

Raport o stanie rynku pocztowego w 2020 roku



1 Wprowadzenie	4
2 Charakterystyka rynku usług pocztowych	6
2.1 Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych	7
2.1.1 Prawo krajowe	7
2.1.2 Prawo europejskie	7
2.1.3 Prawo międzynarodowe rynku pocztowego	8
2.2 Uczestnicy rynku usług pocztowych	8
2.2.1 Organ regulacyjny	8
2.2.2 Operatorzy pocztowi	9
2.2.2.1 Operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych	9
2.2.2.1.1 Zakres wykonywanej przez operatora wyznaczonego działalności pocztowej	9
2.2.2.2 Alternatywni operatorzy pocztowi	9
2.2.2.2.1 Zakres wykonywanej przez operatorów alternatywnych działalności pocztowej	13
3 Analiza rynku usług pocztowych w Polsce w 2020 roku	14
3.1 Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2020 roku	15
3.2 Wolumeny usług pocztowych w 2020 roku	19
3.3 Przesyłki kurierskie	22
3.3.1 Wolumeny i przychody z przesyłek kurierskich w 2020 roku	25
3.3.2 Reklamacje przesyłek kurierskich	27
3.4 Usługi powszechne	28
3.4.1 Wolumeny usług powszechnych w 2020 roku	29
3.4.2 Reklamacje usług powszechnych	31
3.5 Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	32
3.5.1 Wolumeny i przychody z usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2020 roku	33
3.5.2 Reklamacje usług wchodzących w zakres usług powszechnych	36
3.6 Inne usługi pocztowe	37
3.6.1 Wolumeny i przychody z innych usług pocztowych w 2020 roku	37
3.6.2 Reklamacje innych usług pocztowych	39
4 Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej	40
4.1 Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatora wyznaczonego	41
4.1.1 Placówki pocztowe	41
4.1.2 Nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów	42
4.1.3 Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej	43
4.1.4 Zatrudnienie w Poczcie Polskiej	43
4.2 Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatorów alternatywnych	43
4.2.1 Placówki pocztowe	43
4.2.2 Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej	44
4.2.3 Zatrudnienie u alternatywnych operatorów pocztowych	44
4.3 Placówki pocztowe operatorów pocztowych w 2020 roku	45
5 Wnioski	48
6 Załącznik nr 1 – wyniki kontroli działalności pocztowej prowadzonej w 2020 roku	50
7 Załącznik nr 2 – sprawozdawczość Rozporządzenia (UE) 2018/644	56

„Raport o stanie rynku pocztowego w 2020 roku” 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 2020 roku zgodnie z wzorami formularzy sprawozdawczych, których zakres określony został w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji².

Sprawozdanie z działalności pocztowej za 2020 rok przedłożyło 139 operatorów pocztowych (na 291 wykazanych w rejestrze operatorów pocztowych), w tym Poczta Polska i 138 operatorów alternatywnych

W raporcie została wprowadzona korekta danych dotyczących 2019 roku, wynikająca ze sprawozdań z działalności pocztowej przekazanych po terminie publikacji „Raportu o stanie rynku pocztowego w 2019 roku” oraz z dokonanych zmian w przedłożonych sprawozdaniach z działalności pocztowej. W związku z powyższym część danych dotycząca liczby działających operatorów pocztowych, wolumenu usług, przychodów oraz udziałów procentowych uległa zmianie w stosunku do poprzedniego raportu Prezesa UKE. Zmiany te nie mają istotnego wpływu na zaprezentowany w raporcie za 2019 rok obraz rynku pocztowego.

W poszczególnych częściach dokumentu przedstawiono stan prawny, podmioty działające na rynku pocztowym, a także obraz rozwoju rynku pocztowego w 2020 roku oraz porównawczo w latach 2018-2020.

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

¹ Tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 1041

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

Polski rynek usług pocztowych, w ślad za rozwojem technologii cyfrowych, jest od kilku lat obszarem trwałych zmian strukturalnych, w tym zmniejszającego się znaczenia tradycyjnych usług pocztowych, rekompensowanych dynamicznym wzrostem przesyłek zawierających towary. W ostatnich latach przekładało się to na trend konsekwentnego wzrostu wartości polskiego rynku pocztowego, który rósł w tempie przewyższającym tempo wzrostu całej gospodarki Polski.

W 2020 roku wpływ na niemal wszystkie obszary życia społeczno-gospodarczego miała pandemia COVID-19, która Polskę dotknęła w marcu, wywołując istotne zmiany zachowań społecznych, w tym konsumenckich.

Stan epidemii spowodował konieczność przeniesienia do przestrzeni cyfrowej aktywności związanej z prowadzeniem działalności gospodarczej. W szczególnym stopniu odczuł to sektor e-commerce, który mimo iż w Polsce od kilku lat³ odnotowywał staty, imponujący rozwój, to wraz z wprowadzeniem lockdownu dynamicznie i skokowo jeszcze wzrosło tempo jego rozwoju.

Miało to istotny wpływ na wzrost całkowitej wartości rynku pocztowego w Polsce. E-commerce jest bowiem głównym motorem rozwoju segmentu przesyłek kurierskich, który w największym stopniu wywiera wpływ na wartość rynku. Tym samym w 2020 roku polski rynek pocztowy odnotował rekordowy od czasu liberalizacji rynku, czyli od 2013 roku, skok wartości w ujęciu rok do roku. Wyniósł on nieco ponad 1,4 mld złotych, co wywindowało całkowitą wartość polskiego rynku pocztowego do wartości 11,7 mld złotych. Przełożyło się

³ Zgodnie z prezentacją na wykresie 8

to również na nienotowane wcześniej tempo dynamiki rozwoju o 14,1%, co szczególnie kontrastuje ze spadkiem PKB w 2020 roku wynoszącym 2,7%, a spowodowanym kryzysem pandemicznym.

Jednocześnie jeszcze bardziej umocnił się prymat segmentu przesyłek kurierskich, który najmocniej przyczynił się do wzrostu ogólnej wartości przychodów operatorów funkcjonujących na rynku usług pocztowych, wypracowując 58,8% wartości tego rynku.

Podobnie jak w roku ubiegłym, wzrostowi wartości rynku towarzyszył niewielki spadek ogólnego wolumenu usług pocztowych. W 2020 roku całkowity wolumen usług pocztowych wyniósł 1,88 mld sztuk, co oznacza spadek o 0,5% w ujęciu rok do roku.

Najważniejszą rolę na rynku w 2020 roku odegrała – jako operator wyznaczony – Poczta Polska S.A. (dalej „Poczta Polska”), która zrealizowała w strumieniach krajowym i zagranicznym 1 265,4 mln usług (67,4% udziału w wolumenie ogółem), co przełożyło się na 5 330,9 mln zł przychodu (45,6% udziału w przychodach ogółem). W odniesieniu do roku ubiegłego wolumen zrealizowanych przez operatora wyznaczonego usług zmniejszył się o 13,8% a wartość przychodów spadła o 4,4%.

W 2020 roku operatorzy alternatywni zrealizowali ogółem w obrocie krajowym i zagranicznym odpowiednio 611,2 mln usług (32,6% udziału w wolumenie ogółem), co przełożyło się na 6 355,5 mln zł przychodu (54,4% udziału w przychodach ogółem). W odniesieniu do roku ubiegłego wolumen zrealizowanych przez operatorów alternatywnych usług zwiększył się o 46,4%, a wartość przychodów wzrosła o 36,1%.

Najliczniej realizowaną w 2020 roku usługą nadal pozostały przesyłki listowe, których dostarczono 1 054,7 mln szt., co oznacza jednak spadek o 15,4% w stosunku do 2019 roku i co przełożyło się na 3 542,9 mln zł przychodu (spadek o 6,2%).

Natomiast przesyłek kurierskich i tradycyjnych paczek pocztowych dostarczono w analizowanym roku, łącznie 666,9 mln szt. (wzrost o 43,1%), co wygenerowało 7 322,9 mln zł przychodu (wzrost o 29,5%). Oznacza to, że rok 2020 był kolejnym rokiem wzrostu przychodów z tych usług, na co wpływ miało również istotne przyśpieszenie z powodu pandemii rozwoju e-commerce, a przez to również rynku pocztowego, w tym przede wszystkim branży kurierskiej.

W 2020 roku zarejestrowano, podobnie jak w roku poprzednim, 21 nowych operatorów pocztowych. Według stanu na koniec roku w rejestrze operatorów znajdowało się 291 podmiotów (w 2019 roku – 283), z czego 139 prowadziło aktywną działalność w zakresie świadczenia usług pocztowych (w 2019 roku – 146).

Według sprawozdań operatorów, zatrudnienie w sektorze pocztowym znalazło łącznie 93 429 osób, co oznacza wzrost w stosunku do roku ubiegłego o 464 etaty.

W 2020 roku usługi pocztowe świadczone były w 27 904 placówkach pocztowych, w tym w 7 627 placówkach operatora wyznaczonego i 20 277 placówkach operatorów alternatywnych. Do realizacji usług pocztowych, wykorzystywane były automaty do pocztowej obsługi klientów, których w 2020 roku funkcjonowało już 11 tysięcy.

2 Charakterystyka ryнку usług pocztowych



2.1 Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych

2.1.1 Prawo krajowe

Podstawę funkcjonowania rynku usług pocztowych w Polsce stanowiły w 2020 roku następujące akty prawne:

- ustawa Prawo pocztowe⁴ oraz akty wykonawcze do tej ustawy,
- ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne⁵, dalej „Prawo telekomunikacyjne”.

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

Prawo pocztowe w 2020 roku zostało nowelizowane ustawą z dnia 16 kwietnia 2020 r. o szczególnych instrumentach wsparcia w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2⁶. W wyniku tej nowelizacji zostały wprowadzone przepisy dotyczące m. in. zmiany sposobu, zasad i trybu doręczeń przesyłki rejestrowanej i przesyłki kurierskiej.

1 stycznia 2020 roku weszły w życie przepisy wprowadzone ustawą z dnia 31 lipca 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych⁷ – (realizacja, formułowanych w Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju, zapowiedzi zmniejszenia obciążeń biurokratycznych i uproszczenia przepisów), umożliwiające Prezesowi UKE wykreślenie wpisu z rejestru

operatorów pocztowych w przypadku niewypełnienia przez operatora pocztowego obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 43 ust. 1 (sprawozdania z działalności pocztowej) lub 5a (oświadczenia o niewykonywaniu działalności pocztowej), przez dwa kolejne lata.

2.1.2 Prawo europejskie

Najważniejszymi aktami regulującymi rynek pocztowy Unii Europejskiej w 2020 roku były:

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 97/67/WE z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych reguł rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty oraz poprawy jakości usług (tzw. I Dyrektywa pocztowa)⁸,
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/39/WE z dnia 10 czerwca 2002 r. zmieniająca Dyrektywę 97/67/WE w zakresie dalszego otwarcia na konkurencję wspólnotowych usług powszechnych (tzw. II Dyrektywa pocztowa)⁹,

⁴ 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

⁵ Tekst jednolity: Dz. U. z 2021 r. poz. 576

⁶ Dz. U. z 2020 r. poz. 695

⁷ Dz. U. z 2019 r. poz. 1495

⁸ Dz. Urz. UE L 15 z 21.01.1998 r., s. 14, z późn. zm.

⁹ Dz. Urz. UE L 176 z 05.07.2002 r., s. 21

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/6/WE z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniająca Dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty (tzw. III Dyrektywa pocztowa)¹⁰,
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek¹¹.

2.1.3 Prawo międzynarodowe rynku pocztowego

Dla rynku usług pocztowych istotne znaczenie mają także akty prawne Światowego Związku Pocztowego¹². Podstawowym dokumentem jest Światowa Konwencja Pocztowa¹³, ustanawiająca wspólne zasady stosowane w międzynarodowej służbie pocztowej.

Zadania z zakresu działalności pocztowej, określone dla zarządów pocztowych lub administracji pocztowych w międzynarodowych przepisach pocztowych, wykonuje operator wyznaczony. Ma to istotne znaczenie z punktu widzenia obowiązku świadczenia usług powszechnych, ponieważ przepisy Światowej Konwencji Pocztowej w art. 3 ust. 1 i 2 oraz w art. 12 wskazują szerszy zakres usług podstawowych (powszechnych) niż jest to określone w art. 45 ust. 1 Prawa pocztowego.

2.2 Uczestnicy rynku usług pocztowych

2.2.1 Organ regulacyjny

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

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

¹⁰ Dz. Urz. UE L 52 z 27.02.2008 r., s. 3

¹¹ Dz. U. L 112 z 02.05.2018, str. 19-28

¹² Universal Postal Union – UPU

¹³ Dz. U. z 2015 r. poz. 1522

2.2.2 Operatorzy pocztowi

W rejestrze operatorów pocztowych w 2020 roku znajdowało się 291 podmiotów (stan na 31 grudnia 2020 r.). Spośród zarejestrowanych operatorów pocztowych sprawozdanie złożyli: Poczta Polska oraz 138 pozostałych operatorów pocztowych.

2.2.2.1 Operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych

Na podstawie decyzji¹⁴ 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.

2.2.2.1.1 Zakres wykonywanej przez operatora wyznaczonego działalności pocztowej

W 2020 roku przedmiotem działalności pocztowej operatora wyznaczonego były w szczególności:

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

2.2.2.2 Alternatywni operatorzy pocztowi

Zgodnie z ustawą Prawo pocztowe działalność pocztowa jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców¹⁵ i wymaga wpisu do rejestru operatorów pocztowych (ROP).

¹⁴ Decyzja z dnia 30 czerwca 2015 r.

