

Raport o stanie rynku pocztowego w 2021 roku



1 Wprowadzenie	4
2 Charakterystyka rynku usług pocztowych	7
2.1 Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych	8
2.1.1 Prawo krajowe	8
2.1.2 Prawo europejskie	8
2.1.3 Prawo międzynarodowe rynku pocztowego	9
2.2 Uczestnicy rynku usług pocztowych	9
2.2.1 Organ regulacyjny	9
2.2.2 Operatorzy pocztowi	10
2.2.2.1 Operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych	10
2.2.2.1.1 Zakres wykonywanej przez operatora wyznaczonego działalności pocztowej	10
2.2.2.2 Alternatywni operatorzy pocztowi	10
2.2.2.2.1 Zakres wykonywanej przez operatorów alternatywnych działalności pocztowej	14
3 Analiza rynku usług pocztowych w Polsce w 2021 roku	15
3.1 Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2021 roku	16
3.2 Wolumeny usług pocztowych w 2021 roku	20
3.3 Przesyłki kurierskie	23
3.3.1 Wolumeny i przychody z przesyłek kurierskich w 2021 roku	26
3.3.2 Reklamacje przesyłek kurierskich	28
3.4 Usługi powszechne	29
3.4.1 Wolumeny usług powszechnych w 2021 roku	30
3.4.2 Reklamacje usług powszechnych	32
3.5 Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	33
3.5.1 Wolumeny i przychody z usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2021 roku	35
3.5.2 Reklamacje usług wchodzących w zakres usług powszechnych	38
3.6 Inne usługi pocztowe	39
3.6.1 Wolumeny i przychody z innych usług pocztowych w 2021 roku	39
3.6.2 Reklamacje innych usług pocztowych	41
4 Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej	42
4.1 Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatora wyznaczonego	43
4.1.1 Placówki pocztowe	43
4.1.2 Nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów	45
4.2 Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatorów alternatywnych	46
4.2.1 Placówki pocztowe	46
4.1.3 Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej	46
4.1.4 Zatrudnienie w Poczcie Polskiej	46
4.2.2 Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej	47
4.2.3 Zatrudnienie u alternatywnych operatorów pocztowych	47
4.3 Placówki pocztowe operatorów pocztowych w 2021 roku	48
5 Wnioski	51
6 Załącznik nr 1 – wyniki kontroli działalności pocztowej prowadzonej w 2021 roku	54
7 Załącznik nr 2 – sprawozdawczość Rozporządzenia (UE) 2018/644	60

„Raport o stanie rynku pocztowego w 2021 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 2021 roku zgodnie z wzorami formularzy sprawozdawczych, których zakres określony został w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji².

Sprawozdanie z działalności pocztowej za 2021 rok przedłożyło 134 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska i 133 operatorów alternatywnych.

W raporcie została wprowadzona korekta danych dotyczących 2020 roku, wynikająca ze sprawozdań z działalności pocztowej przekazanych po terminie publikacji „Raportu o stanie rynku pocztowego w 2020 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 2020 rok obraz rynku pocztowego.

W poszczególnych częściach dokumentu przedstawiono stan prawny, podmioty działające na rynku pocztowym, a także obraz rozwoju rynku pocztowego w 2021 roku oraz porównawczo w latach 2019-2021.

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 2022 r. poz. 896

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

Od liberalizacji w 2013 roku polski rynek usług pocztowych znajduje się na ścieżce nieustannego rozwoju. W tym czasie był on miejscem głębokich zmian strukturalnych obserwowanych również na innych rynkach krajów rozwiniętych: zmniejszania się wolumenów tradycyjnych usług pocztowych rekompensowanego z nawiązką dynamicznym wzrostem wolumenu przesyłek e-commerce. Tempo wzrostu łącznych przychodów działających na polskim rynku pocztowym operatorów regularnie znacznie przekraczało w ostatnich latach tempo rozwoju całej polskiej gospodarki. Szczególnie było to widoczne w roku 2020 naznaczonym pandemią COVID-19 i jej konsekwencjami, które szczególnie dla segmentu przesyłek kurierskich, jako jednej z niewielu branż, stanowiły szczególnie sprzyjające warunki dla jeszcze bardziej przyspieszonego rozwoju.

Rok 2021, w którym w dalszym ciągu utrzymywały się zasadnicze obostrzenia pandemiczne, był kolejnym rokiem silnego wzrostu wartości całego polskiego rynku usług pocztowych, który urósł o 10,9%. Choć to zanotowane tempo jest niższe od tempa w roku 2020 (13,5%) to na tle dynamiki PKB Polski wynoszącej 5,9%, jest i tak bardzo znaczące.

Wartość nominalna polskiego rynku usług pocztowych w roku 2021 przekroczyła poziom 12,8 mld złotych rosnąc w stosunku do roku 2020 o 1,3 mld złotych. W odróżnieniu od roku ubiegłego, wzrostowi wartości rynku towarzyszył tym razem również zauważalny wzrost ogólnego wolumenu zrealizowanych usług pocztowych, który w 2021 roku sięgnął liczby 1,94 mld sztuk, co oznacza wzrost o 3,2% w ujęciu rok do roku.

Najważniejszą rolę na rynku w 2021 roku nadal odegrała – jako operator wyznaczony – Poczta Polska S.A. (dalej „Poczta Polska”), która zrealizowała w strumieniach krajowym i zagranicznym 1 174,2 mln usług (60,7% udziału w wolumenie ogółem), co przełożyło się na 5 154,6 mln zł przychodu (40,0% udziału w przychodach ogółem). W odniesieniu do roku ubiegłego wolumen zrealizowanych przez operatora wyznaczonego usług zmniejszył się o 7,2% a wartość przychodów spadła o 3,3%.

W 2021 roku operatorzy alternatywni zrealizowali ogółem w obrocie krajowym i zagranicznym odpowiednio 760,9 mln usług (39,3% udziału w wolumenie ogółem), co przełożyło się na 7 736,0 mln zł przychodu (60,0% udziału w przychodach ogółem). W odniesieniu do roku ubiegłego wolumen zrealizowanych przez operatorów alternatywnych usług zwiększył się o 24,8%, a wartość przychodów wzrosła o 23,0%.

Najliczniej realizowaną w 2021 roku usługą, podobnie jak w latach poprzednich, pozostały przesyłki listowe, których dostarczono 975,7 mln szt., co oznacza jednak spadek o 7,5% w stosunku do 2020 roku i co przełożyło się na 3 419,6 mln zł przychodu (spadek o 3,5%).

Natomiast przesyłek kurierskich i tradycyjnych paczek pocztowych dostarczono w analizowanym roku łącznie 805,2 mln szt. (wzrost o 21,0%), co wygenerowało 8 610,5 mln zł przychodu (wzrost o 18,6%), i co oznacza że rok 2021 był kolejnym rokiem z rzędu, w którym obserwowany był wzrost przychodów z tych usług.

W 2021 roku zarejestrowano 27 nowych operatorów pocztowych. Według stanu na koniec roku w rejestrze operatorów pocztowych znajdowało się 300 podmiotów (w 2020 roku – 291), z czego 134 prowadziło aktywną działalność w zakresie świadczenia usług pocztowych (w 2020 roku – 144).

Według sprawozdań operatorów, średnioroczne zatrudnienie w sektorze pocztowym wynosiło 90 463 etaty, co oznacza spadek w stosunku do roku ubiegłego o 3,2%.

W 2021 roku usługi pocztowe świadczone były w 38 575 placówkach pocztowych, w tym w 7 626 placówkach operatora wyznaczonego i 30 949 placówkach operatorów alternatywnych. Do realizacji usług pocztowych, wykorzystywane były także automaty do pocztowej obsługi klientów, których w 2021 roku funkcjonowało już ponad 18 tysięcy. Dysponentami tych urządzeń w 2021 roku było czterech operatorów pocztowych.





2

Charakterystyka rynku usług pocztowych

2.1 Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych

2.1.1 Prawo krajowe

Podstawę funkcjonowania rynku usług pocztowych w Polsce stanowiły w 2021 roku następujące akty prawne:

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

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

Prawo pocztowe w 2021 roku zostało znowelizowane ustawą z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych⁵. W wyniku tej nowelizacji zostały wprowadzone przepisy dotyczące m. in. rozszerzenia stawianych przed operatorami pocztowymi wymogów do przystąpienia do konkursu na operatora wyznaczonego. Ustawa w zakresie większości przepisów weszła w życie w dniu 5 października 2021 roku.

2.1.2 Prawo europejskie

Najważniejszymi aktami regulującymi rynek pocztowy Unii Europejskiej w 2021 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)⁶,
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/39/WE z dnia 10 czerwca 2002 r. zmieniająca Dyrektywę 97/67/WE w zakresie dalszego otwarcia na konkurencję wspólnotowych usług powszechnych (tzw. II Dyrektywa pocztowa)⁷,
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/6/WE z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniająca Dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty (tzw. III Dyrektywa pocztowa)⁸,
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek⁹.

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

⁴ Tekst jednolity: Dz. U. z 2021 r. poz. 576

⁵ Tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r. poz. 569

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

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

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

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

2.1.3

Prawo międzynarodowe rynku pocztowego

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

Zadania z zakresu działalności pocztowej, określone dla zarządów pocztowych lub administracji pocztowych w międzynarodowych przepisach pocztowych, wykonuje operator wyznaczony. Ma to istotne znaczenie z punktu widzenia obowiązku świadczenia usług powszechnych, ponieważ przepisy Światowej Konwencji Pocztovej 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 Poczтовых (ERGP), Europejski Komitet Regulacji Pocztovej (CERP) oraz Światowy Związek Pocztowy (UPU).

¹⁰ Universal Postal Union – UPU

¹¹ Dz. U. z 2015 r. poz. 1522

2.2.2 Operatorzy pocztowi

W rejestrze operatorów pocztowych w 2021 roku znajdowało się 300 podmiotów (stan na 31 grudnia 2021 r.). Spośród zarejestrowanych operatorów pocztowych sprawozdanie złożyli: Poczta Polska oraz 133 pozostałych operatorów pocztowych.

2.2.2.1 Operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych

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

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

2.2.2.1.1 Zakres wykonywanej przez operatora wyznaczonego działalności pocztowej

W 2021 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, przesyłka hybrydowa nierejestrowana i polecana, publiczna usługa hybrydowa (PUH), paczki pocztowe, EMS i inne,
- przesyłki kurierskie w obrocie krajowym, m.in.: Pocztex, Consignment,
- przesyłki kurierskie w obrocie zagranicznym, m.in.: Paczka Ukraina+,
- inne usługi pocztowe w obrocie krajowym, m.in.: przesyłka marketingowa, druki bezadresowe, przekazy pocztowe, przesyłki o masie powyżej 10 kg i inne,
- inne usługi pocztowe w obrocie zagranicznym: Direct Entry i przesyłki IDM, przekazy pocztowe zagraniczne, Biznes Paczka, Paczka Premium i inne.

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 przedsiębiorców¹³ i wymaga wpisu do rejestru operatorów pocztowych (ROP).

¹² Decyzja z dnia 30 czerwca 2015 r.

¹³ Tekst jednolity: Dz. U. z 2021 r. poz. 162 z późn. zm.

W 2021 roku do Prezesa UKE wpłynęło:

- 27 wniosków o wpis do ROP, w tym 1 wniosek wpłynął w 2021 r., ale wpisu dokonano w 2022 r.,
- 9 wniosków o wykreślenie z ROP,
- 3 wnioski o zawieszenie wykonywania działalności pocztowej,
- 15 wniosków o zmianę danych w zakresie objętym wnioskiem o wpis do ROP, w tym 14 wniosków rozpatrzono pozytywnie, 1 wniosek pozostał bez rozpoznania (w zw. z nieusunięciem braków wniosku).

tj. na skutek stwierdzenia trwałego zaprzestania wykonywania działalności pocztowej (podmioty te zostały wcześniej wykreślone z CEIDG lub KRS),

- 6 podmiotów zostało wykreślonych na podst. art. 11 pkt 2 lit. e ustawy Prawo pocztowe, tj. w związku z niewypełnieniem obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 43 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe przez dwa kolejne lata (podmioty te nie przekazały sprawozdania z działalności pocztowej kolejno za 2018 r. i za 2019 r.).

