 2018 roku w segmencie przesyłek kurierskich działalność prowadziło 94 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska. Pod względem liczby działających operatorów jest to najliczniejszy segment rynku usług pocztowych, a w konsekwencji obszar, w obrębie którego nastąpił największy rozwój konkurencji.

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

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

Tabela poniżej przedstawia średni przychód na przesyłkę kurierską w latach 2016 – 2018.

Tabela 9

Średni przychód na przesyłkę kurierską w latach 2016 – 2018 (zł netto za 1 szt.)

	Lata		
	2016	2017	2018
Średni przychód na 1 przesyłkę kurierską	13,56	12,91	12,59

Źródło: UKE

Z analizy danych wynika, że dziesięciu (10) największych, zarówno pod względem wolumenu, jak i przychodów, operatorów świadczących usługi w segmencie przesyłek kurierskich, posiadało w 2018 r. odpowiednio 95,7% udziału w wolumenie ogółem oraz

92,2% udziału w przychodach ogółem w tym segmencie rynku pocztowego. Przepustką do grona 10 największych operatorów przesyłek kurierskich w roku 2018 było uzyskanie przychodów w wysokości ok. 100 mln zł z tej usługi.

Tabela 10

Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie przesyłek kurierskich w 2018 r.

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

Źródło: UKE

Wolumeny i przychody w 2018 roku

Operatorzy pocztowi zrealizowali w 2018 roku na rynku krajowym i zagranicznym 368,7 mln przesyłek kurierskich, co przełożyło się na 4 643,5 mln zł przychodu. W stosunku do roku 2017 wolumen wzrósł o 19,7%, natomiast przychody o 16,7%.

Segment przesyłek kurierskich to segment o największym wpływie udziału przychodów z obrotu zagranicznego na ogólną wartość segmentu. W 2018 r. udział ten wyniósł 22,7% przychodów ogółem, choć w obrocie zagranicznym zrealizowano jedynie 6,4% wolumenu przesyłek kurierskich.

W latach 2016 – 2018 wolumeny obu strumieni transgranicznych przesyłek kurierskich rosły, przy czym w całym tym okresie kształtowała się przewaga wolumenu strumienia wychodzącego nad przychodzącym. W roku 2018 wolumen strumienia wychodzącego

wzrósł o 26,2% względem roku 2017, niemal podwajając dynamikę obserwowaną w roku 2017, z kolei strumień przychodzący wzrósł jedynie o 1,7% znacząco obniżając dynamikę z roku poprzedniego.

Kształtowanie się strumieni transgranicznych przesyłek kurierskich ma szczególne znaczenie w kontekście wysiłków Unii Europejskiej na rzecz uwolnienia potencjału handlu elektronicznego w ramach strategii tworzenia Jednolitego Rynku Cyfrowego i przygotowanej w jej ramach regulacji w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek, która weszła w życie w 2018 r.

26,2%
wzrost wolumenu strumienia
wychodzącego transgranicznych
przesyłek kurierskich

Tabela 11

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2016 – 2018 (wg wolumenu)

	Wolumen (mln szt.)				Zmiana %			
	2016	%	2017	%	2018	%	2017/16	2018/17
Kraj	247,5	93,7%	287,8	93,5%	345,2	93,6%	16,3%	19,9%
Zagranica	16,8	6,3%	20,3	6,5%	23,6	6,4%	20,9%	16,3%
wychodzące	10,6	4,0%	12,0	3,8%	15,2	4,1%	13,4%	26,2%
przychodzące	6,2	2,3%	8,3	2,7%	8,4	2,3%	33,7%	1,7%
RAZEM	264,3	100,0%	308,1	100,0%	368,7	100,0%	16,6%	19,7%

Źródło: UKE

Tabela 12

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2016 – 2018 (wg przychodów)

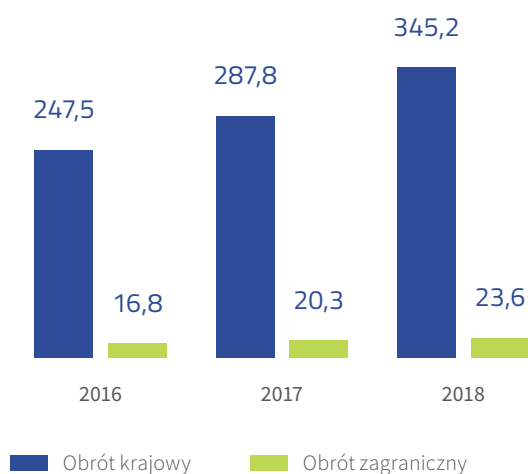
	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2016	%	2017	%	2018	%	2017/16	2018/17
Kraj	2 666,5	74,4%	2 994,2	75,3%	3 589,2	77,3%	12,3%	19,9%
Zagranica	918,7	25,6%	983,8	24,7%	1 054,3	22,7%	7,1%	7,2%
wychodzące	610,3	17,0%	666,6	16,6%	775,1	16,7%	9,2%	16,3%
przychodzące	308,4	8,6%	317,1	8,0%	279,2	6,0%	2,8%	-11,9%
RAZEM	3 585,2	100,0%	3 978,0	100,0%	4 643,5	100,0%	11,0%	16,7%

Źródło: UKE

W latach 2016 – 2018 rynek przesyłek kurierskich wzrastał w obrocie krajowym i zagranicznym, zarówno pod względem wolumenu jak i przychodów.

Wykres 9

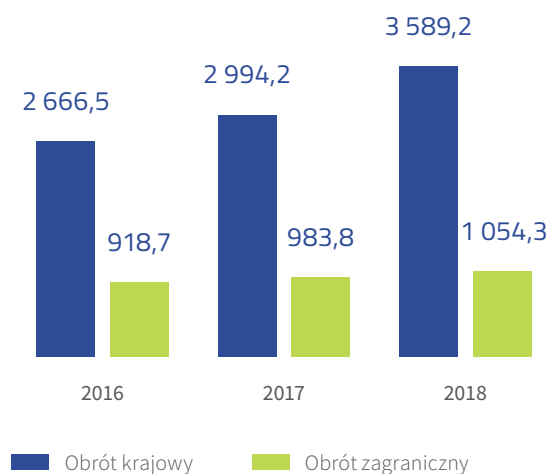
Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2016 – 2018 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 10

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2016 – 2018 – wg przychodów (mln zł)



Źródło: UKE

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

Reklamacje przesyłek kurierskich

W 2018 r. użytkownicy przesyłek kurierskich zareklamowali ogółem 1 337 257 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde

10 000 usług reklamowano powyżej 36 (2017 – poniżej 29). Najczęstszym powodem reklamacji było opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 60,5% (2017 – 55,4%).

Tabela 13

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie przesyłek kurierskich w 2018 r.

Sposób rozpatrzenia:		Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Przyczyna złożenia	Utrata przesyłki	43 455	40 813	2 859	87 127	6,5%
	Ubytek zawartości przesyłki	5 559	6 981	614	13 154	1,0%
	Uszkodzenie przesyłki	54 710	70 081	5 901	130 692	9,8%
	Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	653 779	293 622	624	948 025	70,9%
	Nieprawidłowe wypełnienie ZPO ¹⁷	209	598	0	807	0,1%
	Zwrócenie przesyłki niezgodnie z terminem	1 265	1 020	0	2 285	0,2%
	Zwrócenie przesyłki z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	3 316	5 187	11	8 514	0,6%
	Inne	46 973	99 159	521	146 653	11,0%
RAZEM		809 266	517 461	10 530	1 337 257	100,0%

Źródło: UKE

¹⁷ Dokument potwierdzający odbiór przesyłki

3.4. Usługi powszechne

W 2018 r. do usług powszechnych¹⁸ zaliczane było świadczone w obrocie krajowym i zagranicznym:

1. przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie:
 - a. przesyłek listowych, w tym poleconych i z zadeklarowaną wartością, o wadze do 2000 g i liczonych z tolerancją 2 mm o wymiarach:
 - maksymalnych – 900 mm, stanowiących sumę długości, szerokości i wysokości, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 600 mm, a w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu – 1040 mm, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 900 mm,
 - minimalnych – 170 mm w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może być mniejszy niż 100 mm,
 - minimalnych strony adresowej – 90x140 mm,
 - b. przesyłek dla ociemniałych,
 - c. paczek pocztowych, w tym z zadeklarowaną wartością, o masie do 10 000 g i wymiarach, z których największy nie przekracza 1500 mm, a suma długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość nie przekracza 3000 mm;
2. sortowanie, przemieszczanie i doręczanie nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych o masie do 20 000 g i wymiarach, o których mowa w pkt 1 lit. c.