¹⁵ Tekst jednolity: Dz. U. z 2021 r. poz. 162

W 2020 roku do Prezesa UKE wpłynęło:

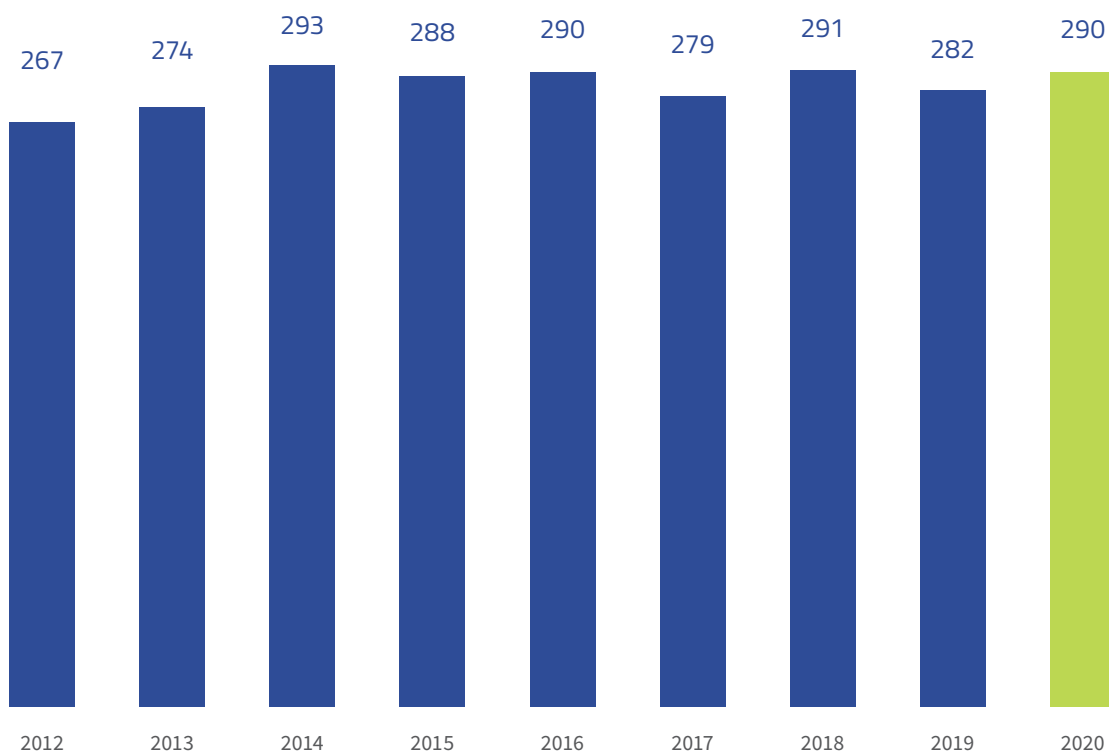
- 26 wniosków o wpis do ROP, w tym 21 wniosków rozpatrzono pozytywnie, 4 wnioski pozostały bez rozpoznania (w związku z nieusunięciem braków we wniosku), jeden wniosek wpłynął w 2020 roku, ale wpisu dokonano w 2021 roku,
- 10 wniosków o wykreślenie z ROP, w tym jeden wniosek wpłynął w 2020 roku, ale wykreślenia dokonano w 2021 roku,
- 4 wnioski o zawieszenie wykonywania działalności pocztowej,
- 19 wniosków o zmianę danych w zakresie objętym wnioskiem o wpis do ROP.

4 podmioty zostały wykreślane z ROP z urzędu, na skutek stwierdzenia trwałego zaprzestania wykonywania działalności pocztowej (podmioty te zostały wcześniej wykreślane z CEIDG lub KRS). Ogółem wg stanu na dzień 31 grudnia 2020 roku w ROP znajdowało się 291 podmiotów, w tym Poczta Polska i 290 operatorów nieświadczących usług powszechnych.

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

Wykres 1

Liczba zarejestrowanych alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2012-2020 (stan na 31 grudnia)



Źródło: UKE na podstawie ROP

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

mazowieckim (62). W pozostałych województwach liczba działających operatorów nie przekraczała 12.

Tabela 1

Liczba zarejestrowanych i działających alternatywnych operatorów pocztowych w poszczególnych województwach w 2020 r.

Województwo	Liczba operatorów zarejestrowanych*	Liczba operatorów działających	Stopień wykorzystania wpisów
dolnośląskie	19	8	42,1%
kujawsko-pomorskie	5	1	20,0%
lubelskie	5	1	20,0%
lubuskie	7	5	71,4%
łódzkie	14	5	35,7%
małopolskie	21	12	57,1%
mazowieckie	122	62	50,8%
opolskie	5	4	80,0%
podkarpackie	21	5	23,8%
podlaskie	8	4	50,0%
pomorskie	21	5	23,8%
śląskie	25	11	44,0%
świętokrzyskie	4	2	50,0%
warmińsko-mazurskie	1	1	100,0%
wielkopolskie	20	9	45,0%
zachodniopomorskie	5	3	60,0%
RAZEM	303	138	45,5%

Źródło: UKE

* w liczbie operatorów zarejestrowanych uwzględniono także 13 operatorów, którzy w trakcie roku 2020 zostali wykreśleni z ROP.

Działalność gospodarcza w sektorze pocztowym jest prowadzona przez alternatywnych operatorów pocztowych w różnych formach organizacyjno-prawnych, wśród których znaczący udział zajmują spółki z ograniczoną odpowiedzialnością oraz działalność gospodarcza osób fizycznych. W 2020 roku formy organizacyjno-prawne 138 działających alternatywnych operatorów pocztowych były następujące:

- spółka z ograniczoną odpowiedzialnością – 62 operatorów,
- działalność gospodarcza osoby fizycznej – 56 operatorów,

- spółka akcyjna – 4 operatorów,
- inne (spółka cywilna, spółka jawna, spółka komandytowa, 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, za granicą, albo też na terenie kraju jak i za granicą, bądź tylko lokalnie (na terenie województwa, powiatu, jednej miejscowości lub nawet jej części).

Tabela 2

Obszary funkcjonowania alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2018–2020

Obszar działania	Liczba alternatywnych operatorów pocztowych		
	2018	2019	2020
Kraj	37	32	26
Kraj i zagranica	44	44	46
Tylko zagranica	8	9	9
Lokalnie, w tym:	61	60	57
na terenie województwa	21	22	21
na terenie miasta, powiatu lub na innym terenie	40	38	36

Źródło: UKE

2.2.2.2.1 Zakres wykonywanej przez operatorów alternatywnych działalności pocztowej

W 2020 roku alternatywni operatorzy pocztowi działali w trzech segmentach rynku usług pocztowych, w tym w obszarze przesyłek kurierskich, usług wchodzących w zakres usług powszechnych oraz innych usług pocztowych.

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

Analiza segmentów działania alternatywnych operatorów pocztowych wskazuje, że w 2020 roku 125 z nich świadczyło usługi wyłącznie w jednym segmencie (80 operatorów pocztowych wskazało, że działalność pocztowa prowadzona była wyłącznie w segmencie przesyłek kurierskich, 37 – wyłącznie w obszarze usług wchodzących w zakres usług powszechnych). Tylko 1 operator alternatywny działał we wszystkich trzech segmentach rynku pocztowego.

Statystyki te oznaczają, że z punktu widzenia poszczególnych segmentów rynku usług pocztowych, w roku 2020 w segmencie usług kurierskich działało 88 operatorów alternatywnych, w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych 47 operatorów, natomiast w segmencie Innych usług pocztowych funkcjonowało 17 operatorów alternatywnych.

Tabela 3

Segmenty działalności alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2018-2020

Segmenty rynku usług pocztowych (2020)			Liczba alternatywnych operatorów pocztowych		
Przesyłki kurierskie	Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	Inne usługi pocztowe	2018	2019	2020
■			84	78	80
	■		37	41	37
		■	13	10	8
■	■		6	6	4
	■	■	3	5	5
■		■	4	4	3
■	■	■	3	1	1
			150	145	138

Źródło: UKE



3 Analiza ryнку usług pocztowych w Polsce w 2020 roku

3.1 Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2020 roku

Na koniec 2020 roku łączna wartość polskiego rynku usług pocztowych wyniosła 11 686,4 mln zł. Oznacza to, że w stosunku do roku poprzedniego, łączna suma przychodów z usług pocztowych operatorów działających na polskim rynku wzrosła o 1 444,1 mln zł, co przekłada się na roczną stopę wzrostu na poziomie 14,1%. 2020 rok był czwartym z rzędu, w którym dynamika wzrostu wartości rynku pocztowego przewyższała tempo wzrostu polskiej gospodarki.

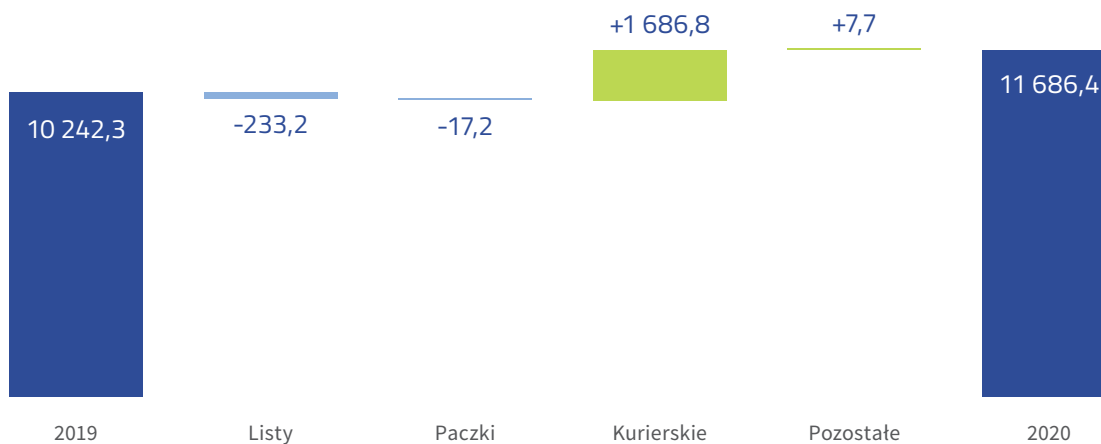
Najważniejszym czynnikiem wzrostu był dynamiczny wzrost przychodów z przesyłek kurierskich, spowodowany niezmiennie rosnącymi wolumenami przesyłek zawierających towary nabywane przez konsumentów w transakcjach e-commerce.

W 2020 roku miał miejsce spadek przychodów w dwóch głównych kategoriach produktowych, w tym przesyłek listowych o 6,2% oraz paczek pocztowych o 3,6%, przy czym wolumen tych drugich wzrósł w tym czasie o 19,1%, natomiast w przypadku listów nastąpił znaczący spadek – o 15,4%.

Wykres 2 przedstawia wpływ zmian przychodów z poszczególnych usług na zmianę całkowitej wartości rynku pocztowego pomiędzy rokiem 2019 a 2020.

Wykres 2

Kluczowe czynniki zmiany wartości rynku pocztowego w 2020 r. (mln zł)



Źródło: UKE

Tabela 4 przedstawia wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów w latach 2018-2020, w podziale na główne rodzaje usług pocztowych.

Tabela 4

Przychody z poszczególnych usług pocztowych w latach 2018-2020

	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2018	%	2019	%	2020	%	2019/18	2020/19
Przesyłki listowe	3 600,3	38,1%	3 776,1	36,9%	3 542,9	30,3%	4,9%	-6,2%
Paczki pocztowe	442,8	4,7%	472,1	4,6%	454,9	3,9%	6,6%	-3,6%
Przesyłki kurierskie	4 644,9	49,2%	5 181,1	50,6%	6 867,9	58,8%	11,5%	32,6%
Pozostałe usługi	758,8	8,0%	813,0	7,9%	820,7	7,0%	7,1%	0,9%
RAZEM	9 446,7	100,0%	10 242,3	100,0%	11 686,4	100,0%	8,4%	14,1%

Źródło: UKE

W 2020 r. segment przesyłek kurierskich jeszcze bardziej umocnił swój prymat jako segment najmocniej kontrybuujący w ogólną wartość polskiego rynku pocztowego. Sytuacja ta jest zgodna z ogólnymi trendami rynkowymi¹⁶. Przesyłki kurierskie, jak już to wielokrotnie wskazywano, 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. Ograniczenia i obostrzenia

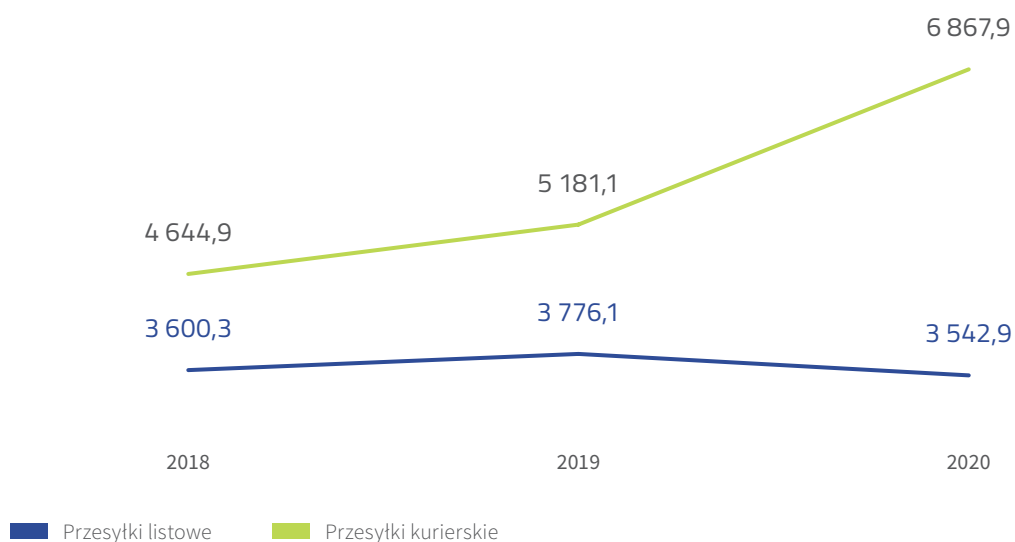
związane z pandemią COVID-19 jeszcze przyspieszyły rozwój e-commerce, a przez to również branży kurierskiej.

Analiza wzajemnych relacji między trendami przychodów z dwóch najważniejszych na rynku grup pozwala w 2020 roku obserwować sytuację, w której trendy te poruszają się w odmiennych kierunkach z uwagi na różną dynamikę zmian przychodów.

¹⁶ The European Regulators Group for Postal Services Report on Core Indicators for Monitoring the European Postal Market 2020.