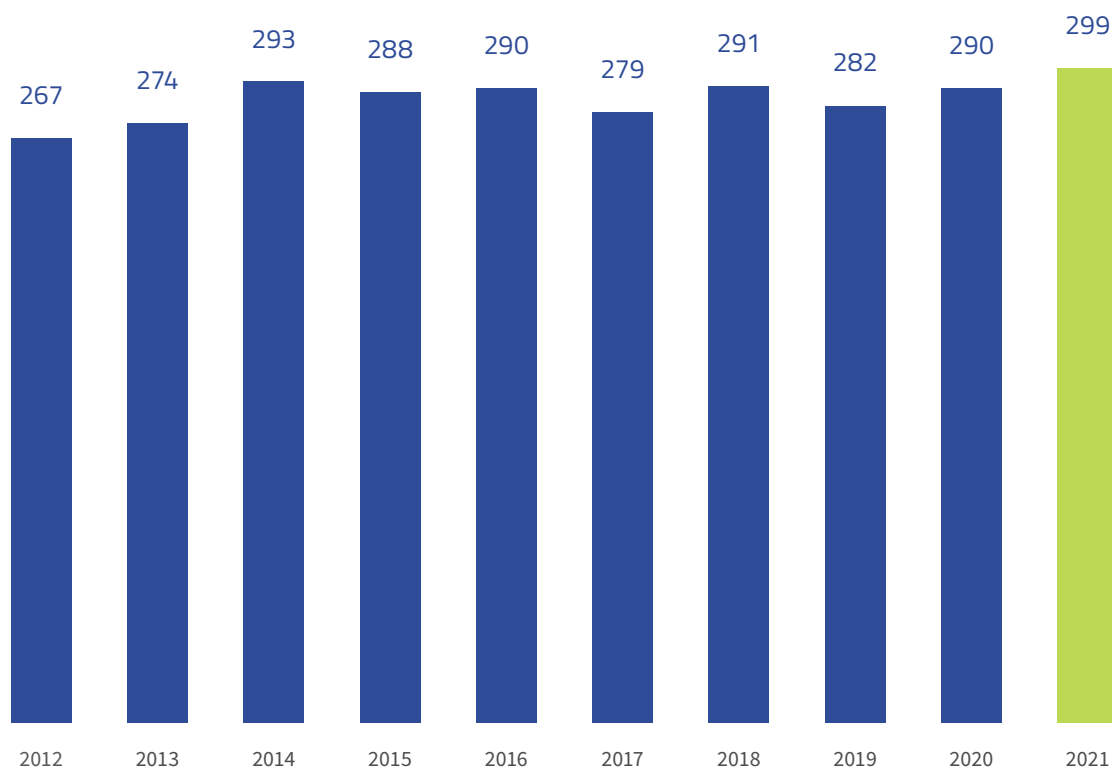
8 podmiotów zostało wykreślonych z ROP z urzędu, w tym:

- 2 podmioty zostały wykreślone na podst. art. 11 pkt 2 lit. d ustawy Prawo pocztowe,

Ogółem, według stanu na dzień 31 grudnia 2021 r. w ROP znajdowało się 300 podmiotów, w tym Poczta Polska i 299 operatorów nieświadczących usług powszechnych.

Wykres 1

Liczba zarejestrowanych alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2012–2021 (stan na 31 grudnia)



Źródło: UKE na podstawie ROP

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

mazowieckim (55). W pozostałych województwach liczba działających operatorów nie przekraczała 12.

Tabela 1

Liczba zarejestrowanych i działających alternatywnych operatorów pocztowych w poszczególnych województwach w 2021 r.

Województwo	Liczba operatorów zarejestrowanych*	Liczba operatorów działających	Stożenie wykorzystania wpisów
dolnośląskie	20	9	45,0%
kujawsko-pomorskie	5	1	20,0%
lubelskie	5	2	40,0%
lubuskie	7	6	85,7%
łódzkie	16	7	43,8%
małopolskie	22	8	36,4%
mazowieckie	125	55	44,0%
opolskie	7	5	71,4%
podkarpackie	20	5	25,0%
podlaskie	9	3	33,3%
pomorskie	22	4	18,2%
śląskie	26	10	38,5%
świętokrzyskie	4	2	50,0%
warmińsko-mazurskie	1	1	100,0%
wielkopolskie	22	12	54,5%
zachodniopomorskie	5	3	60,0%
RAZEM	316	133	42,1%

Źródło: UKE

*w liczbie operatorów zarejestrowanych uwzględniono także 17 operatorów, którzy w trakcie roku 2021 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 2021 roku formy organizacyjno-prawne 133 działających alternatywnych operatorów pocztowych były następujące:

- spółka z ograniczoną odpowiedzialnością – 59 operatorów,
- działalność gospodarcza osoby fizycznej – 56 operatorów,

- spółka akcyjna – 3 operatorów,
- inne (spółka cywilna, spółka jawna, spółka komandytowa, spółdzielnia, fundacja) – 15 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 2019–2021

Obszar działania	Liczba alternatywnych operatorów pocztowych		
	2019	2020	2021
Kraj	32	28	27
Kraj i zagranica	44	47	40
Tylko zagranica	9	10	8
Lokalnie, w tym:	60	58	58
na terenie województwa	22	22	22
na terenie miasta, powiatu lub na innym terenie	38	36	36

Źródło: UKE

2.2.2.2.1 Zakres wykonywanej przez operatorów alternatywnych działalności pocztowej

W 2021 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 2021 roku 120 z nich świadczyło usługi wyłącznie w jednym segmencie (77 operatorów pocztowych wskazało, że działalność pocztowa prowadzona była wyłącznie w segmencie przesyłek kurierskich, 33 – 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 2021 w segmencie przesyłek kurierskich działało 84 operatorów alternatywnych, w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych 43 operatorów, natomiast w segmencie Innych usług pocztowych funkcjonowało 20 operatorów alternatywnych.

Tabela 3

Segmenty działalności alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2019-2021

Segmenty rynku usług pocztowych (2021)			Liczba alternatywnych operatorów pocztowych		
Przesyłki kurierskie	Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	Inne usługi pocztowe	2019	2020	2021
■			78	84	77
	■		41	37	33
		■	10	9	10
■	■		6	4	3
	■	■	5	5	6
■		■	4	3	3
■	■	■	1	1	1
			145	143	133

Źródło: UKE

A hand is holding a black handheld barcode scanner, pointing it at a shipping label on a cardboard box. The label features a barcode and some text. In the background, a person wearing a blue uniform and cap is visible, working in what appears to be a warehouse or postal sorting facility. The scene is brightly lit, suggesting an indoor environment with large windows.

3

Analiza rynku usług pocztowych w Polsce w 2021 roku

3.1 Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2021 roku

Na koniec 2021 roku łączna wartość polskiego rynku usług pocztowych wyniosła 12 890,6 mln zł. Oznacza to, że w stosunku do roku poprzedniego, łączna suma przychodów z usług pocztowych operatorów działających na polskim rynku wzrosła o 1 269,3 mln zł, co przekłada się na roczną stopę wzrostu na poziomie 10,9%. W 2021 roku kolejny raz z rzędu dynamika wzrostu wartości rynku pocztowego przewyższała tempo wzrostu polskiej gospodarki.

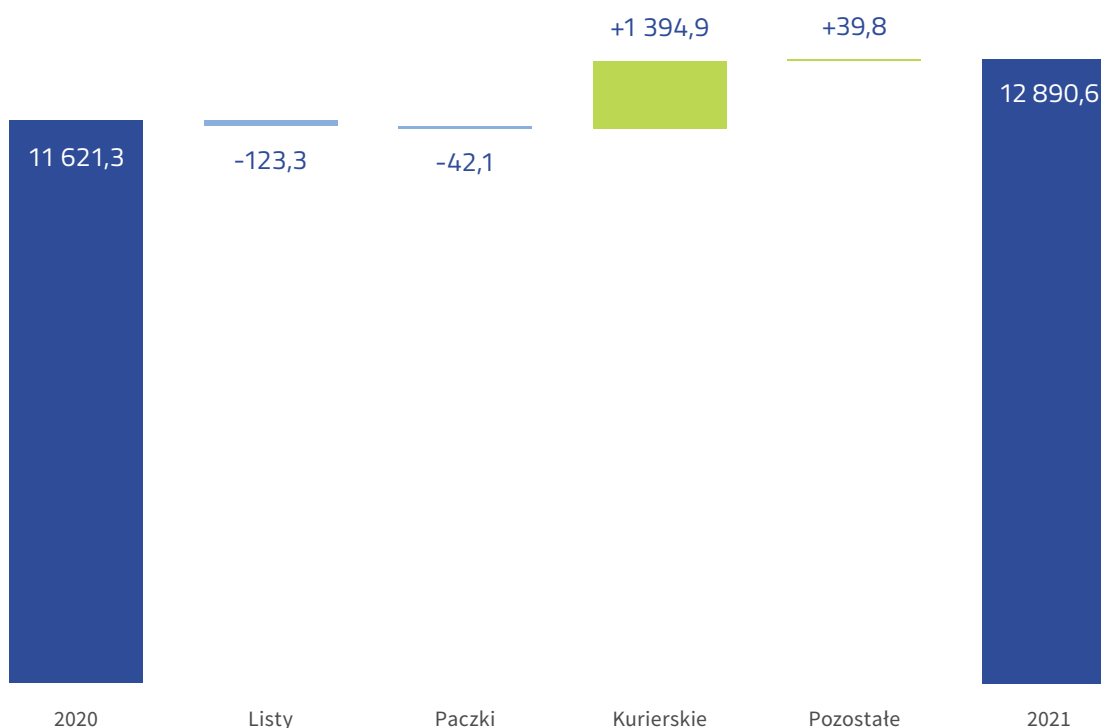
Najważniejszym czynnikiem wzrostu był, podobnie jak w roku 2020, dynamiczny wzrost przychodów z przesyłek kurierskich, spowodowany niezmiennie rosnącymi wolumenami przesyłek zawierających towary nabywane przez konsumentów w transakcjach e-commerce.

W 2021 roku miał miejsce dalszy spadek przychodów w dwóch głównych kategoriach produktowych, w tym przesyłek listowych o 3,5% oraz paczek pocztowych o 9,3%. Wolumen tych usług także wykazywał spadki, odpowiednio o 7,5% oraz 2,7%.

Wykres 2 przedstawia wpływ zmian przychodów z poszczególnych usług na zmianę całkowitej wartości rynku pocztowego pomiędzy rokiem 2020 a 2021.

Wykres 2

Kluczowe czynniki zmiany wartości rynku pocztowego w 2021 r. (mln zł)



Źródło: UKE

Tabela 4 przedstawia wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów w latach 2019-2021, w podziale na główne rodzaje usług pocztowych.

Tabela 4

Przychody z poszczególnych usług pocztowych w latach 2019-2021

	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2019	%	2020	%	2021	%	2020/19	2021/20
Przesyłki listowe	3 776,1	36,9%	3 542,9	30,3%	3 419,6	26,5%	- 6,2%	-3,5%
Paczki pocztowe	472,1	4,6%	454,9	3,9%	412,9	3,2%	- 3,6%	-9,3%
Przesyłki kurierskie	5 181,1	50,6%	6 802,8	58,8%	8 197,7	63,6%	31,3%	20,5%
Pozostałe usługi	813,0	7,9%	820,7	7,0%	860,5	6,7%	0,9%	4,9%
RAZEM	10 242,3	100,0%	11 621,3	100,0%	12 890,6	100,0%	13,5%	10,9%

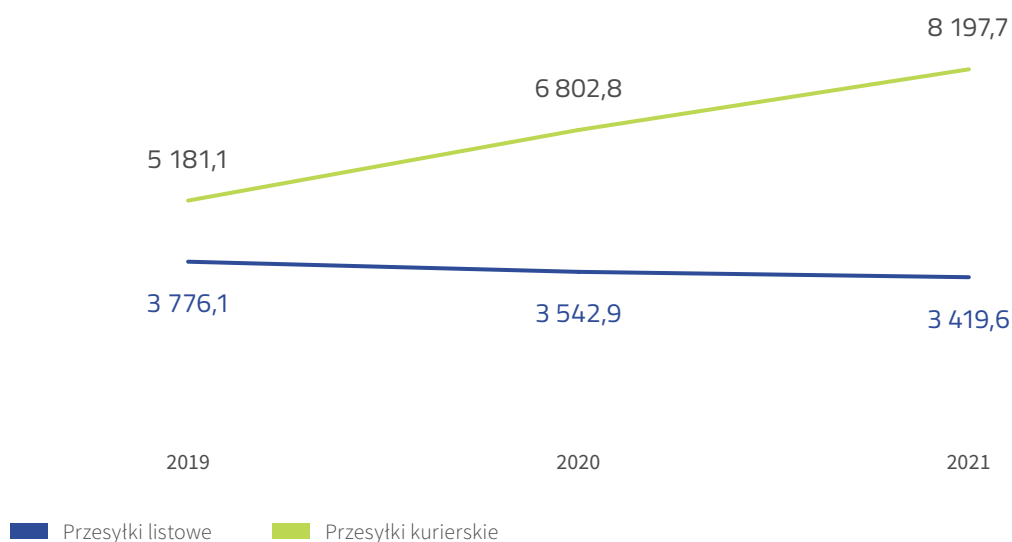
Źródło: UKE

W 2021 r. segment przesyłek kurierskich umocnił swój prymat jako segment najmocniej kontrybuujący w ogólną wartość polskiego rynku pocztowego. Przesyłki kurierskie na polskim rynku to absolutnie dominująca usługa pocztowa wykorzystywana do dostarczania towarów w transakcjach e-commerce będące integralną ich częścią, których jakość i dogodność decydują o poziomie zadowolenia klienta czy kolejnej decyzji zakupowej.