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

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

Usługi powszechne, zgodnie z art. 46 ust. 2 Prawa pocztowego, powinny być świadczone: w sposób jednolity, w porównywalnych warunkach, przy zapewnieniu na terytorium całego kraju odpowiedniego do zapotrzebowania na danym terenie rozmieszczenia placówek pocztowych oraz nadawczych skrzynek pocztowych, z zachowaniem wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych, po przystępnych cenach, z częstotliwością zapewniającą co najmniej jedno opróżnianie nadawczej skrzynki pocztowej i doręczanie przesyłek pocztowych, co najmniej w każdy dzień roboczy, nie mniej niż 5 dni w tygodniu, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w sposób umożliwiający uzyskanie przez nadawcę dokumentu potwierdzającego odbiór przesyłki rejestrowanej.

Usługi powszechne świadczy Poczta Polska.

Wolumeny w 2018 roku

Poczta Polska zrealizowała w 2018 r. 565,3 mln usług powszechnych, co przelożyło się na 2 920,4 mln zł przychodu. W obrocie krajowym zrealizowano 86,7% usług, a w obrocie zagranicznym 13,3%. Na przestrzeni lat 2016 – 2018 następowało stopniowe wyhamowanie spadku wolumenu usług powszechnych. W roku 2018 w porównaniu do roku poprzedniego w obrocie krajowym wolumen

¹⁸ Art. 45 Prawa pocztowego

usług zwiększył się o 5,6%, natomiast w obrocie zagranicznym odnotowano spadek o 25,2%. Udział usług powszechnych w usługach pocztowych ogółem wyniósł odpowiednio 29,4% wolumenu oraz 30,9% przychodów.

Tabela 14

Usługi powszechne w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2016 – 2018 (wg wolumenu)

	Wolumen (mln szt.)				Zmiana %			
	2016	%	2017	%	2018	%	2017/16	2018/17
Przesyłki listowe	561,9	98,2%	555,7	98,4%	556,1	98,4%	-1,1%	0,1%
Paczki pocztowe	10,2	1,8%	8,9	1,6%	9,2	1,6%	-12,7%	3,2%
RAZEM	572,1	100,0%	564,7	100,0%	565,3	100,0%	-1,3%	0,1%

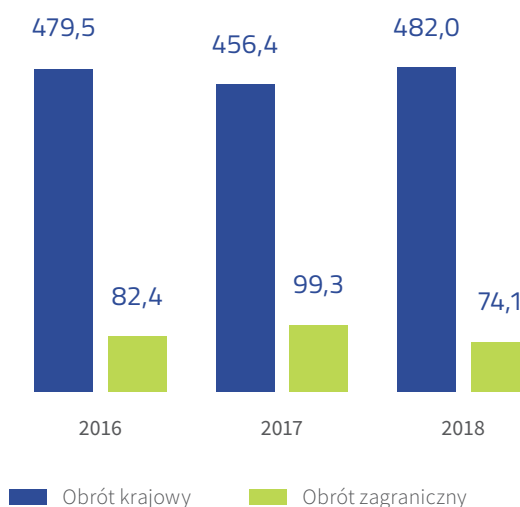
Źródło: UKE

W 2018 r., podobnie jak w latach poprzednich, największą część w segmencie usług powszechnych stanowiły przesyłki listowe, których udział wyniósł 98,4% wolumenu ogółem. 1,6% dotyczyło wolumenu paczek pocztowych.

Analiza danych dotycząca wolumenu przesyłek listowych w segmencie usług powszechnych w latach 2016–2018 w obrocie krajowym wskazuje na zahamowanie spadku wolumenu w tej grupie usług, który obserwowany był w latach 2015–2017. Już w roku 2017 w porównaniu do roku poprzedniego spadek ten uległ znacznemu osłabieniu, a w roku 2018 zanotowano wzrost wolumenu o 5,6%. W obrocie zagranicznym wolumen przesyłek listowych w 2018 r. wykazał silną tendencję spadkową (25,4%).

Wykres 11

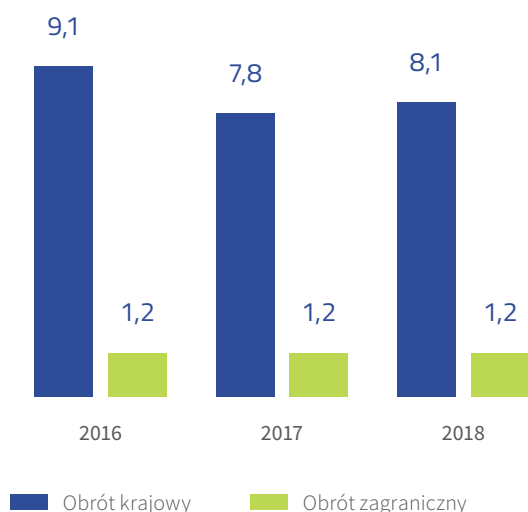
Przesyłki listowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2016 – 2018 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 12

Paczki pocztowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2016 – 2018 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Analiza danych dotycząca wolumenu paczek pocztowych w segmencie usług powszechnych w latach 2016 – 2018 w obrocie krajowym wskazuje na odwrócenie tendencji spadkowych od roku 2017 r. W 2018 r. obserwowany był niewielki wzrost wolumenu paczek pocztowych (o 3,9%). W obrocie zagranicznym poziom wolumenu paczek pocztowych w ostatnich latach był stabilny.

Reklamacje usług powszechnych

W 2018 r. użytkownicy usług powszechnych zareklamowali ogółem 213 236 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano poniżej 4 (2017 – poniżej 4). Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatora wyznaczonego reklamacji wyniósł 40,6% (2017 – 39,7%).

Tabela 15

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie usług powszechnych w 2018 r.

Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Utrata przesyłki	44 633	58 084	2 875	105 592	49,5%
Ubytek zawartości przesyłki	248	563	37	848	0,4%
Uszkodzenie przesyłki	605	1 937	100	2 642	1,2%
Opóźnienie przesyłki	11 529	6 480	0	18 009	8,4%
Nieprawidłowe wypełnienie ZPO¹⁹	1 867	1 218	0	3 085	1,4%
Inne²⁰	27 782	54 133	1 145	83 060	39,0%
RAZEM	86 664	122 415	4 157	213 236	100,0%

Źródło: UKE

¹⁹ Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej

²⁰ Zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem, zwrócenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód i inne

3.5. Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych

Segment usług wchodzących w zakres usług powszechnych²¹ obejmuje przesyłki listowe i paczki pocztowe o rodzaju, wadze i wymiarach określonych dla usług powszechnych, nie świadczone przez operatora wyznaczonego w ramach obowiązku świadczenia usług powszechnych.

Do usług wchodzących w zakres usług powszechnych zalicza się także świadczenie takich usług na rzecz nadawców masowych (tj. nadających pow. 100 tys. przesyłek rocznie), z tego właśnie względu 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,

co przekłada się na efektywną presję na obniżanie cen, dlatego segment ten, generując aż 42,8% wolumenu całkowitego rynku usług pocztowych, dostarcza jedynie 14,4% wartości tego rynku.

W segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2018 roku działalność prowadziło 48 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska.

Segment usług wchodzących w zakres usług powszechnych jest niezwykle skoncentrowany. W roku 2018 udział dwóch największych operatorów świadczących usługi w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych wyniósł odpowiednio 98,3% w przychodach i 99,1% w wolumenie usług tego segmentu.

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

Tabela 16

Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym pod względem wolumenu i przychodów w 2018 r.

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

Źródło: UKE

²¹ Art. 3 pkt 30 Prawa pocztowego

Wolumeny i przychody w 2018 roku

W roku 2018 operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem na rynku krajowym i zagranicznym 824,8 mln usług wchodzących w zakres usług powszechnych, co przełożyło się na 1 361,4 mln zł przychodu. W stosunku do roku 2017 odnotowano wzrost zarówno wolumenu jak i przychodów odpowiednio o 2,2% oraz o 13,8%.

Podobnie jak w przypadku usług powszechnych największy wolumen usług zrealizowano w obrocie krajowym. Obrót zagraniczny dla usług wchodzących w zakres usług powszechnych ma stosunkowo niewielkie znaczenie. Usługą o najistotniejszym znaczeniu w tym segmencie były przesyłki listowe, których udział wyniósł 98,4% wolumenu ogółem.