Wykres 3

Trendy zmian przychodów z przesyłek listowych i kurierskich w latach 2018-2020



Źródło: UKE

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

Tabela 5 przedstawia wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2018-2020.

Tabela 5

Przychody z usług pocztowych ogółem w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2018-2020

	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2018	%	2019	%	2020	%	2019/18	2020/19
Kraj	7 599,5	80,4%	8 535,5	83,3%	9 836,9	84,2%	12,3%	15,2%
Zagranica	1 847,2	19,6%	1 706,8	16,7%	1 849,5	15,8%	-7,6%	8,4%
RAZEM	9 446,7	100,0%	10 242,3	100,0%	11 686,4	100,0%	8,4%	14,1%

Źródło: UKE

Dzięki swojej najsilniejszej dynamice wzrostu udział przesyłek kurierskich w 2020 roku jeszcze powiększył swój dominujący wpływ w ujęciu relatywnym.

W tabeli 6 przedstawiono wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych, w podziale na poszczególne segmenty rynku pocztowego w latach 2018-2020.

Tabela 6

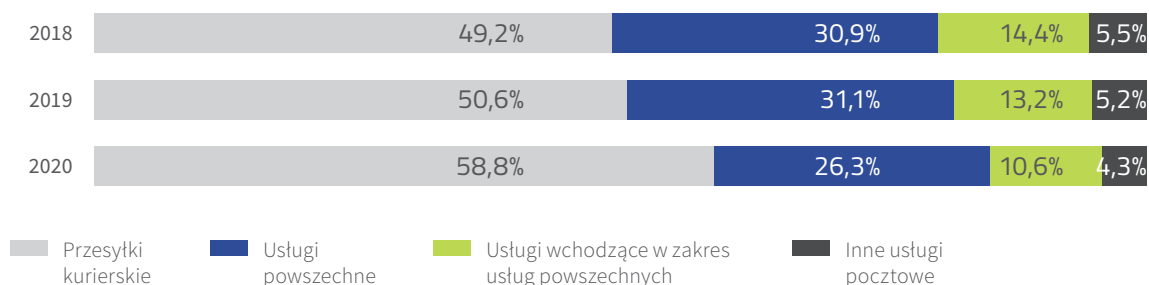
Przychody z usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2018-2020

	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2018	%	2019	%	2020	%	2019/18	2020/19
Przesyłki kurierskie	4 644,9	49,2%	5 181,1	50,6%	6 867,9	58,8%	11,5%	32,6%
Usługi powszechne	2 920,4	30,9%	3 181,5	31,1%	3 072,2	26,3%	8,9%	-3,4%
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	1 361,6	14,4%	1 347,0	13,2%	1 238,9	10,6%	-1,1%	-8,0%
Inne usługi pocztowe	519,8	5,5%	532,6	5,2%	507,3	4,3%	2,5%	-4,8%
RAZEM	9 446,7	100,0%	10 242,3	100,0%	11 686,4	100,0%	8,4%	14,1%

Źródło: UKE

Wykres 4

Wartość rynku usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2018-2020 w ujęciu relatywnym



Źródło: UKE

3.2 Wolumeny usług pocztowych w 2020 roku

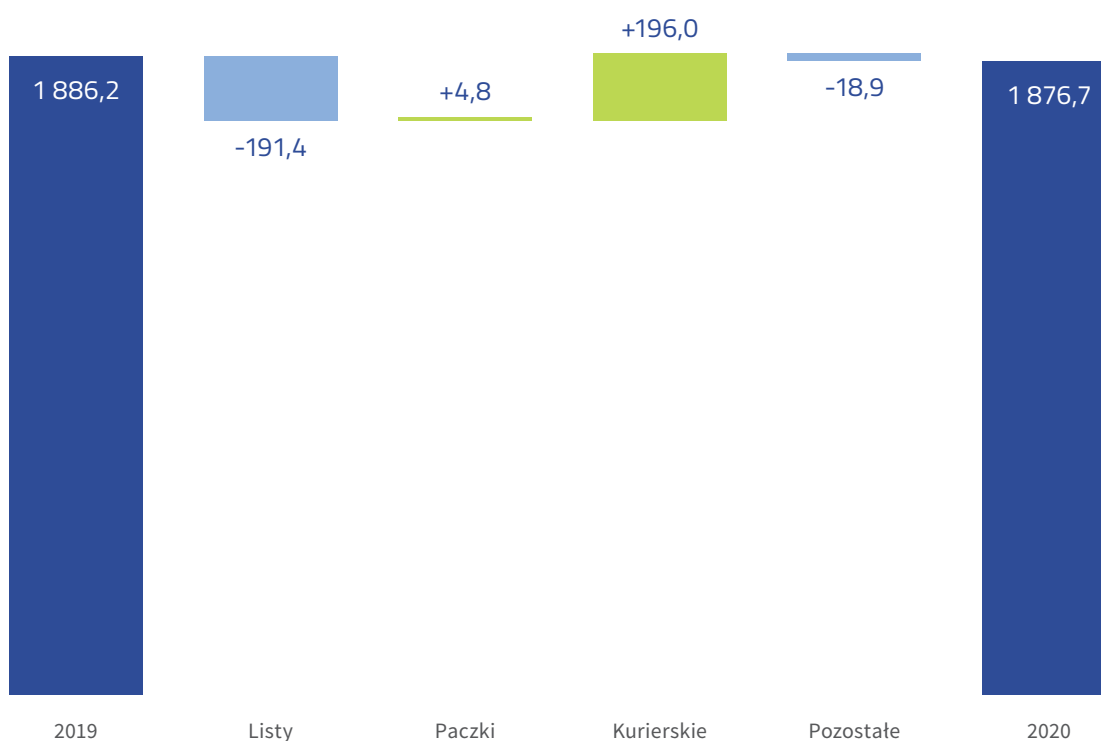
W 2020 roku operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem 1 876,7 mln sztuk usług, co w porównaniu do 2019 roku oznacza spadek o 9,5 mln sztuk usług czyli o 0,5%. W tym roku

spadek wolumenu przesyłek listowych nie został zamortyzowany wzrostami wolumenów pozostałych kategorii usług, co przełożyło się na trwający od 2019 roku spadek wolumenu usług pocztowych.

Wykres 5 przedstawia wpływ zmian wolumenu poszczególnych usług pocztowych na całkowity wolumen usług pomiędzy rokiem 2019 a 2020.

Wykres 5

Kluczowe czynniki zmiany wolumenu usług rynku pocztowego w roku 2020 (mln szt.)



Źródło: UKE

Tabela 7 przedstawia wartość, udział i dynamikę wolumenów usług osiągniętych przez operatorów pocztowych w latach 2018-2020.

Tabela 7

Wolumeny poszczególnych usług pocztowych w latach 2018-2020

	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2018	%	2019	%	2020	%	2019/18	2020/19
Przesyłki listowe	1 372,2	71,2%	1 246,1	66,2%	1 054,7	56,2%	-9,2%	-15,4%
Paczki pocztowe	23,0	1,2%	25,2	1,3%	30,0	1,6%	9,4%	19,1%
Przesyłki kurierskie	368,8	19,2%	440,9	23,3%	636,9	33,9%	19,5%	44,5%
Pozostałe usługi	162,2	8,4%	174,0	9,2%	155,1	8,3%	7,3%	-10,9%
RAZEM	1 926,3	100,0%	1 886,2	100,0%	1 876,7	100,0%	-2,1%	-0,5%

Źródło: UKE

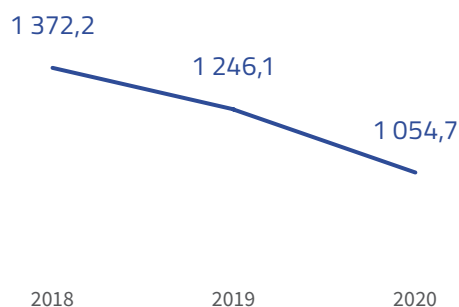
Na wykresach 6 oraz 7 przedstawiono zmiany wolumenów podstawowych rodzajów przesyłek: przesyłek listowych, paczek pocztowych oraz przesyłek kurierskich.

Od kilku lat obserwowane są tendencje spadkowe wolumenu przesyłek listowych¹⁷. Było to wyraźnie widoczne także w 2020 roku, na co dodatkowy wpływ miały ograniczenia spowodowane lockdownem, w tym ograniczenia w dostępności placówek pocztowych oraz ogólne zmniejszenie aktywności społeczno-gospodarczej.

W 2020 roku wolumen przesyłek kurierskich wzrósł rok do roku o 44,5%, co oznacza kontynuację bardzo silnego trendu z lat wcześniejszych.

Wykres 6

Zmiany wolumenu przesyłek listowych ogółem w latach 2018-2020 (mln szt.)

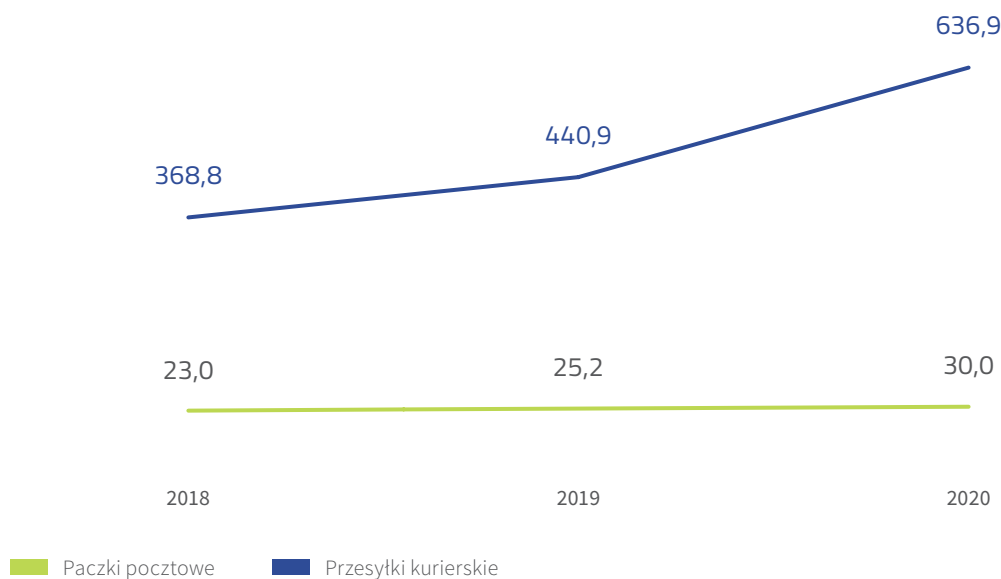


Źródło: UKE

¹⁷ Raport o stanie rynku pocztowego w 2018 roku oraz raport o stanie rynku pocztowego w 2019 roku

Wykres 7

Zmiany wolumenu przesyłek kurierskich i paczek pocztowych ogółem w latach 2018-2020 (mln szt.)



Źródło: UKE

W 2020 roku – kolejny rok z rzędu – trwała stabilizacja poziomu wolumenu tradycyjnych paczek pocztowych przy niewielkim jego wzroście w stosunku do roku ubiegłego. W odróżnieniu od poprzedniego roku nastąpił za to spadek ilości pozostałych usług pocztowych, wynikający ze zmniejszenia się liczby zarówno zrealizowanych przekazów pocztowych jak i przesyłek reklamowych.

Tzw. wskaźnik postażu jest relatywną miarą wolumenu usług pocztowych w przeliczeniu na jednego mieszkańca kraju. Wskaźnik ten w 2020 roku wyniósł 49 szt. usług pocztowych na 1 mieszkańca rocznie.

Tabela 8

Liczba usług pocztowych w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski w latach 2018-2020

	Lata		
	2018	2019	2020
Wolumen usług pocztowych (mln szt.)	1 926,3	1 886,1	1 876,7
Liczba usług pocztowych na 1 mieszkańca	50,1	49,1	49,0

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

3.3 Przesyłki kurierskie

Segment przesyłek kurierskich polskiego rynku usług pocztowych przez kilka ostatnich lat, sukcesywnie zwiększał wolumen dostarczanych przesyłek w związku z dynamicznym rozwojem handlu e-commerce. Rocznie oznaczało to wzrost nawet o kilkadziesiąt milionów sztuk, co przekładało się na wzrost przychodów kurierów nawet o kilkaset mln złotych.

W 2020 roku z powodu pandemii, rynek e-commerce w Polsce odnotował najwyższy wzrost od kilkunastu lat (wg analiz ok. 26% r/r) osiągając wartość ok. 80 mld złotych. Handel internetowy mocno zyskał w wyniku restrykcji wprowadzonych w celu ograniczenia rozwoju pandemii. Sklepy i platformy handlowe notowały znaczące wzrosty sprzedaży, a wiele sieci sklepów stacjonarnych podjęło decyzje uruchomienia własnych e-sklepów¹⁸. W ślad za tym, segment przesyłek kurierskich również wzrósł w sposób dotąd niespotykany.

W 2020 roku ten segment rynku, zwiększył swoje przychody aż o 1 686,8 mln zł w stosunku do 2019 roku. Taki skok przełożył się na blisko 33-proc. tempo wzrostu, natomiast wolumen dostarczonych przesyłek wzrósł o 196 mln sztuk w stosunku do 2019 roku, przy 44,5-proc. tempie wzrostu.

Przesyłki kurierskie stanowiły w 2020 roku 33,9% całego wolumenu usług pocztowych na rynku, oraz aż 58,8% jego wartości.

Powszechnie uważa się, że mimo tych wzrostów potencjał dalszego wzrostu polskiego rynku e-commerce jest ciągle istotny.

