

# Raport o stanie rynku pocztowego w 2016 roku



<b>1.</b>		
Wprowadzenie		4
<b>2.</b>		
Charakterystyka rynku usług pocztowych		
	2.1. Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych	7
	2.1.1. Prawo krajowe	7
	2.1.2. Prawo europejskie	8
	2.1.3. Prawo międzynarodowe	8
	2.2. Uczestnicy rynku usług pocztowych	9
	2.2.1. Organ regulacyjny	9
	2.2.2. Operatorzy pocztowi	9
<b>3.</b>		
Analiza rynku usług pocztowych w Polsce w 2016 roku		
	3.1. Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2016 roku	15
	3.2. Wolumeny usług pocztowych w 2016 roku	19
	3.3. Usługi powszechne	22
	3.4. Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	26
	3.5. Przesyłki kurierskie	32
	3.6. Inne usługi pocztowe	36
<b>4.</b>		
Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej		40
<b>5.</b>		
Wnioski		47
Załącznik – wyniki kontroli działalności pocztowej		50

Raport został sporządzony stosownie do art. 43 ust. 6 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe<sup>1</sup>, 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 2016 r. zgodnie ze wzorami formularzy sprawozdawczych, których zakres określony został w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie wzoru formularza służącego do przedkładania Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej sprawozdania z działalności pocztowej<sup>2</sup>.

W roku 2017 sprawozdanie z działalności pocztowej za 2016 rok przedłożyło 151 operatorów pocztowych.

W raporcie została wprowadzona korekta danych w odniesieniu do roku 2015, 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 2015 obraz rynku pocztowego.

W poszczególnych częściach dokumentu przedstawiono stan prawny, podmioty działające na rynku pocztowym, a także obraz rozwoju rynku pocztowego w roku 2016 oraz porównawczo w latach 2014-2016.

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 zaokrągleń.

---

<sup>1</sup> Tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 1113 z późn. zm.

<sup>2</sup> Dz. U. z 2013 r. poz. 1489



Usługi pocztowe pomimo rosnącej konkurencji ze strony nowoczesnych form łączności elektronicznej stanowią nadal istotne i niezbędne narzędzie wymiany informacji i towarów, zapewniając społeczeństwu ważne korzyści o charakterze społecznym i gospodarczym.

Od kilku lat polski rynek pocztowy był miejscem zmian liberalizacyjnych wynikających z trzech kolejnych dyrektyw Parlamentu Europejskiego i Rady. Wytyczne zawarte w dyrektywach Unii Europejskiej zostały implementowane do polskiego porządku prawnego ustawą Prawo pocztowe.

# 1.

## Wprowadzenie

## Na polskim rynku usług pocztowych zachodzi od kilku lat proces dynamicznych zmian strukturalnych dyktowanych przez dwa współistniejące trendy biznesowe: powolne jednocyfrowe zmniejszanie się przychodów i wolumenów tradycyjnych usług listowych oraz dynamiczny dwucyfrowy wzrost rynku przesyłek kurierskich.

Rok 2016 był pierwszym rokiem, w którym segment przesyłek kurierskich osiągnął największy udział w ogólnej wartości rynku usług pocztowych.

Łączna wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2016 r. wyniosła 7 649,98 mln zł, co oznacza minimalny wzrost w stosunku do roku poprzedniego o 0,18%. Należy zauważyć, że ten minimalny wzrost wartości rynku został osiągnięty przy jednoczesnym ponad 5,32% spadku wolumenu całkowitego usług pocztowych. Świadczy to o migracji całości rynku w kierunku usług bardziej zaawansowanych, o wyższym poziomie cen.

Poczta Polska S.A., dalej „Poczta Polska”, w roku 2016 zrealizowała w obrocie krajowym i zagranicznym (bez druków bezadresowych) 1 546,66 mln sztuk usług (81,45% udziału w wolumenie ogółem), co przełożyło się na 4 294,21 mln zł przychodu (56,13% udziału w przychodach ogółem). W odniesieniu do roku 2015 wolumen zrealizowanych przez operatora wyznaczonego usług zwiększył się o 6,68%, a wartość przychodów nieznacznie spadła o 0,54%.

Na przestrzeni lat 2014-2016 następował systematyczny spadek wolumenu usług powszechnych. Operator wyznaczony w 2016 r. zrealizował w obrocie krajowym i zagranicznym 572,14 mln sztuk usług powszechnych, co przełożyło się na 2 470,87 mln zł przychodu. Oznacza to spadek w odniesieniu do roku 2015 odpowiednio o 11,63% oraz o 7,24%.

W roku 2016 operatorzy alternatywni zrealizowali ogółem w obrocie krajowym i zagranicznym (bez druków bezadresowych) 352,31 mln sztuk usług (18,55% udziału wolumenie ogółem), co przełożyło się na 3 355,78 mln zł przychodu (43,87% udziału w przychodach ogółem). W odniesieniu do roku 2015 wolumen zrealizowanych przez operatorów alternatywnych usług zmniejszył się o 36,63%, a wartość przychodów nieznacznie wzrosła o 1,20%.

W poszczególnych segmentach rynku pocztowego zarówno liczba świadczonych usług, jak i przychody są zróżnicowane. Najwięcej usług zostało zrealizowanych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (43,89% wszystkich usług), natomiast najwięcej przychodów wygenerował segment przesyłek kurierskich (46,81% przychodów ogółem).

Systematycznie spada udział przesyłek listowych w ogólnej liczbie usług. W 2016 r. operatorzy zrealizowali 1 385,56 mln sztuk przesyłek listowych, czyli o 5,62% mniej niż w 2015 r. Natomiast wartość przychodu z tytułu świadczenia przesyłek listowych w 2016 r. wyniosła 2,992,78 mln zł, czyli o 6,24% mniej niż w 2015 r. To rezultat rezygnowania z tradycyjnej korespondencji listowej na rzecz komunikacji wykorzystującej nowoczesne technologie.

Liczba zrealizowanych paczek pocztowych spadła w roku 2016 do 25,25 mln sztuk czyli o 5,71% w stosunku do 2015 r. Natomiast wartość przychodu z tytułu świadczenia paczek pocztowych w 2016 r. wyniosła 431,30 mln zł czyli o 1,61% więcej niż w 2015 r.

W roku 2016 spadła liczba działających operatorów pocztowych. Według stanu na koniec 2016 r. w rejestrze operatorów pocztowych znajdowało się 291 podmiotów, jednak znaczna część nie podjęła działalności pocztowej lub ją zawiesiła. Aktywną działalność w zakresie świadczenia usług pocztowych prowadziło 151 operatorów pocztowych. W roku 2015 było ich 171.

Liczba punktów, w których świadczone są usługi pocztowe, po dynamicznym wzroście w latach ubiegłych, ustabilizowała się. W roku 2016 usługi pocztowe świadczone były w 16 112 placówkach pocztowych, w tym w 7 497 placówkach operatora wyznaczonego i 8 615 placówkach operatorów alternatywnych. W coraz większym zakresie do realizacji usług pocztowych wykorzystywane są automaty do pocztowej obsługi klientów.



## 2.

## Charakterystyka rynku usług pocztowych

## 2.1. Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie ryнку usług pocztowych

### 2.1.1. Prawo krajowe

Podstawę funkcjonowania rynku usług pocztowych w Polsce w roku 2016 stanowiły następujące akty prawne:

- ustawa Prawo pocztowe<sup>3</sup> oraz akty wykonawcze do tej ustawy,
- ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne<sup>4</sup>, dalej „Prawo telekomunikacyjne”.

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



<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 z późn. zm.

## 2.1.2. Prawo europejskie

Aktami regulującymi rynek pocztowy Unii Europejskiej w 2016 r. były trzy Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady<sup>5</sup>:

- 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)<sup>6</sup>,
- 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)<sup>7</sup>,
- 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)<sup>8</sup>.

## 2.1.3. Prawo międzynarodowe

Istotne znaczenie dla rynku usług pocztowych mają także akty prawne Światowego Związku Pocztowego<sup>9</sup>. Podstawowym dokumentem jest Światowa Konwencja Pocztowa<sup>10</sup> 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.

<sup>5</sup> 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 zapewnieniem świadczenia usługi powszechnej po przystępnych cenach z trwałą gwarancją jej świadczenia.

<sup>6</sup> Dz. Urz. UE L 15 z 21.01.1998 r., s. 14, z późn. zm.

<sup>7</sup> Dz. Urz. UE L 176 z 05.07.2002 r., s. 21.

<sup>8</sup> Dz. Urz. UE L 52 z 27.02.2008 r., s. 3.

<sup>9</sup> Universal Postal Union – UPU.

<sup>10</sup> Dz. U. z 2015 r., poz. 1522.



## 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 Pocztowych (ERGP), Europejski Komitet Regulacji Pocztowej (CERP) oraz Światowy Związek Pocztowy (UPU).

### 2.2.2. Operatorzy pocztowi

W roku 2016 w rejestrze operatorów pocztowych znajdowało się 291 podmiotów (stan na 31 grudnia 2016 r.). Spośród zarejestrowanych operatorów pocztowych sprawozdanie złożyli: Poczta Polska oraz 150 pozostałych operatorów pocztowych. Jednocześnie 45 podmiotów złożyło oświadczenie o nieprowadzeniu działalności pocztowej w 2016 r.

## Operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych

Na podstawie decyzji<sup>11</sup> 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 2016 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 z zadeklarowaną wartością) od nadawców masowych i inne,
- przesyłki kurierskie w obrocie krajowym m.in.: Pocztex, Consignment,
- usługi kurierskie w obrocie zagranicznym m.in.: usługa EMS,
- inne usługi pocztowe w obrocie krajowym m.in.: przesyłka marketingowa, przesyłka reklamowa, druki bezadresowe, telegram pocztowy, przesyłki o masie powyżej 10 kg, Consignment, i inne,
- inne usługi pocztowe w obrocie zagranicznym: przekazy pocztowe zagraniczne.

<sup>11</sup> Decyzja z dnia 30 czerwca 2015 r.

## Alternatywni operatorzy pocztowi

Zgodnie z ustawą Prawo pocztowe działalność pocztowa jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej<sup>12</sup> i wymaga wpisu do rejestru operatorów pocztowych<sup>13</sup>.

W 2016 r. do Prezesa UKE wpłynęło:

- 25 wniosków o wpis do rejestru operatorów pocztowych (ROP),
- 19 wniosków o wykreślenie z ROP,
- 9 wniosków o zawieszenie wykonywania działalności pocztowej,
- 18 wniosków o zmianę danych w zakresie objętym wnioskiem o wpis do ROP.

8 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).

Na przestrzeni lat 2006 – 2014 nastąpił wzrost liczby operatorów alternatywnych. W ostatnich dwóch latach liczba zarejestrowanych podmiotów kształtuje się na zbliżonym poziomie.

<sup>12</sup>Tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 1829 z późn. zm.

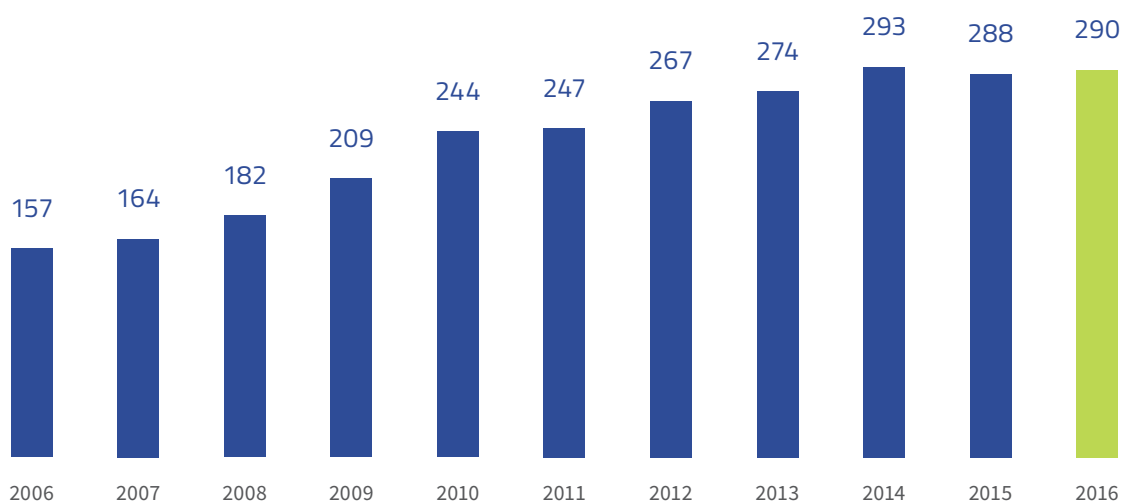
<sup>13</sup>Art. 6 Prawa pocztowego.

# 290

Liczba alternatywnych operatorów pocztowych zarejestrowanych na koniec 2016 r.

Wykres 1.

**Liczba zarejestrowanych alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2006 – 2016 (stan na 31 grudnia).**



Źródło: UKE na podstawie ROP

Nie wszyscy zarejestrowani operatorzy podejmują działalność pocztową. Najwięcej działających podmiotów było w województwie mazowieckim (67) i małopolskim (15). W pozostałych województwach liczba działających operatorów nie przekraczała 10. Największy stopień wykorzystania uzyskanych wpisów do rejestru obserwujemy w województwach: lubuskim (71,4%) i świętokrzyskim (66,7%).

67

Liczba operatorów działających w województwie mazowieckim

Tabela 1.