Tabela 17

Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2016 – 2018 (wg wolumenu)

	Wolumen (mln szt.)				Zmiana %			
	2016	%	2017	%	2018	%	2017/16	2018/17
Przesyłki listowe	819,4	98,3%	790,2	97,9%	811,8	98,4%	-3,6%	2,7%
Paczki pocztowe	14,2	1,7%	16,6	2,1%	13,0	1,6%	17,2%	-21,5%
RAZEM	833,5	100,0%	806,8	100,0%	824,8	100,0%	-3,2%	2,2%

Źródło: UKE

Tabela 18

Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2016 – 2018 (wg przychodów)

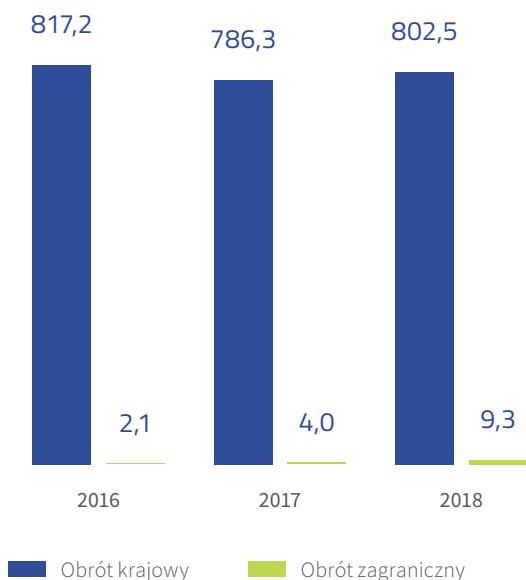
	Przychody (mln zł)				Zmiana %			
	2016	%	2017	%	2018	%	2017/16	2018/17
Przesyłki listowe	894,7	79,6%	963,3	80,6%	1 129,1	82,9%	7,7%	17,2%
Paczki pocztowe	151,4	13,5%	167,4	14,0%	162,8	12,0%	10,6%	-2,8%
Pozostałe ²²	77,4	6,9%	65,1	5,4%	69,5	5,1%	-15,9%	6,8%
RAZEM	1 123,5	100,0%	1 195,9	100,0%	1 361,4	100,0%	6,4%	13,8%

Źródło: UKE

²² Potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej

Wykres 13

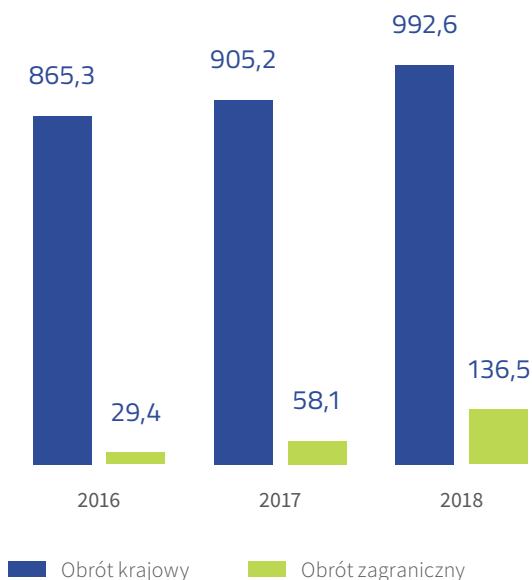
Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2016 – 2018 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 14

Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2016 – 2018 – wg przychodów (mln zł)



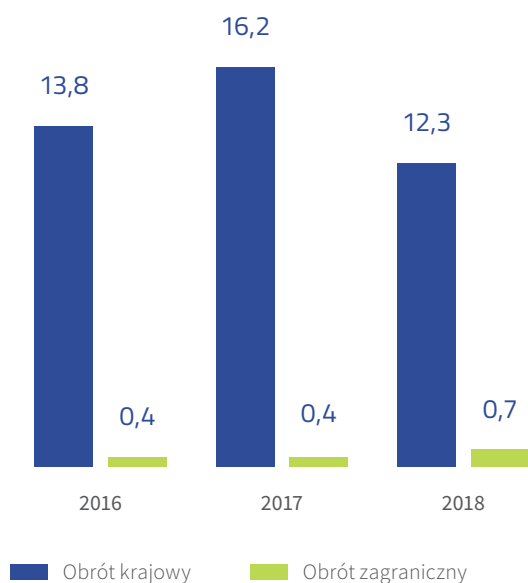
Źródło: UKE



W latach 2016 – 2018 w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych obserwowany jest stopniowy wzrost przychodów w zakresie zrealizowanych przesyłek listowych zarówno na rynku krajowym jak i zagranicznym, przy czym na rynku zagranicznym przychody te wzrosły niemal pięciokrotnie w odniesieniu do roku 2016. W tym segmencie rynku operatorzy pocztowi świadczą przesyłki listowe głównie dla klientów biznesowych i instytucjonalnych.

Wykres 15

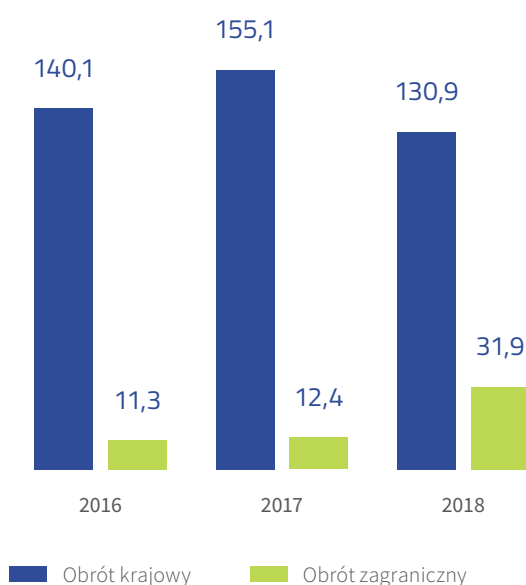
Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2016 – 2018 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 16

Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2016 – 2018 – wg przychodów (mln zł)



Źródło: UKE

Na krajowym rynku paczek pocztowych w omawianym segmencie rynku odnotowywane są spadki, zarówno w zakresie wolumenu jak i przychodów. W obrocie zagranicznym utrzymuje się wzrost wolumenu paczek pocztowych, przy jednoczesnym wzroście uzyskiwanych z tego obszaru przychodów.

Reklamacje usług wchodzących w zakres usług powszechnych

W 2018 r. użytkownicy usług wchodzących w zakres usług powszechnych zareklamowali ogółem 407 692 usługi, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych

usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano poniżej 5 (2017 – poniżej 4). Najczęstszym powodem reklamacji było opóźnienie w doręczeniu. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 63,8% (2017 – 60,4 %).

Tabela 19

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2018 r.

	Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Przyczyna złożenia	Utrata przesyłki	38 654	27 192	650	66 496	16,3%
	Ubytek zawartości przesyłki	244	234	8	486	0,1%
	Uszkodzenie przesyłki	5 421	2 669	23	8 113	2,0%
	Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	117 877	66 211	100	184 188	45,2%
	Nieprawidłowe wypełnienie ZPO ²³	56 346	14 836	2	71 184	17,5%
	Zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem	1 266	661	4	1 931	0,5%
	Zwrócenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	94	58	0	152	0,04%
	Inne	40 014	34 539	589	75 142	18,4%
RAZEM		259 916	146 400	1 376	407 692	100,0%

Źródło: UKE

²³ Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej

3.6. Inne usługi pocztowe

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

Przychody tego segmentu w 2018 r. stanowiły 5,5% wartości całego rynku pocztowego, natomiast wolumen stanowił 8,7% wolumenu całego rynku.

Specyficzną usługą należącą do tego segmentu jest dystrybucja druków

beadresowych, do świadczenia której nie jest wymagany wpis do rejestru operatorów pocztowych. Usługa ta osiąga ogromne wolumeny (w 2018 r. – 4,4 mld szt.), przy stosunkowo niewielkich przychodach (0,1 mld zł).

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

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

W 2018 r. w segmencie innych usług pocztowych działało 24 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska.

Segment ten jest również niezwykle silnie skoncentrowany. Dwóch największych operatorów w segmencie realizuje 99,1% wolumenu oraz 96,5 % całości przychodów.

Tabela 20

Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie innych usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym pod względem wolumenu i przychodów w 2018 r.

Lp.	Nazwa operatora	Przesyłki listowe	Paczki pocztowe	Przesyłki reklamowe	Przekazy pocztowe
1	Poczta Polska S.A.				
2	Speedmail sp. z o.o.				

Źródło: UKE

Wolumeny i przychody w 2018 roku

W 2018 r. w segmencie innych usług pocztowych wolumen wyniósł 167,0 mln sztuk, co przełożyło się na 519,8 mln zł przychodu. W stosunku do roku 2017 spadek wolumenu w tym obszarze rynku wyniósł 11,6%, natomiast przychody wzrosły o 10,2%.

Zaobserwowany w 2018 r. wzrost przychodów w tym segmencie wynika przede wszystkim ze

wzrostu zarówno wolumenu jak i uzyskanych przychodów z usługi pocztowych przekazów pieniężnych, które kolejny rok zdołały obronić swoje miejsce na rynku usług pocztowych, pomimo niezwykle silnej konkurencji ze strony usług bankowych.

Tabele poniżej przedstawiają wartość, udziały poszczególnych głównych usług oraz dynamikę przychodów i wolumenów tych usług w latach 2016 – 2018.