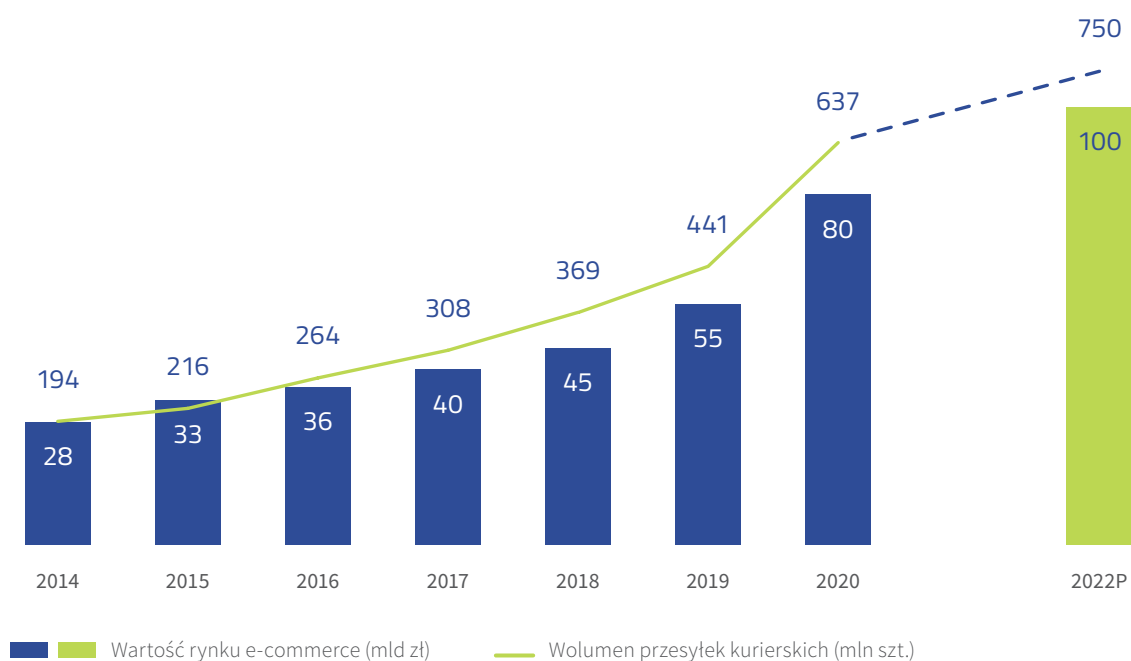
Z dużym prawdopodobieństwem można powiedzieć, że tendencje wzrostowe utrzymają się po zakończeniu pandemii. Liczba Polaków kupujących u e-dostawców rośnie systematycznie od lat. Wg raportu „E-commerce w Polsce 2020. Gemius dla e-Commerce Polska” już 73% internautów robi zakupy online. Ten wynik jest lepszy od poprzedniej fali badania aż o 11 p.p. Znaczenie mógł tu mieć właśnie okres pandemii i obostrzeń w życiu gospodarczym i społecznym, który skłonił wiele osób do kupowania przez internet. Co więcej analitycy spodziewają się, że rynek e-commerce przez najbliższe lata będzie rósł w tempie dwucyfrowym, co spowoduje także adekwatne perspektywy wzrostu dla segmentu kurierskiego na rynku pocztowym.

Wykres 8 przedstawia zależność pomiędzy ogólnym wolumenem przesyłek kurierskich a wzrostem szacowanej wartości rynku e-commerce w Polsce. Jak widać, zależność ta jest niemal jednoznacznie liniowa, co pokazuje potencjał wzrostu tego segmentu.

Jeżeli potwierdzą się prognozy wzrostu wartości polskiego rynku e-commerce, to wolumen przesyłek kurierskich w ciągu najbliższych kilku lat może wzrosnąć nawet do wartości rzędu 750 mln przesyłek.

¹⁸ Źródło: www.pmrmarketexperts.com/rekordowy-wzrost-rynku-e-commerce-w-2020-roku-spowodowany-epidemia-covid-19/

Wykres 8

Wolumen przesyłek kurierskich oraz wartość rynku e-commerce w Polsce¹⁹

Źródło: UKE

W 2020 roku, w segmencie przesyłek kurierskich, działalność prowadziło 89 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska. Pod względem liczby działających operatorów jest to najliczniejszy segment rynku usług pocztowych, a w konsekwencji obszar, w obrębie którego nastąpił największy rozwój konkurencji.

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

Nieustanna walka konkurencyjna operatorów o pozyskanie klientów, wzrost wolumenów i przychodów, wywoływała presję cenową w tym segmencie rynku. Uwidaczniało się to w ostatnich latach przewagą dynamiki wzrostu wolumenu przesyłek nad dynamiką wzrostu przychodów. Przekładało się to na konsekwentny spadek średniego przychodu z przesyłki kurierskiej. Nie inaczej było w roku 2020 i to pomimo rosnącego popytu na usługi kurierskie, który z kolei był wynikiem wzrostu e-commerce wywołanego pandemicznym lockdownem. Świadczy to, że segment przesyłek kurierskich na polskim rynku jest wysoce konkurencyjny.

¹⁹ Prognozy wzrostu wartości rynku e-commerce po roku 2020 zostały opracowane na podstawie PwC Polska/Perspektywy rozwoju e-commerce w Polsce w latach 2021-2026. Prognoza wzrostu liczby przesyłek kurierskich wyznaczona została proporcjonalnie do 95% tempa wzrostu wartości rynku e-commerce w okresie 2020-2022.

Tabela 9 przedstawia średni przychód na przesyłkę kurierską w latach 2018-2020.

Z analizy danych wynika, że siedmiu (7) największych pod względem wolumenu i przychodów operatorów świadczących usługi w segmencie przesyłek kurierskich posiadało w 2020 roku odpowiednio 96,6% udziału w wolumenie ogółem oraz 93,9% udziału w przychodach ogółem w tym segmencie rynku. W 2020 roku, podobnie jak w latach poprzednich, przepustką do grona największych operatorów przesyłek kurierskich pozostawało uzyskanie przychodów w wysokości ok. 100 mln rocznie z tej usługi.

Tabela 9

Średni przychód na przesyłkę kurierską w latach 2018-2020 (zł netto za 1 szt.)

	Lata		
	2018	2019	2020
Średni przychód na 1 przesyłkę kurierską	12,59	11,75	10,78

Źródło: UKE

Tabela 10

Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie przesyłek kurierskich w 2020 r.

Wolumen				Przychody			
Lp.	Nazwa operatora	Obrót krajowy	Obrót zagraniczny	Lp.	Nazwa operatora	Obrót krajowy	Obrót zagraniczny
1	InPost sp. z o.o.			1	InPost sp. z o.o.		
2	DPD Polska sp. z o.o.			2	DPD Polska sp. z o.o.		
3	Poczta Polska S.A.			3	GLS Poland sp. z o.o.		
4	GLS Poland sp. z o.o.			4	UPS Polska sp. z o.o.		
5	InPost Paczkomaty sp. z o.o.			5	Poczta Polska S.A.		
6	UPS Polska sp. z o.o.			6	Fedex Express Poland sp. z o.o.		
7	FedEx Express Poland sp. z o.o.			7	InPost Paczkomaty sp. z o.o.		

Źródło: UKE

3.3.1 Wolumeny i przychody z przesyłek kurierskich w 2020 roku

Operatorzy pocztowi zrealizowali w 2020 roku na rynku krajowym i zagranicznym 636,9 mln sztuk przesyłek kurierskich, co przełożyło się na 6 867,9 mln zł przychodu. W stosunku do 2019 roku, wolumen wzrósł o 44,5%, natomiast przychody o 32,6%.

Segment przesyłek kurierskich to nadal segment o największym wpływie udziału przychodów z obrotu zagranicznego na ogólną wartość segmentu. W 2020 roku udział ten wyniósł 17,8% przychodów ogółem.

Tabela 11

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2018-2020 (wg wolumenu)

	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2018	%	2019	%	2020	%	2019/18	2020/19
Kraj	345,3	93,6%	415,5	94,3%	604,9	95,0%	20,3%	45,6%
Zagranica w tym:	23,6	6,4%	25,3	5,8%	31,9	5,0%	7,6%	26,0%
wychodzące	15,2	4,1%	16,1	3,7%	20,0	3,1%	6,4%	24,0%
przychodzące	8,4	2,3%	9,2	2,1%	11,9	1,9%	9,6%	29,5%
RAZEM	368,8	100,0%	440,9	100,0%	636,9	100,0%	19,5%	44,5%

Źródło: UKE

Tabela 12

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2018-2020 (wg przychodów)

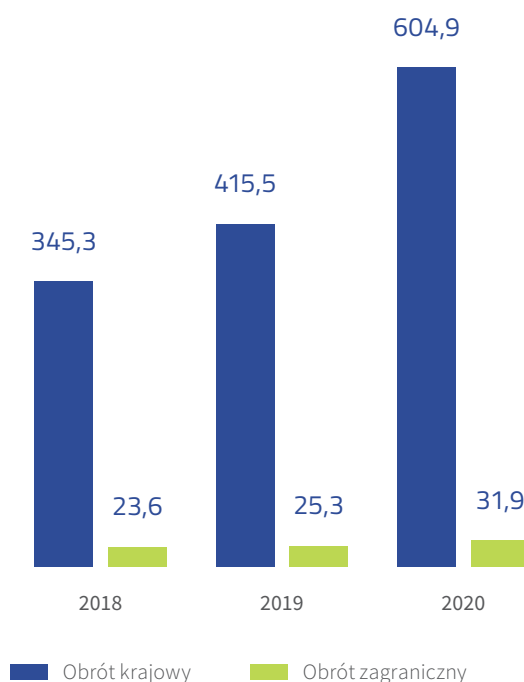
	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2018	%	2019	%	2020	%	2019/18	2020/19
Kraj	3 590,5	77,3%	4 218,3	81,4%	5 644,2	82,2%	17,5%	33,8%
Zagranica w tym:	1 054,4	22,7%	962,8	18,6%	1 223,7	17,8%	-8,8%	27,1%
wychodzące	775,1	16,7%	804,3	15,5%	933,0	13,6%	3,6%	16,1%
przychodzące	279,2	6,0%	158,6	3,1%	290,7	4,2%	-43,4%	83,3%
RAZEM	4 644,9	100,0%	5 181,1	100,0%	6 867,9	100,0%	11,5%	32,6%

Źródło: UKE

W latach 2018-2020 rynek przesyłek kurierskich w obrocie krajowym systematycznie wzrastał i to zarówno pod względem wolumenu jak i przychodów. W przypadku obrotu zagranicznego systematyczny wzrost dotyczył liczby przesyłek. W przypadku przychodów dość znaczny wzrost (o 27,1%) z 2020 roku poprzedzony został chwilowym, niewielkim spadkiem w roku 2019.

Wykres 9

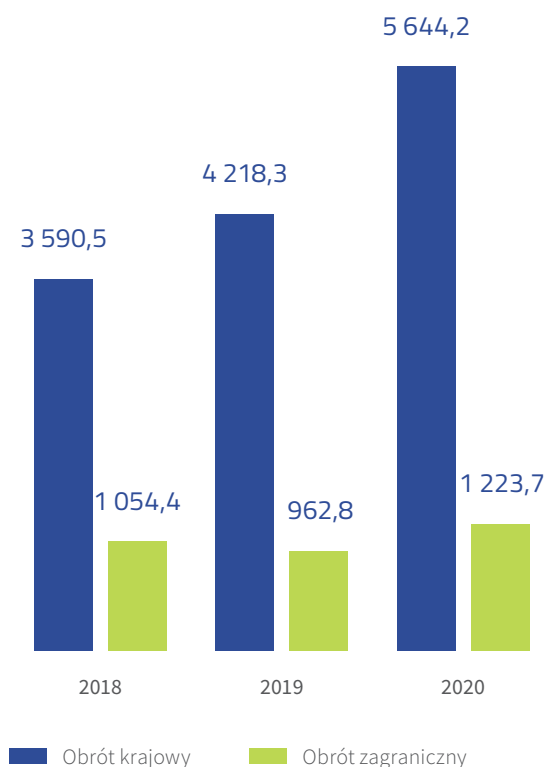
Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2018-2020 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 10

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2018-2020 – wg przychodów (mln zł)



Źródło: UKE

Zarówno wzrost wolumenu, jak i przychodów z przesyłek kurierskich wynika, jak już wcześniej wskazano, z szybkiego w ostatnich latach rozwoju e-commerce, który znacząco przyspieszył w warunkach pandemii COVID-19.

3.3.2 Reklamacje przesyłek kurierskich

W 2020 roku, użytkownicy przesyłek kurierskich zareklamowali ogółem 953 830 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano blisko 15 (w 2019 roku – powyżej 23). Najczęstszym powodem reklamacji było opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 30,6% (w 2019 roku – 50,3%).



Tabela 13

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie przesyłek kurierskich w 2020 r.

	Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Przyczyna złożenia	Utrata przesyłki	50 416	112 553	3 278	166 247	17,4%
	Ubytek zawartości przesyłki	6 769	16 549	1 252	24 570	2,6%
	Uszkodzenie przesyłki	62 979	103 874	9 805	176 658	18,5%
	Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	133 919	284 657	4 306	422 882	44,3%
	Nieprawidłowe wypełnienie ZPO ²⁰	2 206	220	154	2 580	0,3%
	Zwrocenie przesyłki niezgodnie z terminem	339	813	15	1 167	0,1%
	Zwrocenie przesyłki z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	4 056	14 633	0	18 689	2,0%
	Inne	31 225	109 248	564	141 037	14,8%
	RAZEM	291 909	642 547	19 374	953 830	100,0%

Źródło: UKE

²⁰ Dokument potwierdzający odbiór przesyłki

3.4 Usługi powszechne

W 2020 roku do usług powszechnych²¹ zaliczane było świadczone w obrocie krajowym i zagranicznym:

1. przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczenie:
 - a) przesyłek listowych, w tym poleconych i z zadeklarowaną wartością, o wadze do 2000 g i liczonych z tolerancją 2 mm o wymiarach:

- maksymalnych – 900 mm, stanowiących sumę długości, szerokości i wysokości, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 600 mm, a w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu – 1040 mm, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 900 mm,
- minimalnych – 170 mm w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może być mniejszy niż 100 mm,

²¹ Art. 45 Prawa pocztowego

- 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.

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

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

z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w sposób umożliwiający uzyskanie przez nadawcę dokumentu potwierdzającego odbiór przesyłki rejestrowanej.

Usługi powszechne świadczy wyłącznie Poczta Polska.