### Liczba zarejestrowanych i działających alternatywnych operatorów pocztowych w poszczególnych województwach w 2016 r.

Województwo	Liczba operatorów zarejestrowanych*	Liczba operatorów działających	Stopień wykorzystania wpisów
dolnośląskie	26	10	38,5%
kujawsko-pomorskie	8	4	50,0%
lubelskie	5	0	00,0%
lubuskie	7	5	71,4%
łódzkie	17	6	35,3%
małopolskie	25	15	60,0%
mazowieckie	115	67	58,3%
opolskie	3	1	33,3%
podkarpackie	20	8	40,0%
podlaskie	4	0	00,0%
pomorskie	17	6	35,3%
śląskie	29	8	27,6%
świętokrzyskie	6	4	66,7%
warmińsko-mazurskie	2	1	50,0%
wielkopolskie	21	10	47,6%
zachodniopomorskie	8	5	62,5%
<b>Razem</b>	<b>313</b>	<b>150</b>	<b>47,9%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

\*w liczbie operatorów zarejestrowanych uwzględniono także 23 operatorów, którzy w trakcie roku 2016 zostali wykreśleni z rejestru (1 podmiot został wykreślony w roku 2016 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 2016 r. formy organizacyjno-prawne 150 działających alternatywnych operatorów pocztowych były następujące:

**67 operatorów**  
działalność gospodarcza osoby fizycznej

**5 operatorów**  
spółka akcyjna

**63 operatorów**  
spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

**15 operatorów**  
inne (spółdzielnia, spółka komandytowa)

W przeciwieństwie do Poczty Polskiej, która ma obowiązek świadczenia usług w obrocie krajowym i zagranicznym, alternatywnością, powiatu, jednej miejscowości lub nawet jej części). Tabela poniżej przedstawia obszary działania alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2014 – 2016.

Tabela 2.

### Obszary funkcjonowania alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2014 – 2016.

Obszar działania	Liczba alternatywnych operatorów pocztowych		
	2014	2015	2016
Kraj	42	52	34
Kraj i zagranica	42	43	44
Tylko zagranica	2	4	4
Lokalnie, w tym:	80	72	68
na terenie województwa	31	28	28
na terenie miasta, powiatu lub na innym terenie	49	44	40

Źródło: opracowanie własne UKE

## Zakres wykonywanej przez operatorów alternatywnych działalności pocztowej

W 2016 r. alternatywni operatorzy pocztowi działali w trzech segmentach rynku usług pocztowych, w tym w obszarze usług wchodzących w zakres usług powszechnych, przesyłek kurierskich oraz innych usług pocztowych.

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

Analiza alternatywnych operatorów pocztowych pod względem ich działania wskazuje, że w roku 2016 124 z nich świadczyło usługi wyłącznie w jednym segmencie (35 operatorów pocztowych wskazało, że działalność pocztowa prowadzona była wyłącznie w obszarze usług wchodzących w zakres usług powszechnych, 78 – wyłącznie w segmencie przesyłek kurierskich). We wszystkich trzech segmentach rynku pocztowego działało natomiast 10 operatorów, jednak tylko 3 z nich to operatorzy posiadający znaczący udział w rynku pocztowym.

Tabela 3.

### Segmenty działalności alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2014 – 2016.

Segmenty rynku usług pocztowych			Liczba alternatywnych operatorów pocztowych		
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	Przesyłki kurierskie	Inne usługi pocztowe	2014	2015	2016
			48	47	35
	83		91	78	
		10	12	11	
	7		6	7	
		12	8	7	
	0		0	2	
		6	7	10	

Źródło: opracowanie własne UKE

# 10

Operatorów alternatywnych, którzy świadczą usługi we wszystkich trzech segmentach rynku



3.

Analiza rynku usług  
pocztowych w Polsce  
w 2016 roku

## 3.1. Wartość polskiego ryнку usług pocztowych w 2016 roku

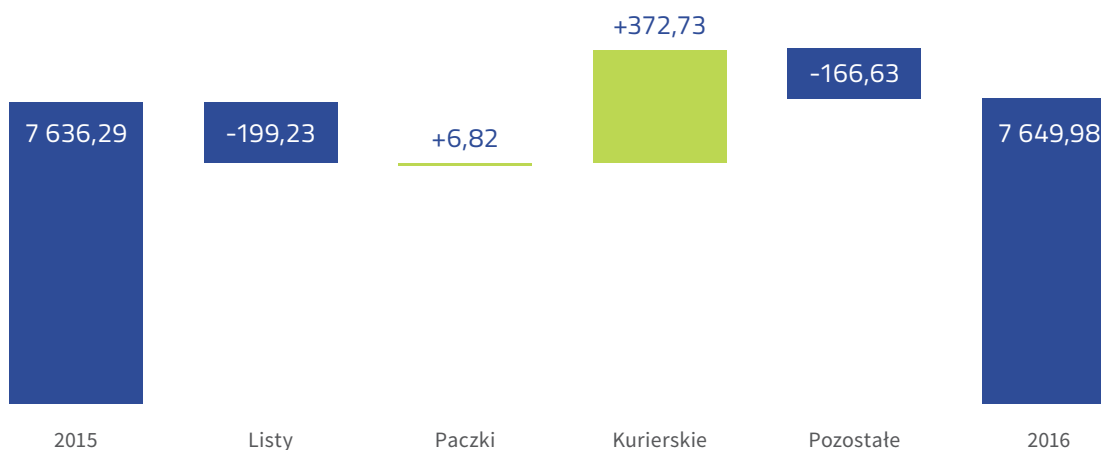
W 2016 r. łączna wartość polskiego rynku usług pocztowych wyniosła 7 649,98 mln zł, co oznacza minimalny wzrost w stosunku do roku poprzedniego (o 0,18%).

W ciągu 2016 r. dynamiczny wzrost przychodów z przesyłek kurierskich i paczek pocztowych zrównoważył spadek przychodów z przesyłek listowych i spadki zanotowane w pozostałych usługach pocztowych.

Wykres poniżej przedstawia wpływ wzrostów i spadków przychodów z poszczególnych usług pocztowych na zmianę całkowitej wartości rynku pomiędzy rokiem 2015 a 2016.

Wykres 2.

Kluczowe czynniki zmiany wartości rynku pocztowego w 2016 r. (mln zł).



Źródło: opracowanie własne UKE

Tabela poniżej przedstawia wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów w latach 2014 – 2016, w podziale na główne rodzaje usług pocztowych.

Tabela 4.

#### Przychody z poszczególnych usług pocztowych w latach 2014 – 2016.

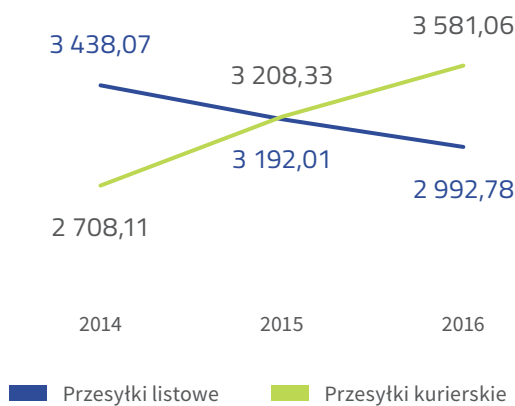
	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2014	%	2015	%	2016	%	2015/14	2016/15
Przesyłki listowe	3 438,07	46,39%	3 192,01	41,80%	2 992,78	39,12%	-7,16%	-6,24%
Paczki pocztowe	443,06	5,98%	424,48	5,56%	431,30	5,64%	-4,19%	1,61%
Przesyłki kurierskie	2 708,11	36,54%	3 208,33	42,01%	3 581,06	46,81%	18,47%	11,62%
Pozostałe usługi	822,28	11,09%	811,47	10,63%	644,84	8,43%	-1,31%	-20,53%
<b>Razem</b>	<b>7 411,52</b>	<b>100,00%</b>	<b>7 636,29</b>	<b>100,00%</b>	<b>7 649,98</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,03%</b>	<b>0,18%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

W 2016 r. zaobserwowaliśmy istotne zmiany w wartości polskiego rynku usług pocztowych. Po zrównaniu, które nastąpiło w 2015 r., w kolejnym 2016 r. wciąż dynamicznie zwiększające się przychody z przesyłek kurierskich wyraźnie wyprzedziły sukcesywnie zmniejszające się przychody z usług listowych.

Wykres 3.

#### Przesyłki listowe i przesyłki kurierskie w 2016 r. – wg przychodów (mln zł).



Źródło: opracowanie własne UKE



Sytuacja ta wpisuje się w trend wynikający ze zmian w preferencjach klientów, którzy – nawet kosztem wyższej ceny – odchodzą od tradycyjnych form świadczenia usług pocztowych na rzecz przesyłek kurierskich, gwarantujących krótsze terminy i dogodniejszą formę realizacji usługi.

W roku 2016 przychody z przesyłek kurierskich wzrosły o 11,62% w stosunku do roku 2015 i aż o 32,23% w stosunku do roku 2014. W tym samym okresie przychody z przesyłek listowych spadły odpowiednio o 6,24% oraz 12,95%. Jest to zgodne z trendem, który utrzyma się w przyszłości dla obu tych usług, zgodnie z prognozą rosnącego zainteresowania klientów e-handlem generującym wzrost wartości przychodów przesyłek kurierskich.

Chociaż znacząca większość wartości rynku pocztowego wynika z przychodów osiągniętych przez operatorów w obrocie krajowym, to obrót zagraniczny był istotnym czynnikiem tej wartości w 2016 r., jak też czynnikiem wzrostu wartości rynku w latach 2014 – 2016, co wynikało z systematycznie rosnącego handlu e-commerce, także w relacjach transgranicznych.

Tabela poniżej przedstawia wartość, udziały i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2014 – 2016.

Tabela 5.

#### Przychody z usług pocztowych ogółem w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2014 – 2016.

	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2014	%	2015	%	2016	%	2015/14	2016/15
Kraj	<b>6 134,40</b>	82,77%	<b>6 181,11</b>	80,94%	<b>6 049,48</b>	79,08%	<b>0,76%</b>	<b>-2,13%</b>
Zagranica	<b>1 277,12</b>	17,23%	<b>1 455,18</b>	19,06%	<b>1 600,50</b>	20,92%	<b>13,94%</b>	<b>9,99%</b>
Razem	<b>7 411,52</b>	100,00%	<b>7 636,29</b>	100,00%	<b>7 649,98</b>	100,00%	<b>3,03%</b>	<b>0,18%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

Analizując wartość polskiego rynku usług pocztowych z punktu widzenia segmentów usług zdefiniowanych przez Prawo pocztowe należy stwierdzić, że w 2016 r. udział segmentu przesyłek kurierskich stał się największy w ujęciu relatywnym z punktu widzenia wartości. Rósł on systematycznie kosztem segmentu usług powszechnych, podczas gdy udziały pozostałych segmentów, czyli segmentu usług wchodzących w zakres usług powszechnych oraz segmentu innych usług pocztowych pozostawały stabilne.

W tabeli poniżej przedstawiono wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych, w podziale na poszczególne segmenty rynku pocztowego w latach 2014 – 2016.

Tabela 6.

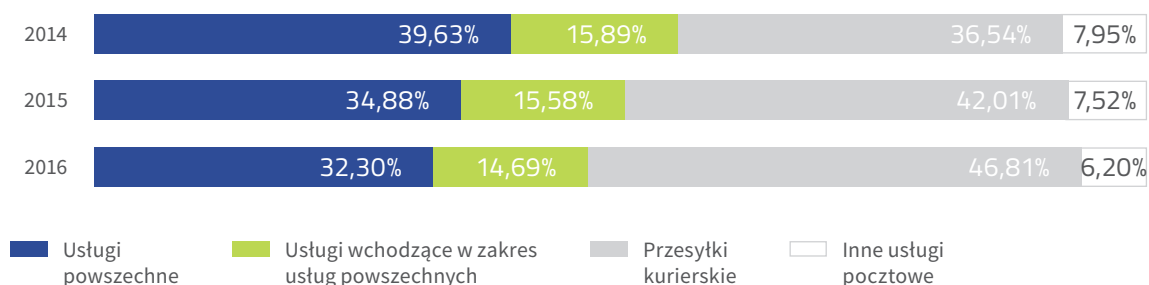
### Przychody z usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2014 – 2016.

	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2014	%	2015	%	2016	%	2015/14	2016/15
Usługi powszechne	2 937,11	39,63%	2 663,87	34,88%	2 470,87	32,30%	-9,30%	-7,24%
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	1 177,39	15,89%	1 189,65	15,58%	1 123,42	14,69%	1,04%	-5,57%
Przesyłki kurierskie	2 708,12	36,54%	3 208,33	42,01%	3 581,06	46,81%	18,47%	11,62%
Inne usługi pocztowe	588,90	7,95%	574,43	7,52%	474,63	6,20%	-2,46%	-17,37%
<b>Razem</b>	<b>7 411,52</b>	<b>100,00%</b>	<b>7 636,29</b>	<b>100,00%</b>	<b>7 649,98</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,03%</b>	<b>0,18%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

Wykres 4.