Tabela 21

Inne usługi pocztowe w latach 2016 – 2018 (wg wolumenu)

	Wolumen (mln szt.)				Zmiana %			
	2016	%	2017	%	2018	%	2017/16	2018/17
Przesyłki reklamowe	181,5	79,2%	138,5	73,3%	116,8	69,9%	-23,7%	-15,7%
Przekazy pocztowe	42,6	18,6%	42,5	22,5%	45,4	27,2%	-0,3%	7,0%
Pozostałe ²⁴	5,2	2,3%	7,9	4,2%	4,8	2,9%	-53,2%	-39,2%
RAZEM	229,3	100,0%	188,9	100,0%	167,0	100,0%	-17,6%	-11,6%

Źródło: UKE

²⁴ Przesyłki listowe, paczki pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej

Tabela 22

Inne usługi pocztowe w latach 2016 – 2018 (wg przychodów)

	Przychody (mln zł)				Zmiana %			
	2016	%	2017	%	2018	%	2017/16	2018/17
Przesyłki reklamowe	147,8	31,1%	129,1	27,4%	126,5	23,2%	-12,7%	-2,0%
Przekazy pocztowe	276,1	58,2%	285,0	60,4%	332,6	64,9%	3,2%	16,7%
Pozostałe ²⁵	50,7	10,7%	57,7	12,2%	60,6	11,8%	13,8%	5,1%
RAZEM	474,6	100,0%	471,8	100,0%	519,8	100,0%	-0,6%	10,2%

Źródło: UKE

²⁵ Przesyłki listowe, paczki pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, potwierdzenia odbioru przesyłki rejestrowanej

W roku 2018 zaobserwowano, podobnie jak w roku poprzednim, spadek zarówno poziomu wolumenu jak i przychodów w zakresie przesyłek reklamowych. Jak już wcześniej wspomniano zmiany te związane są z przechodzeniem klientów tej usługi do elektronicznych form komunikacji marketingowej.

Reklamacje innych usług pocztowych

W 2018 r. użytkownicy innych usług pocztowych zareklamowali ogółem 26 286 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano powyżej 1 (2017 – 1). Najczęstszym powodem reklamacji były inne przyczyny²⁶. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 68,1% (2017 – 40,5%).

Tabela 23

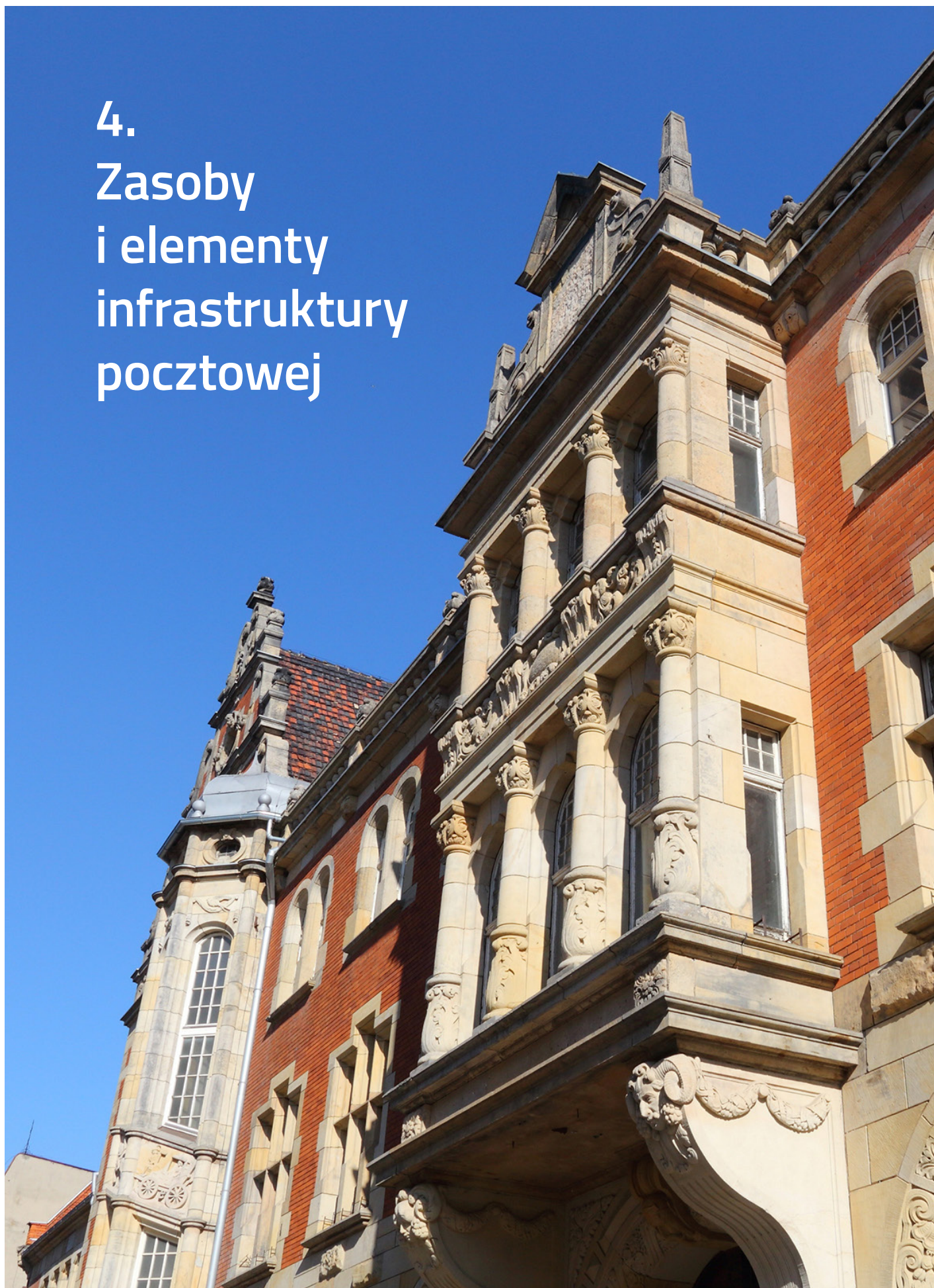
Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie innych usług pocztowych w 2018 r.

	Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Przyczyna złożenia	Utrata przesyłki	859	690	2	1 551	5,9%
	Ubytek zawartości przesyłki	85	26	0	111	0,4%
	Uszkodzenie przesyłki	390	1 126	0	1 516	5,8%
	Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	3 470	2 125	0	5 595	21,3%
	Niedoręczenie przez operatora wyznaczonego kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym	821	3 176	133	4 130	15,7%
	Inne	12 264	1 119	0	13 383	50,9%
	RAZEM		17 889	8 262	135	26 286

Źródło: UKE

²⁶ m.in. nieprawidłowe wypełnienie dokumentu potwierdzającego odbiór przesyłki rejestrowanej

4. Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej





Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatora wyznaczonego

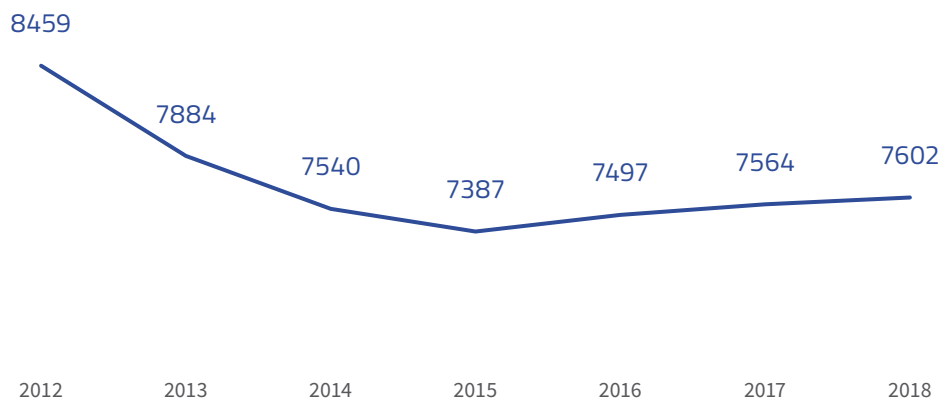
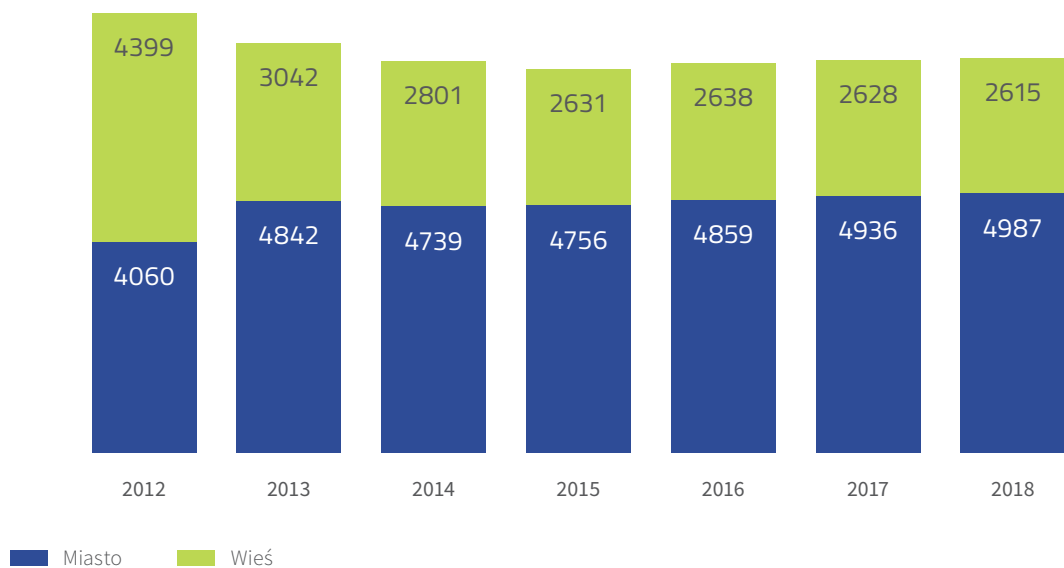
Placówki pocztowe

Według stanu na dzień 31 grudnia 2018 r. Poczta Polska posiadała 7 602 placówki pocztowe, z tego 4 987 placówek zlokalizowanych było w miastach (do tej kategorii zaliczono placówki znajdujące się w gminach miejskich i gminach miejsko – wiejskich), natomiast 2 615 placówek na terenach wiejskich (tj. w gminach wiejskich). 2 884 placówki były prowadzone przez agentów pocztowych.