3.4.1 Wolumeny usług powszechnych w 2020 roku

Poczta Polska zrealizowała w 2020 roku 485,9 mln usług powszechnych, co przełożyło się na 3 072,2 mln zł przychodu. W obrocie krajowym zrealizowano 87,1% usług, a w obrocie zagranicznym 12,9%. Po stopniowym lecz niewielkim wzroście wolumenu usług powszechnych na przestrzeni lat 2017-2019, w 2020 roku, w porównaniu do roku poprzedniego zarówno w obrocie krajowym jak i w obrocie zagranicznym wolumen tych usług znacząco się zmniejszył. Spadki wyniosły odpowiednio 14,2% i 25,2%. Udział usług powszechnych w usługach pocztowych ogółem wyniósł odpowiednio 25,9% wolumenu oraz 26,3% przychodów.

Tabela 14

Usługi powszechne w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2018-2020 (wg wolumenu)

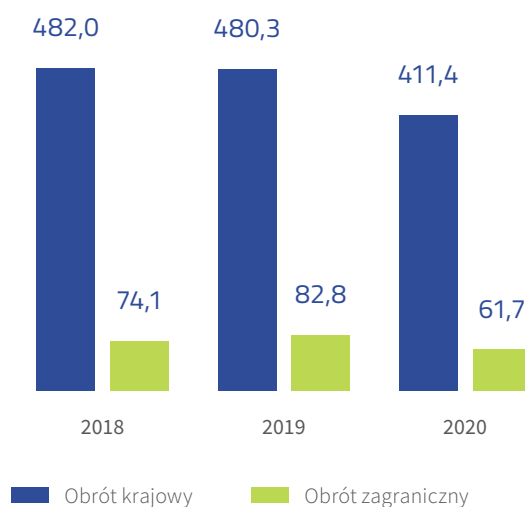
	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2018	%	2019	%	2020	%	2019/18	2020/19
Przesyłki listowe	556,1	98,4%	563,1	97,6%	473,1	97,4%	1,3%	-16,0%
Paczki pocztowe	9,2	1,6%	13,9	2,4%	12,8	2,6%	50,6%	-7,6%
RAZEM	565,3	100,0%	577,0	100,0%	485,9	100,0%	2,1%	-15,8%

Źródło: UKE

W 2020 roku, podobnie jak w latach poprzednich, największą część segmentu usług powszechnych stanowiły przesyłki listowe, których udział wyniósł 97,4% wolumenu ogółem. 2,6% dotyczyło wolumenu paczek pocztowych.

Wykres 11

Przesyłki listowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2018-2020 – wg wolumenu (mln szt.)

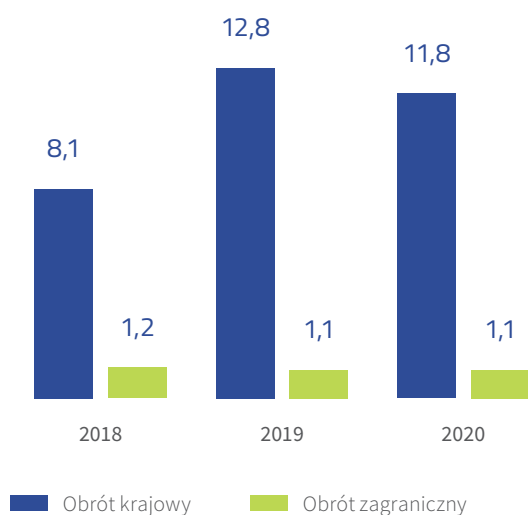


Źródło: UKE

Z analizy danych dotyczących wolumenu przesyłek listowych w latach 2018-2020 w segmencie usług powszechnych – zarówno w obrocie krajowym jak i w obrocie zagranicznym – wynika, że mamy do czynienia w 2020 roku, w porównaniu do roku 2019, z silnym spadkiem wolumenu w tej grupie usług – odpowiednio o 14,3% i 25,5%.

Wykres 12

Paczki pocztowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2018-2020 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Z analizy danych dotyczącej wolumenu paczek pocztowych w segmencie usług powszechnych w latach 2018-2020 w obrocie krajowym wynika, że po silnym wzroście w roku 2019 nastąpiła jego stabilizacja. W obrocie zagranicznym w 2020 roku, wolumen paczek utrzymywał się na poziomie obserwowanym w latach poprzednich.

3.4.2 Reklamacje usług powszechnych

W 2020 roku, użytkownicy usług powszechnych zareklamowali ogółem 181 724 usługi, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano nieco ponad 3 (w 2019 roku – nieco ponad 3). Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatora wyznaczonego reklamacji wyniósł 22,0% (w 2019 roku – 31,0%).

Tabela 15

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie usług powszechnych w 2020 r.

Sposób rozpatrzenia:		Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Przyczyna złożenia	Utrata przesyłki	22 050	64 075	14 943	101 068	55,6%
	Ubytek zawartości przesyłki	174	526	110	810	0,4%
	Uszkodzenie przesyłki	249	1 670	278	2 197	1,2%
	Opóźnienie przesyłki	2499	8 833	263	11 595	6,4%
	Nieprawidłowe wypełnienie ZPO ²²	4 460	3 849	361	8 670	4,8%
	Inne ²³	10 564	40 880	5 940	57 384	31,6%
RAZEM		39 996	119 833	21 895	181 724	100,0%

Źródło: UKE

²² Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej
²³ 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 powszechnych²⁴ obejmuje przesyłki listowe i paczki pocztowe o rodzaju, wadze i wymiarach określonych dla usług powszechnych, nieświadczonych przez operatora wyznaczonego w ramach obowiązku świadczenia usług powszechnych.

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

Charakterystyczne dla tego segmentu są zatem masowe wolumeny kontraktów, przy negocjowaniu których, uwidacznia się istotna siła przetargowa zamawiających. Przekłada się to na efektywną presję na obniżanie cen, co sprawia, że segment ten, generując aż 31,7% wolumenu całkowitego rynku usług pocztowych, dostarcza jedynie 10,6% wartości rynku.

W 2020 roku działalność w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych prowadziło 48 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska.

²⁴ Art. 3 pkt 30 Prawa pocztowego

Segment usług wchodzących w zakres usług powszechnych jest nadal niezwykle skoncentrowany. Udział trzech największych operatorów świadczących usługi w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych wyniósł w 2020 roku, 98,8% w przychodach i 99,5% w wolumenie usług tego segmentu.

W tabeli 16 przedstawieni zostali najwięksi operatorzy w tym 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 2020 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.			
3	RUCH S.A.			
Przychody				
Lp.	Nazwa operatora	Obrót krajowy przesyłki listowe	Obrót krajowy paczki pocztowe	Obrót zagraniczny
1	Poczta Polska S.A.			
2	RUCH S.A.			
3	Speedmail sp. z o.o.			

Źródło: UKE

3.5.1 Wolumeny i przychody z usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2020 roku

W 2020 roku, operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem na rynku krajowym i zagranicznym 595,3 mln usług wchodzących w zakres usług

powszechnych, co przełożyło się na 1 238,9 mln zł przychodu. W stosunku do 2019 roku odnotowano spadek zarówno wolumenu jak i przychodów odpowiednio o 13,7% oraz o 8,0%.

Największy wolumen usług zrealizowano w obrocie krajowym. Obrót zagraniczny dla usług wchodzących w zakres usług powszechnych ma stosunkowo niewielkie znaczenie. Podobnie jak w roku poprzednim usługą o najistotniejszym znaczeniu w tym segmencie były w 2020 roku przesyłki listowe, których udział wyniósł 97,2% wolumenu ogółem.

Tabela 17

Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2018-2020 (wg wolumenu)

	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2018	%	2019	%	2020	%	2019/18	2020/19
Przesyłki listowe	812,1	98,4%	679,4	98,5%	578,8	97,2%	-16,3%	-14,8%
Paczki pocztowe	13,0	1,6%	10,6	1,5%	16,5	2,8%	-18,3%	55,0%
RAZEM	825,1	100,0%	690,0	100,0%	595,3	100,0%	-16,4%	-13,7%

Źródło: UKE

Tabela 18

Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2018-2020 (wg przychodów)

	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2018	%	2019	%	2020	%	2019/18	2020/19
Przesyłki listowe	1 129,3	82,9%	1 134,3	84,2%	1 035,4	83,6%	0,4%	-8,7%
Paczki pocztowe	162,8	12,0%	137,0	10,2%	151,7	12,2%	-15,8%	10,8%
Pozostałe ²⁵	69,5	5,1%	75,7	5,6%	51,8	4,2%	8,9%	-31,6%
RAZEM	1 361,6	100,0%	1 347,0	100,0%	1 238,9	100,0%	-1,1%	-8,0%

Źródło: UKE

²⁵ Potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej

Wykres 13

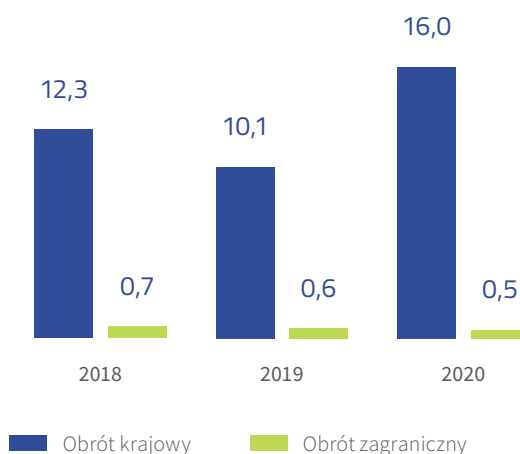
Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2018-2020 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 15

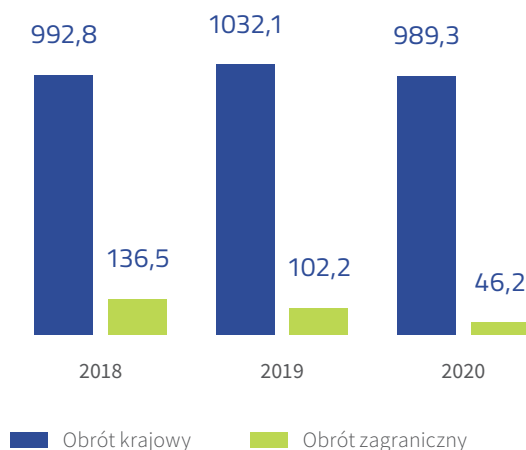
Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2018-2020 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 14

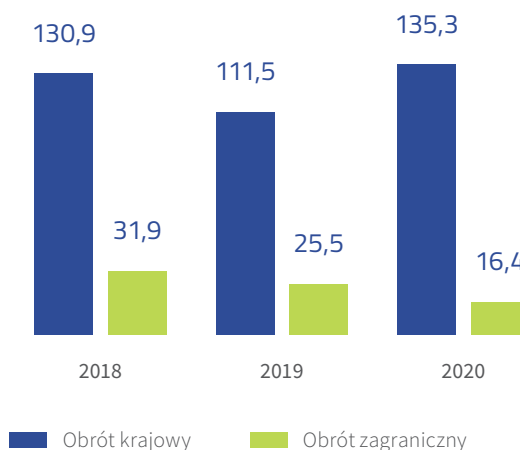
Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2018-2020 – wg przychodów (mln zł)



Źródło: UKE

Wykres 16

Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2018-2020 – wg przychodów (mln zł)



Źródło: UKE

W latach 2018-2020 w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych obserwowane były spadki przychodów i wolumenu w zakresie zrealizowanych przesyłek listowych zarówno na rynku krajowym jak i zagranicznym. Wyjątek stanowi niewielki wzrost przychodów z tych usług na rynku krajowym w 2019 roku, prawdopodobnie wynikający ze wzrostu cen tych usług.

W latach 2018-2020 na zagranicznym rynku paczek pocztowych w omawianym segmencie rynku odnotowywane były spadki, zarówno w zakresie wolumenu jak i przychodów. Natomiast w 2020 roku, wyraźnie wzrósł, po spadkach obserwowanych w latach poprzednich, rynek krajowy, na co zdaniem ekspertów, znaczący wpływ miał stan epidemiczny w naszym kraju, który

spowodował konieczność dokonywania zakupów w sklepach internetowych.

3.5.2 Reklamacje usług wchodzących w zakres usług powszechnych

W 2020 roku użytkownicy usług wchodzących w zakres usług powszechnych zareklamowali ogółem 146 635 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano ponad 2 (w 2019 roku – ponad 4). Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 46,5% (w 2019 roku – 50,0 %).

Tabela 19

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2020 r.

	Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Przyczyna złożenia	Utrata przesyłki	21 895	26 272	2 425	50 592	34,5%
	Ubytek zawartości przesyłki	140	156	28	324	0,2%
	Uszkodzenie przesyłki	864	1 761	147	2 772	1,9%
	Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	6 174	9 617	403	16 194	11,0%
	Nieprawidłowe wypełnienie ZPO ²⁶	11 899	9 457	628	21 984	15,0%
	Zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem	8 416	901	38	9 355	6,4%
	Zwrócenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	659	402	16	1 077	0,7%
	Inne	18 066	25 338	933	44 337	30,2%
RAZEM	68 113	73 904	4 618	146 635	100,0%	

Źródło: UKE

²⁶ Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej

3.6 Inne usługi pocztowe

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

W 2020 roku przychody tego segmentu stanowiły 4,3% wartości całego rynku pocztowego, natomiast wolumen stanowił 8,4% 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 2020 roku było to 1,4 mld szt.), przy stosunkowo niewielkich przychodach, wynoszących 0,08 mld zł.

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

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

W 2020 roku, w segmencie innych usług pocztowych działało 18 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska.

Największym operatorem w tym segmencie rynku jest nadal Poczta Polska realizująca 95,7% przychodów oraz 94,2 % wolumenu.

3.6.1 Wolumeny i przychody z innych usług pocztowych w 2020 roku

W 2020 roku, w segmencie innych usług pocztowych wolumen wyniósł 158,5 mln sztuk, co przełożyło się na 507,3 mln zł przychodu. W stosunku do 2019 roku, nastąpił w tym obszarze rynku spadek zarówno wolumenu jak i przychodów, który wyniósł odpowiednio 11,1%, oraz 4,8%.