### Wartość rynku usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2014 – 2016 w ujęciu relatywnym.



Źródło: opracowanie własne UKE

## 3.2. Wolumeny usług pocztowych w 2016 roku

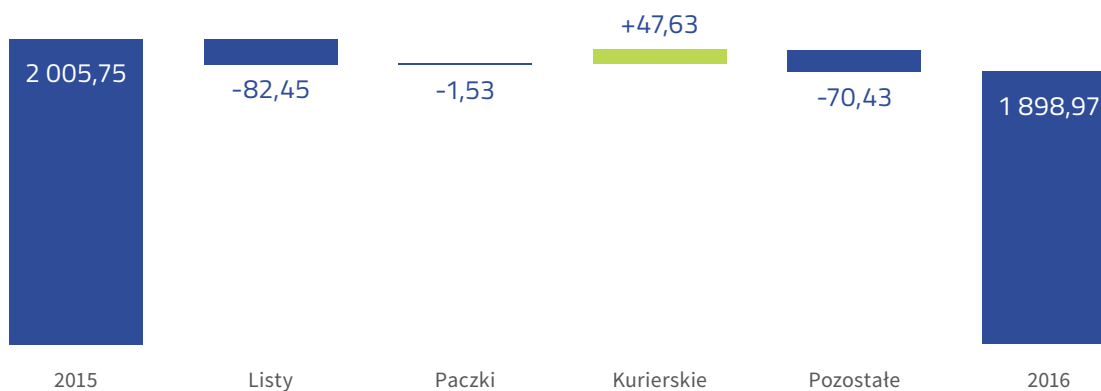
W 2016 r. operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem 1 898,97 mln sztuk usług, co w porównaniu do roku 2015 oznacza spadek o 106, 78 mln sztuk usług czyli o 5,32%.

Wykres poniżej przedstawia wpływ wzrostów i spadków wolumenu poszczególnych usług pocztowych na zmianę całkowitego wolumenu usług pomiędzy rokiem 2015 a 2016.



Wykres 5.

Kluczowe czynniki zmiany wolumenu usług rynku pocztowego w roku 2016 (mln szt.).



Źródło: opracowanie własne UKE

Tabela 7.

**Wolumeny poszczególnych usług pocztowych w latach 2014 – 2016.**

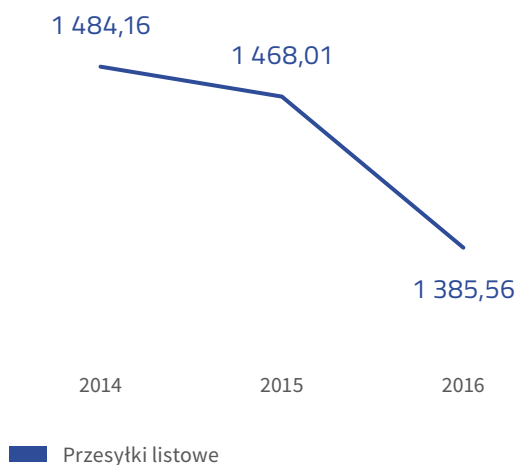
	Wolumen (mln szt.)						Zmiana %	
	2014	%	2015	%	2016	%	2015/14	2016/15
Przesyłki listowe	<b>1 484,16</b>	74,88%	<b>1 468,01</b>	73,19%	<b>1 385,56</b>	72,96%	<b>-1,09%</b>	<b>-5,62%</b>
Paczki pocztowe	<b>27,92</b>	1,41%	<b>26,78</b>	1,34%	<b>25,25</b>	1,34%	<b>-4,08%</b>	<b>-5,71%</b>
Przesyłki kurierskie	<b>194,46</b>	9,81%	<b>216,44</b>	10,79%	<b>264,07</b>	13,91%	<b>11,30%</b>	<b>22,01%</b>
Pozostałe usługi	<b>275,56</b>	13,90%	<b>294,52</b>	14,68%	<b>224,09</b>	11,80%	<b>6,88%</b>	<b>-23,91%</b>
<b>Razem</b>	<b>1 982,10</b>	100,00%	<b>2 005,75</b>	100,00%	<b>1 898,97</b>	100,00%	<b>1,19%</b>	<b>-5,32%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

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

**W roku 2016 kontynuowany był trend spadkowy wolumenu przesyłek listowych, przy czym należy zauważyć że tempo spadku jest nieco niższe niż miało to miejsce jeszcze kilka lat temu. Ważnym czynnikiem hamującym dynamikę spadku wolumenu w tej usłudze są masowi nadawcy biznesowi i instytucjonalni, którzy w dalszym ciągu generują znaczne ilości przesyłek listowych.**

Wykres 6.

**Zmiany wolumenu przesyłek listowych ogółem w latach 2014 – 2016 (mln szt.).**

Źródło: opracowanie własne UKE

W roku 2016 trwał nadal dynamiczny wzrost wolumenu przesyłek kurierskich, który wzrósł rok do roku o 22,01%. Wzrost ten kontynuował trend z lat wcześniejszych, co związane jest z wciąż silnym rozwojem usług handlu e-commerce.

**Tylko minimalny spadek wolumenu paczek pocztowych w 2016 r. potwierdził obserwowane już rok wcześniej symptomy zahamowania szybkiego spadku obserwowanego przed rokiem 2014. Wówczas odnotowywano spadki sięgające nawet 50% rocznie, co spowodowane było masową migracją klientów z tradycyjnych usług paczkowych do przesyłek kurierskich. Wydaje się, że usługa ta przeszła w trend poziomy, co może być skutkiem odzyskania zaufania części zwłaszcza drobnych klientów e-commerce do tradycyjnej paczki pocztowej.**

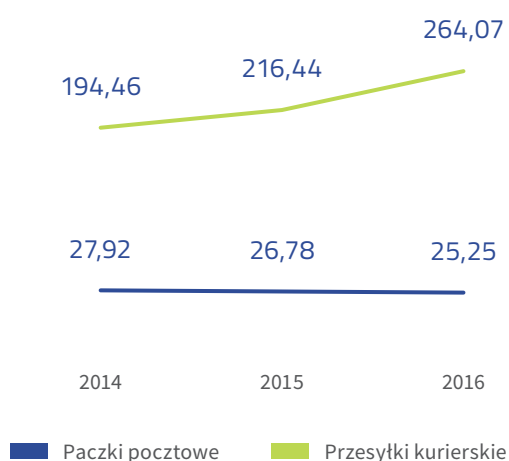
W roku 2016 nastąpił znaczący spadek ilości pozostałych usług pocztowych, który w szczególności wynikał głównie ze spadku liczby przesyłek reklamowych. Spadek wolumenu przesyłek reklamowych był spowodowany przechodzeniem klientów do elektronicznych form komunikacji marketingowej, a zwłaszcza do mediów społecznościowych.

Biorąc po uwagę miarę relatywną wolumenu usług pocztowych na polskim rynku, tj. miary wolumenu przesyłek pocztowych w przeliczeniu na jednego mieszkańca (tzw. wskaźnik postażu), należy stwierdzić, że były one w 2016 r. stabilne, zgodnie z trendem obserwowanym już od 2012 r.

Wskaźnik postażu w 2016 r. wynosił 49,32 usług pocztowych przypadających na 1 mieszkańca rocznie. Oznacza to niewielki spadek w stosunku do roku 2015, kiedy to poziom tego wskaźnika wynosił 52,10. W latach 2014 – 2016 wskaźnik ten kształtował się na podobnym poziomie ok. 50 przesyłek na 1 mieszkańca. Na stabilizację tego trendu wpływa fakt kompensowania spadku wolumenu przesyłek listowych wzrostem wolumenów przesyłek kurierskich.

Wykres 7.

**Zmiany wolumenu przesyłek kurierskich i paczek pocztowych ogółem w latach 2014 – 2016 (mln szt.).**



Źródło: opracowanie własne UKE

Tabela 8.

### Liczba usług pocztowych w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski w latach 2014 – 2016

	Lata		
	2014	2015	2016
<b>Wolumen usług pocztowych (mln szt.)</b>	1 982,10	2 005,75	1 898,97
<b>Liczba usług pocztowych na 1 mieszkańca</b>	51,48	52,10	49,32

Źródło: opracowanie własne UKE  
(liczba ludności w III kw. każdego roku wg danych GUS)

## Reklamacje przesyłek pocztowych

W 2016 r. użytkownicy usług pocztowych zareklamowali 1 178 100 usług pocztowych, czyli o 11,38% więcej niż w 2015 r. W stosunku do ogółu świadczonych usług reklamacje stanowiły 0,062%.

Z całkowitej liczby reklamacji 48,01% zostało odrzuconych, 42,32% uwzględniono, natomiast na koniec 2016 r. w toku wyjaśniania pozostało 13,27% reklamacji. Wśród omawianych reklamacji najczęściej dotyczyło opóźnienia w doręczeniu przesyłki (426 464 reklamacji), zaś na drugim miejscu znalazły się reklamacje dotyczące innych przyczyn (365 416 reklamacji).

## 3.3. Usługi powszechne

W 2016 r. do usług powszechnych<sup>14</sup> 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 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 Pocztowej do usług powszechnych zostały zaliczone również paczki pocztowe do 20 kg nadawane za granicę oraz worki M.

<sup>14</sup> Art. 45 Prawa pocztowego.

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 rozmieszczenia placówek pocztowych zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego<sup>15</sup> oraz nadawczych skrzynek pocztowych odpowiedniego do zapotrzebowania na danym terenie, 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 realizowane są przez Poczta Polską.

<sup>15</sup> Dz. U. z 2013 r. poz. 545.

## Wolumeny w 2016 roku

Poczta Polska w 2016 r. zrealizowała 572,14 mln szt. usług powszechnych, co przełożyło się na 2 240,87 mln zł przychodu. W obrocie krajowym zrealizowano 85,39% usług, a w obrocie zagranicznym 14,61%. Na przestrzeni lat 2014 – 2016 następował systematyczny spadek wolumenu usług powszechnych. W obrocie krajowym wolumen usług zmniejszył się o 21,36%. Natomiast w obrocie zagranicznym odnotowano niewielki wzrost. Udział usług powszechnych w usługach pocztowych ogółem wyniósł odpowiednio 30,13% wolumenu oraz 32,30% przychodów.

# 98,21%

Udział przesyłek listowych w usługach powszechnych

Tabela 9.

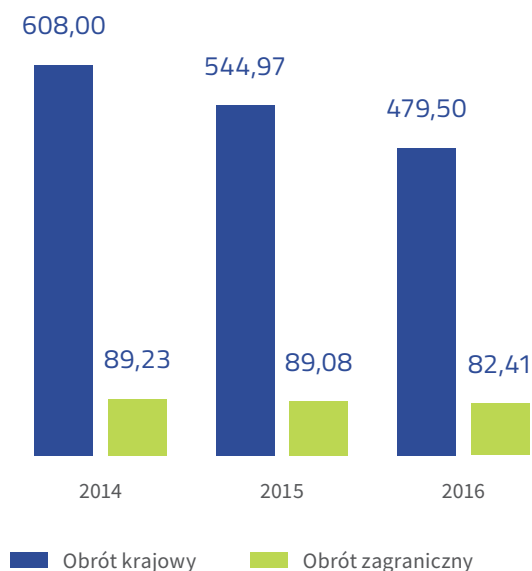
### Usługi powszechne w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 (wg wolumenu).

	Wolumen (mln szt.)						Zmiana %	
	2014	%	2015	%	2016	%	2015/14	2016/15
Przesyłki listowe	<b>697,22</b>	97,96%	<b>634,04</b>	97,93%	<b>561,91</b>	98,21%	<b>-9,06%</b>	<b>-11,38%</b>
Paczki pocztowe	<b>14,52</b>	2,04%	<b>13,42</b>	2,07%	<b>10,23</b>	1,79%	<b>-7,53%</b>	<b>-23,77%</b>
<b>Razem</b>	<b>711,74</b>	100,00%	<b>647,47</b>	100,00%	<b>572,14</b>	100,00%	<b>-9,03%</b>	<b>-11,63%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

Wykres 8.

**Przesyłki listowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 – wg wolumenu (mln szt.).**

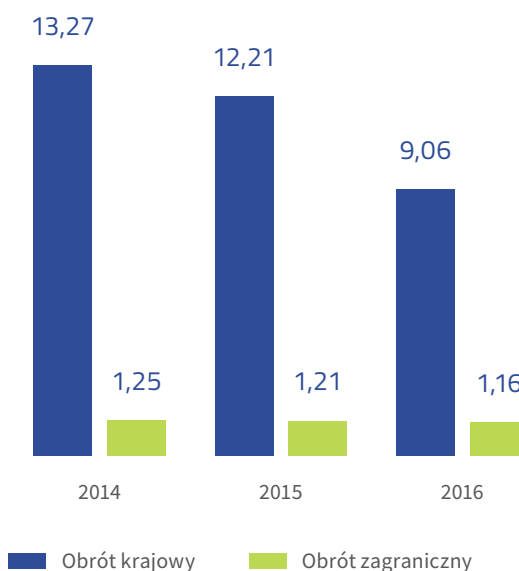


Źródło: opracowanie własne UKE

Analiza danych dotycząca wolumenu przesyłek listowych w segmencie usług powszechnych w latach 2014 – 2016 w obrocie krajowym wskazuje na systematyczny spadek wolumenu w tej grupie usług. Jest to wynikiem odchodzenia od korespondencji listowej realizowanej w tradycyjnej formie na rzecz innych sposobów komunikacji. Zjawisko kurczenia się rynku przesyłek listowych następuje w większości krajów europejskich. W obrocie zagranicznym wolumen przesyłek listowych również zmniejsza się.

Wykres 9.