W 2018 r. liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego została zwiększona o 38. Jest to kolejny rok, w którym odnotowano wzrost liczby placówek Poczty Polskiej.

Wykres 17

Liczba placówek pocztowych Poczty Polskiej w latach 2012 – 2018



Źródło: UKE

Wg stanu na 31 grudnia 2018 r. Poczta Polska spełniła wymagania w zakresie warunków lokalizacji placówek pocztowych oraz zapewnienia dostępności do sieci placówek pocztowych.

Tabela 24

Realizacja kryteriów dostępności usług powszechnych przez Poczta Polską

Kryterium dostępności wg rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji ²⁷	Stopień spełnienia na 31.12.2018
W każdej gminie powinna być uruchomiona co najmniej jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego.	Kryterium spełnione W każdej z 2 478 gmin funkcjonowała co najmniej jedna stała placówka pocztowa
Jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 6000 mieszkańców na terenie gmin miejskich i gmin miejsko-wiejskich.	Kryterium spełnione Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin miejskich i miejsko-wiejskich wynosił 5 917 mieszkańców na 1 czynną stałą placówkę pocztową.
Jedna placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 85 km ² powierzchni w gminach wiejskich.	Kryterium spełnione Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin wiejskich wynosił 81,02 km ² na 1 czynną stałą placówkę pocztową.
Placówki pocztowe operatora wyznaczonego powinny być czynne we wszystkie dni robocze, z wyjątkiem sobót, co najmniej 5 dni w tygodniu, a jeżeli w tygodniu przypada dzień ustawowo wolny od pracy, liczba ta może być odpowiednio niższa.	Kryterium spełnione Placówki są czynne we wszystkie dni robocze. W dniach ustawowo wolnych od pracy obsługę klientów zapewniają placówki dyżurujące.

Źródło: Informacja przekazana przez Poczta Polską

²⁷ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. z 2013 r. poz. 545 z późn. zm.)

Nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów

Poczta Polska posiadała na koniec 2018 r. 16 283 będące w eksploatacji skrzynki nadawcze, w tym:

- 8 090 w miastach,
- 8 193 na wsi.

W porównaniu do roku 2017 liczba nadawczych skrzynek pocztowych obniżyła się o blisko 5%. Spadek liczby skrzynek nadawczych był obserwowany także w latach poprzednich.

Oprócz placówek pocztowych konsumenci mogli w dogodnym dla siebie miejscu i czasie nadać i odebrać przesyłki pocztowe w automatach do obsługi pocztowej. Operator wyznaczony na koniec 2018 roku posiadał 118 automatów do pocztowej obsługi klientów.

Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej

Na koniec 2018 r. Poczta Polska była w posiadaniu 127 947 skrzynek pocztowych oraz 118 182 własnych oddawczych skrzynek pocztowych. Ponadto operator wyznaczony

dysponował systemem kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń oraz bazą informacji o zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych. Operator wyznaczony, posiadający wskazane wyżej elementy infrastruktury pocztowej, jest obowiązany zapewnić operatorom pocztowym świadczącym usługi wchodzące w zakres usług powszechnych dostęp do tych elementów w zakresie określonym w umowie o dostęp do elementów infrastruktury pocztowej, natomiast operatorom nie świadczącym usług wchodzących w zakres usług powszechnych, ma obowiązek udostępnić jedynie system kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń oraz bazę informacji o zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych²⁸. W roku 2018 Poczta Polska nie podpisała żadnej umowy o dostęp do elementów infrastruktury pocztowej.

Zatrudnienie w Poczcie Polskiej

W 2018 r. poziom zatrudnienia w Poczcie Polskiej w ujęciu średniorocznym w oparciu o umowy o pracę, w przeliczeniu na pełne etaty wynosił 78 099 etatów. W porównaniu z danymi z roku poprzedniego oznacza to wzrost o 2,3%. Jest to kolejny rok, w którym operator wyznaczony zwiększa poziom zatrudnienia.

Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatorów alternatywnych

Placówki pocztowe

Według stanu na koniec 2018 r. alternatywni operatorzy pocztowi wykazali łącznie 14 799 placówek pocztowych, z czego 13 002 placówki zlokalizowane były w miastach,

a 1 797 placówek na terenach wiejskich. Dane te wskazują, że alternatywni operatorzy pocztowi skupiają swoją działalność w miastach, gdzie istnieje znacznie większy popyt na usługi pocztowe, a koszty ich świadczenia są niższe niż w przypadku obszarów wiejskich. W ogólnej liczbie placówek pocztowych operatorów alternatywnych zdecydowana większość, tj. 12 927 placówek, była prowadzona przez agentów pocztowych.

Tabela 25

Liczba placówek wykazanych przez alternatywnych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2018 r.)

Liczba placówek	Liczba operatorów 2018 r.
brak placówek	58
1 placówka	53
od 2 do 10 placówek	15
od 11 do 100 placówek	10
ponad 1 000 placówek	8
RAZEM	144

Źródło: UKE

Powyższe zestawienie wskazuje, że największą grupę (ponad 77%) stanowią alternatywni operatorzy pocztowi nie posiadający placówek pocztowych lub posiadający jedną placówkę pocztową, najczęściej jest to jednocześnie siedziba osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą.

²⁸ Art. 66 Prawa pocztowego

Elementy infrastruktury pocztowej

W omawianym okresie żaden z alternatywnych operatorów pocztowych, nie posiadał własnych nadawczych skrzynek pocztowych. Jednocześnie w sprawozdaniach z działalności pocztowej nie wskazano liczby automatów do pocztowej obsługi klientów²⁹. Z uzyskanych przez UKE informacji wynika, że na dzień 31 grudnia 2018 r. na terenie Polski funkcjonowało ok. 4 350 paczkomatów.

Zatrudnienie u alternatywnych operatorów pocztowych

Średnioroczny poziom zatrudnienia w grupie alternatywnych operatorów pocztowych w 2018 r. wyniósł 14 085 etatów, co oznacza spadek o 5,6% w porównaniu do roku 2017. Jak wskazuje poniższe zestawienie, stan zatrudnienia dla poszczególnych operatorów pocztowych był bardzo zróżnicowany. Na rynku funkcjonowało 8 operatorów

zatrudniających powyżej 500 pracowników. Stosunkowo dużą grupę stanowią operatorzy działający jednoosobowo (51).

Tabela 26

Liczba zatrudnionych u alternatywnych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2018 r.)