Tabela 20

Inne usługi pocztowe w latach 2018-2020 (wg wolumenu)

	Wolumen (mln. szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2018	%	2019	%	2020	%	2019/18	2020/19
Przesyłki reklamowe	116,8	69,9%	130,4	72,2%	113,4	71,5%	11,7%	-13,1%
Przekazy pocztowe	45,4	27,2%	43,6	24,1%	41,7	26,3%	-4,0%	-4,3%
Pozostałe ²⁷	4,8	2,9%	4,3	3,7%	3,4	2,1%	-11,8%	-20,5%
RAZEM	167,0	100,0%	178,3	100,0%	158,5	100,0%	6,7%	-11,1%

Źródło: UKE

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

Tabela 21

Inne usługi pocztowe w latach 2018-2020 (wg przychodów)

	Przychód (mln. zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2018	%	2019	%	2020	%	2019/18	2020/19
Przesyłki reklamowe	126,5	23,2%	154,5	29,0%	148,6	29,3%	22,1%	-3,8%
Przekazy pocztowe	332,6	64,9%	324,9	61,0%	319,0	62,9%	-2,3%	-1,8%
Pozostałe ²⁸	60,6	11,8%	53,2	10,0%	39,8	7,8%	-12,2%	-25,3%
RAZEM	519,8	100,0%	532,6	100,0%	507,3	100,0%	2,5%	-4,8%

Źródło: UKE

²⁸ Przesyłki listowe, paczki pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, potwierdzenia odbioru przesyłki rejestrowanej

Tabele 20 i 21 przedstawiają wartość, udziały poszczególnych głównych usług oraz dynamikę przychodów i wolumenów tych usług w latach 2018-2020.

Podobnie jak w latach 2018-2019, w roku 2020 zaobserwowano spadki zarówno poziomu wolumenu jak i przychodów w zakresie wszystkich usług w tym segmencie rynku pocztowego. Wyjątek stanowiły w roku 2019 przesyłki reklamowe, które zarówno w zakresie wolumenu jak i przychodów odnotowały wzrosty.

3.6.2 Reklamacje innych usług pocztowych

W 2020 roku użytkownicy innych usług pocztowych zareklamowali ogółem 9 196 usług, co w stosunku do całkowitego

wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano poniżej 1 (w 2019 roku – nieco ponad 1). Najczęstszym powodem reklamacji, była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 24,5% (w 2019 roku – 59,6%).

Tabela 22

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie innych usług pocztowych w 2020 r.

	Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Przyczyna złożenia	Utrata przesyłki	595	539	2 540	3 674	40,0%
	Ubytek zawartości przesyłki	34	23	2	59	0,6%
	Uszkodzenie przesyłki	191	801	54	1 046	11,4%
	Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	333	524	42	899	9,8%
	Nieprawidłowe wypełnienie ZPO ²⁹	0	0	0	0	0,0%
	Zwrot przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem oraz z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	0	0	0	0	0,0%
	Niedoręczenie przez operatora wyznaczonego kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym	277	1 996	151	2 424	26,4%
	Inne	821	241	32	1 094	11,9%
	RAZEM	2 251	4 124	2 821	9 196	100,0%

Źródło: UKE

²⁹ Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej



4
Zasoby
i elementy
infrastruktury
pocztowej



Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatorów stanowią przede wszystkim placówki pocztowe, nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów oraz zatrudnieni. W przypadku operatora wyznaczonego są nimi także skrytki pocztowe, własne oddawcze skrzynki pocztowe, systemem kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń oraz baza informacji o zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych.

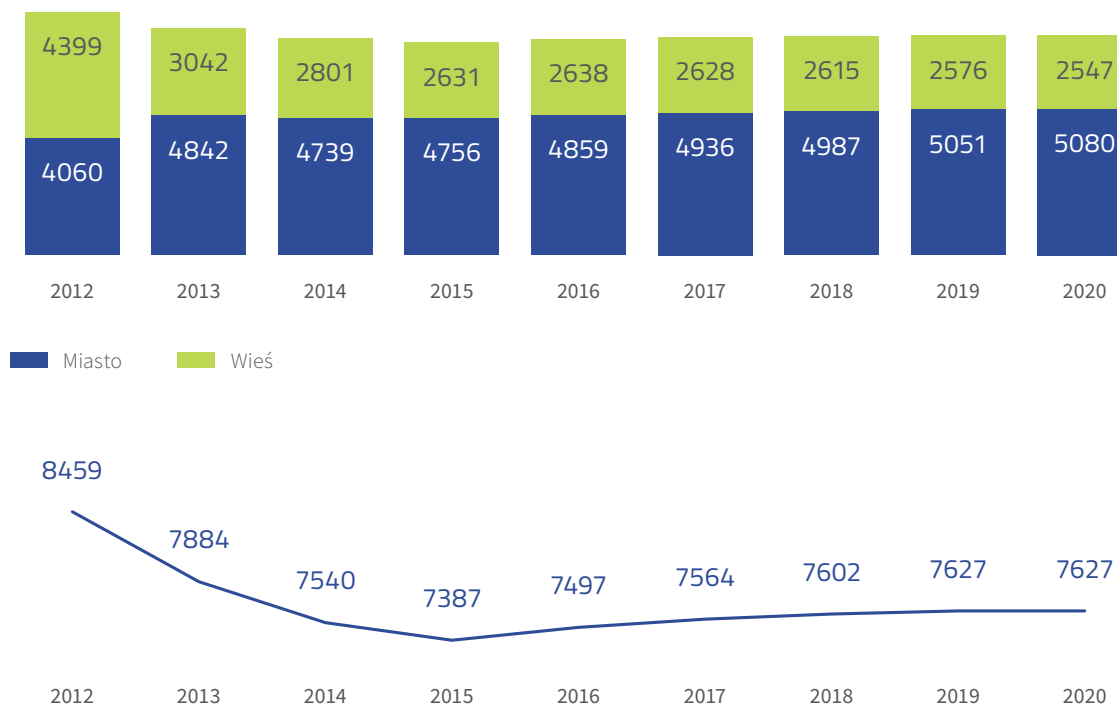
4.1 Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatora wyznaczonego

4.1.1 Placówki pocztowe

Według stanu na 31 grudnia 2020 roku Poczta Polska posiadała 7 627 placówek pocztowych, z tego 5 080 placówek zlokalizowanych było w miastach (do tej kategorii zaliczono placówki znajdujące się w gminach miejskich i gminach miejsko-wiejskich), natomiast 2 547 placówek na terenach wiejskich (tj. w gminach wiejskich). 2 885 placówek prowadzonych było przez agentów pocztowych.

Wykres 17

Liczba placówek pocztowych Poczty Polskiej w latach 2012-2020



Źródło: UKE

Tabela 23

Realizacja kryteriów dostępności usług powszechnych przez Poczta Polską

Kryterium dostępności wg rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji ³⁰	Stopień spełnienia na 31.12.2020
W każdej gminie powinna być uruchomiona co najmniej jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego.	Kryterium spełnione W każdej z 2 477 gmin funkcjonowała co najmniej jedna stała placówka pocztowa
Jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 6000 mieszkańców na terenie gmin miejskich i gmin miejsko-wiejskich.	Kryterium spełnione Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin miejskich i miejsko-wiejskich wynosił 5 981 mieszkańców na 1 czynną stałą placówkę pocztową.
Jedna placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 85 km ² powierzchni w gminach wiejskich.	Kryterium spełnione Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin wiejskich wynosił 83,93 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

³⁰ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 1026)

Wg stanu na 31 grudnia 2020 roku, Poczta Polska spełniła wymagania w zakresie warunków lokalizacji placówek pocztowych oraz zapewnienia dostępności do sieci placówek pocztowych.

4.1.2 Nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów

Poczta Polska na koniec 2020 roku, posiadała w eksploatacji 15 989 skrzynek nadawczych, w tym:

- 7 903 w miastach,
- 8 086 na wsi.

W porównaniu do 2019 roku, liczba nadawczych skrzynek pocztowych obniżyła się o nieco ponad 1%. Od kilku lat obserwowany jest spadek liczby skrzynek nadawczych.

Oprócz placówek pocztowych, konsumenci mogli w dogodnym dla siebie miejscu i czasie nadać i odebrać przesyłki pocztowe w automatach do obsługi pocztowej oraz w zewnętrznych punktach odbioru. Operator wyznaczony na koniec 2020 roku dysponował 226 automatami do pocztowej obsługi klientów oraz 8 644 zewnętrznymi punktami odbioru (dla przesyłek z opcją „odbiór w punkcie”).

4.1.3 Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej

Na koniec 2020 roku, Poczta Polska była w posiadaniu 125 545 skrzytek pocztowych oraz 120 264 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 zobowiązany zapewnić operatorom pocztowym świadczącym usługi wchodzące w zakres usług powszechnych, dostęp do tych elementów w zakresie określonym w umowie o dostęp do elementów infrastruktury pocztowej. Z kolei operatorom 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 pocztowych³¹. W 2020 roku Poczta Polska podpisała trzy umowy o dostęp do elementów infrastruktury pocztowej. W omawianym okresie jedna umowa została rozwiązana.

4.1.4 Zatrudnienie w Poczcie Polskiej

W 2020 roku poziom zatrudnienia w Poczcie Polskiej w ujęciu średniorocznym w oparciu o umowy o pracę, w przeliczeniu na pełne etaty wynosił blisko 77 256 etatów. W porównaniu z danymi z roku poprzedniego oznacza to spadek o 1,6%.

4.2 Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatorów alternatywnych

4.2.1 Placówki pocztowe

Według stanu na koniec 2020 roku, alternatywni operatorzy pocztowi wykazali łącznie 20 277 placówek pocztowych, z czego 17 162 placówki zlokalizowane były w miastach, a 3 115 placówek na terenach wiejskich. Jak już wcześniej wskazywano, alternatywni operatorzy pocztowi znacznie częściej skupiają swoją działalność w miastach, bo istnieje tam znacznie większy popyt na usługi pocztowe, a jednocześnie koszty ich świadczenia są niższe niż na wsi. W ogólnej liczbie placówek pocztowych operatorów alternatywnych zdecydowana większość, tj. 18 569 placówek, było prowadzonych przez agentów pocztowych.

³¹ Art. 66 Prawa pocztowego

Tabela 24

Liczba placówek wykazanych przez alternatywnych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2020 r.)

Liczba placówek	Liczba operatorów 2020 r.
brak placówek	63
1 placówka	43
od 2 do 10 placówek	18
od 11 do 100 placówek	7
od 101 do 1000 placówek	2
ponad 1 000 placówek	5
RAZEM	138

Źródło: UKE

Powyższe zestawienie wskazuje, że największą grupę – prawie 76,6%, stanowią alternatywni operatorzy pocztowi nieposiadający placówek pocztowych lub posiadający jedną placówkę pocztową. Najczęściej jest to jednocześnie siedziba osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą.

4.2.2 Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej

W omawianym okresie żaden z alternatywnych operatorów pocztowych nie posiadał własnych nadawczych skrzynek pocztowych. W 2020 roku na terenie Polski funkcjonowało ponad 10 700 automatów do pocztowej obsługi klientów.

4.2.3 Zatrudnienie u alternatywnych operatorów pocztowych

Średnioroczny poziom zatrudnienia w grupie alternatywnych operatorów pocztowych w 2020 roku wyniósł 16 174 etaty, co oznacza wzrost o 1 693 etaty tj. o 11,7% w porównaniu do roku 2019. 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 (48).

Tabela 25

Liczba zatrudnionych u alternatywnych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2020 r.)

Wielkość zatrudnienia	Liczba operatorów 2020 r.
jednoosobowa działalność	48
od 2 do 9 osób	44
od 10 do 49 osób	31
od 50 do 249 osób	4
od 250 do 500 osób	3
powyżej 500 osób	8
RAZEM	138

Źródło: UKE

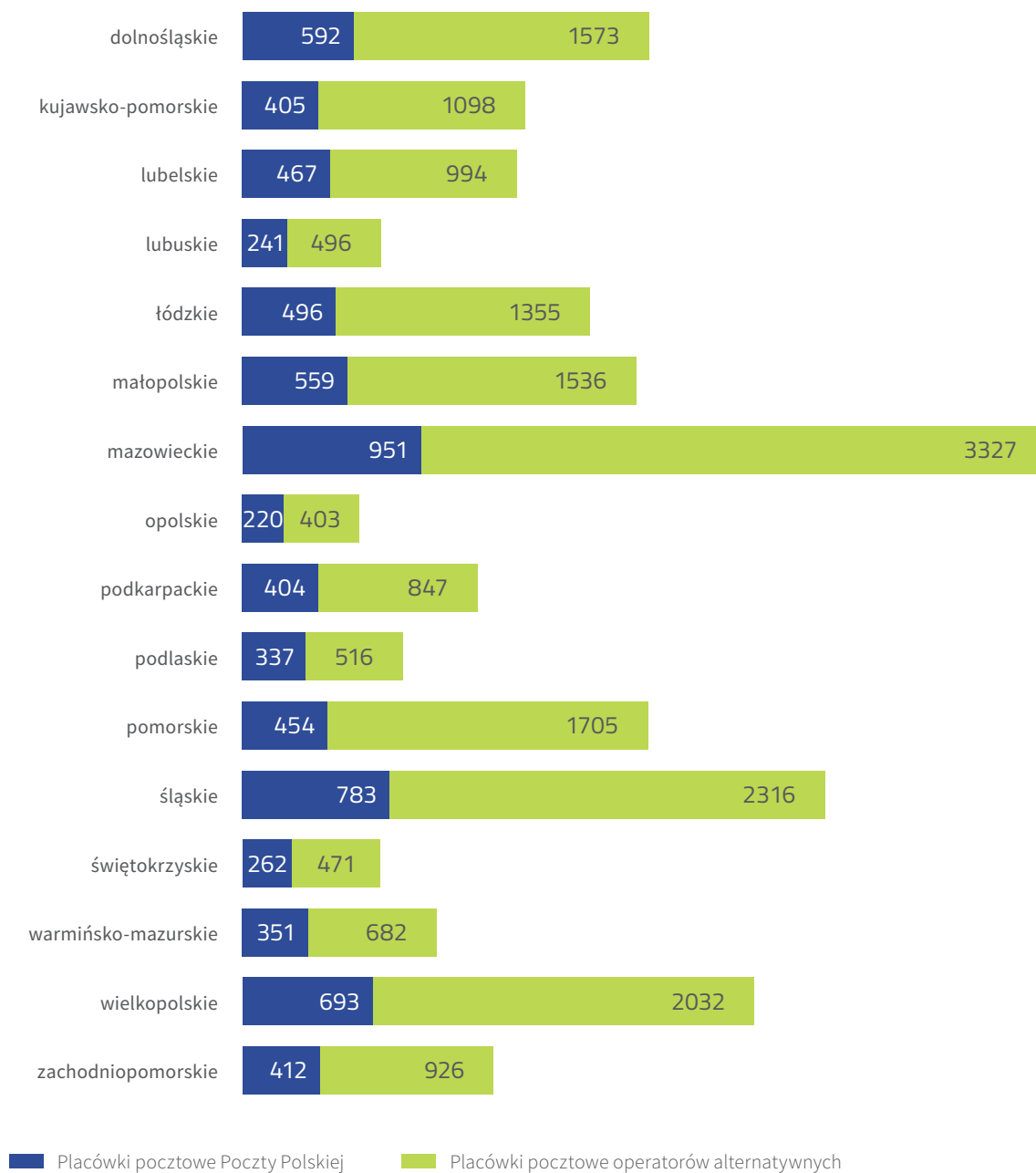
4.3 Placówki pocztowe operatorów pocztowych w 2020 roku

W 2020 roku operatorzy pocztowi świadczyli na terenie kraju usługi w 27 904 placówkach pocztowych. Z tego ponad 23,1% (6 450) stanowiły własne placówki operatorów pocztowych. Pozostałe 76,9% placówek prowadzonych było przez agentów pocztowych. W liczbie własnych placówek

pocztowych, 73,5% stanowią placówki operatora wyznaczonego. Największa liczba placówek zlokalizowana jest w województwach silnie zurbanizowanych, takich jak województwo mazowieckie, śląskie, wielkopolskie i dolnośląskie. Biorąc pod uwagę miarę relatywną odnoszącą liczbę placówek operatorów pocztowych do liczby mieszkańców poszczególnych województw, stosunkowo lepiej wypadają tu województwa o wyższym wskaźniku PKB per capita.