**Paczki pocztowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 – wg wolumenu (mln szt.).**



Źródło: opracowanie własne UKE

Analiza danych dotycząca wolumenu paczek pocztowych w segmencie usług powszechnych w latach 2014 – 2016 w obrocie krajowym wskazuje na systematyczny spadek wolumenu w tej grupie usług. Jest to prawdopodobnie wynikiem migracji konsumentów do innych segmentów usług pocztowych, np. do segmentu przesyłek kurierskich. W obrocie zagranicznym poziom wolumenu paczek pocztowych nie ulegał istotnym zmianom.



## Reklamacje usług powszechnych

W 2016 r. Poczta Polska przyjęła do rozpatrzenia 165 066 reklamacji dotyczących usług powszechnych, co oznacza wzrost liczby reklamacji w porównaniu z rokiem poprzednim o 21,31%. Z tego 36,84% zostało odrzuconych, 38,53% uwzględniono, natomiast w toku wyjaśniania pozostało 24,63% reklamacji. Oznacza to, że w stosunku do roku 2015, w którym zostało odrzuconych około 59,00% reklamacji, a około 30,23% zostało uwzględnionych, w roku 2016 sytuacja uległa poprawie.

Biorąc pod uwagę przyczyny reklamacji usług powszechnych w 2016 r. wśród wniesionych reklamacji było:

- 108 402 reklamacje dotyczące utraty przesyłek pocztowych,
- 3 249 reklamacji dotyczących ubytku albo uszkodzenia przesyłek pocztowych,
- 53 415 reklamacji wniesionych z innych przyczyn.

Wśród reklamacji dotyczących utraty przesyłek pocztowych najwięcej odnosiło się do utraty przesyłki poleconej (100 262 reklamacje), a najmniej do utraty przesyłki z zadeklarowaną wartością (1 017 reklamacji).

Tabela 10.

### Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie usług powszechnych w 2016 r.

Sposób rozpatrzenia	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Utrata przesyłki	46 849	35 903	25 650	108 402	65,67%
Ubytek zawartości przesyłki	336	393	170	899	0,55%
Uszkodzenie przesyłki	1067	770	513	2 350	1,42%
Opóźnienie przesyłki	2 449	1 361	1 266	5 076	3,08%
Nieprawidłowe wypełnienie ZPO <sup>16</sup>	3 693	4 750	2 913	11 356	6,88%
Inne <sup>17</sup>	9 208	17 630	10 145	36 983	22,40%
<b>Razem</b>	<b>63 602</b>	<b>60 807</b>	<b>40 657</b>	<b>165 066</b>	<b>100,00%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

<sup>16</sup> Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej.

<sup>17</sup> Zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem, zwrócenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód i inne.



## 3.4. Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych

Segment usług wchodzących w zakres usług powszechnych<sup>18</sup> obejmuje przesyłki listowe i paczki pocztowe, o wadze i wymiarach określonych dla usług powszechnych, oraz przesyłki dla ociemniałych, nieświadczące przez operatora wyznaczonego w ramach obowiązku świadczenia usług powszechnych. Do usług wchodzących w zakres usług powszechnych nie zalicza się usług pocztowych polegających na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich.

Charakterystyczne dla tego segmentu masowe wolumeny kontraktów oraz presja konkurencyjna na obniżanie cen powoduje, że segment ten, generując aż 43,89% wolumenu całkowitego rynku usług pocztowych, dostarcza jedynie 14,69% wartości rynku.

W segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2016 roku działalność prowadziło 60 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska.

W roku 2016 udział siedmiu największych operatorów świadczących usługi w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych wyniósł odpowiednio 99,40%, w przychodach i 98,29% w wolumenie usług tego segmentu.

W tabeli poniżej przedstawiona została lista największych operatorów wraz z określeniem zasięgu ich działalności usługowej w segmencie.

<sup>18</sup> Art. 3 pkt 30 Prawa pocztowego.

Tabela 11.

**Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym pod względem wolumenu i przychodów w 2016 r.**

Wolumen				
Lp.	Nazwa operatora	Obrót krajowy przesyłki listowe	Obrót krajowy paczki pocztowe	Obrót zagraniczny
1	Poczta Polska S.A.			
2	InPost S.A.			
3	Polska Grupa Poczтовая S.A.			
4	Speedmail sp. z o.o.			
5	Traffica sp.j.			
6	Inpost Paczkomaty sp. z o.o.			
7	Ruch S.A.			

Przychody				
Lp.	Nazwa operatora	Obrót krajowy przesyłki listowe	Obrót krajowy paczki pocztowe	Obrót zagraniczny
1	Poczta Polska S.A.			
2	InPost S.A.			
3	Polska Grupa Poczтовая S.A.			
4	InPost Paczkomaty sp. z o.o.			
5	Speedmail sp. z o.o.			
6	Ruch S.A.			
7	X-Press Couriers sp. z o.o.			

Źródło: opracowanie własne UKE

## Wolumeny i przychody w 2016 roku

W roku 2016 operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem na rynku krajowym i zagranicznym 833,50 mln szt. usług wchodzących w zakres usług powszechnych, co przełożyło się na 1 123,42 mln zł przychodu. W stosunku do roku 2015 wolumen spadł o 1,08%, natomiast przychody spadły o 5,57%.

Tabela 12.

### Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2014 – 2016 (wg wolumenu).

	Wolumen (mln. szt.)						Zmiana %	
	2014	%	2015	%	2016	%	2015/14	2016/15
Przesyłki listowe	780,86	98,44%	830,05	98,51%	819,35	98,30%	6,29%	-1,29%
Paczki pocztowe	12,37	1,56%	12,52	1,49%	14,15	1,70%	1,21%	13,02%
<b>Razem</b>	<b>793,23</b>	<b>100,00%</b>	<b>842,57</b>	<b>100,00%</b>	<b>833,50</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,22%</b>	<b>-1,08%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

Tabela 13.

### Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2014 – 2016 (wg przychodów).

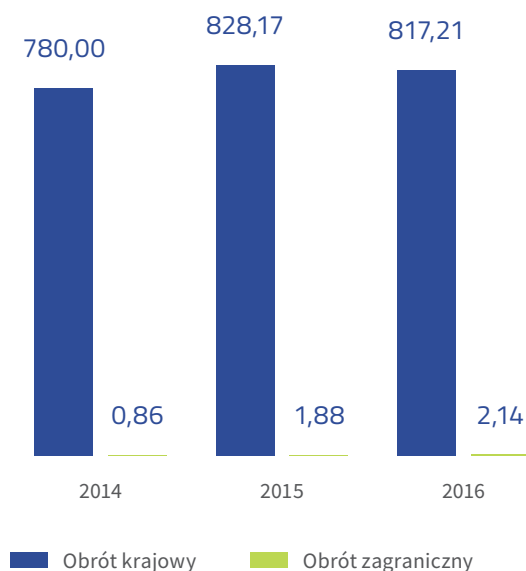
	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2014	%	2015	%	2016	%	2015/14	2016/15
Przesyłki listowe	961,52	81,67%	949,76	79,83%	894,64	79,64%	-1,22%	-5,80%
Paczki pocztowe	145,91	12,39%	133,32	11,21%	151,38	13,48%	-8,63%	20,25%
Pozostałe <sup>19</sup>	69,97	5,94%	106,58	8,96%	77,40	6,88%	52,32%	-27,38%
<b>Razem</b>	<b>1 177,39</b>	<b>100,00%</b>	<b>1 189,66</b>	<b>100,00%</b>	<b>1 123,42</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,04%</b>	<b>-5,57%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

<sup>19</sup> Potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej.

Wykres 10.

**Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 – wg wolumenu (mln szt.).**



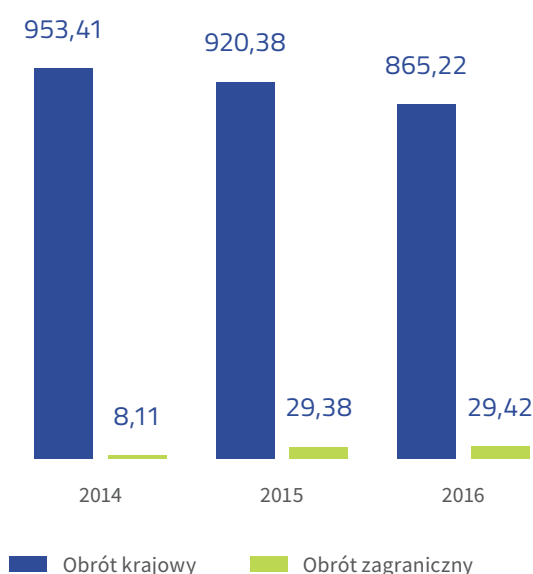
Źródło: opracowanie własne UKE

W latach 2014 – 2016 wolumen i przychody w zakresie zrealizowanych przesyłek listowych na rynku krajowym utrzymywały się na zbliżonym poziomie. W segmencie usług wchodzących w zakres operatorzy pocztowi świadczą przesyłki listowe głównie dla klientów biznesowych i instytucjonalnych. Istotny wpływ na poziom zrealizowanego przez poszczególnych operatorów wolumenu przesyłek miała liczba pozyskanych przez nich kontraktów.

W obrocie zagranicznym zaobserwowano tendencję wzrostową zarówno w zakresie wolumenów jak i przychodów.

Wykres 11.

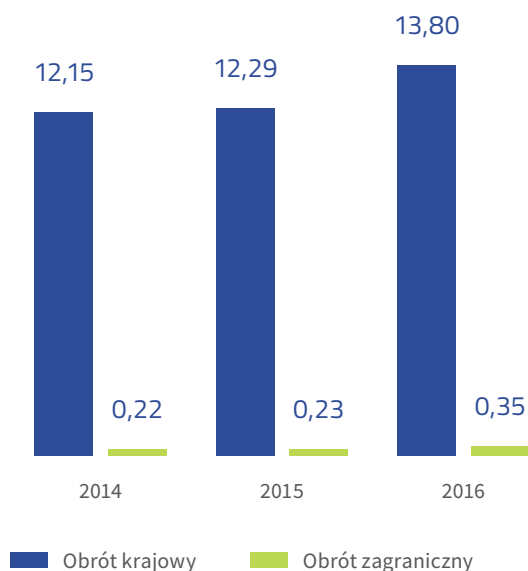
**Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 – wg przychodów (mln zł).**



Źródło: opracowanie własne UKE

Wykres 12.

**Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 – wg wolumenu (mln szt.).**



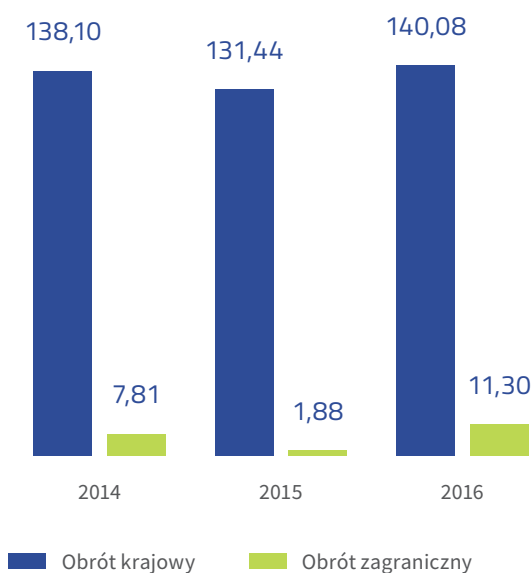
Źródło: opracowanie własne UKE

Wolumen oraz przychody na krajowym rynku paczek pocztowych w omawianym segmencie rynku wykazują wzrosty. Wpisuje się to w ogólną tendencję dynamicznego wzrostu w zakresie rynku paczek ogółem (z uwzględnieniem znaczących wzrostów na rynku przesyłek kurierskich).

W obrocie zagranicznym zaobserwowano nieznaczny wzrost wolumenu paczek pocztowych, przy jednoczesnym wzroście uzyskiwanych z tego obszaru przychodów.

Wykres 13.

**Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 – wg przychodów (mln zł).**



Źródło: opracowanie własne UKE

## Reklamacje usług wchodzących w zakres usług powszechnych

W 2016 r. operatorzy pocztowi przyjęli do rozpatrzenia 360 149 reklamacji dotyczących usług wchodzących w zakres usług powszechnych, z czego 51,66% zostało odrzuconych, 35,33% uwzględniono, natomiast 13,00% reklamacji pozostało w toku. Liczba reklamacji wzrosła o 21,30% w stosunku do roku 2015. Nastąpiła jednak znaczna poprawa w zakresie liczby pozytywnych rozpatrzeń reklamacji, operatorzy rozpatrzyli w ten sposób o ponad 13,01% więcej reklamacji niż w roku ubiegłym.

Analiza reklamacji pod względem przyczyny ich złożenia wykazała, że największy udział miały reklamacje dotyczące utraty przesyłki pocztowej 23,07% oraz innych przyczyn 44,79%. Pozostałe reklamacje łącznie posiadały 32,14% w reklamacjach ogółem.

# 13,01%

Wzrost pozytywnie rozpatrzonych reklamacji

Tabela 14.

### Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2016 r.

Sposób rozpatrzenia	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Utrata przesyłki	25 073	49 886	8 113	83 072	23,07%
Ubytek zawartości przesyłki	165	314	42	521	0,14%
Uszkodzenie przesyłki	19 691	1 785	784	22 260	6,18%
Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	10 819	12 450	6 114	29 383	8,16%
Nieprawidłowe wypełnienie ZPO <sup>20</sup>	28 508	12 194	8 453	49 155	13,65%
Zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem	3 696	857	1 818	6 371	1,77%
Zwrócenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	3 962	3 794	331	8 087	2,25%
Inne	35 344	104 782	21 174	161 300	44,79%
<b>Razem</b>	<b>127 258</b>	<b>186 062</b>	<b>46 829</b>	<b>360 149</b>	<b>100,00%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

<sup>20</sup> Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej.