Analiza wzajemnych relacji między trendami przychodów z dwóch najważniejszych na rynku grup pozwala w 2021 roku obserwować sytuację, w której trendy te poruszają się w odmiennych kierunkach.

Wykres 3

Trendy zmian przychodów z przesyłek listowych i kurierskich w latach 2019-2021



Źródło: UKE

Znaczącą większość wartości polskiego rynku pocztowego tworzą nadal przychody osiągnięte przez operatorów w obrocie krajowym. Od kilku lat istotny składnik tej wartości stanowią także przychody w obrocie zagranicznym, których udział konsekwentnie utrzymuje 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 2019-2021.

Tabela 5

Przychody z usług pocztowych ogółem w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2019-2021

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

Źródło: UKE

Dzięki swojej najsilniejszej dynamice wzrostu udział przesyłek kurierskich także w 2021 roku powiększył swój dominujący wpływ w ujęciu relatywnym wśród segmentów rynku pocztowego.

W tabeli 6 przedstawiono wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych, w podziale na poszczególne segmenty rynku pocztowego w latach 2019-2021.

Tabela 6

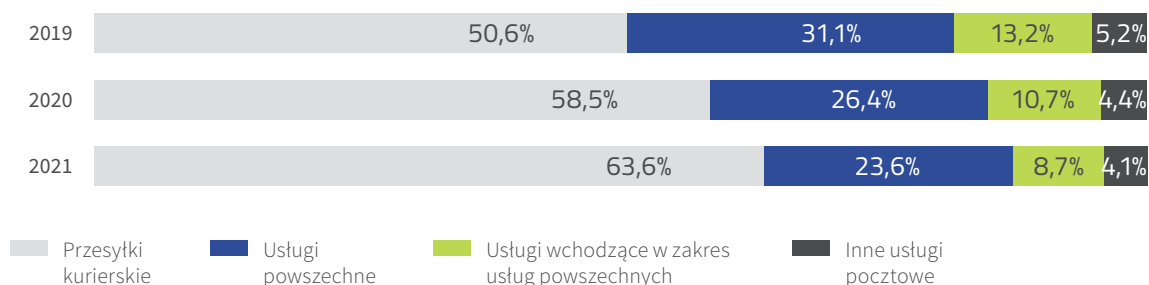
Przychody z usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2019-2021

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

Źródło: UKE

Wykres 4

Wartość rynku usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2019-2021 w ujęciu relatywnym



Źródło: UKE

3.2 Wolumeny usług pocztowych w 2021 roku

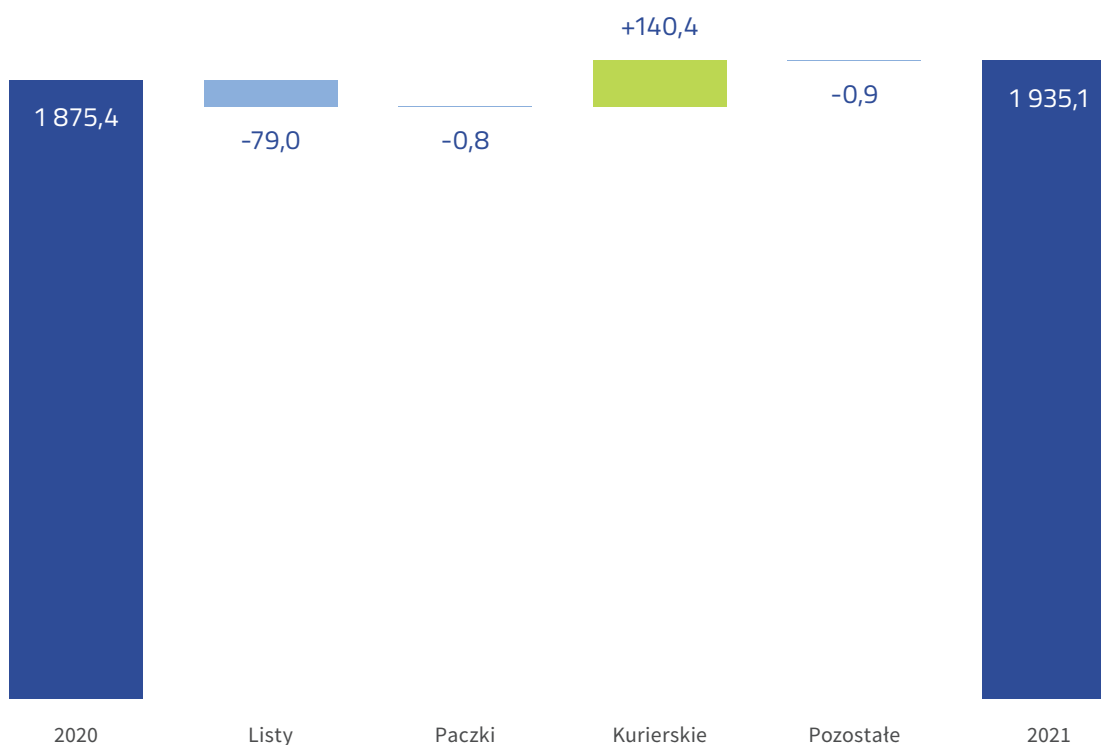
W 2021 roku operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem 1 935,1 mln sztuk usług, co w porównaniu do 2020 roku oznacza wzrost o 59,7 mln sztuk usług czyli o 3,2%. W tym roku spadek wolumenu przesyłek

listowych został z nawiązką zamortyzowany wzrostem wolumenu przesyłek kurierskich, co przełożyło się na odwrócenie trwającego od 2019 roku spadku ogólnego wolumenu usług pocztowych.

Wykres 5 przedstawia wpływ zmian wolumenu poszczególnych usług pocztowych na całkowity wolumen usług pomiędzy rokiem 2020 a 2021.

Wykres 5

Kluczowe czynniki zmiany wolumenu usług rynku pocztowego w roku 2021 (mln szt.)



Źródło: UKE

Tabela 7 przedstawia wartość, udział i dynamikę wolumenów usług osiągniętych przez operatorów pocztowych w latach 2019-2021.

Tabela 7

Wolumeny poszczególnych usług pocztowych w latach 2019-2021

	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2019	%	2020	%	2021	%	2020/19	2021/20
Przesyłki listowe	1 246,1	66,2%	1 054,7	56,2%	975,7	50,4%	-15,4%	-7,5%
Paczki pocztowe	25,2	1,3%	30,0	1,6%	29,2	1,5%	19,1%	-2,7%
Przesyłki kurierskie	440,9	23,3%	635,6	33,9%	776,0	40,1%	44,2%	22,1%
Pozostałe usługi	174,0	9,2%	155,1	8,3%	154,2	8,0%	-10,9%	-0,6%
RAZEM	1 886,2	100,0%	1 875,4	100,0%	1 935,1	100,0%	-0,6%	3,2%

Źródło: UKE

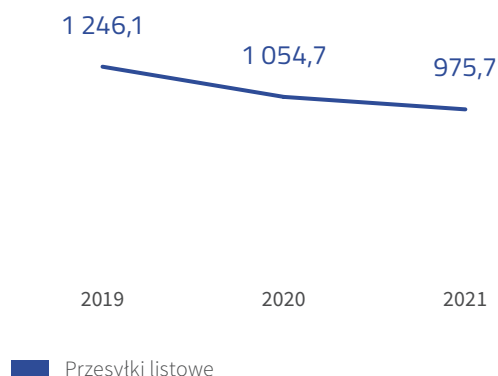
Na wykresach 6 oraz 7 przedstawiono zmiany wolumenów podstawowych rodzajów przesyłek: przesyłek listowych, paczek pocztowych oraz przesyłek kurierskich.

Od kilku lat obserwowane są tendencje spadkowe wolumenu przesyłek listowych¹⁴. Było to wyraźnie widoczne także w 2021 roku, na co dodatkowy wpływ miały wciąż ograniczenia spowodowane pandemią COVID-19, w tym ograniczenia w dostępności placówek pocztowych, ogólne zmniejszenie aktywności społeczno-gospodarczej oraz preferowanie elektronicznych kanałów wymiany informacji.

W 2021 roku wolumen przesyłek kurierskich wzrósł rok do roku o 22,1%, co oznacza kontynuację bardzo silnego trendu z lat wcześniejszych.

Wykres 6

Zmiany wolumenu przesyłek listowych ogółem w latach 2019-2021 (mln szt.)

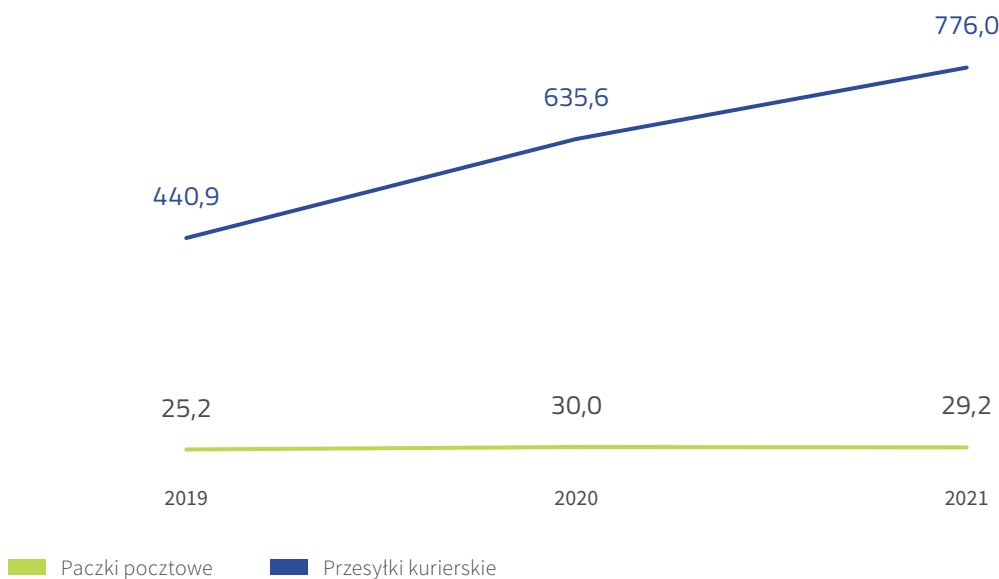


Źródło: UKE

¹⁴ Raport o stanie rynku pocztowego w 2019 roku oraz raport o stanie rynku pocztowego w 2020 roku

Wykres 7

Zmiany wolumenu przesyłek kurierskich i paczek pocztowych ogółem w latach 2019-2021 (mln szt.)



Źródło: UKE

W 2021 roku – kolejny rok z rzędu – trwała stabilizacja poziomu wolumenu tradycyjnych paczek pocztowych. W odróżnieniu od poprzedniego roku nastąpił za to spadek liczby pozostałych usług pocztowych, wynikający ze zmniejszenia się liczby zrealizowanych przekazów pocztowych.

Tzw. wskaźnik postażu jest relatywną miarą wolumenu usług pocztowych w przeliczeniu na jednego mieszkańca kraju. Wskaźnik ten w 2021 roku wyniósł blisko 51 szt. usług pocztowych na 1 mieszkańca rocznie.

Tabela 8

Liczba usług pocztowych w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski w latach 2019-2021

	Lata		
	2019	2020	2021
Wolumen usług pocztowych (mln szt.)	1 886,1	1 875,4	1 935,1
Liczba usług pocztowych na 1 mieszkańca	49,1	49,0	50,8

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

3.3 Przesyłki kurierskie

Według raportów analitycznych, rok 2021 to kolejny rok, który branża e-commerce może zaliczyć do udanych. Mimo problemów związanych z terminowością i płynnością działania globalnych łańcuchów dostaw, handel elektroniczny odnotował historyczne wzrosty sprzedaży i liczby klientów. O ile przed pandemią wartość polskiego rynku szacowano na 70 mld zł, to obecnie oceniany jest już nawet na 100 mld zł. Kupujący online stanowią 77 proc. wszystkich badanych internautów, a w związku z pandemią i towarzyszącymi jej ograniczeniami w handlu tradycyjnym, 30% e-konsumentów deklaruowało, że kupuje w sieci więcej produktów, a 33% robi zakupy przez internet częściej. Dla 13% badanych kanał online stał się pierwszym sposobem poszukiwania różnych produktów.