Wielkość zatrudnienia	Liczba operatorów 2018 r.
jednoosobowa działalność	51
od 2 do 9 osób	46
od 10 do 49 osób	33
od 50 do 249 osób	4
od 250 do 500 osób	2
powyżej 500 osób	8
RAZEM	144

Źródło: UKE

²⁹ Właścicielem sieci paczkomatów jest podmiot nie będący operatorem pocztowym



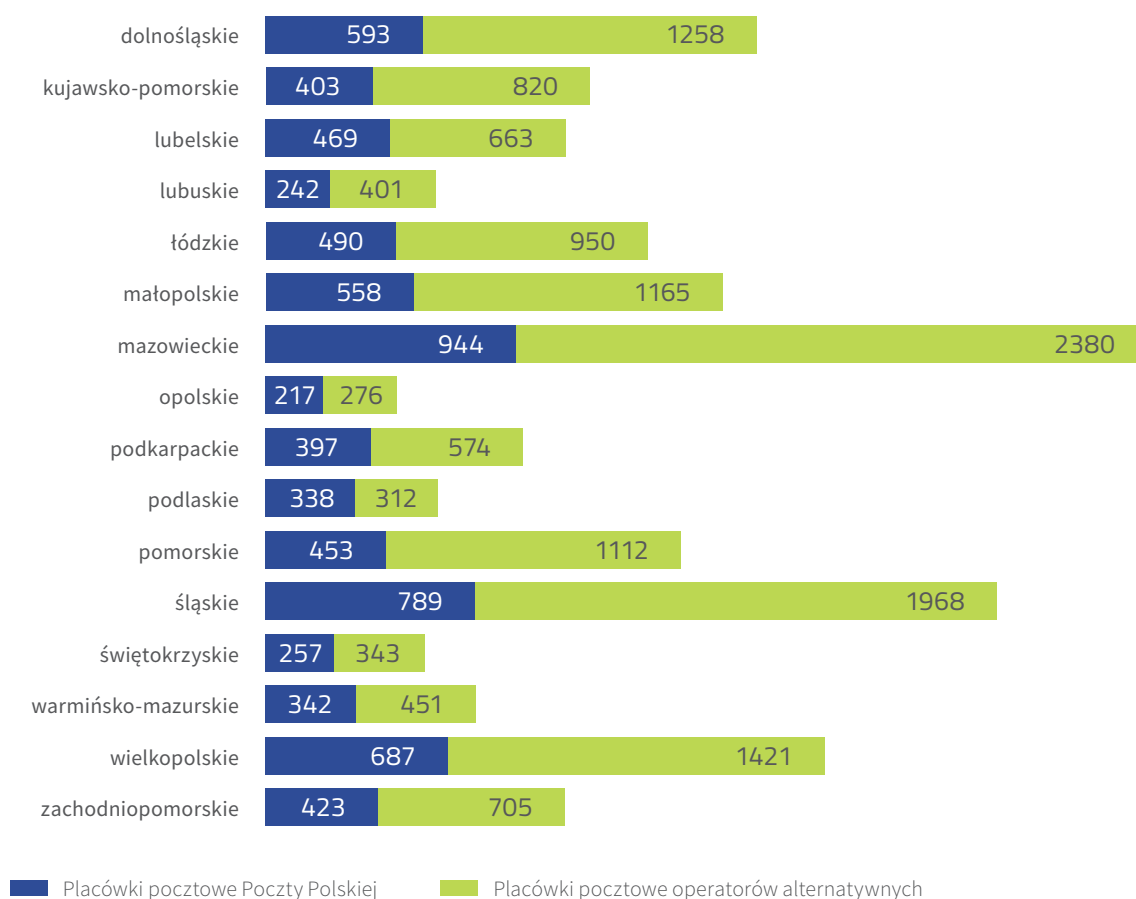
Placówki pocztowe operatorów pocztowych w 2018 roku

W 2018 r. operatorzy pocztowi świadczyli na terenie kraju usługi w 22 401 placówkach pocztowych. Z tego ponad 29,4% (6 590) stanowiły własne placówki operatorów pocztowych. Pozostałe 70,6% placówek było prowadzonych przez agentów pocztowych. W liczbie własnych placówek pocztowych 71,6% stanowią placówki operatora

wyznaczonego. Podobnie jak w latach ubiegłych, największa liczba placówek jest zlokalizowana w województwach silnie zurbanizowanych, takich jak województwo mazowieckie, śląskie i wielkopolskie. Biorąc pod uwagę miarę relatywną odnoszącą liczbę placówek operatorów pocztowych w stosunku do liczby mieszkańców poszczególnych województw, lepiej wypadają tu województwa o wyższym wskaźniku PKB per capita.

Wykres 18

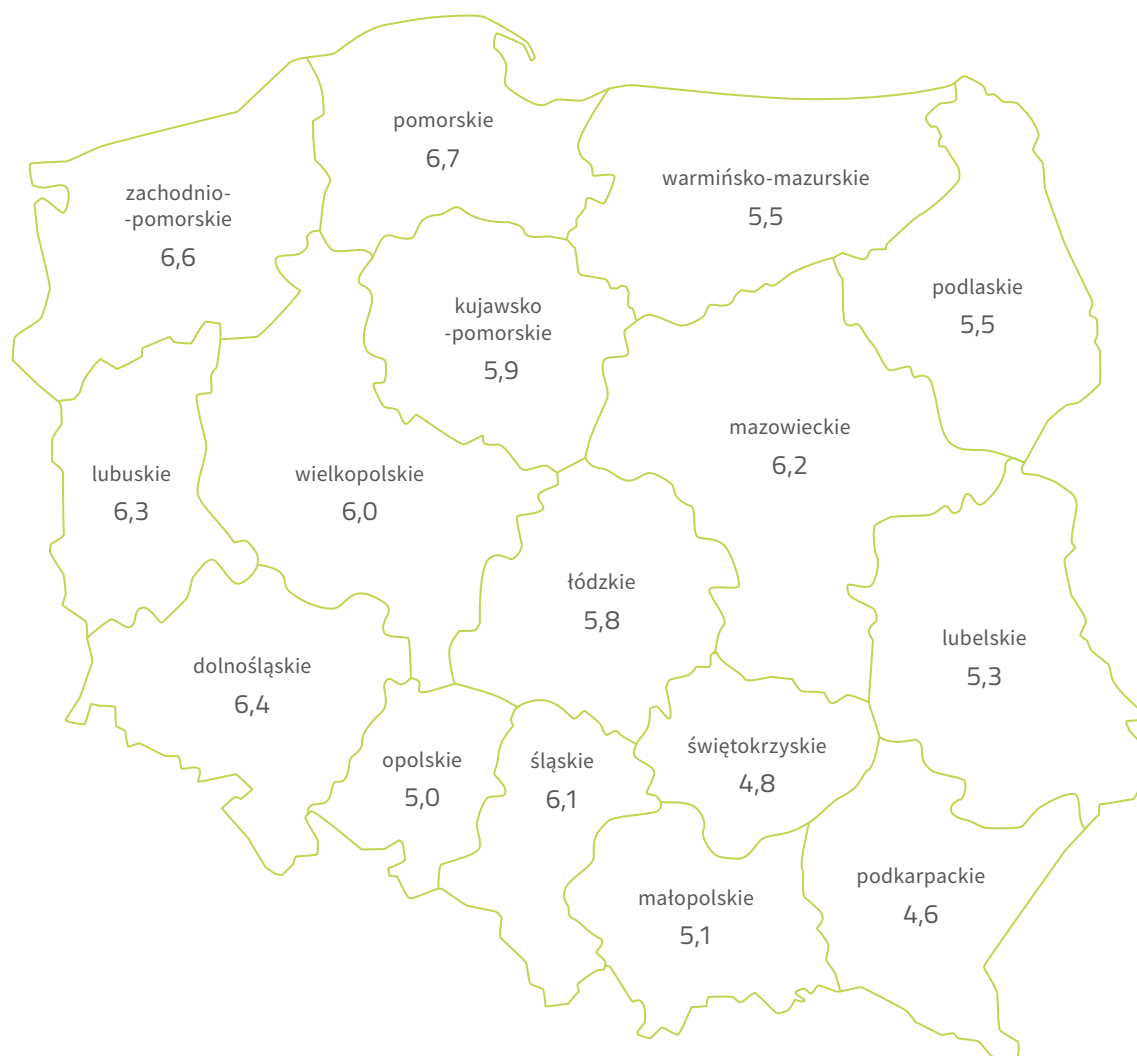
Liczba placówek pocztowych w 2018 r. w podziale na województwa



Źródło: UKE

Wykres 19

Liczba placówek pocztowych na 10 tys. mieszkańców w 2018 r.
w podziale na województwa



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

5. Wnioski





Od dwóch lat polski rynek pocztowy
rośnie w niespotykanym tempie.

Od 2016 roku przychody uzyskane
przez operatorów pocztowych
zwiększyły się łącznie o niemal

1,8 mld złotych,

co oznacza wzrost o **23,4%.**

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

Od dwóch lat rozwojowi segmentu
kurierskiego towarzyszy także wzrost
przychodów z usług powszechnych. Popyt
na te usługi w obliczu wzrostu gospodarczego
Polski okazał się w bardzo niewielkim stopniu
elastyczny, o czym może świadczyć fakt,
że po raz pierwszy od kilku lat, w roku 2018
zarówno wolumen jaki i łączna wartość
przychodów z usług listowych wzrosły
i to pomimo wzrostu cen za te usługi.

Z drugiej strony, pomimo dynamicznie
rozwijającego się popytu na usługi, spadek
bezrobocia i związana z tym presja na
rosnące wynagrodzenia przyniosły wyraźny
wzrost kosztów prowadzenia działalności
pocztowej w Polsce. Nawet w przypadku
dużej skali działania oraz bardzo wysokiej
wydajności operacyjnej, trudno jest osiągnąć
operatorom wysoką rentowność.

Pomimo twardej walki konkurencyjnej
operatorów o wolumeny i strumienie
przychodów, zwłaszcza na rynku przesyłek

kurierskich, trudności w pozyskiwaniu zasobów ludzkich a także wzrastających wymagań ze strony konsumentów usług, operatorzy planują dalsze inwestycje, zarówno w rozwój sieci punktów odbioru jak i w poprawę efektywności.