## 3.5. Przesyłki kurierskie

Do przesyłek kurierskich<sup>21</sup> zalicza się przesyłki listowe będące przesyłką rejestrowaną lub paczki pocztowe, przyjmowane, sortowane, przemieszczane i doręczane w sposób łącznie zapewniający: bezpośredni odbiór przesyłki pocztowej od nadawcy, śledzenie przesyłki pocztowej od momentu nadania do doręczenia, doręczenie przesyłki pocztowej w gwarantowanym terminie określonym w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych, doręczenie przesyłki pocztowej bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru oraz uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki pocztowej w formie pisemnej lub elektronicznej.

Segment przesyłek kurierskich przez kilka ostatnich lat sukcesywnie zwiększał swoją wartość w tempie rzędu kilkuset mln złotych rocznie, osiągając w 2016 r. status segmentu o największej wartości na polskim rynku pocztowym.

Mimo stosunkowo niewielkiego wolumenu usług (13,91%), a także stanowiąc usługę premium na rynku, charakteryzującą się wyższym poziomem cen, przesyłki kurierskie tworzą aż 46,81% wartości całego rynku.

<sup>21</sup> Art. 3 pkt 19 Prawa pocztowego.

# 46,81%

Wartości rynku pocztowego generują przesyłki kurierskie

Tabela 15.

### Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie przesyłek kurierskich w 2016 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	Poczta Polska S.A.			2	UPS sp. zo.o.		
3	GLS Polska sp. z o.o.			3	GLS Polska sp. z o.o.		
4	InPost Paczkomaty sp. z o.o.			4	Poczta Polska S.A.		
5	UPS Polska sp. z o.o.			5	FedEx Express Polska sp. z o.o.		
6	FedEx Express Polska sp. z o.o.			6	Federal Express Poland sp. z o.o.		
7	InPost Express sp. z o.o.			7	TNT Express Worldwide Poland sp. z o.o.		
8	K-EX sp. z o.o.			8	InPost Paczkomaty sp. z o.o.		
9	DHL Express (Poland) sp. z o.o.			9	InPost Express sp. z o.o.		
10	Patron Service sp. z o.o.			10	DHL Express (Poland)		

Źródło: opracowanie własne UKE



W roku 2016 w segmencie przesyłek kurierskich działalność prowadziło 98 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska. Pod względem liczby działających w tym obszarze operatorów jest to największy segment rynku usług pocztowych, a w konsekwencji obszar, w obrębie którego nastąpił największy wzrost konkurencyjności.

Z analizy danych wynika, że dziesięciu (10) największych, zarówno pod względem wolumenu, jak i przychodów, operatorów świadczących usługi w segmencie przesyłek kurierskich, posiadało w 2016 r. 94,12% udziału w wolumenie ogółem oraz 91,97% udziału w przychodach ogółem w tym segmencie rynku pocztowego. W segmencie przesyłek kurierskich dominują podmioty z udziałem kapitału zagranicznego.

## Wolumeny i przychody w 2016 roku

Ogółem na rynku krajowym i zagranicznym operatorzy pocztowi w roku 2016 zrealizowali 264,07 mln sztuk przesyłek kurierskich, co przełożyło się na 3 581,07 mln zł przychodu. W stosunku do roku 2015 wolumen wzrósł o 22,00%, natomiast przychody o 11,62%.

Segment przesyłek kurierskich to segment o największym wpływie udziału przychodów z obrotu zagranicznego na ogólną wartość segmentu. W 2016 r. udział ten wyniósł 25,54% przychodów ogółem, choć w obrocie zagranicznym zrealizowano jedynie 6,26% wolumenu przesyłek kurierskich. Większość wolumenu przesyłek kurierskich, tj. 93,74% zrealizowana została w obrocie krajowym, co przełożyło się na 74,46% przychodów uzyskanych z tego obszaru rynku.

Tabela 16.

### Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 (wg wolumenu).

	Wolumen (mln. szt.)						Zmiana %	
	2014	%	2015	%	2016	%	2015/14	2016/15
Kraj	183,55	94,39%	204,78	94,61%	247,54	93,74%	11,57%	20,88%
Zagranica	10,92	5,61%	11,66	5,39%	16,53	6,26%	6,87%	41,69%
<b>Razem</b>	<b>194,46</b>	<b>100,00%</b>	<b>216,44</b>	<b>100,00%</b>	<b>264,07</b>	<b>100,00%</b>	<b>10,30%</b>	<b>22,00%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

Tabela 17.

### Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 (wg przychodów).

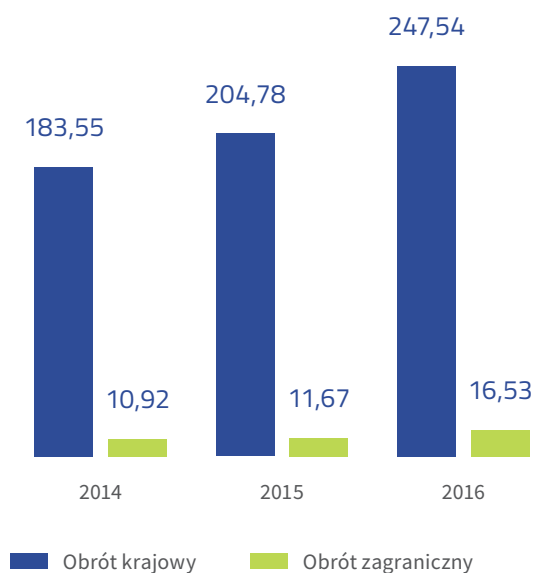
	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2014	%	2015	%	2016	%	2015/14	2016/15
Kraj	2 013,88	74,36%	2 364,28	73,69%	2 666,43	74,46%	17,40%	12,78%
Zagranica	694,24	25,64%	844,05	26,31%	914,64	25,54%	21,58%	8,36%
<b>Razem</b>	<b>2 708,12</b>	<b>100,00%</b>	<b>3 208,33</b>	<b>100,00%</b>	<b>3 581,07</b>	<b>100,00%</b>	<b>18,47%</b>	<b>11,62%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

W latach 2014 – 2016 rynek przesyłek kurierskich wzrastał w obrocie krajowym, jak i zagranicznym, zarówno pod względem wolumenu jak i przychodów.

Wykres 14.

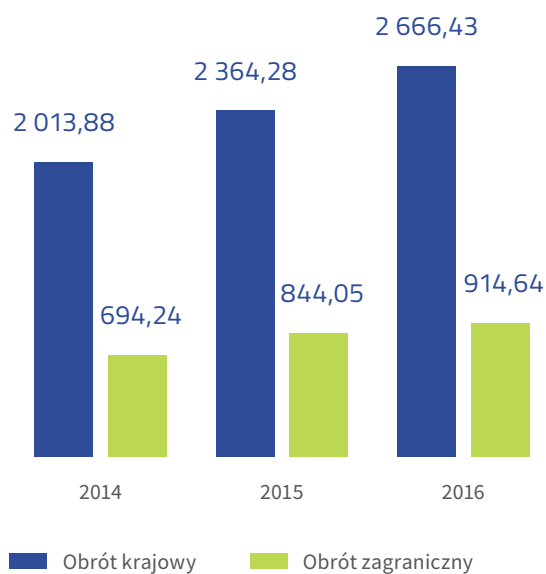
**Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 – wg wolumenu (mln szt.).**



Źródło: opracowanie własne UKE

Wykres 15.

**Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 – wg przychodów (mln zł).**



Źródło: opracowanie własne UKE

Wzrost zarówno wolumenu, jak i przychodów z przesyłek kurierskich wynika z szybkiego w ostatnich latach rozwoju usług e-commerce. W znacznym stopniu przyczyniła się do tego również migracja klientów części operatorów pocztowych do tego segmentu usług. Jednocześnie należy zauważyć, że rozwój konkurencji przyczynił się do uwzględnienia w ofertach operatorów pocztowych usług o wyższej jakości, w tym usług o gwarantowanym terminie ich realizacji.

## Reklamacje przesyłek kurierskich

W 2016 r. operatorzy pocztowi przyjęli do rozpatrzenia 644 524 reklamacje dotyczące przesyłek kurierskich, z czego 48,67% zostało odrzuconych, 43,23% uwzględniono, natomiast w toku pozostało 8,11% reklamacji. W stosunku do roku 2015 liczba reklamacji wzrosła o 41,59%. Analizując liczbę pozytywnie rozpatrzonych reklamacji w stosunku do 2015 r., stwierdzono niewielką poprawę. W 2016 r. pozytywnie rozpatrzono o 9,71% więcej reklamacji niż w roku 2015. Jednocześnie w roku 2016, w porównaniu do roku 2015, znacząco wzrosła liczba reklamacji odrzuconych (o 67,30%).

Analizując przyczyny złożenia reklamacji wskazać należy, że największy udział stanowiły reklamacje dotyczące opóźnienia w doręczeniu – 60,45% oraz uszkodzenia przesyłki – 15,37%. Pozostałe reklamacje łącznie posiadały 24,18% udziału w reklamacjach ogółem.

Tabela 18.

### Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie przesyłek kurierskich w 2016 r.

Sposób rozpatrzenia	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Utrata przesyłki	19 348	31 090	3 663	54 101	8,39%
Ubytek zawartości przesyłki	6 277	6 906	696	13 879	2,15%
Uszkodzenie przesyłki	42 986	49 814	6 255	99 055	15,37%
Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	184 288	167 336	38 013	389 637	60,45%
Nieprawidłowe wypełnienie ZPO <sup>22</sup>	140	91	0	231	0,04%
Zwrócenie przesyłki niezgodnie z terminem	125	160	0	285	0,04%
Zwrócenie przesyłki z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	862	1 809	1	2 672	0,41%
Inne	24 580	56 433	3 651	84 664	13,14%
<b>Razem</b>	<b>278 606</b>	<b>313 639</b>	<b>52 279</b>	<b>644 524</b>	<b>100,00%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

<sup>22</sup> 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 i 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 doręczenia przekazu informacyjnego przyjęły fizyczną formę przesyłki listowej.

Przychody tego segmentu w 2016 r. stanowiły 6,20% wartości całego rynku pocztowego, natomiast wolumen stanowił 12,07% 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 2016 r. – 3,56 mld szt.), przy stosunkowo niewielkich przychodach (0,13 mld zł).

W celu uniknięcia zniekształcenia danych w raporcie, wolumen druków bezadresowych 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 2016 r. w segmencie innych usług pocztowych działało 31 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska.

Segment ten jest silnie skoncentrowany. Trzech największych operatorów w segmencie realizuje 99,58% wolumenu oraz 98,54 % całości przychodów.

### Wolumeny i przychody w 2016 roku

W 2016 r. w segmencie innych usług pocztowych wolumen wyniósł 229,26 mln sztuk, co przełożyło się na 474,62 mln zł przychodu. W stosunku do roku 2015 spadek wolumenu w tym obszarze rynku wyniósł 23,39%, a spadek przychodów 17,37%.

Tabela 19.

**Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie innych usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym pod względem wolumenu i przychodów w 2016 r.**

Lp.		Przesyłki listowe	Paczki pocztowe	Przesyłki reklamowe	Przekazy pocztowe
1	<b>Poczta Polska S.A.</b>				
2	<b>InPost S.A.</b>				
3	<b>Speedmail sp. z o.o.</b>				

Źródło: opracowanie własne UKE

Tabele poniżej przedstawiają wartość, udziały poszczególnych głównych usług oraz dynamikę przychodów i wolumenów tych usług w latach 2014 – 2016.

W latach 2014 – 2016 obniżył się zarówno poziom wolumenu, jak i przychodów. Najwyższy spadek odnotowano w zakresie przesyłek reklamowych.

Tabela 20.

#### Inne usługi pocztowe w latach 2014 – 2016 (wg wolumenu).

	Wolumen (mln. szt.)						Zmiana %	
	2014	%	2015	%	2016	%	2015/2014	2016/2015
Przesyłki listowe	6,17	2,18%	4,04	1,35%	4,30	1,88%	-34,57%	6,44%
Paczki pocztowe	1,04	0,37%	0,84	0,28%	0,87	0,38%	-19,23%	4,25%
Przesyłki reklamowe	228,21	80,73%	249,64	83,42%	181,51	79,17%	9,39%	-27,29%
Przekazy pocztowe	46,61	16,49%	44,74	14,95%	42,58	18,57%	-4,03%	-4,82%
Pozostałe <sup>23</sup>	0,64	0,23%	0,01	0,003%	0,01	0,003%	-98,48%	-39,83%
<b>Razem</b>	<b>282,67</b>	<b>100,00%</b>	<b>299,27</b>	<b>100,00%</b>	<b>229,26</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,87%</b>	<b>-23,39%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

Tabela 21.