Segment przesyłek kurierskich polskiego rynku usług pocztowych przez ostatnie lata, sukcesywnie zwiększał wolumen dostarczanych przesyłek w ślad za rozwojem handlu e-commerce. Rocznie oznaczało to wzrosty na poziomie kilkudziesięciu milionów sztuk, co przekładało się na wzrosty przychodów o setki mln złotych. Rok 2020 był pod tym względem rekordowy, bo ten segment rynku, zwiększył swoje przychody skokowo aż o 1,6 mld zł (wzrost o 31,3%) przy wzroście wolumenu dostarczonych przesyłek o niemal 200 mln sztuk w stosunku do 2019 roku (wzrost o 44,2%). Choć to fenomenalne tempo okazało się nie do utrzymania w kolejnym roku, to przyrosty osiągnięte w tym segmencie rynku w roku 2021 są również imponujące.

W 2021 roku segment przesyłek kurierskich, zwiększył swoje przychody o niemal 1,4 mld zł w stosunku do 2020 roku osiągając ponad 20% tempo wzrostu, natomiast wolumen dostarczonych przesyłek wzrósł niemal o 141 mln sztuk w stosunku do 2020 roku (wzrost o 22,1%), sięgając liczby 776 mln sztuk co oznacza, że do rąk polskich adresatów każdego dnia trafiało w 2021 ponad 2 mln przesyłek kurierskich.

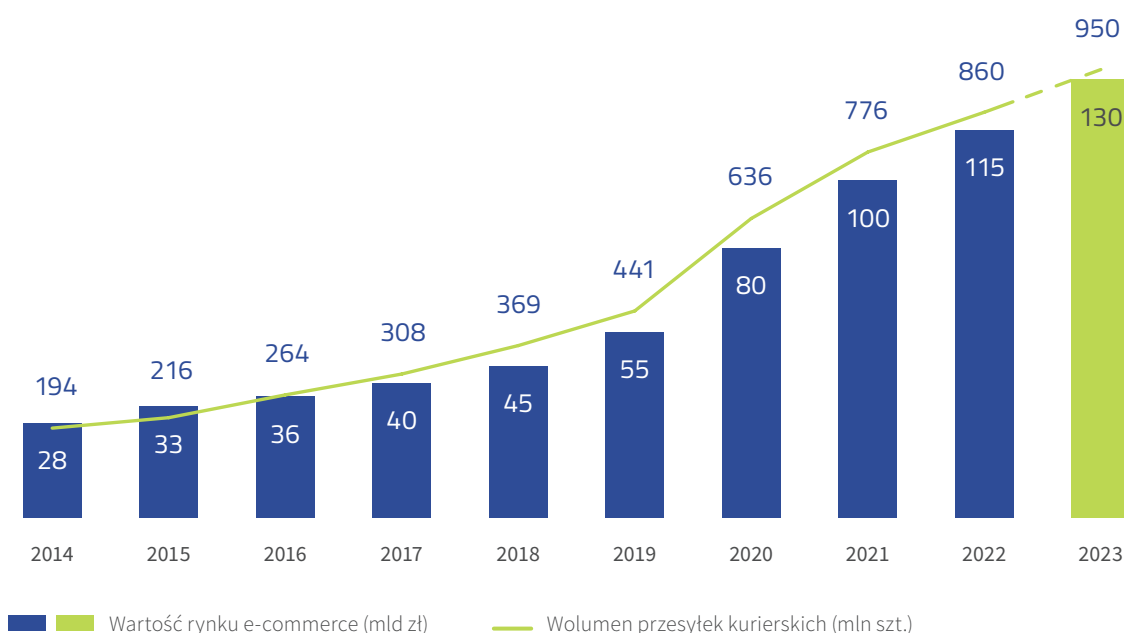
Przesyłki kurierskie stanowiły w 2021 roku aż 63,6% wartości rynku pocztowego oraz 40,1% całego wolumenu usług pocztowych. Ale to właśnie przyrost ich wolumenu sprawił że ogólny wolumen usług pocztowych wzrósł w 2021 rekompensując z nawiązką niższe wolumeny pozostałych usług.

Powszechnie uważa się, że mimo tych wzrostów potencjał dalszego wzrostu polskiego rynku e-commerce jest ciągle istotny. Analitycy branży twierdzą, że tendencje wzrostowe, choć w skromniejszej dynamice niż w pandemii, utrzymają się także po jej zakończeniu, a polski rynek e-commerce przez najbliższe lata będzie rósł w tempie dwucyfrowym, co przekłada się także na 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 0,9-1 mld przesyłek.

Wykres 8

Wolumen przesyłek kurierskich oraz wartość rynku e-commerce w Polsce¹⁵

Źródło: UKE

W 2021 roku, w segmencie przesyłek kurierskich, działalność prowadziło 85 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska. Pod względem liczby działających operatorów jest to nadal najliczniejszy segment rynku usług pocztowych, a w konsekwencji obszar, w obrębie którego nastąpił największy rozwój konkurencji.

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

Nieustanna walka konkurencyjna operatorów o pozyskanie klientów nadal wywoływała presję cenową w tym segmencie rynku. Uwidaczniało się to w ostatnich latach utrzymującą się przewagą dynamiki wzrostu wolumenu przesyłek nad dynamiką wzrostu przychodów. Przekłada się to na konsekwentnie obserwowany od kilku lat spadek średniego przychodu z przesyłki kurierskiej. Podobnie było w roku 2021 i to pomimo dużego popytu na usługi kurierskie, co oznacza, że segment przesyłek kurierskich na polskim rynku pocztowym jest wysoce konkurencyjny.

¹⁵ Prognozy wzrostu wartości rynku e-commerce po roku 2021 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 2020-2023.

Tabela 9 przedstawia średni przychód na przesyłkę kurierską w latach 2019-2021.

Z analizy danych wynika, że siedmiu (7) największych pod względem wolumenu i przychodów operatorów świadczących usługi w segmencie przesyłek kurierskich posiadało w 2021 roku odpowiednio 98,8% udziału w wolumenie ogółem oraz 98,6% udziału w przychodach ogółem w tym segmencie rynku. W 2021 roku, podobnie jak w latach poprzednich, przepustką do grona największych operatorów przesyłek kurierskich pozostawało uzyskanie przychodów w wysokości 100 mln zł rocznie z tej usługi.

Tabela 9

Średni przychód na przesyłkę kurierską w latach 2019-2021 (zł netto za 1 szt.)

	Lata		
	2019	2020	2021
Średni przychód na 1 przesyłkę kurierską	11,75	10,70	10,60

Źródło: UKE

Tabela 10

Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie przesyłek kurierskich w 2021 r.

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

Źródło: UKE

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

3.3.1 Wolumeny i przychody z przesyłek kurierskich w 2021 roku

Segment przesyłek kurierskich to nadal segment o największym wpływie udziału przychodów z obrotu zagranicznego na ogólną wartość segmentu. W 2021 roku udział ten wyniósł 17,1% przychodów ogółem.

Operatorzy pocztowi zrealizowali w 2021 roku na rynku krajowym i zagranicznym 776,0 mln sztuk przesyłek kurierskich, co przełożyło się na 8 197,7 mln zł przychodu. W stosunku do 2020 roku, wolumen wzrósł o 22,1%, natomiast przychody o 20,5%.

Tabela 11

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2021 (według wolumenu)

	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2019	%	2020	%	2021	%	2020/19	2021/20
Kraj	415,5	94,3%	605,0	95,2%	738,4	95,2%	45,6%	22,1%
Zagranica w tym:	25,3	5,8%	30,6	4,8%	37,6	4,8%	26,0%	22,8%
wychodzące	16,1	3,7%	22,7	3,6%	25,2	3,2%	24,0%	10,8%
przychodzące	9,2	2,1%	7,9	1,2%	12,5	1,6%	29,5%	57,3%
RAZEM	440,9	100,0%	635,6	100,0%	776,0	100,0%	44,5%	22,1%

Źródło: UKE

Tabela 12

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2021 (według przychodów)

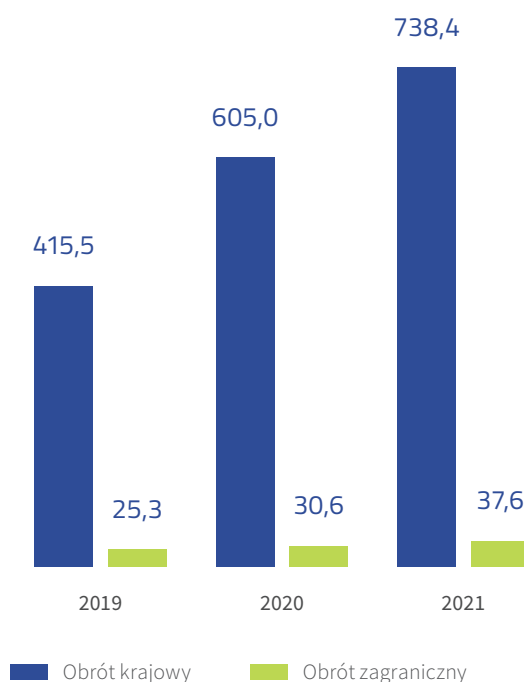
	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2019	%	2020	%	2021	%	2020/19	2021/20
Kraj	4 218,3	81,4%	5 644,7	83,0%	6 797,3	82,9%	33,8%	20,4%
Zagranica w tym:	962,8	18,6%	1 158,1	17,0%	1 400,4	17,1%	27,1%	20,9%
wychodzące	804,3	15,5%	926,2	13,6%	1 008,9	12,3%	16,1%	8,9%
przychodzące	158,6	3,1%	231,9	3,4%	391,4	4,8%	83,3%	68,8%
RAZEM	5 181,1	100,0%	6 802,8	100,0%	8 197,7	100,0%	32,6%	20,5%

Źródło: UKE

W latach 2019-2021 rynek przesyłek kurierskich systematycznie wzrastał i pod względem wolumenu jak i przychodów, zarówno w obrocie krajowym jak i zagranicznym. Największe wzrosty zaobserwowano w roku 2020 tj. w roku, w którym wprowadzono wiele ograniczeń w życiu społecznym i gospodarczym w związku z pandemią COVID-19.

Wykres 9

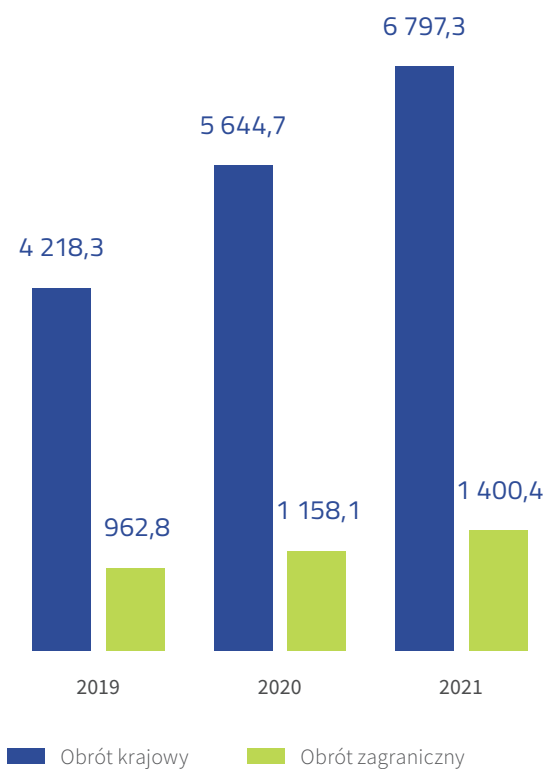
Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2021 – według wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 10

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2021 – według 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 2021 roku, użytkownicy przesyłek kurierskich zareklamowali ogółem 718 530 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano ponad 9 (w 2020 roku – blisko 15). Najczęstszym powodem reklamacji było uszkodzenie przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 30,4% (w 2020 roku – 30,6%).



Tabela 13

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie przesyłek kurierskich w 2021 r.

Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Utrata przesyłki	58 667	118 144	2 784	179 595	25,0%
Ubytek zawartości przesyłki	9 071	17 112	1 020	27 203	3,8%
Uszkodzenie przesyłki	71 542	104 590	7 299	183 431	25,5%
Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	34 822	142 422	2 563	179 807	25,0%
Nieprawidłowe wypełnienie ZPO ¹⁶	124	128	1	253	0,04%
Zwrócenie przesyłki niezgodnie z terminem	84	767	0	851	0,1%
Zwrócenie przesyłki z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	2 558	12 657	0	15 215	2,1%
Inne	41 507	89 809	859	132 175	18,4%
RAZEM	218 375	485 629	14 526	718 530	100,0%

Przyczyna złożenia

Źródło: UKE

¹⁶ Dokument potwierdzający odbiór przesyłki

3.4 Usługi powszechne

W 2021 roku do usług powszechnych¹⁷ zaliczane było świadczone w obrocie krajowym i zagranicznym:

- przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczenie:
 - 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,

¹⁷ 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 2021 roku

Poczta Polska zrealizowała w 2021 roku 467,9 mln usług powszechnych, co przełożyło się na 3 044,3 mln zł przychodu. W obrocie krajowym zrealizowano 88,1% usług, a w obrocie zagranicznym 11,9%. W porównaniu do roku poprzedniego zarówno w obrocie krajowym jak i w obrocie zagranicznym wolumen tych usług zmniejszył się. Spadki wyniosły odpowiednio -2,6% i -11,0%. Udział usług powszechnych w usługach pocztowych ogółem wyniósł odpowiednio 24,2% wolumenu oraz 23,6% przychodów.

Tabela 14

Usługi powszechne w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2021 (według wolumenu)

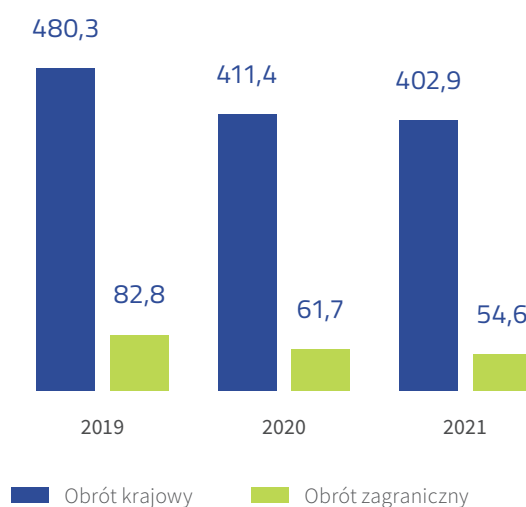
	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2019	%	2020	%	2021	%	2020/19	2021/20
Przesyłki listowe	563,1	97,6%	473,1	97,4%	457,6	97,8%	-16,0%	-3,3%
Paczki pocztowe	13,9	2,4%	12,8	2,6%	10,3	2,2%	-7,6%	-20,0%
RAZEM	577,0	100,0%	485,9	100,0%	467,9	100,0%	-15,8%	-3,7%

Źródło: UKE

W 2021 roku, podobnie jak w latach poprzednich, największą część segmentu usług powszechnych stanowiły przesyłki listowe, których udział wyniósł 97,8% wolumenu ogółem. 2,2% dotyczyło wolumenu paczek pocztowych.

Wykres 11

Przesyłki listowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2021 – wg wolumenu (mln szt.)

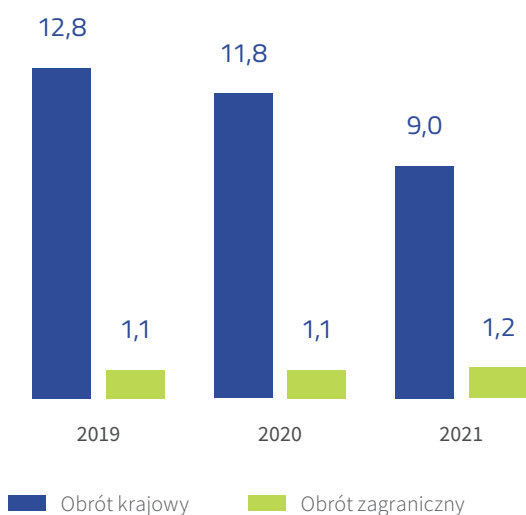


Źródło: UKE

Z analizy danych dotyczących wolumenu przesyłek listowych w latach 2019-2021 w segmencie usług powszechnych – zarówno w obrocie krajowym jak i w obrocie zagranicznym – wynika, że mamy do czynienia w 2021 roku, w porównaniu do roku poprzedniego, ze spadkiem wolumenu w tej grupie usług – odpowiednio o 2,1% i 11,4%.

Wykres 12

Paczki pocztowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2021 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Z analizy danych dotyczącej wolumenu paczek pocztowych w segmencie usług powszechnych w latach 2019-2021 w obrocie krajowym wynika, że od roku 2019 następuje stopniowy jego spadek. W obrocie zagranicznym w 2021 roku, wolumen paczek utrzymywał się na poziomie obserwowanym w latach poprzednich.

3.4.2 Reklamacje usług powszechnych

W 2021 roku, użytkownicy usług powszechnych zareklamowali ogółem 161 218 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano nieco ponad 3 (w 2020 roku – nieco ponad 3). Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatora wyznaczonego reklamacji wyniósł 25,3% (w 2020 roku – 22,0%).

Tabela 15

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie usług powszechnych w 2021 r.

Sposób rozpatrzenia:		Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Przyczyna złożenia	Utrata przesyłki	25 577	55 621	8 286	89 484	55,5%
	Ubytek zawartości przesyłki	178	630	84	892	0,6%
	Uszkodzenie przesyłki	340	1 586	218	2 144	1,3%
	Opóźnienie przesyłki	3 106	4 261	519	7 886	4,9%
	Nieprawidłowe wypełnienie ZPO ¹⁸	4 751	3 068	343	8 162	5,1%
	Inne ¹⁹	6 761	41 356	4 533	52 650	32,7%
RAZEM		40 713	106 522	13 983	161 218	100,0%

Źródło: UKE

¹⁸ Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej
¹⁹ 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 powszechnych²⁰ 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 27,5% wolumenu całkowitego rynku usług pocztowych, dostarcza jedynie 8,7% wartości rynku.

W 2021 roku działalność w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych prowadziło 44 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska.

²⁰ Art. 3 pkt 30 Prawa pocztowego

Segment usług wchodzących w zakres usług powszechnych jest niezmiennie niezwykle skoncentrowany. Udział trzech największych operatorów świadczących usługi w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych wyniósł w 2021 roku, 99,0% w przychodach i 99,4% 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 2021 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 2021 roku

W 2021 roku, operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem na rynku krajowym i zagranicznym 532,1 mln usług wchodzących w zakres usług powszechnych, co przełożyło się na 1 123,6 mln zł przychodu. W stosunku do 2020 roku odnotowano spadek zarówno wolumenu jak i przychodów odpowiednio o 10,6% oraz o 9,3%. Jest to kolejny rok, w którym odnotowywane są spadki w tym segmencie usług.

Największy wolumen usług zrealizowano w obrocie krajowym. Obrót zagraniczny dla usług wchodzących w zakres usług powszechnych ma stosunkowo niewielkie znaczenie. Podobnie jak w latach poprzednich usługą o najistotniejszym znaczeniu w tym segmencie były w 2021 roku przesyłki listowe, których udział wyniósł 96,6% wolumenu ogółem.

Tabela 17

Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2019-2021 (według wolumenu)

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

Źródło: UKE

Tabela 18

Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2019-2021 (według przychodów)

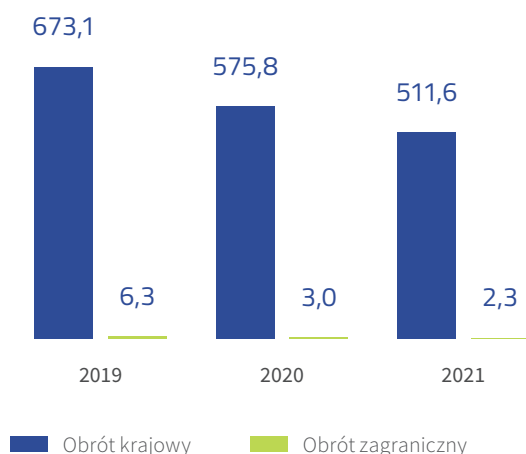
	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2019	%	2020	%	2021	%	2020/19	2021/20
Przesyłki listowe	1 134,3	84,2%	1 035,4	83,6%	935,8	83,3%	-8,7%	-9,6%
Paczki pocztowe	137,0	10,2%	151,7	12,2%	133,9	11,9%	10,8%	-11,7%
Pozostałe ²¹	75,7	5,6%	51,8	4,2%	53,9	4,8%	-31,6%	4,1%
RAZEM	1 347,0	100,0%	1 238,9	100,0%	1 123,6	100,0%	-8,0%	-9,3%

Źródło: UKE

²¹ Potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej

Wykres 13

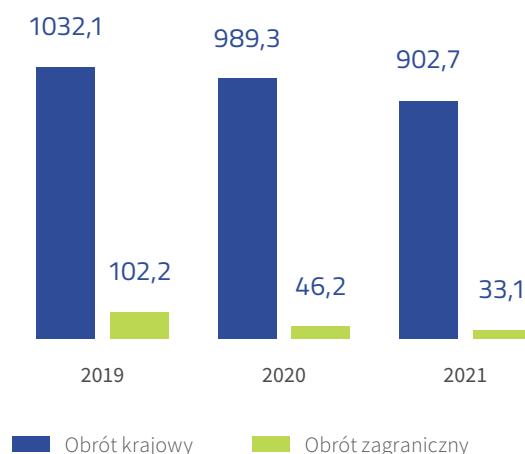
Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2021 – według wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 14

Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2021 – według przychodów (mln zł)

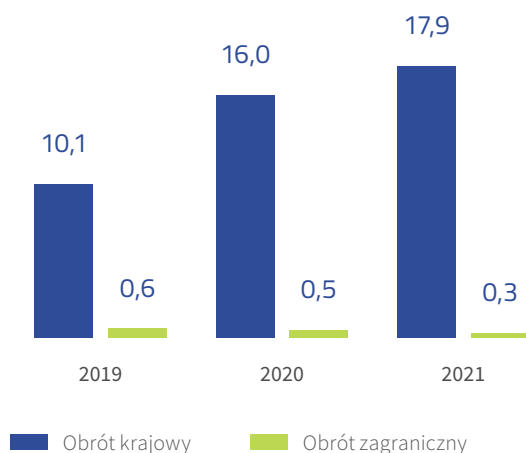


Źródło: UKE

W latach 2019-2021 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.

Wykres 15

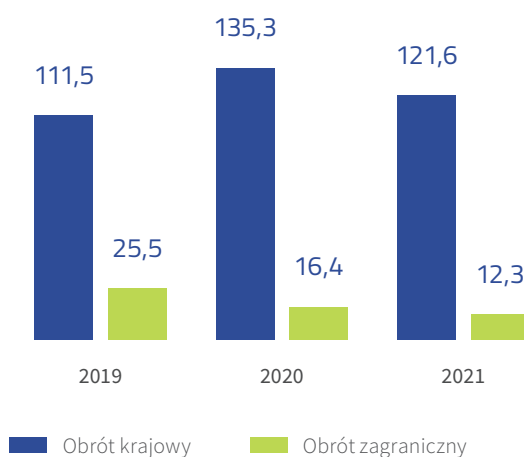
Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2021 – według wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 16

Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2021 – według przychodów (mln zł)



Źródło: UKE

W latach 2019 – 2021 na zagranicznym rynku paczek pocztowych w omawianym segmencie rynku nadal obserwowane były spadki, zarówno w zakresie wolumenu jak i przychodów. Natomiast w 2021 roku, na rynku krajowym, wolumen paczek pocztowych odnotował kolejny raz wzrost (11,9%), choć nie tak duży jak w roku poprzednim (59,0%), na co zdaniem ekspertów nadal znaczący wpływ miała sytuacja w naszym kraju wywołana pandemią COVID-19, która wymusiła dokonywanie zakupów online. Odmiennie od wolumenu przedstawiała się kwestia w zakresie przychodów z paczek pocztowych w tym segmencie rynku pocztowego. Po znacznym ich wzroście w roku 2020 nastąpił znaczący spadek, co może być uzasadnione wprowadzanymi, w ostatnim czasie przez platformy e-handlu, promocyjnymi rozwiązaniami dostaw zamawianych produktów.

3.5.2 Reklamacje usług wchodzących w zakres usług powszechnych

W 2021 roku użytkownicy usług wchodzących w zakres usług powszechnych zareklamowali ogółem 127 135 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług

reklamowano ponad 2 (w 2020 roku – ponad 2). Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 42,6% (w 2020 roku – 46,5%).

Tabela 19

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2021 r.

	Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Przyczyna złożenia	Utrata przesyłki	23 917	36 015	1 837	61 769	48,6%
	Ubytek zawartości przesyłki	68	151	11	230	0,2%
	Uszkodzenie przesyłki	1 027	1 294	35	2 356	1,9%
	Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	4 031	4 611	165	8 807	6,9%
	Nieprawidłowe wypełnienie ZPO ²²	7 615	610	24	8 249	6,5%
	Zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem	5 793	343	40	6 176	4,9%
	Zwrócenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	204	393	6	603	0,5%
	Inne	11 445	26 603	897	38 945	30,6%
	RAZEM	54 100	70 020	3 015	127 135	100,0%

Źródło: UKE

²² 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 2021 roku przychody tego segmentu stanowiły 4,1% wartości całego rynku pocztowego, natomiast wolumen stanowił 8,2% 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 2021 roku było to 1,1 mld szt.), przy stosunkowo niewielkich przychodach, wynoszących 0,07 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 2021 roku, w segmencie innych usług pocztowych działało 21 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska.