Dzieje się tak dlatego iż polski rynek usług pocztowych posiada wciąż istotne perspektywy rozwoju wynikające z potencjału dalszego wzrostu ilości transakcji polskich konsumentów e-commerce, doskonałego położenia geograficznego Polski oraz planów rozbudowy i modernizacji krajowych sieci transportowych.

Przedstawione poniżej dane zbiorcze obrazują kształtowanie się podstawowych wskaźników na rynku usług pocztowych w Polsce.

Tabela 27

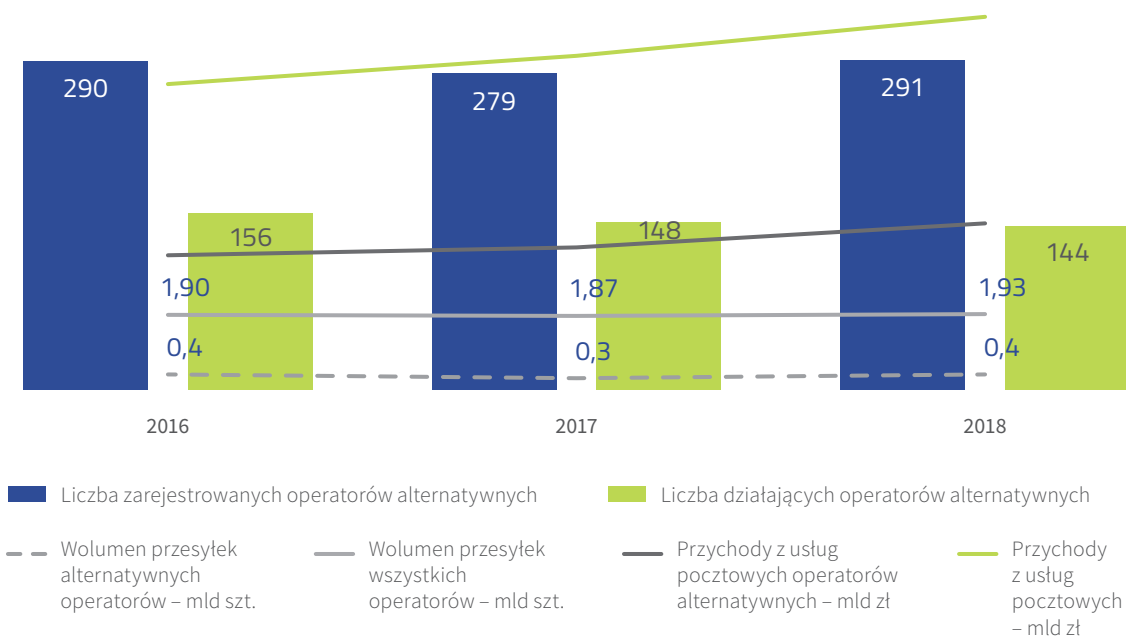
Wybrane wielkości charakteryzujące rynek pocztowy w Polsce w latach 2016 – 2018 (bez druków bezadresowych)

	2016	2017	2018
Liczba zarejestrowanych operatorów alternatywnych	290	279	291
Liczba działających operatorów alternatywnych	156	148	144
Wolumen przesyłek alternatywnych operatorów – mld szt.	0,4	0,3	0,4
Wolumen przesyłek wszystkich operatorów – mld szt.	1,90	1,87	1,93
Przychody z usług pocztowych operatorów alternatywnych – mld zł	3,4	3,6	4,2
Przychody z usług pocztowych – mld zł	7,7	8,4	9,4

Źródło: UKE

Wykres 20

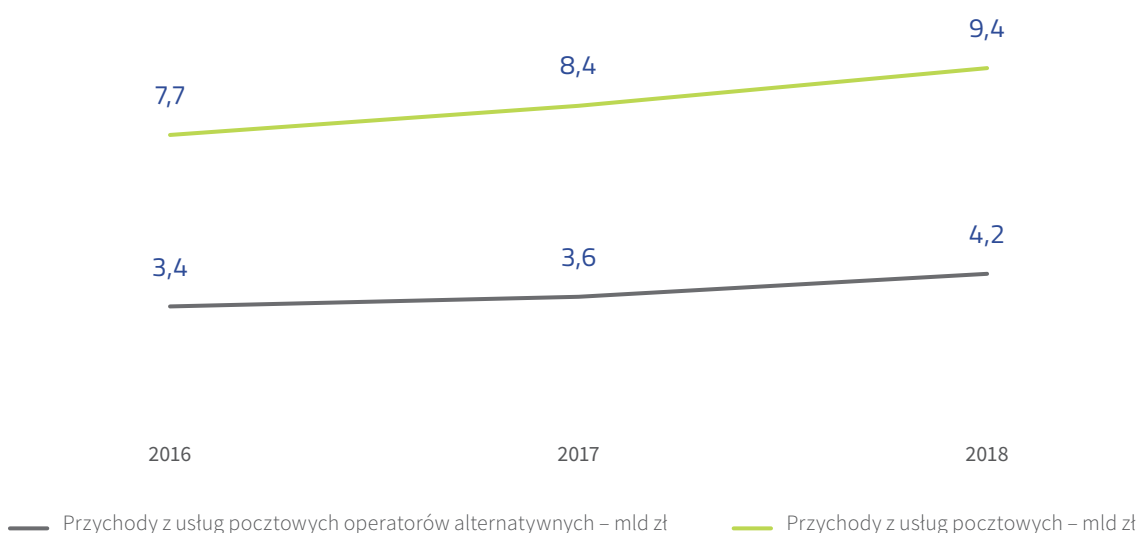
Wybrane wielkości charakteryzujące rynek pocztowy w Polsce w latach 2016 – 2018 (bez druków bezadresowych)



Źródło: UKE

Wykres 21

Przychody z usług pocztowych w latach 2016 – 2018 (mld zł)



Źródło: UKE

Tabela 28

Usługi pocztowe w poszczególnych segmentach rynku w latach 2016 – 2018 – struktura (%) wg wolumenu i przychodów (bez druków bezadresowych)

Segment	2016		2017		2018	
	Wolumen	Przychody	Wolumen	Przychody	Wolumen	Przychody
Przesyłki kurierskie	13,9%	46,8%	16,5%	47,2%	19,1%	49,2%
Usługi powszechne	30,1%	32,3%	30,2%	33,0%	29,4%	30,9%
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	43,9%	14,7%	43,2%	14,2%	42,8%	14,4%
Inne usługi pocztowe	12,1%	6,2%	10,1%	5,6%	8,7%	5,5%

Źródło: UKE

Generując istotne przychody, zatrudniając bezpośrednio ponad 90 tysięcy osób, zapewniając wymianę informacji i towarów na rynku wewnętrznym oraz umożliwiając polskim konsumentom korzystanie

a przedsiębiorcom konkurowanie w kraju i zagranicą – rynek pocztowy jest istotnym elementem polskiej gospodarki o dużym potencjale dalszego rozwoju.

Załącznik – wyniki kontroli działalności pocztowej





Kontrole operatora świadczącego usługi powszechne

W 2018 r. Prezes UKE przeprowadził kontrole Poczty Polskiej jako operatora wyznaczonego w zakresie:

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

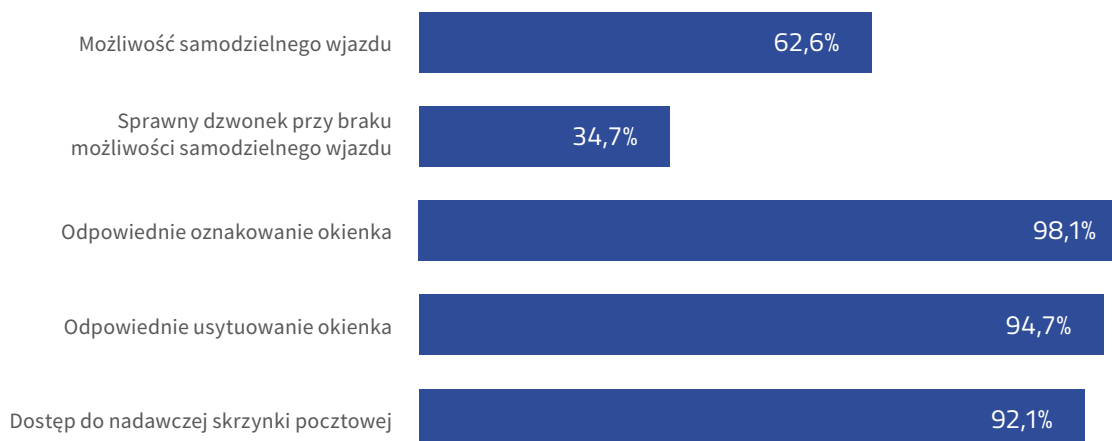
Kontrola w zakresie zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych

W okresie od września do listopada 2018 r. UKE przeprowadził kontrolę w 470 placówkach pocztowych (285 placówkach miejskich oraz 185 placówkach wiejskich), co stanowiło 6,2% liczby wszystkich placówek pocztowych Poczty Polskiej świadczących usługi pocztowe na terenie kraju³⁰. Spośród skontrolowanych placówek pocztowych możliwość samodzielnego wjazdu do budynku posiadały 294 placówki, natomiast w przypadku braku możliwości samodzielnego wjazdu w 163 placówkach pocztowych został zamontowany sprawnie działający dzwonek przywołujący personel placówki. Oznacza to, że w 457 placówkach Poczty Polskiej z 470 poddanych kontroli (97,2%) zapewniono osobom niepełnosprawnym poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego korzystanie z usług świadczonych przez te placówki poprzez możliwość samodzielnego wjazdu

³⁰ Według danych umieszczonych w rocznym sprawozdaniu operatora wyznaczonego, na koniec 2017 r. na terenie kraju działały 7 564 placówki pocztowe, w tym 4 936 placówek było zlokalizowanych na obszarach miejskich oraz 2 628 na terenach wiejskich.