#### Inne usługi pocztowe w latach 2014 – 2016 (wg przychodów).

	Przychód (mln. zł)						Zmiana %	
	2014	%	2015	%	2016	%	2015/2014	2016/2015
Przesyłki listowe	12,64	2,15%	14,59	2,54%	12,93	2,72%	15,42%	-11,40%
Paczki pocztowe	40,16	6,82%	38,40	6,69%	36,71	7,73%	-4,36%	-4,42%
Przesyłki reklamowe	212,47	36,10%	211,86	36,88%	147,79	31,14%	-0,28%	-30,24%
Przekazy pocztowe	321,91	54,70%	308,58	53,72%	276,13	58,18%	-4,14%	-10,52%
Pozostałe <sup>24</sup>	1,29	0,22%	0,99	0,17%	1,07	0,23%	-56,46%	-44,50%
<b>Razem</b>	<b>588,47</b>	<b>100,00%</b>	<b>574,43</b>	<b>100,00%</b>	<b>474,63</b>	<b>100,00%</b>	<b>-2,39%</b>	<b>-17,37%</b>

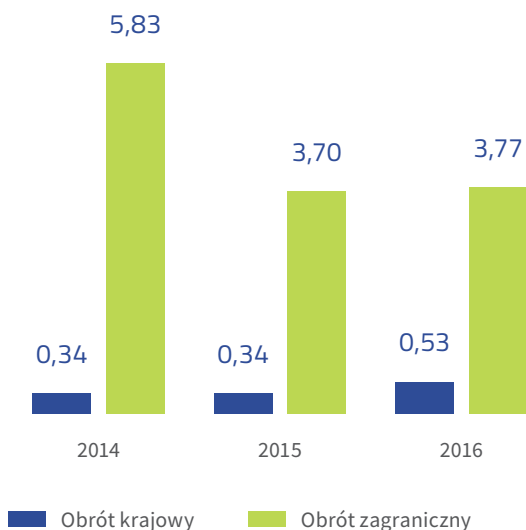
Źródło: opracowanie własne UKE

<sup>23</sup> Przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

<sup>24</sup> Przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, potwierdzenia odbioru przesyłki rejestrowanej.

Wykres 16.

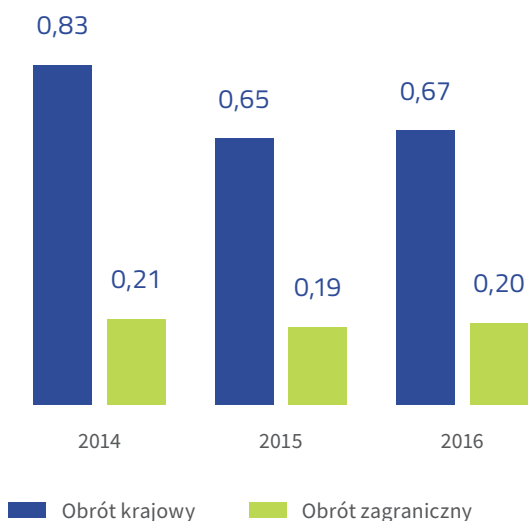
Przesyłki listowe w segmencie innych usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 – wg wolumenu (mln szt.).



Źródło: opracowanie własne UKE

Wykres 18.

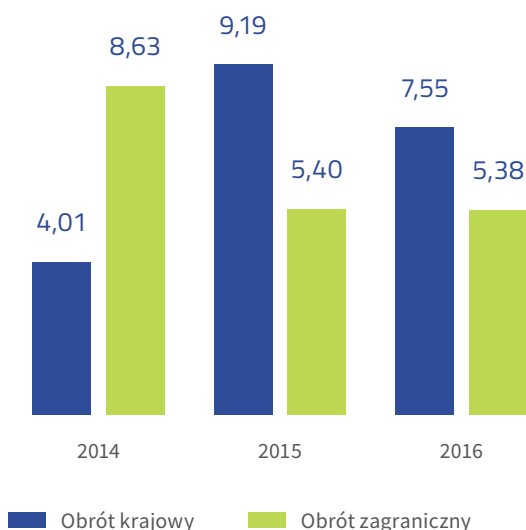
Paczki pocztowe w segmencie innych usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 – wg wolumenu (mln szt.).



Źródło: opracowanie własne UKE

Wykres 17.

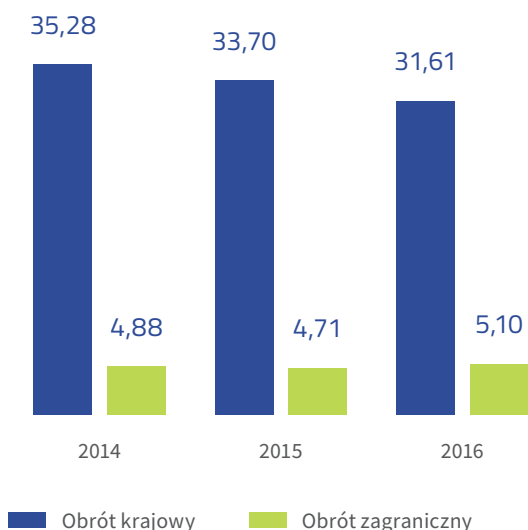
Przesyłki listowe w segmencie innych usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 – wg przychodów (mln zł).



Źródło: opracowanie własne UKE

Wykres 19.

Paczki pocztowe w segmencie innych usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2014 – 2016 – wg przychodów (mln zł).



Źródło: opracowanie własne UKE

Analiza danych w zakresie przesyłek listowych i paczek pocztowych w segmencie innych usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym wskazuje na niewielki wzrost wolumenu tych usług przy jednoczesnym spadku przychodów z tych usług.

## Reklamacje innych usług pocztowych

W 2016 r. operatorzy pocztowi przyjęli do rozpatrzenia 8 361 reklamacji dotyczących innych usług pocztowych, z czego 60,52% zostało odrzuconych, 29,85% uwzględniono, natomiast w toku pozostało 9,63% reklamacji.

Tabela 22.

### Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie innych usług pocztowych w 2016 r.

Sposób rozpatrzenia	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Utrata przesyłki	303	337	116	756	9,04%
Ubytek zawartości przesyłki	16	28	4	48	0,57%
Uszkodzenie przesyłki	366	386	125	877	10,49%
Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	585	264	236	1 085	12,98%
Niedoręczenie przez operatora wyznaczonego kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym	504	3 717	180	4 401	52,64%
Inne	722	328	144	1 194	14,28%
<b>Razem</b>	<b>2 496</b>	<b>5 060</b>	<b>805</b>	<b>8 361</b>	<b>100,00%</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

Analiza w zakresie przyczyny wniesienia reklamacji wykazała, że najczęściej reklamacji dotyczących innych usług pocztowych zostało złożonych z tytułu niedoręczenia przez operatora wyznaczonego kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym (52,64%) oraz opóźnienia w doręczaniu przesyłki (13,00%). Pozostałe przyczyny złożenia reklamacji stanowiły łącznie 34,36% w ogólnej liczbie wniesionych reklamacji.



4.

## Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej



## Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatora wyznaczonego

### Placówki pocztowe

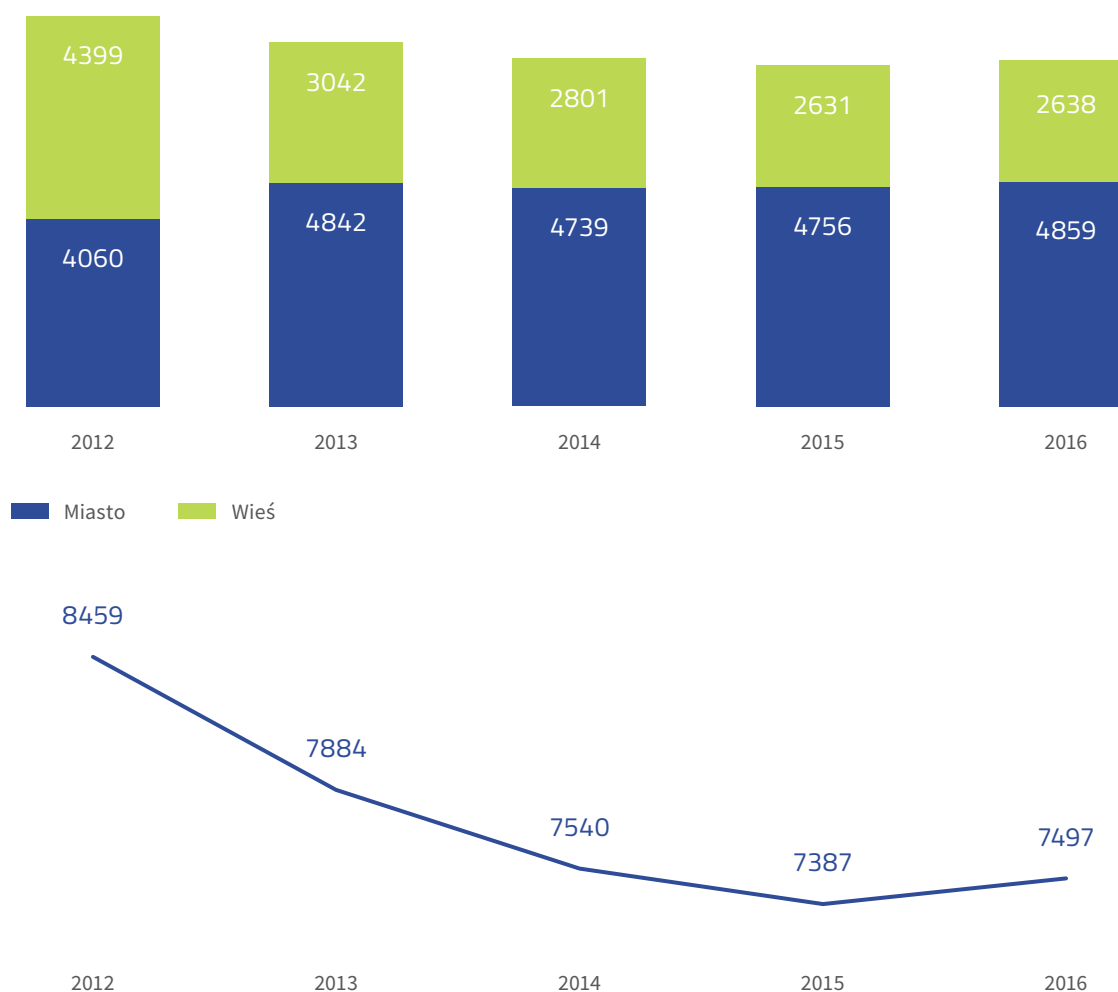
Według stanu na koniec 2016 r. Poczta Polska posiadała 7 497 placówek pocztowych, z tego 4 859 placówek zlokalizowanych było w miastach (do tej kategorii zaliczono placówki znajdujące się w gminach miejskich i miejsko – wiejskich), natomiast 2 638 placówek na tere-

nach wiejskich (tj. w gminach wiejskich). 2 815 placówek było prowadzonych przez agentów pocztowych.

W 2016 r. liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego została zwiększona o 110. Zahamowany został obserwowany w latach 2013 – 2015 spadek liczby placówek Poczty Polskiej, który był możliwy po wprowadzeniu rozwiązań wynikających z przepisów ustawy Prawo pocztowe. W 2013 roku przyjęto w ramach tej ustawy rozwiązanie polegające na rezygnacji z ustalania „sztywnej” liczby placówek pocztowych i pozostawieniu w gestii ministra właściwego ds. łączności decyzji i rozporządzeń dotyczących sposobu ich rozmieszczenia.

Wykres 20.

Liczba placówek pocztowych Poczty Polskiej w latach 2012-2016.



Źródło: opracowanie własne UKE

Wg stanu na 31 grudnia 2016 r. Poczta Polska spełniła wymagania w zakresie warunków lokalizacji placówek pocztowych oraz zapewnienia dostępności do sieci placówek pocztowych.

110

O tyle została zwiększona liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego w roku 2016

Tabela 23.

### Realizacja przez Poczta Polską kryteriów dostępności usług powszechnych.

Kryterium dostępności wg rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji	Stopień spełnienia na 31.12.2016
W każdej gminie powinna być uruchomiona co najmniej jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego.	<b>Kryterium spełnione</b> 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.	<b>Kryterium spełnione</b> Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin miejskich i miejsko-wiejskich wynosił 5 881 mieszkańców na 1 czynną stałą placówkę pocztową.
Jedna placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 85 km <sup>2</sup> powierzchni w gminach wiejskich.	<b>Kryterium spełnione</b> Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin wiejskich wynosił 77,48 km <sup>2</sup> 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.	<b>Kryterium spełnione</b> Placówki są czynne we wszystkie dni robocze. W dniach ustawowo wolnych od pracy obsługę klientów zapewniają placówki dyżurujące.

Źródło: Informacja przekazana przez Poczta Polską

## Nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów

Według stanu na koniec 2016 r. Poczta Polska posiadała 18 488 skrzynek nadawczych będących w eksploatacji, w tym:

**8 744** w miastach, **9 744** na wsi.

W porównaniu do roku 2015 liczba nadawczych skrzynek pocztowych obniżyła się o 19%.

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 2016 roku posiadał 120 automatów do pocztowej obsługi klientów.

## Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej

Poczta Polska na koniec 2016 r. była w posiadaniu 130 311 skrzytek pocztowych oraz 116 169 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 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 pocztowych<sup>25</sup>. W roku 2016 Poczta Polska podpisała umowy o dostęp do elementów infrastruktury w zakresie skrzytek pocztowych (1 umowa) i w zakresie dostępu do systemu kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń (5 umów).