Największym operatorem w tym segmencie rynku jest nadal Poczta Polska realizująca 95,4% przychodów oraz 94,1% wolumenu.

3.6.1 Wolumeny i przychody z innych usług pocztowych w 2021 roku

W 2021 roku, w segmencie innych usług pocztowych wolumen wyniósł 159,1 mln sztuk, co przełożyło się na 525,0 mln zł przychodu. W stosunku do 2020 roku, nastąpił w tym obszarze rynku niewielki wzrost zarówno wolumenu jak i przychodów, który wyniósł odpowiednio 0,4%, oraz 3,5%.

Tabele poniżej przedstawiają wartość, udziały poszczególnych głównych usług oraz dynamikę przychodów i wolumenów tych usług w latach 2019-2021.

Tabela 20

Inne usługi pocztowe w latach 2019-2021 (według wolumenu)

	Wolumen (mln. szt.) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2019	%	2020	%	2021	%	2020/19	2021/20
Przesyłki reklamowe	130,4	72,2%	113,4	71,5%	115,3	72,4%	-13,1%	1,7%
Przekazy pocztowe	43,6	24,1%	41,7	26,3%	38,9	24,5%	-4,3%	-6,7%
Pozostałe ²³	4,3	3,7%	3,4	2,1%	4,9	3,1%	-20,5%	44,1%
RAZEM	178,3	100,0%	158,5	100,0%	159,1	100,0%	-11,1%	0,4%

Źródło: UKE

²³ Przesyłki listowe, paczki pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej

Tabela 21

Inne usługi pocztowe w latach 2019-2021 (według przychodów)

	Przychód (mln. zł) oraz udziały relatywne (%)						Zmiana %	
	2019	%	2020	%	2021	%	2020/19	2021/20
Przesyłki reklamowe	154,5	29,0%	148,6	29,3%	161,4	30,7%	-3,8%	8,6%
Przekazy pocztowe	324,9	61,0%	319,0	62,9%	327,3	62,3%	-1,8%	2,6%
Pozostałe ²⁴	53,2	10,0%	39,8	7,8%	36,3	6,9%	-25,3%	-8,8%
RAZEM	532,6	100,0%	507,3	100,0%	525,0	100,0%	-4,8%	3,5%

Źródło: UKE

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

W roku 2021, odmiennie od lat ubiegłych, dominowały wzrosty zarówno poziomu wolumenu jak i przychodów w zakresie wszystkich usług w tym segmencie rynku

pocztowego. Wyjątek stanowiły w zakresie wolumenu przekazy pocztowe, a w zakresie przychodów paczki pocztowe, w przypadku których odnotowano spadki.

3.6.2 Reklamacje innych usług pocztowych

W 2021 roku użytkownicy innych usług pocztowych zareklamowali ogółem 5 600 usług, co w stosunku do całkowitego

wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano znacząco poniżej 1 (w 2020 roku – poniżej 1). Najczęstszym powodem reklamacji, była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 29,2% (w 2020 roku – 24,5%).

Tabela 22

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie innych usług pocztowych w 2021 r.

	Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Przyczyna złożenia	Utrata przesyłki	441	641	134	1 216	21,7%
	Ubytek zawartości przesyłki	24	26	2	52	0,9%
	Uszkodzenie przesyłki	79	631	9	719	12,8%
	Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	220	240	2	462	8,3%
	Nieprawidłowe wypełnienie ZPO ²⁵	0	0	0	0	0,0%
	Zwrócenie 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	171	1 872	40	2 083	37,2%
	Inne	702	331	35	1 068	19,1%
	RAZEM	1 637	3 741	222	5 600	100,0%

Źródło: UKE

²⁵ 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

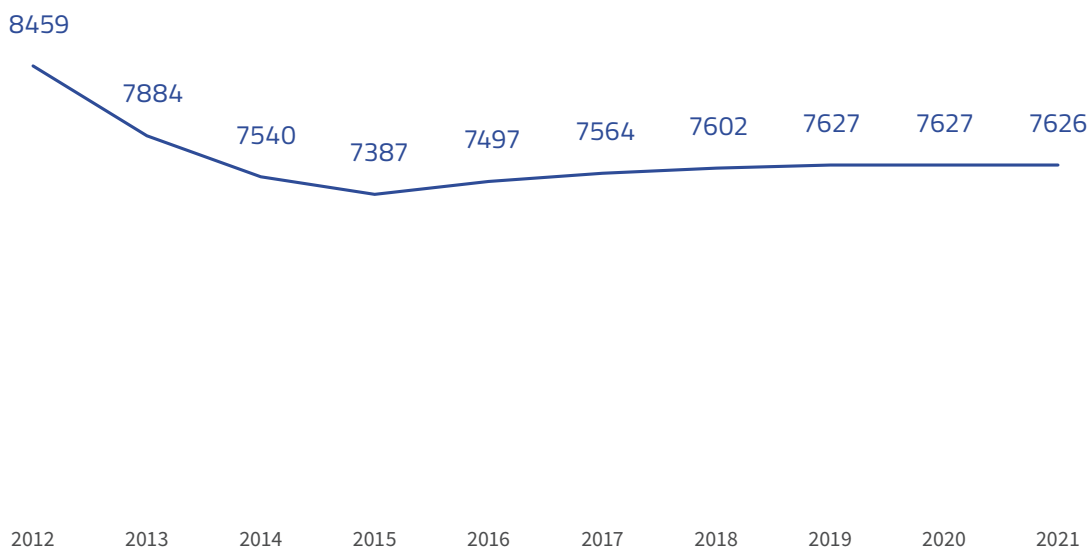
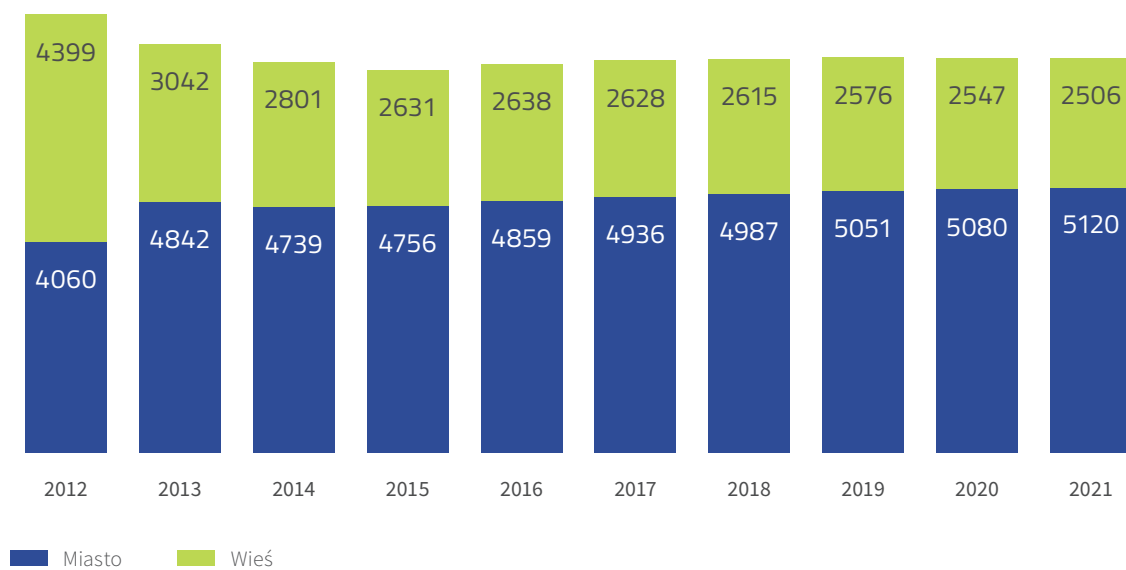
Według stanu na 31 grudnia 2021 roku Poczta Polska posiadała 7 626 placówek pocztowych, z tego 5 120 placówek zlokalizowanych było w miastach (do tej kategorii zaliczono placówki znajdujące się w gminach miejskich i gminach miejsko-wiejskich), natomiast 2 506 placówek na terenach wiejskich (tj. w gminach wiejskich). 2 877 placówek prowadzonych było przez agentów pocztowych.

W 2021 roku, liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego, pozostała na poziomie zbliżonym do roku poprzedniego.



Wykres 17

Liczba placówek pocztowych Poczty Polskiej w latach 2012-2021



Źródło: UKE

Tabela 23

Realizacja kryteriów dostępności usług powszechnych przez Poczta Polską

Kryterium dostępności wg rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji ²⁶	Stopień spełnienia na 31.12.2021
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 5 961 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 84,42 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

²⁶ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 1026)

Według stanu na 31 grudnia 2021 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 2021 roku posiadała w eksploatacji 15 603 skrzynki nadawcze, w tym:

- 7 797 w miastach,
- 7 806 na wsi.

W porównaniu do roku 2020 liczba nadawczych skrzynek pocztowych obniżyła się o 2,4%. Nadal 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 2021 roku dysponował 207 automatami do pocztowej obsługi klientów oraz 13 089 zewnętrznymi punktami odbioru (dla przesyłek z opcją „odbiór w punkcie”).

4.1.3 Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej

Na koniec 2021 roku, Poczta Polska była w posiadaniu 124 794 skrzytek pocztowych oraz 73 084 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 pocztowych²⁷. W 2021 roku Poczta Polska podpisała pięć umów o dostęp do elementów infrastruktury pocztowej. W omawianym okresie jedna umowa została rozwiązana.

4.1.4 Zatrudnienie w Poczcie Polskiej

W 2021 roku poziom zatrudnienia w Poczcie Polskiej w ujęciu średniorocznym w oparciu o umowy o pracę, w przeliczeniu na pełne etaty wynosił ponad 70 314 etatów. W porównaniu z danymi z roku poprzedniego oznacza to spadek o blisko 9,0%.

4.2 Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatorów alternatywnych

4.2.1 Placówki pocztowe

Według stanu na koniec 2021 roku, alternatywni operatorzy pocztowi wykazali łącznie 30 949 placówek pocztowych, z czego 26 647 placówek zlokalizowanych było w miastach, a 4 302 placówki 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. 28 564 placówki, były prowadzone przez agentów pocztowych.

²⁷ Art. 66 Prawa pocztowego

Tabela 24

Liczba placówek wykazanych przez alternatywnych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2021 r.)

Liczba placówek	Liczba operatorów 2021 r.
brak placówek	61
1 placówka	45
od 2 do 10 placówek	15
od 11 do 100 placówek	3
od 101 do 1000 placówek	3
ponad 1 000 placówek	6
RAZEM	133

Źródło: UKE

Powyższe zestawienie wskazuje, że największą grupę – prawie 79,7%, 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 2021 roku na terenie Polski funkcjonowało 18 212 automatów do pocztowej obsługi klientów.

4.2.3 Zatrudnienie u alternatywnych operatorów pocztowych

Średnioroczny poziom zatrudnienia w grupie alternatywnych operatorów pocztowych w 2021 roku wyniósł blisko 20 149 etatów, co oznacza wzrost o 3 934 etaty tj. o 24,3% w porównaniu do roku 2020. 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 (45).

Tabela 25

Liczba zatrudnionych u alternatywnych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2021 r.)