Wykres 22

Placówki z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych



Źródło: UKE

do placówki lub możliwość skutecznego przywołania pracownika.

Spośród 149 skontrolowanych placówek pocztowych, które posiadały służbę doręczeń, ewidencja osób niepełnosprawnych była prowadzona w 148 placówkach (99,3%), natomiast przyjmowanie przesyłek od osoby niepełnosprawnej w miejscu zamieszkania gwarantowały wszystkie placówki posiadające służbę doręczeń (100%).

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

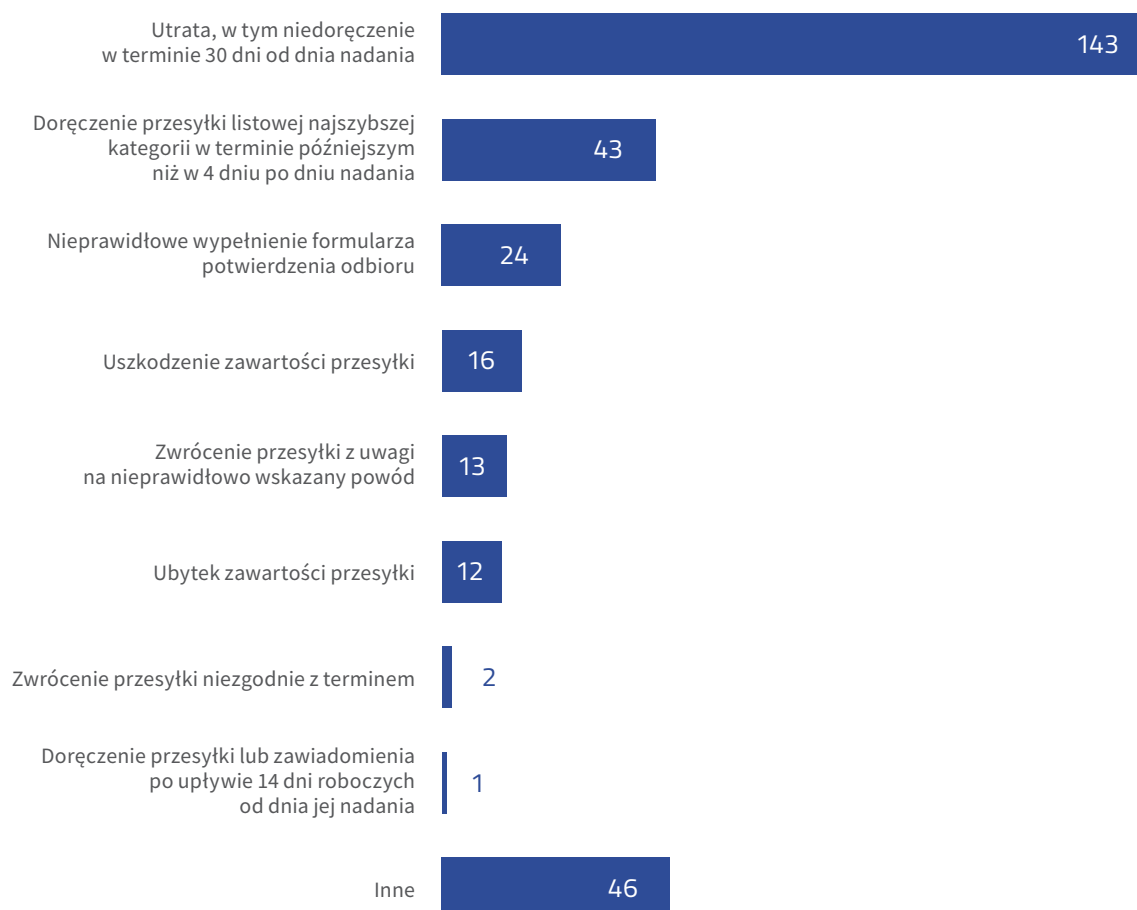
Kontrola w zakresie rozpatrywania reklamacji usług powszechnych

Od września do listopada 2018 r. UKE przeprowadził kontrole w jednostkach organizacyjnych Poczty Polskiej zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia do 7 listopada 2018 r.

W toku kontroli sprawdzeniu poddano łącznie 300 reklamacji w zakresie przesyłek rejestrowanych w obrocie krajowym, w tym: 229 reklamacji przesyłki listowej, 3 reklamacje przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością, 58 reklamacji w zakresie paczek pocztowych i 10 reklamacji paczek pocztowych z zadeklarowaną wartością.

Wykres 23

Powody składania reklamacji poddanych kontroli

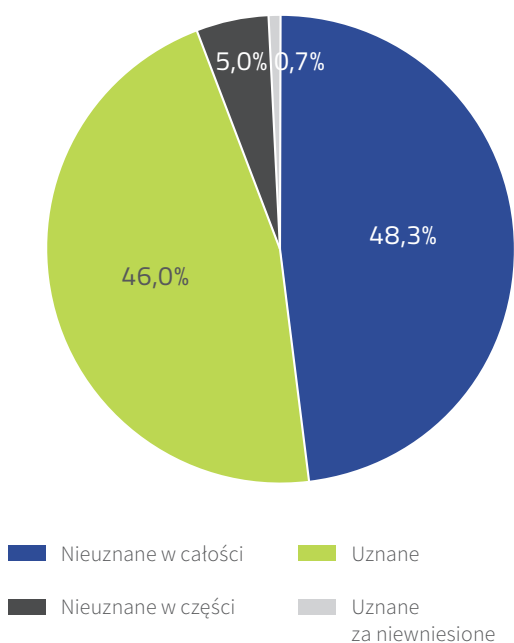


Źródło: UKE

Z ustaleń dokonanych podczas kontroli wynika, że blisko 50% reklamacji złożonych w kontrolowanym okresie, zostało uznanych za zasadne, natomiast 145 (48,3%) reklamacji zostało zakwalifikowanych jako nieuznane w całości.

Wykres 24

Sposób rozpatrzenia reklamacji



Źródło: UKE

Kontrole operatorów alternatywnych

W 2018 r. Prezes UKE objął kontrolą 15 operatorów pocztowych. Podstawą było: nieprzedłożenie Prezesowi UKE sprawozdania z działalności pocztowej, weryfikacja danych zawartych w sprawozdaniu, uzyskanie wpisu do ROP i brak wcześniejszej weryfikacji, a także sprawdzenie wykonania decyzji Prezesa UKE. Skutecznie skontrolowanych zostało 10 operatorów pocztowych. Kontrola przeprowadzona w zakresie wykonania decyzji

ostatecznej wykazała, że operator pocztowy wykonał decyzję. Natomiast 1 operator pocztowy uniemożliwił przeprowadzenie kontroli, w związku z czym został zawiadomiony o wszczęciu postępowania administracyjnego w sprawie wymierzenia mu kary pieniężnej za uniemożliwianie Prezesowi UKE przeprowadzenia kontroli.

Kontrole w celu wykrywania działalności pocztowej wykonywanej bez wymaganych uprawnień

Prezes UKE przeprowadził kontrolę 4 przedsiębiorców, co do których istniały przesłanki, że prowadzą działalność pocztową bez wymaganego wpisu do ROP.

Ustalono, iż spośród skontrolowanych przedsiębiorców 2 podmioty wykonywały działalność pocztową w imieniu i na rzecz lub za pośrednictwem operatorów pocztowych. W trakcie przeprowadzonych kontroli stwierdzono, iż 1 podmiot nie wykonywał działalności pocztowej. W wyniku podjętych czynności kontrolnych 3 spośród skontrolowanych przedsiębiorców wystąpiło do Prezesa UKE z wnioskiem o wpis do ROP i zostało wpisanych do ww. rejestru.

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Departament Rynku Poczтового

tel.: +48 22 534 9132

fax: +48 22 534 9162

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

www.uke.gov.pl