Wykres 18

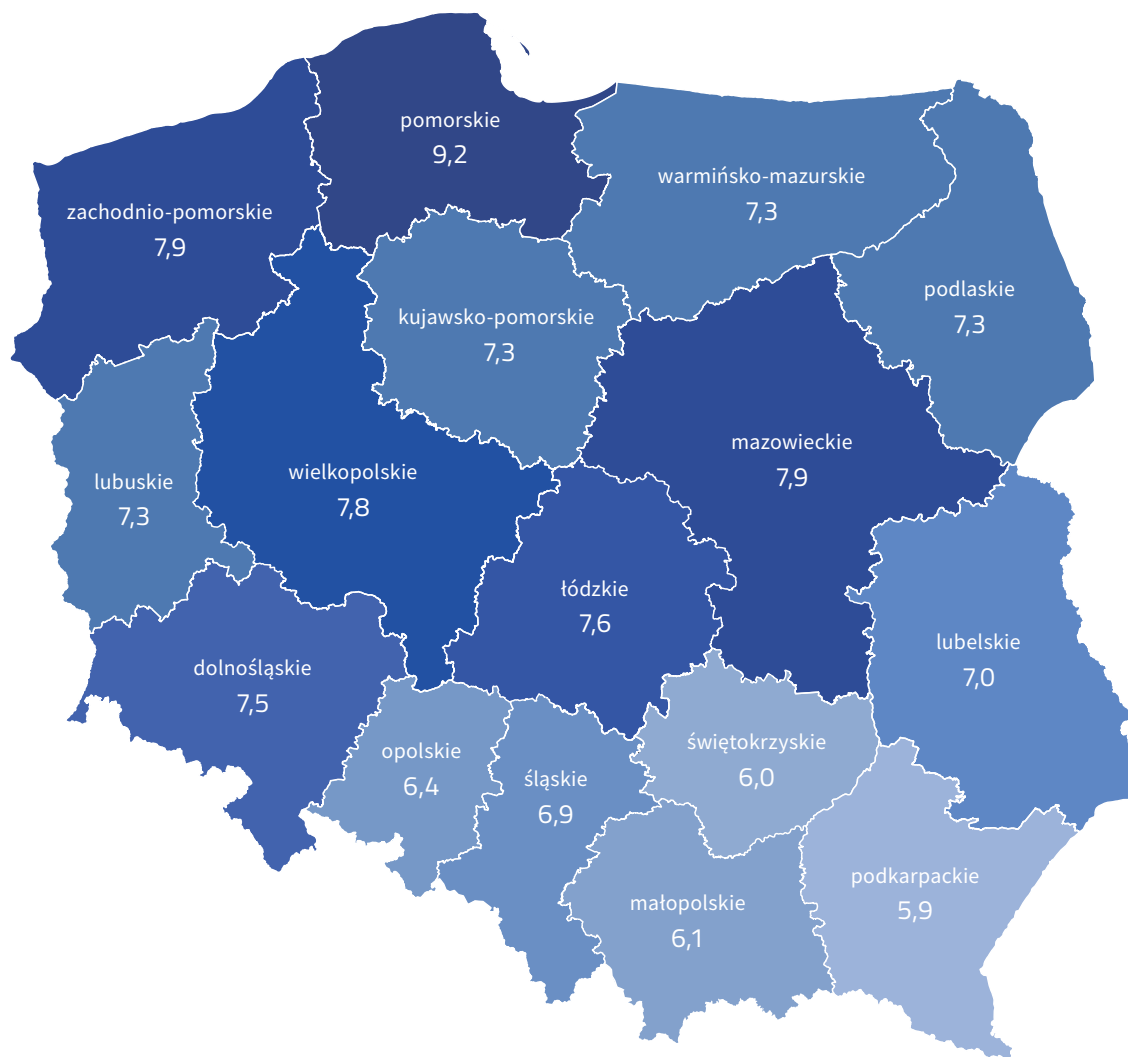
Liczba placówek pocztowych w 2020 r. w podziale na województwa



Źródło: UKE

Wykres 19

Liczba placówek pocztowych na 10 tys. mieszkańców w 2020 r.
w podziale na województwa



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



5

Wnioski

Rok 2020 naznaczony pandemią i wywołanym nią kryzysem, był trudny dla szeregu branż oraz dla całej gospodarki, która pierwszy raz od 1991 roku zanotowała recesję. Jednak dla polskiego rynku usług pocztowych, a zwłaszcza dla najważniejszego na nim segmentu przesyłek kurierskich, był pod względem wzrostu wolumenu dostarczonych przesyłek kurierskich oraz osiągniętych przez operatorów przychodów, rokiem boomu nienotowanego od chwili liberalizacji rynku.

Operatorzy pocztowi sprawnie i dynamicznie dostosowali się do pandemicznych wymogów i restrykcji, wdrażając lub rozwijając na szerszą skalę procesy dostaw do punktów poza adresem zamieszkania odbiorcy, bezkontaktowych dostaw pod drzwi, bezdotykowego potwierdzania odbioru czy bezdotykowej płatności przy odbiorze.

Niewątpliwie sprzyjającą okolicznością był fakt, że już przed pandemią Polska była rynkiem o bardzo rozwiniętej sieci punktów odbioru nawet na tle wyżej rozwiniętych państw Europy.

Polski rynek usług pocztowych posiada znaczne perspektywy dalszego rozwoju. Po wyjątkowym 2020 roku, analitycy przewidują dalszy wzrost handlu e-commerce, co wprost przekładać się będzie na popyt na usługi kurierskie. Pomimo walki konkurencyjnej na rynku przesyłek kurierskich, operatorzy pocztowi planują dalsze inwestycje, szczególnie w rozwój sieci punktów odbioru. Odbiorcy oczekują jak najkrótszych terminów dostaw i dogodnych opcji lokalizacyjnych. Dlatego, w najbliższych latach, rozwój sieci punktów odbioru będzie jednym z najważniejszych trendów na rynku usług pocztowych.

Przedstawione w tabeli 26 dane zbiorcze obrazują kształtowanie się podstawowych wskaźników na tym rynku.

Tabela 26

Wybrane wielkości charakteryzujące rynek pocztowy w Polsce w latach 2018-2020 (bez druków bezadresowych)

	2018	2019	2020
Liczba zarejestrowanych operatorów alternatywnych	291	282	290
Liczba działających operatorów alternatywnych	150	145	138
Wolumen przesyłek alternatywnych operatorów – mld szt.	0,4	0,4	0,6
Wolumen przesyłek wszystkich operatorów – mld szt.	1,93	1,89	1,88
Przychody z usług pocztowych operatorów alternatywnych – mld zł	4,2	4,7	6,4
Przychody z usług pocztowych – mld zł	9,4	10,2	11,7

Źródło: UKE

Tabela 27

Usługi pocztowe w poszczególnych segmentach rynku w latach 2018-2020 – struktura (%) wg wolumenu i przychodów (bez druków bezadresowych)

Segment	2018		2019		2020	
	Wolumen	Przychody	Wolumen	Przychody	Wolumen	Przychody
Przesyłki kurierskie	19,1%	49,2%	23,4%	50,6%	33,9%	58,8%
Usługi powszechne	29,3%	30,9%	30,6%	31,1%	25,9%	26,3%
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	42,8%	14,4%	36,6%	13,2%	31,7%	10,6%
Inne usługi pocztowe	8,7%	5,5%	9,5%	5,2%	8,4%	4,3%

Źródło: UKE

Polski rynek pocztowy jest znaczącym elementem polskiej gospodarki, o dużym potencjale dalszego rozwoju. Pandemia COVID-19 pokazała jak jest on społecznie ważny. Dzięki umiejętności dostosowania działań do dynamicznie zmieniających się warunków oraz wprowadzeniu innowacyjnych rozwiązań, w szczególności w zakresie

doręczania przesyłek, zapewniono konsumentom bezpieczny i niezawodny dostęp do usług. Ponadto rynek ten generuje istotne przychody, zapewnia wymianę informacji na rynku wewnętrznym, a przedsiębiorcom umożliwia konkurencję w kraju i za granicą.



6
Załącznik nr 1
– wyniki kontroli
działalności pocztowej
prowadzonej
w 2020 roku

Kontrole operatora świadczącego usługi powszechne

W 2020 roku. UKE przeprowadził kontrole Poczty Polskiej, będącej operatorem wyznaczonym, w zakresie:

- zapewniania osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych,
- rozpatrywania reklamacji usług powszechnych,
- zastosowania się do zaleceń kontrolnych Prezesa UKE.

Kontrola w zakresie zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych

Prezes UKE, zgodnie z art. 62 ustawy Prawo pocztowe, jest organem uprawnionym do kontroli w zakresie zapewnienia przez operatora wyznaczonego osobom niepełnosprawnym dostępu do powszechnych usług pocztowych. W związku z powyższym, w okresie od października do grudnia 2020 roku Prezes UKE przeprowadził kontrolę w 314 placówkach pocztowych (259 placówkach miejskich oraz 55 placówkach wiejskich), co stanowiło 4,1% wszystkich placówek Poczty

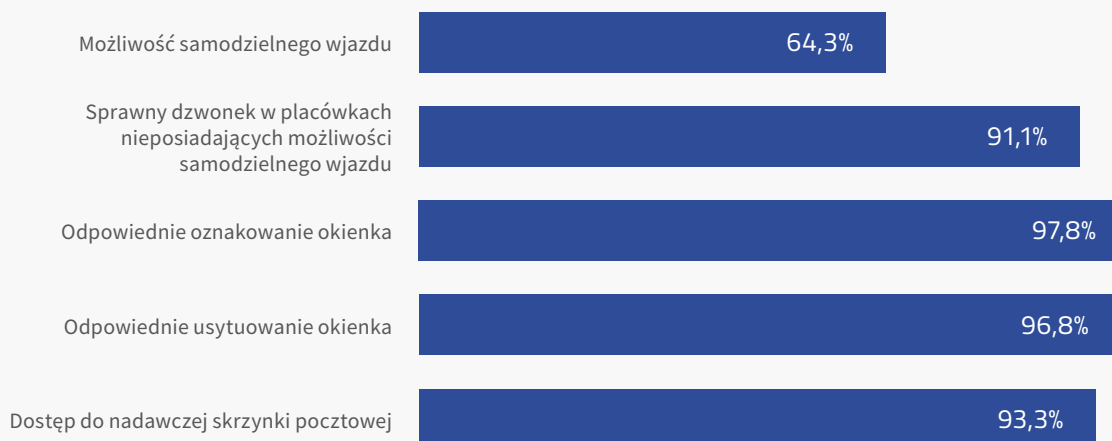
Polskiej świadczących usługi pocztowe na terenie kraju³². Spośród skontrolowanych placówek: 202 placówki pocztowe posiadały możliwość samodzielnego wjazdu do budynku, natomiast w przypadku braku możliwości samodzielnego wjazdu, w 102 placówkach został zamontowany sprawnie działający dzwonek przywołujący personel placówki, jednakże w 5 przypadkach personel nie reagował na sygnał dzwonka, m.in. z powodu obsługiwania w tym czasie znajdujących się w placówce pocztowej klientów.

Wyniki kontroli wskazują, że w 299 placówkach Poczty Polskiej spośród 314 poddanych kontroli (95,2%), osobom niepełnosprawnym poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego zapewniono korzystanie z usług poprzez możliwość samodzielnego wjazdu do placówki lub możliwość skutecznego przywołania pracownika.

³² Według danych umieszczonych w rocznym sprawozdaniu operatora wyznaczonego, na koniec roku 2019 na terenie kraju działało 7 627 placówek pocztowych, w tym 5 051 placówek było zlokalizowanych na obszarach miejskich oraz 2 576 na terenach wiejskich.

Wykres 20

Placówki z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych



Źródło: UKE

Wszystkie ze 128 skontrolowanych placówek pocztowych, które posiadały służbę doręczeń, zapewniały przyjmowanie przesyłek od osoby niepełnosprawnej w miejscu zamieszkania oraz prowadziły ewidencję osób niepełnosprawnych.