Wielkość zatrudnienia	Liczba operatorów 2021 r.
jednoosobowa działalność	45
od 2 do 9 osób	44
od 10 do 49 osób	30
od 50 do 249 osób	3
od 250 do 500 osób	3
powyżej 500 osób	8
RAZEM	133

Źródło: UKE

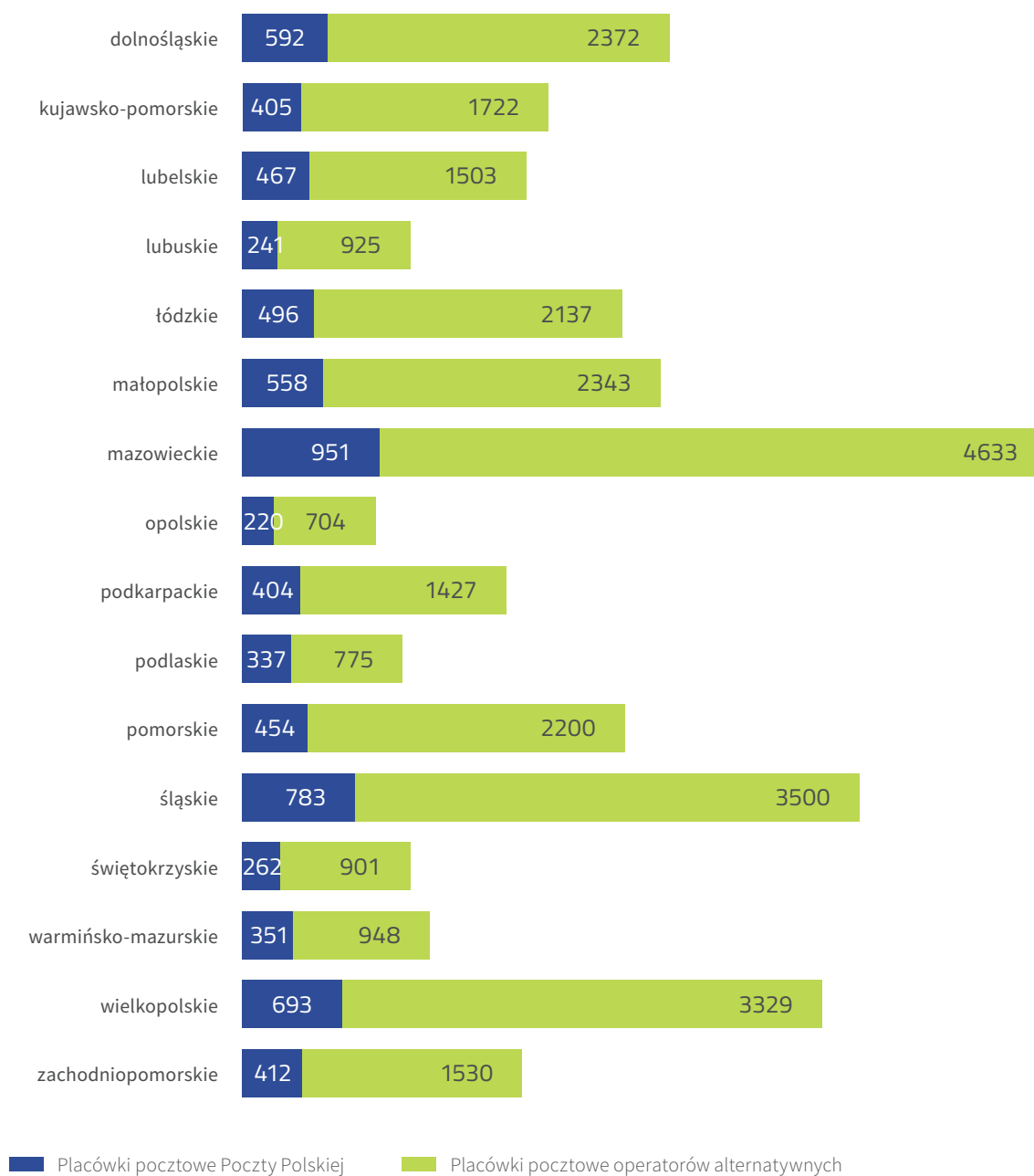
4.3 Placówki pocztowe operatorów pocztowych w 2021 roku

W 2021 roku operatorzy pocztowi świadczyli na terenie kraju usługi w 38 575 placówkach pocztowych. Z tego ponad 18,5% (7 134) stanowiły własne placówki operatorów pocztowych. Pozostałe 81,5% placówek prowadzonych było przez agentów pocztowych. W liczbie własnych placówek

pocztowych, 66,6% stanowią placówki operatora wyznaczonego. Największa liczba placówek zlokalizowana jest w województwach silnie zurbanizowanych, takich jak województwo mazowieckie, śląskie i wielkopolskie. 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

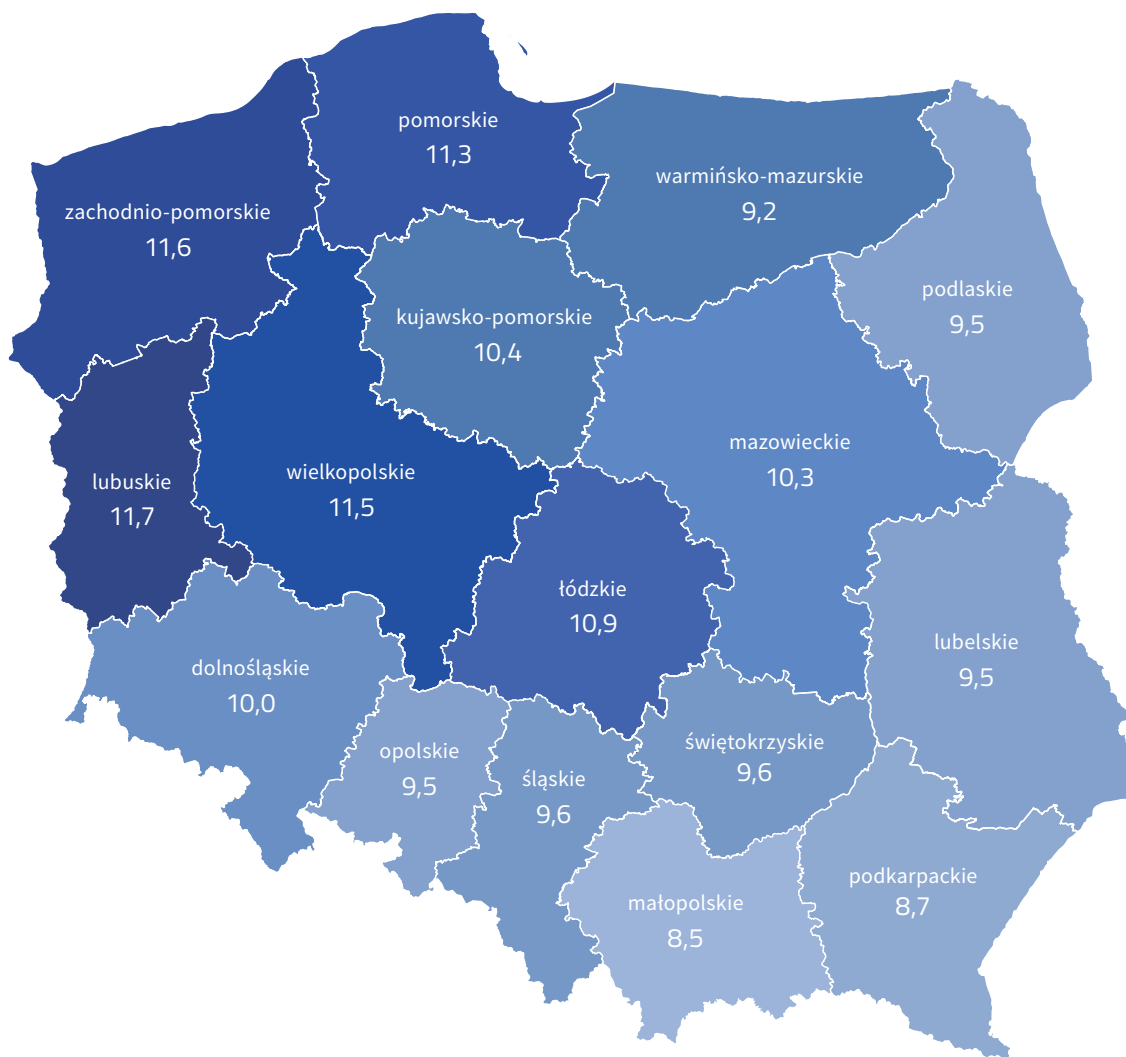
Liczba placówek pocztowych w 2021 r. w podziale na województwa



Źródło: UKE

Wykres 19

Liczba placówek pocztowych na 10 tys. mieszkańców w 2021 r.
w podziale na województwa



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



5

Wnioski

Po roku 2020, który dla polskiego rynku usług pocztowych, a zwłaszcza dla najważniejszego na nim segmentu przesyłek kurierskich, był rokiem rekordowym pod względem wzrostu wolumenu dostarczonych przesyłek oraz osiągniętych przez operatorów przychodów, przez cały kolejny rok 2021 wciąż utrzymywane były obostrzenia pandemiczne. Spowodowało to sytuację, w której ci operatorzy pocztowi, którzy sprawnie i dynamicznie dostosowali się do wymogów pandemicznych i konsekwentnie rozwijali sposoby dostarczania przesyłek jak i sieć punktów ich odbioru, weszli w kolejny rok dobrej koniunktury. Świadczą o tym osiągnięte wyniki przez branżę kurierską, tylko nieco mniejsze od wyników z roku 2020 (1,4 mld zł wzrostu przychodów w 2021 przy 1,6 mld zł w 2020).

Jednak polski rynek usług pocztowych posiada znaczne perspektywy dalszego rozwoju. Analitycy przewidują dalszy wzrost handlu e-commerce, nawet po zniesieniu obostrzeń pandemicznych, co wprost przekładać się będzie na popyt na usługi kurierskie. Pomimo walki konkurencyjnej na rynku i niestabilnej sytuacji ekonomicznej, operatorzy pocztowi planują dalsze inwestycje, szczególnie w rozwój sieci punktów odbioru, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom odbiorców, którzy zainteresowani są jak najkrótszymi terminami dostaw i wygodnymi opcjami lokalizacji odbioru. Dlatego, w najbliższych latach, dalszy 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 2019-2021 (bez druków bezadresowych)

	2019	2020	2021
Liczba zarejestrowanych operatorów alternatywnych	282	290	299
Liczba działających operatorów alternatywnych	145	143	133
Wolumen przesyłek alternatywnych operatorów – mld szt.	0,4	0,6	0,8
Wolumen przesyłek wszystkich operatorów – mld szt.	1,89	1,88	1,94
Przychody z usług pocztowych operatorów alternatywnych – mld zł	4,7	6,3	7,7
Przychody z usług pocztowych – mld zł	10,2	11,6	12,9

Źródło: UKE

Tabela 27

Usługi pocztowe w poszczególnych segmentach rynku w latach 2019-2021 – struktura (%) wg wolumenu i przychodów (bez druków bezadresowych)

Segment	2019		2020		2021	
	Wolumen	Przychody	Wolumen	Przychody	Wolumen	Przychody
Przesyłki kurierskie	23,4%	50,6%	33,9%	58,5%	40,1%	63,6%
Usługi powszechne	30,6%	31,1%	25,9%	26,4%	24,2%	23,6%
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	36,6%	13,2%	31,7%	10,7%	27,5%	8,7%
Inne usługi pocztowe	9,5%	5,2%	8,5%	4,4%	8,2%	4,1%

Źródło: UKE

Polski rynek usług pocztowych jest niezmiennie istotną częścią polskiej gospodarki. Nadal także widoczny jest duży potencjał jego rozwoju, o czym świadczą rosnące z roku na rok przychody tego sektora. Jednocześnie usługi pocztowe odgrywają ważną społeczną rolę, co potwierdziła pandemia COVID-19, podczas której, dzięki wprowadzeniu innowacyjnych

rozwiązań, w szczególności w zakresie doręczania przesyłek, możliwe było zapewnienie konsumentom bezpiecznego, niezawodnego i dogodnego dostępu do usług. Ponadto sektor pocztowy zapewnia komunikację na rynku wewnętrznym, umożliwia przedsiębiorcom konkurowanie w kraju i zagranicą, a także jest znaczącym pracodawcą.

A woman with short blonde hair, wearing a grey blazer over a white top, is seated at a desk. She is looking intently at a document she is pulling out of a brown paper envelope. The background is a blurred office setting with a window. A green square with the number '6' is overlaid on the left side of the image.