## Zatrudnienie w Poczcie Polskiej

W 2016 r. poziom zatrudnienia w Poczcie Polskiej w ujęciu średniorocznym w oparciu o umowy o pracę, w przeliczeniu na pełne etaty wynosił 74 601 etatów, w porównaniu z danymi z roku poprzedniego oznacza to spadek o 0,6%. Był to kolejny rok w którym poziom zatrudnienia operatora wyznaczonego obniżył się.

<sup>25</sup> Art. 66 Prawa pocztowego.

## Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatorów alternatywnych

### Placówki pocztowe

Według stanu na koniec 2016 r. alternatywni operatorzy pocztowi wykazali łącznie 8 615 placówek pocztowych, z czego 8 203 placówki zlokalizowane były w miastach, a 412 placówek na terenach wiejskich. Dane te dowodzą, 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. 8 188 placówek, była prowadzona przez agentów pocztowych.

Tabela 24.

#### Liczba placówek wykazanych przez alternatywnych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2016 r.).

Liczba placówek	Liczba operatorów 2016 r.
brak placówek	58
1 placówka	61
od 2 do 10 placówek	14
od 11 do 100 placówek	12
od 101 do 1000 placówek	1
ponad 1 000 placówek	4
<b>Razem</b>	<b>150</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

Z powyższego zestawienia wynika, że największą grupę (blisko 80%) stanowią alternatywni operatorzy pocztowi nie posiadający placówek pocztowych lub posiadający jedną placówkę pocztową, najczęściej jest to jednocześnie siedziba osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą.

## 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 klientów<sup>26</sup>.

# 7

Operatorów pocztowych zatrudnia powyżej 500 osób

## Zatrudnienie u alternatywnych operatorów pocztowych

Średnioroczny poziom zatrudnienia w grupie alternatywnych operatorów pocztowych w 2016 r. wyniósł 13 071 etatów, co oznacza spadek o 2,46% w porównaniu do roku 2015. Jak wskazuje poniższe zestawienie stan zatrudnienia dla poszczególnych operatorów pocztowych był bardzo zróżnicowany. Na rynku funkcjonowało 7 operatorów zatrudniających powyżej 500 pracowników. Stosunkowo dużą grupę stanowią operatorzy działający jednoosobowo (55).

<sup>26</sup> Właścicielem sieci paczkomatów jest podmiot nie będący operatorem pocztowym.

Tabela 25.

### Liczba zatrudnionych u alternatywnych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2016 r.).

Wielkość zatrudnienia	Liczba operatorów 2016 r.
jednoosobowa działalność	55
od 2 do 9 osób	46
od 10 do 49 osób	34
od 50 do 249 osób	5
od 250 do 500 osób	3
powyżej 500 osób	7
<b>Razem</b>	<b>150</b>

Źródło: opracowanie własne UKE

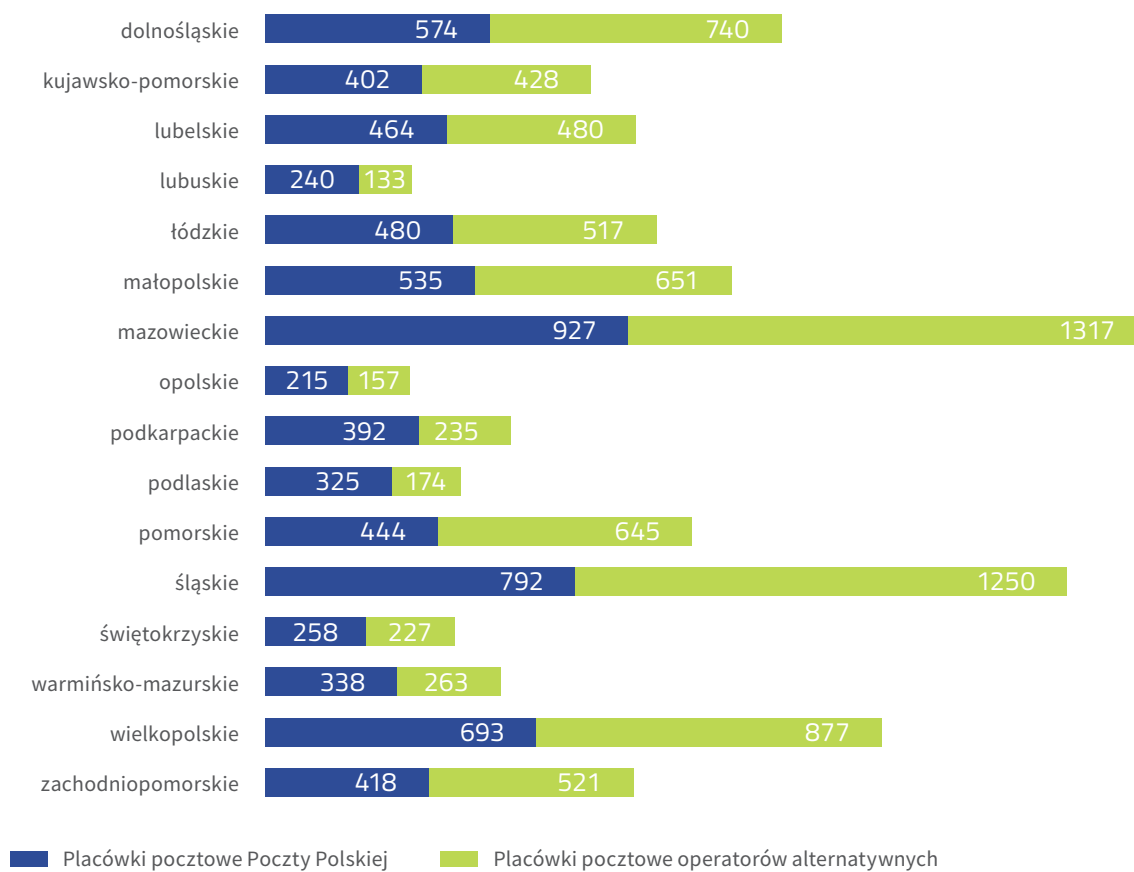
## Placówki pocztowe operatorów pocztowych w 2016 roku

W 2016 r. na terenie kraju operatorzy pocztowi świadczyli usługi w 16 112 placówkach pocztowych. Z tego prawie 32% (5 109) stanowiły własne placówki operatorów pocztowych. Pozostałe 68% placówek było prowadzonych przez agentów pocztowych. W liczbie własnych placówek pocztowych 91,64% stanowią placówki operatora wyznaczonego.

Największa liczba placówek jest zlokalizowana w województwach silnie zurbanizowanych takich jak województwo mazowieckie, śląskie i wielkopolskie.

Wykres 21.

## Liczba placówek w 2016 r. w podziale na województwa.

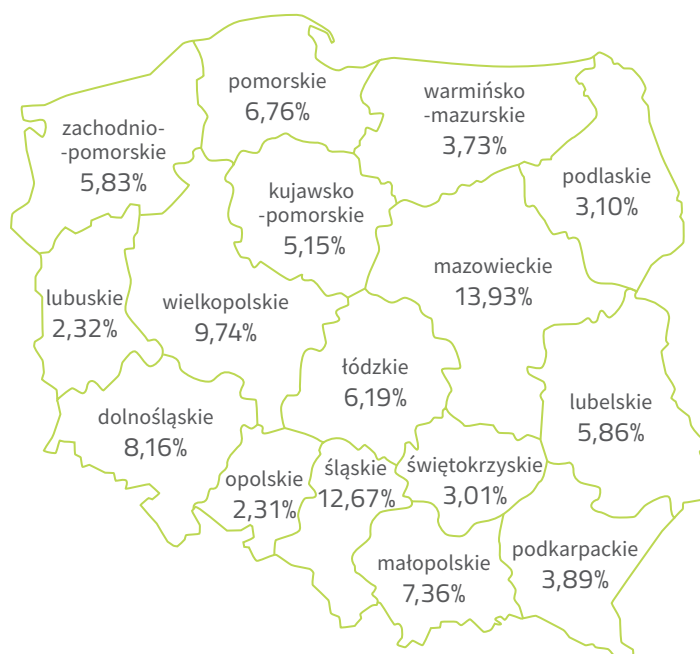


Źródło: opracowanie własne UKE

Wykres 22.

## Rozmieszczenie placówek pocztowych operatorów pocztowych w 2016 r. w podziale na województwa.

Źródło: opracowanie własne UKE





**5.**

**Wnioski**

Na przestrzeni lat 2014-2016 na rynku usług pocztowych trwała dynamiczna zmiana strukturalna, w wyniku której po raz pierwszy najważniejszym segmentem pod względem wartości rynku stał się segment przesyłek kurierskich, którego udział sięgnął 47%, a rok 2016 był kolejnym rokiem, w którym wartość tego segmentu wzrosła o kolejne 0,37 mld złotych.

Mimo tak silnego wzrostu, wartość całego rynku usług pocztowych pozostała niemal niezmienna. Było to konsekwencją jednoczesnego spadku przychodów z usług listowych oraz znacznego spadku sprzedaży w segmencie innych usług pocztowych.

W odróżnieniu od lat poprzednich, w roku 2016 nastąpił spadek liczby działających operatorów pocztowych. Jednocześnie zainteresowanie podejmowaniem działalności pocztowej nie słabnie, o czym świadczy wzrost liczby podmiotów zarejestrowanych.

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

Tabela 26.

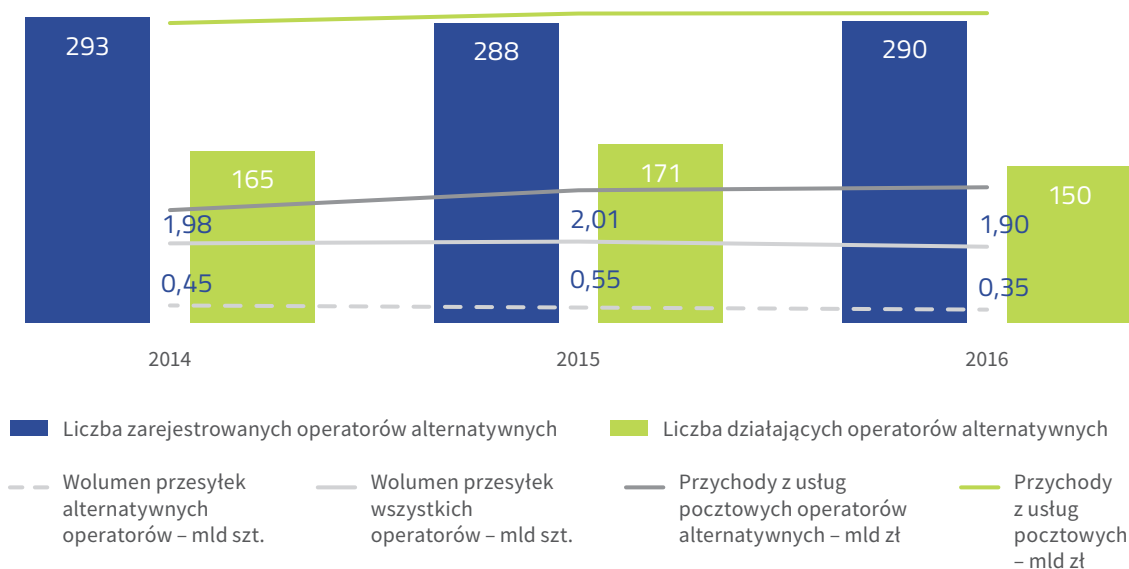
**Wybrane wielkości charakteryzujące rynek pocztowy w Polsce w latach 2014 – 2016 (bez druków bezadresowych).**

	2014	2015	2016
Liczba zarejestrowanych operatorów alternatywnych	293	288	290
Liczba działających operatorów alternatywnych	165	171	150
Wolumen przesyłek alternatywnych operatorów – mld szt.	0,45	0,55	0,35
Wolumen przesyłek wszystkich operatorów – mld szt.	1,98	2,01	1,90
Przychody z usług pocztowych operatorów alternatywnych – mld zł	2,81	3,29	3,36
Przychody z usług pocztowych – mld zł	7,41	7,64	7,65

Źródło: opracowanie własne UKE

Wykres 23.

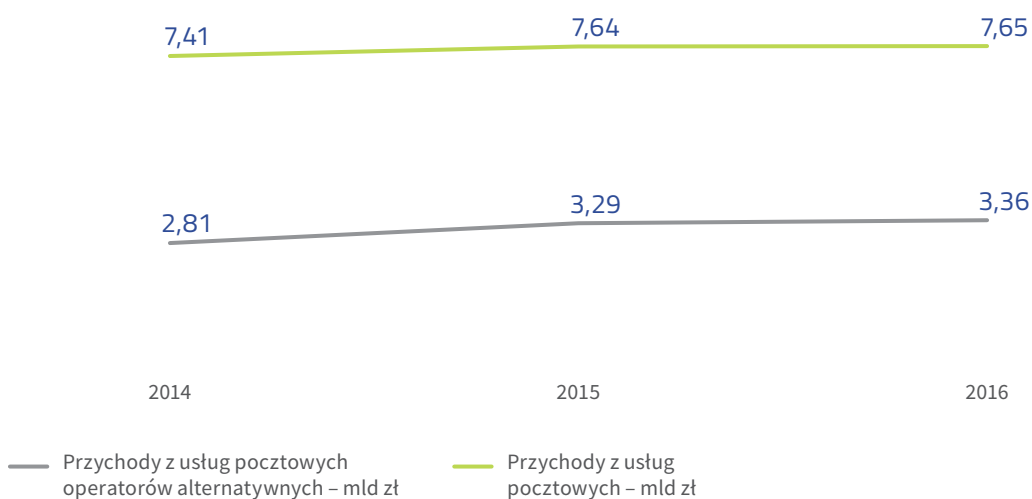
### Wybrane wielkości charakteryzujące rynek pocztowy w Polsce w latach 2014 – 2016 (bez druków bezadresowych).