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

Kontrola w zakresie rozpatrywania reklamacji usług powszechnych

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

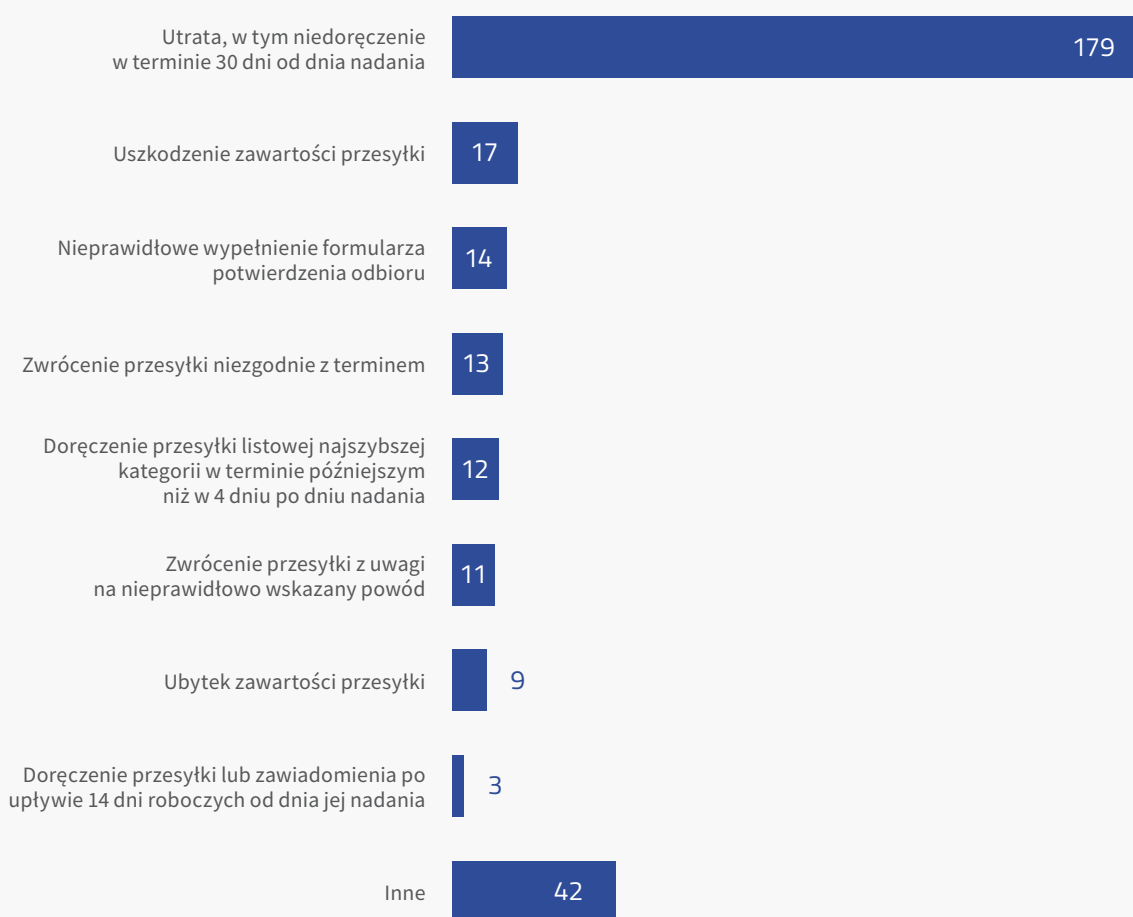
Od października do grudnia 2020 roku, Prezes UKE przeprowadził kontrole w jednostkach organizacyjnych Poczty Polskiej zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia do 9 grudnia

2020 roku. W toku kontroli sprawdzeniu poddano łącznie 300 reklamacji w zakresie przesyłek rejestrowanych w obrocie krajowym, w tym: 222 reklamacje przesyłki listowej, 74 reklamacje w zakresie paczek pocztowych i 4 reklamacje paczek pocztowych z zadeklarowaną wartością. Celem kontroli

było ustalenie, czy Poczta Polska rozpatruje reklamacje powszechnej usługi pocztowej dotyczące przesyłki rejestrowanej, zgodnie z przepisami prawa, w tym uzyskanie danych dotyczących kompletności odpowiedzi na reklamacje i terminowości ich udzielania.

Wykres 21

Powody składania reklamacji poddanych kontroli

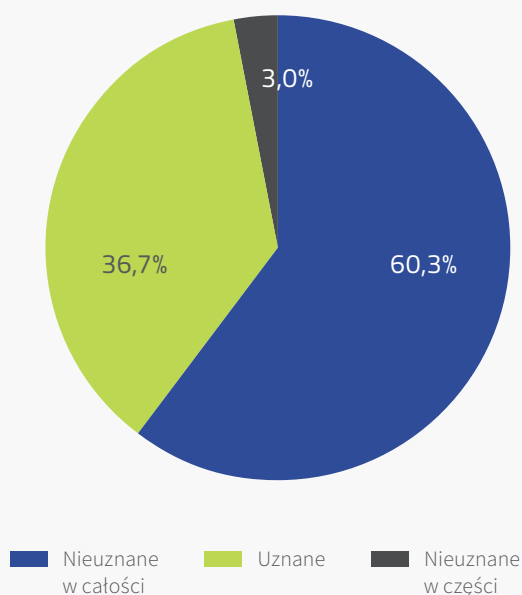


Źródło: UKE

Z ustaleń dokonanych przez Prezesa UKE podczas kontroli wynika, że blisko 40% skontrolowanych reklamacji uznanych zostało za zasadne, natomiast 181 (60,3%) reklamacji zakwalifikowanych zostało jako nieuznane w całości.

Wykres 22

Sposób rozpatrzenia reklamacji



Źródło: UKE

Zebrany w toku kontroli materiał dowodowy oraz ustalenia dokonane na jego podstawie, pozwalają stwierdzić, że operator wyznaczony rozpatrywał reklamacje powszechnej usługi pocztowej dotyczące przesyłki rejestrowanej, zgodnie z przepisami prawa, w szczególności przepisami rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi pocztowej³³.

Kontrola w zakresie zastosowania się operatora pocztowego do zaleceń pokontrolnych Prezesa UKE

Prezes UKE jest uprawniony do kontroli przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej (art. 122 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe). Ustalenia kontroli mogą dawać podstawy do podjęcia dalszych działań określonych w przepisach prawa, np. do wydania zaleceń pokontrolnych, o których jest mowa w art. 125 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe.

W 2019 roku przeprowadzona została kontrola Poczty Polskiej w zakresie przestrzegania przepisów z zakresu działalności pocztowej dotyczących obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej. Dokonane w jej toku ustalenia dały podstawy do wydania zaleceń pokontrolnych w rozumieniu przepisu art. 125 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe.

Mając powyższe na uwadze, Prezes UKE w 2020 roku przeprowadził kontrolę Poczty Polskiej w celu ustalenia czy operator pocztowy zastosował się do wydanych w 2019 roku zaleceń pokontrolnych, tj. czy Poczta Polska przestrzegała przepisów dotyczących obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej w kontekście wydanych zaleceń. Kontrola została przeprowadzona w siedzibie Poczty Polskiej w Warszawie oraz wybranej placówce pocztowej operatora pocztowego (w Urzędzie Poczty w Szydłowcu koło Radomia).

³³ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r. poz. 474).

Z przeprowadzonych w toku kontroli ustaleń dokonanych m.in. na podstawie materiału dowodowego i przeprowadzonych czynności kontrolnych wynika, że Poczta Polska zastosowała się do wydanych przez Prezesa UKE zaleceń pokontrolnych.

Kontrole operatorów alternatywnych

Pośród różnorodnych narzędzi regulacyjnych ustawodawca przyznał Prezesowi UKE prawo do prowadzenia kontroli działalności gospodarczej w zakresie przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej (art. 122 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe). Obowiązujące przepisy przewidują karę pieniężną m.in. za naruszenie zasad prowadzenia działalności pocztowej, w tym zgodnie z art. 126 ust. 1 pkt 2 ustawy Prawo pocztowe, za niewypełnienie obowiązku sprawozdawczego, o którym jest mowa w art. 43 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe. W związku z powyższym, w 2020 roku Prezes UKE objął kontrolą operatora pocztowego, który nie przedłożył sprawozdania z działalności pocztowej w 2018 roku. Ponadto, celem kontroli było ustalenie, czy operator pocztowy prowadzi działalność pocztową i czy prowadził ją w 2018 i 2019 roku. Kontrola została przeprowadzona w zakresie przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej oraz w zakresie świadczenia usług pocztowych i pod kątem zgodności z warunkami wymaganymi dla wykonywania działalności pocztowej. Kontrola wykazała, że przedsiębiorca nie prowadził działalności pocztowej.

Efektom działań kontrolnych było zabezpieczenie interesów użytkowników usług pocztowych, w tym zabezpieczenie im dostępu do usług na równych i jednolitych zasadach, zapewnianie właściwej jakości usług oraz zapewnienie zgodności prowadzonej działalności pocztowej z obowiązującymi przepisami, jak również sprawdzenie wykonania zaleceń pokontrolnych Prezesa UKE.



7
Załącznik nr 2
– sprawozdawczość
Rozporządzenia
(UE) 2018/644



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

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

W 2020 roku operatorzy po raz drugi przekazywali do 30 czerwca dane, które dotyczyły wyników uzyskanych przez nich w 2019 roku. Dane przekazało 27 operatorów pocztowych.

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

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

1. Rozbieżność definicyjna.

Zgodnie z recitalami 16 i 24 preambuły Rozporządzenia, jego Załącznikiem 1 jak i wyjaśnieniami do Rozporządzenia Wykonawczego (UE) 2018/1263 opublikowanymi przez Komisję Europejską, operatorzy byli zobowiązani uwzględnić w sprawozdawczości przesyłki wygenerowane w ramach działalności związanej zarówno ze standardowymi paczkami, jak i przesyłkami towarów obsługiwanych w strumieniu przesyłek listowych, przy czym przyjęto, że do takich należą przesyłki o grubości przekraczającej 20 mm. Oznacza to, że paczki w rozumieniu Rozporządzenia stanowią pojęcie szersze niż paczki w rozumieniu przepisów Prawa pocztowego.

2. Rozbieżność zakresu podmiotowego sprawozdawczości

Zgodnie z art. 4 ust. 6 Rozporządzenia obowiązki sprawozdawcze dotyczą jedynie tych operatorów, którzy w poprzednim roku kalendarzowym do roku sprawozdawania zatrudniali średnio nie mniej niż 50 osób uczestniczących w świadczeniu usług doręczania paczek wliczając w to osoby pracujące dla podwykonawców operatora, chyba że operator ten prowadził działalność w więcej niż jednym państwie członkowskim. Oznacza to, że nie wszyscy operatorzy pocztowi byli zobowiązani do sprawozdawania zgodnie z Rozporządzeniem.

3. Brak mechanizmów konsolidacyjnych sprawozdań zbiorczych

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

przez kilku różnych operatorów, jeżeli w łańcuchu jej przetwarzania brali oni udział. Przepisy Rozporządzenia jednak nie przewidywały stosowania żadnych korekt konsolidacyjnych by temu przeciwdziałać.

W tabelach poniżej przedstawiono zbiorcze wyniki sprawozdawczości Rozporządzenia (UE) 2018/644 dla rynku polskiego w 2019 roku.

Tabela 28

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

Usługi doręczania paczek krajowych		2019
Liczba paczek [mln szt.], w tym:		528,8
Realizowane w imieniu innego operatora		1,3
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		527,5
Wielkość obrotu w ramach usług doręczania paczek [mln zł], w tym:		5 420,1
Realizowane w imieniu innego operatora		4,7
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		5 415,4

Źródło: UKE

Tabela 29

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

Usługi doręczania transgranicznych paczek przychodzących (z i spoza UE/ EOG)		2019
Liczba paczek [mln szt.], w tym:		47,9
Realizowane w imieniu innego operatora		2,3
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		45,6
Przychodzące z UE/EOG, w tym:		25,0
Realizowane w imieniu innego operatora		2,2
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		22,8
Przychodzące spoza UE/EOG, w tym:		23,0
Realizowane w imieniu innego operatora		0,2
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		22,8
Wielkość obrotu w ramach usług doręczania paczek [mln zł], w tym:		664,3
Realizowane w imieniu innego operatora		26,2
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		638,2
Przychodzące z UE/EOG, w tym:		339,4
Realizowane w imieniu innego operatora		19,5
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		320,0
Przychodzące spoza UE/EOG, w tym:		324,9
Realizowane w imieniu innego operatora		6,7
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		318,2

Źródło: UKE

Tabela 30

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

Obrót transgraniczny paczki wychodzące do i poza UE/EOG		2019
Liczba paczek [mln szt.], w tym:		35,7
Realizowane w imieniu innego operatora		0,8
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		34,9
Wychodzące do UE/EOG, w tym:		32,4
Realizowane w imieniu innego operatora		0,8
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		31,6
Wychodzące poza UE/EOG, w tym:		3,3
Realizowane w imieniu innego operatora		0,04
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		3,3
Wielkość obrotu w ramach usług doręczania paczek [mln zł], w tym:		1 721,6
Realizowane w imieniu innego operatora		22,9
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		1 698,6
Wychodzące do UE/EOG, w tym:		1 432,4
Realizowane w imieniu innego operatora		21,8
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		1 410,6
Wychodzące poza UE/EOG, w tym:		289,2
Realizowane w imieniu innego operatora		1,2
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		288,0

Źródło: UKE

Tabela 31

Dane o zatrudnieniu operatorów usług doręczania paczek w 2019 r.
w Polsce zgodnie z Rozporządzeniem (UE) 2018/644

Liczba osób zatrudnionych przez operatorów, w tym	2019	
	30.06	31.12
Pełny wymiar czasu pracy	72 679	72 922
Niepełny wymiar czasu pracy	12 466	13 747
Pracownicy zatrudnieni na czas określony	24 162	25 643
Samozatrudnieni	4 201	4 600
Razem	113 508	116 912

Źródło: UKE

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Departament Rynku Poczтового

tel.: +48 22 534 9132

fax: +48 22 534 9162

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

uke.gov.pl