6

**Załącznik nr 1
– wyniki kontroli działalności
pocztowej prowadzonej
w 2021 roku**

Kontrole operatora świadczącego usługi powszechne

W 2021 roku. UKE przeprowadził kontrole Poczty Polskiej, będącej operatorem wyznaczonym, 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

Prezes UKE jest organem uprawnionym do kontroli w zakresie zapewnienia przez operatora wyznaczonego osobom niepełnosprawnym dostępu do powszechnych usług pocztowych, zgodnie z art. 62 ustawy Prawo pocztowe. W związku z powyższym, we wrześniu i październiku 2021 r. Prezes UKE przeprowadził kontrolę w 355 placówkach pocztowych (296 placówkach miejskich oraz 59 placówkach wiejskich), co stanowiło 4,7% wszystkich placówek Poczty Polskiej świadczących usługi pocztowe na terenie

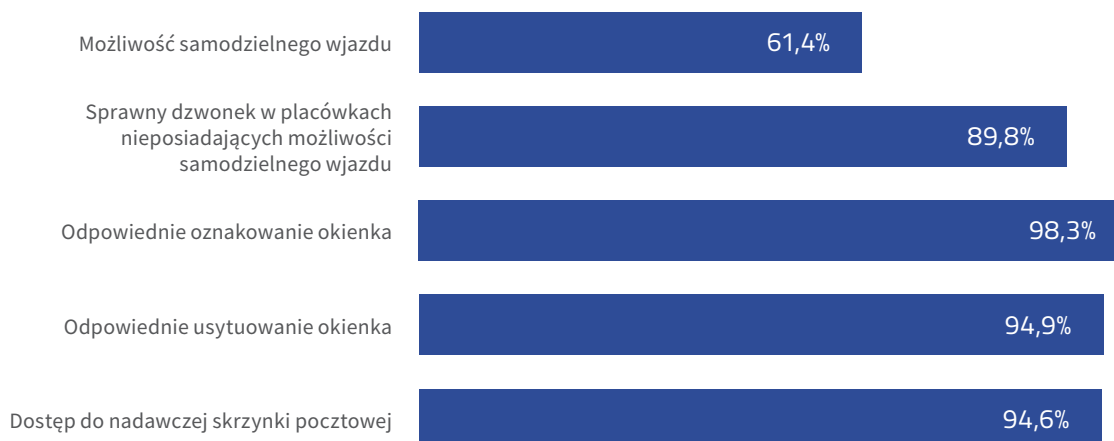
kraju²⁸. Spośród skontrolowanych placówek: 218 placówek pocztowych posiadało możliwość samodzielnego wjazdu do budynku, natomiast w przypadku braku możliwości samodzielnego wjazdu, w 123 placówkach został zamontowany sprawnie działający dzwonek przywołujący personel placówki, jednakże w 11 przypadkach personel nie reagował na sygnał dzwonka, m.in. z powodu obsługi w tym czasie znajdujących się w placówce pocztowej klientów.

Wyniki kontroli wskazują, że w 330 placówkach Poczty Polskiej spośród 355 poddanych kontroli (93%), osobom niepełnosprawnym poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego zapewniono korzystanie z usług poprzez możliwość samodzielnego wjazdu do placówki lub możliwość skutecznego przywołania pracownika.

²⁸ Według danych umieszczonych w rocznym sprawozdaniu operatora wyznaczonego, na koniec roku 2020 na terenie kraju działało 7 627 placówek pocztowych, w tym 5 080 placówek było zlokalizowanych na obszarach miejskich oraz 2 547 na terenach wiejskich.

Wykres 20

Placówki z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych



Źródło: UKE

Spośród 141 skontrolowanych placówek pocztowych, które posiadały służbę doręczeń, ewidencja osób niepełnosprawnych była prowadzona w 137 placówkach (tj. 97,2%), natomiast przyjmowanie przesyłek od osoby niepełnosprawnej w miejscu zamieszkania gwarantowały wszystkie placówki posiadające służbę doręczeń (100%).

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.

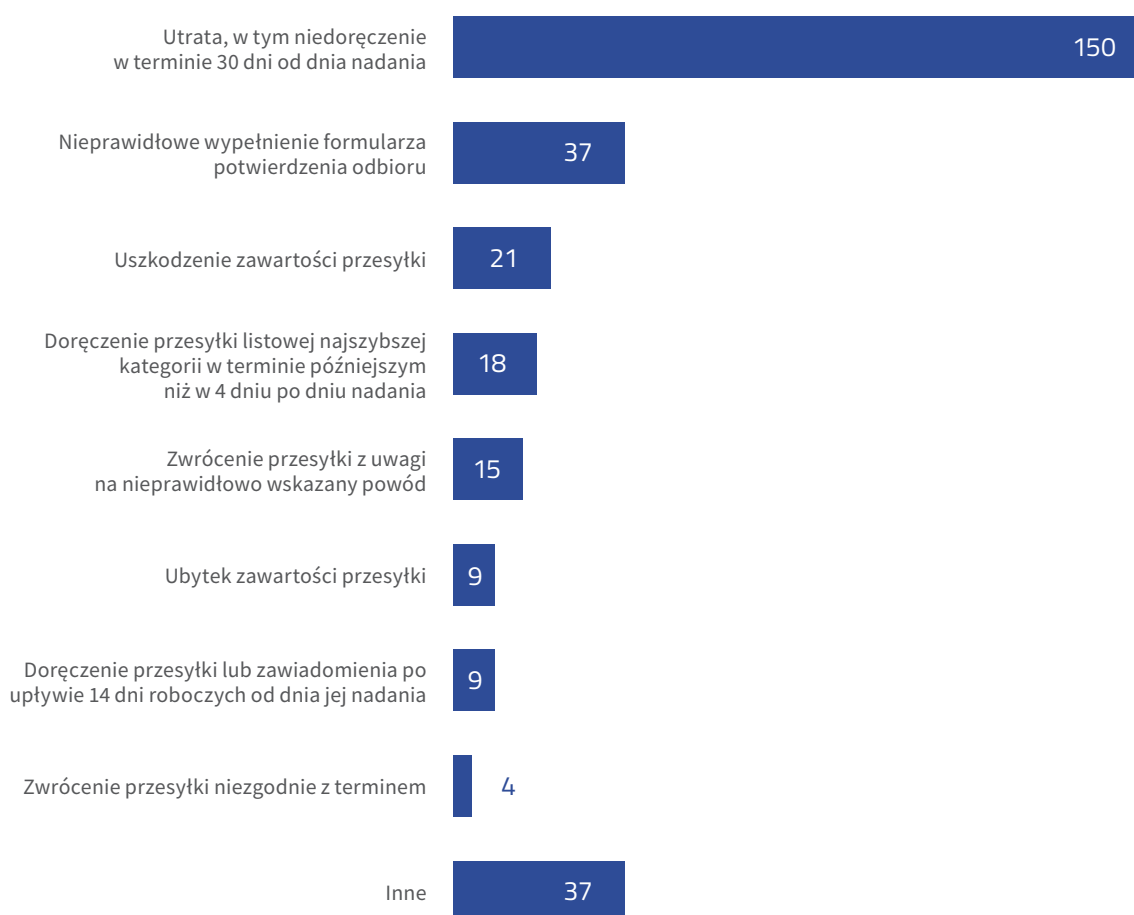
We wrześniu i październiku 2021 r. Prezes UKE przeprowadził kontrole w jednostkach organizacyjnych Poczty Polskiej zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia do 29 października

2021 r. W toku kontroli sprawdzeniu poddano łącznie 300 reklamacji w zakresie przesyłek rejestrowanych w obrocie krajowym, w tym: 244 reklamacje przesyłki listowej, 55 reklamacji w zakresie paczek pocztowych i 1 reklamacja paczki pocztowej z zadeklarowaną wartością. Celem kontroli

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

Wykres 21

Powody składania reklamacji poddanych kontroli

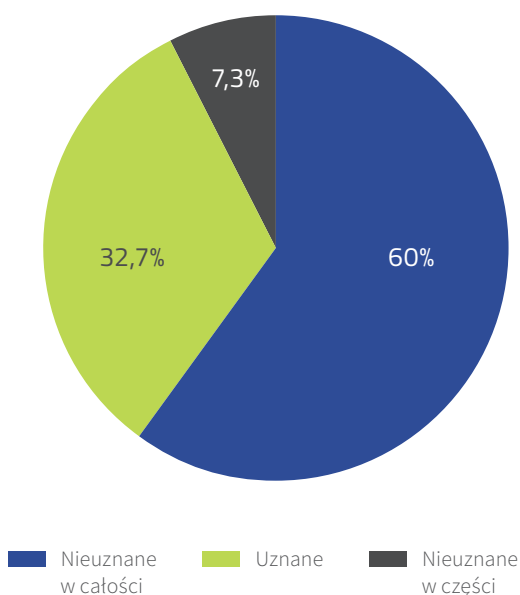


Źródło: UKE

Z ustaleń dokonanych przez Prezesa UKE podczas kontroli wynika, że blisko 33% skontrolowanych reklamacji uznanych zostało za zasadne, natomiast 180 (60%) 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 pocztowej²⁹.

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 2021 r. Prezes UKE objął kontrolą 13 operatorów pocztowych. Powodem kontroli było w szczególności nieprzedłożenie Prezesowi UKE sprawozdania z działalności pocztowej w latach 2019 lub 2020 oraz konieczność weryfikacji danych zawartych w sprawozdaniu z działalności pocztowej. Celem kontroli było m.in. ustalenie, czy operatorzy pocztowi prowadzą działalność pocztową i czy ją prowadzili w 2019 r. lub 2020 r. Kontrole zostały przeprowadzone w zakresie przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej oraz w zakresie świadczenia usług pocztowych i pod kątem zgodności z warunkami wymaganymi dla wykonywania działalności pocztowej. 6 spośród 13 kontroli było kontrolami planowymi, natomiast 7 przeprowadzonych zostało w formie kontroli doraźnych, tj. kontroli wykonywanych w sytuacji wystąpienia nieprawidłowości, zaniedbań czy uchybień po stronie przedsiębiorcy.

²⁹ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 474).

Spośród 13 operatorów pocztowych, skutecznie skontrolowano 8 podmiotów. Wyniki kontroli ujawniły, że połowa skutecznie skontrolowanych operatorów pocztowych nie wykonywała działalności pocztowej, m.in. z powodu sytuacji epidemicznej, zmiany przeważającego rodzaju działalności, czy utraty kluczowego klienta. Na skutek podjętych czynności kontrolnych jeden z operatorów niewykonyjących działalności pocztowej zgłosił zakończenia wykonywania działalności pocztowej, w związku z czym został wykreślony z ROP. Natomiast drugi z przedsiębiorców zgłosił zawieszenia wykonywania działalności pocztowej.

Spośród 4 skutecznie skontrolowanych operatorów pocztowych, którzy wykonywali działalność pocztową, 2 przedsiębiorców świadczyło usługi pocztowe wchodzące w zakres usług powszechnych na rzecz podmiotów publicznych, natomiast 2 operatorów pocztowych świadczyło usługi kurierskie. Jeden ze skontrolowanych operatorów pocztowych, w związku z zaprzestaniem świadczenia usług pocztowych w toku prowadzonej kontroli, zgłosił zawieszenia wykonywania działalności pocztowej.

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

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 2021 roku operatorzy przekazywali do 30 czerwca dane, które dotyczyły wyników uzyskanych przez nich w 2020 roku. Dane przekazało 24 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 obsługiwanymi 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 2020 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		2020
Liczba paczek [mln szt.], w tym:		778,0
Realizowane w imieniu innego operatora		35,8
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		742,3
Wielkość obrotu w ramach usług doręczania paczek [mln zł], w tym:		7 429,1
Realizowane w imieniu innego operatora		241,9
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		7 187,2

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)	2020
Liczba paczek [mln szt.], w tym:	37,7
Realizowane w imieniu innego operatora	4,9
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą	32,8
Przychodzące z UE/EOG, w tym:	26,4
Realizowane w imieniu innego operatora	1,9
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą	24,5
Przychodzące spoza UE/EOG, w tym:	11,4
Realizowane w imieniu innego operatora	3,0
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą	8,3
Wielkość obrotu w ramach usług doręczania paczek [mln zł], w tym:	524,4
Realizowane w imieniu innego operatora	43,5
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą	481,0
Przychodzące z UE/EOG, w tym:	313,9
Realizowane w imieniu innego operatora	20,0
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą	293,9
Przychodzące spoza UE/EOG, w tym:	210,6
Realizowane w imieniu innego operatora	23,4
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą	187,1

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		2020
Liczba paczek [mln szt.], w tym:		47,1
Realizowane w imieniu innego operatora		0,2
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		46,9
Wychodzące do UE/EOG, w tym:		41,3
Realizowane w imieniu innego operatora		0,1
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		41,1
Wychodzące poza UE/EOG, w tym:		5,8
Realizowane w imieniu innego operatora		0,03
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		5,8
Wielkość obrotu w ramach usług doręczania paczek [mln zł], w tym:		2 147,5
Realizowane w imieniu innego operatora		1,6
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		2 145,9
Wychodzące do UE/EOG, w tym:		1 720,1
Realizowane w imieniu innego operatora		1,3
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		1 718,8
Wychodzące poza UE/EOG, w tym:		427,4
Realizowane w imieniu innego operatora		0,3
Świadczone na podstawie umowy z nadawcą		427,0

Źródło: UKE

Tabela 31

Dane o zatrudnieniu operatorów usług doręczania paczek w 2020 r.
w Polsce zgodnie z Rozporządzeniem (UE) 2018/644

	2020	
Liczba osób zatrudnionych przez operatorów, w tym	30.06	31.12
Pełny wymiar czasu pracy	72 374	70 294
Niepełny wymiar czasu pracy	10 569	9 591
Pracownicy zatrudnieni na czas określony	8 563	9 467
Samozatrudnieni	4 304	4 513
Razem	95 810	93 865

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