Źródło: opracowanie własne UKE

Wykres 24.

### Przychody z usług pocztowych w latach 2014 – 2016 (mld zł).



Źródło: opracowanie własne UKE



Tabela 27.

**Usługi pocztowe w poszczególnych segmentach rynku w latach 2014 – 2016 – struktura (%) wg wolumenu i przychodów (bez druków bezadresowych).**

Segment	2014		2015		2016	
	Wolumen	Przychody	Wolumen	Przychody	Wolumen	Przychody
Usługi powszechne	35,91%	39,63%	32,28%	34,88%	30,13%	32,30%
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	40,02%	15,89%	42,01%	15,58%	43,89%	14,69%
Przesyłki kurierskie	9,81%	36,54%	10,79%	42,01%	13,91%	46,81%
Inne usługi pocztowe	14,26%	7,95%	14,92%	7,52%	12,07%	6,20%

Źródło: opracowanie własne UKE

Prognozowany wzrost gospodarczy Polski, wciąż modernizująca się infrastruktura drogowa, logistyczna i cyfrowa, a także stale zwiększająca się preferencja społeczeństwa do dokonywania zakupów w sieci przesądza o fakcie, że polski rynek pocztowy, pomimo spadku w zakresie przesyłek listowych, to obszar gospodarki o silnych perspektywach wzrostu.



## Załącznik – wyniki kontroli działalności pocztowej

## Kontrole operatora świadczącego usługi powszechne

W 2016 r. Prezes UKE przeprowadził kontrole Poczty Polskiej jako operatora wyznaczonego w zakresie:

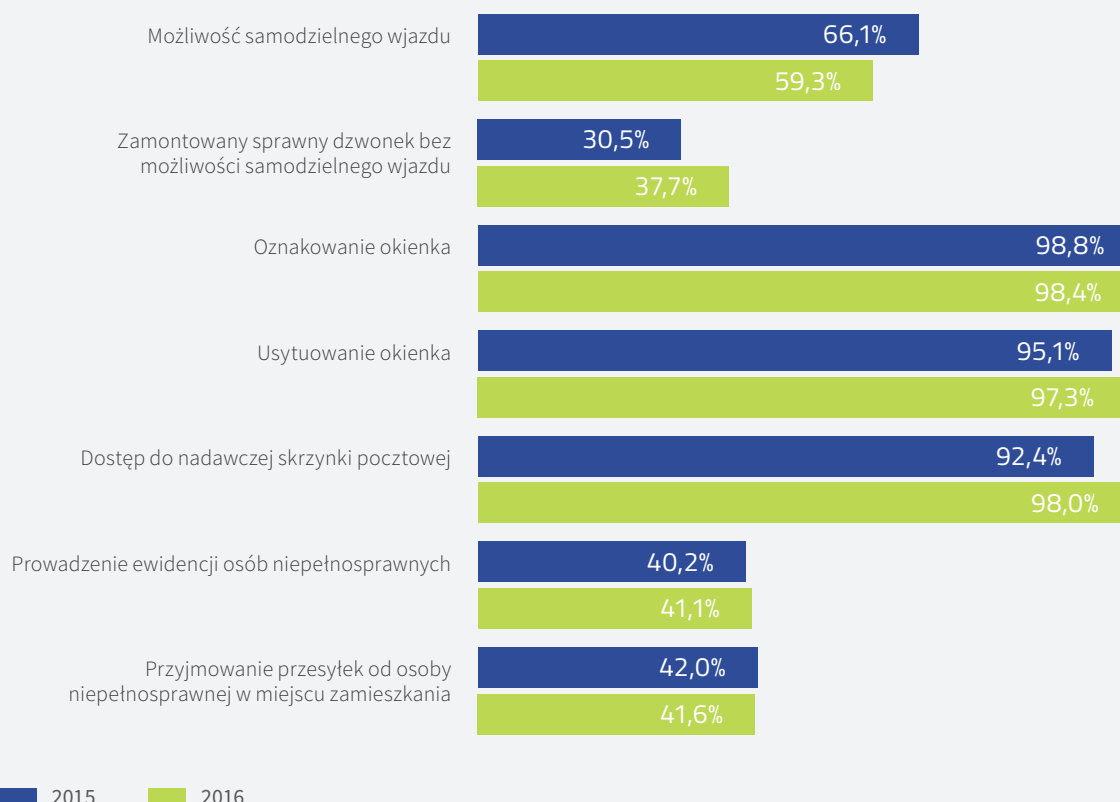
- zapewniania osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych,
- rozpatrywania reklamacji usług powszechnych.

## Kontrola w zakresie zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych

Kontrola została przeprowadzona w listopadzie i grudniu 2016 r. w 410 wybranych placówkach pocztowych operatora wyznaczonego, które stanowiły ok. 5,55% liczby wszystkich placówek Poczty Polskiej świadczących usługi pocztowe na terenie kraju (7 387 placówek pocztowych – dane ze sprawozdania z działalności pocztowej Poczty Polskiej za 2015 rok). Dane uzyskane w trakcie kontroli, w porównaniu do danych z 2015 r. potwierdzają, że przystosowanie placówek pocztowych do obsługi osób niepełnosprawnych kształtuje się na zbliżonym poziomie.

Wykres 1.

### Odsetek placówek posiadających określone udogodnienie w latach 2015 – 2016.



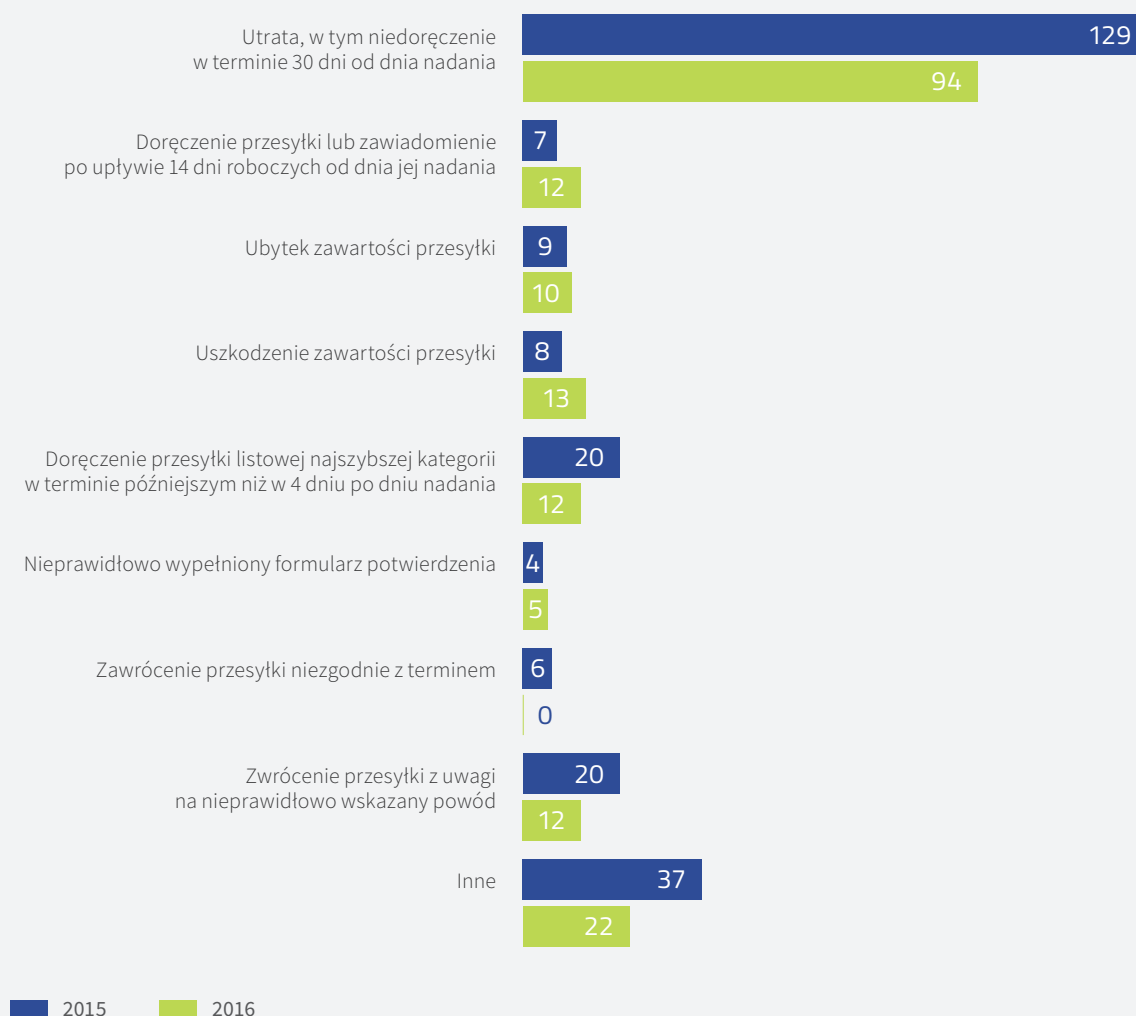
Źródło: UKE na podstawie danych z przeprowadzonych kontroli.

## Kontrola w zakresie rozpatrywania reklamacji usług powszechnych

W listopadzie i grudniu 2016 r. poddane zostały kontroli jednostki organizacyjne Poczty Polskiej zajmujące się rozpatrywaniem reklamacji. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2015 r. do 16 grudnia 2016 r. W toku kontroli sprawdzeniu poddano łącznie 420 reklamacji w zakresie przesyłek rejestrowanych w obrocie krajowym, w tym: 322 reklamacje przesyłki listowej, 4 reklamacje przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością, 84 reklamacje w zakresie paczek pocztowych i 10 reklamacji paczek pocztowych z zadeklarowaną wartością. Celem kontroli było ustalenie czy Poczta Polska rozpatruje reklamacje powszechnej usługi pocztowej dotyczące przesyłki rejestrowanej zgodnie z przepisami prawa, a także uzyskanie danych dotyczących kompletności odpowiedzi na reklamacje i terminowości ich udzielania.

Wykres 2.

### Powody składania reklamacji.



Źródło: UKE na podstawie danych z przeprowadzonych kontroli.

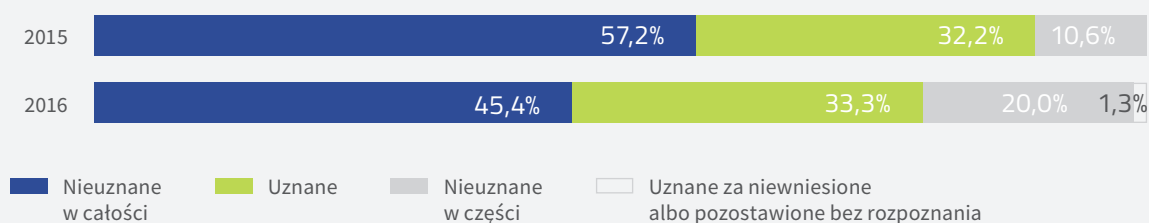
Z ustaleń dokonanych podczas kontroli wynika, że blisko 33% reklamacji złożonych w kontrolowanym okresie, zostało uznane przez Poczta Polską za zasadne. Z kolei najwięcej w badanej próbie reklamacji zostało zakwalifikowanych jako nieuznane w całości (212 – co stanowiło aż 50,5% spośród wszystkich skontrolowanych reklamacji). W stosunku do 2015 r. liczba uznanych reklamacji, spośród podlegających kontroli, wzrosła o ponad 1%, jednocześnie nastąpił spadek reklamacji nieuznanych w całości o blisko 12%.

## Kontrole operatorów uprawnionych do wykonywania działalności pocztowej na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych

W 2016 r. kontrolą objęto 19 operatorów pocztowych. Podstawą było: nieprzedłożenie Prezesowi UKE sprawozdania z działalności pocztowej w poprzednim roku, uzyskanie wpisu do rejestru operatorów pocztowych i brak wcześniejszej weryfikacji oraz przesłanki wskazujące, że operator może prowadzić działalność pocztową niezgodnie z przepisami. Skutecznie kontrole podjęto wobec 13 operatorów pocztowych. Na dzień przeprowadzenia kontroli 10 operatorów pocztowych wykonywało działalność pocztową, z czego obszar świadczenia usług 3 operatorów obejmował obszar kraju i zagranicy, natomiast 7 operatorów pocztowych świadczyło działalność pocztową na obszarze lokalnym. Wobec 1 operatora pocztowego, w związku ze stwierdzeniem nieprawidłowości polegających na niezgodności regulaminu świadczenia usług pocztowych tego operatora z przepisami rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi pocztowej, wszczęte zostanie przez właściwą Delegaturę UKE postępowanie pokontrolne.

Wykres 3.

### Sposób rozpatrzenia reklamacji.



Źródło: UKE na podstawie danych z przeprowadzonych kontroli.

**Urząd Komunikacji Elektronicznej**

Departament Rynku Poczтового

tel.: +48 22 534 9132

fax: +48 22 534 9162

e-mail: [uke@uke.gov.pl](mailto:uke@uke.gov.pl)

[sekretariat.drp@uke.gov.pl](mailto:sekretariat.drp@uke.gov.pl)

[www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)