Urząd Komunikacji Elektronicznej | UKE

Raport o stanie rynku pocztowego w 2017 roku

Warszawa, maj 2018 r.

Raport został sporządzony stosownie do art. 43 ust. 6 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe[1], 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 2017 r. zgodnie ze wzorami formularzy sprawozdawczych, których zakres określony został w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji[2].

Sprawozdanie z działalności pocztowej za 2017 rok przedłożyło w roku 2018 143 operatorów pocztowych.

W raporcie została wprowadzona korekta danych w odniesieniu do roku 2016, wynikająca z przekazanych przez operatorów pocztowych zmian w sprawozdaniach z działalności pocztowej. W związku z powyższym część danych dotycząca liczby działających operatorów pocztowych, wolumenu usług, przychodów oraz udziałów procentowych uległa zmianie w stosunku do poprzedniego raportu Prezesa UKE. Zmiany te nie mają istotnego wpływu na zaprezentowany w raporcie za rok 2016 obraz rynku pocztowego.

W poszczególnych częściach dokumentu przedstawiono stan prawny, podmioty działające na rynku pocztowym, a także obraz rozwoju rynku pocztowego w roku 2017 oraz porównawczo w latach 2015-2017.

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

[1] Tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 z późn. zm.
[2] Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie wzoru formularza służącego do przedkładania Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej sprawozdania z działalności pocztowej (Dz.U. z 2013 r. poz. 1489)

1. Wprowadzenie 6

2. Charakterystyka rynku usług pocztowych 8

2.1. Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych 8
2.1.1. Prawo krajowe 8
2.1.2. Prawo europejskie 9
2.1.3. Prawo międzynarodowe 10
2.2. Uczestnicy rynku usług pocztowych 10
2.2.1. Organ regulacyjny 10
2.2.2. Operatorzy pocztowi 11

3.

Analiza rynku usług pocztowych w Polsce w 2017 roku 16

3.1. Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2017 roku 16

3.2. Wolumeny usług pocztowych w 2017 roku 20

3.3. Przesyłki kurierskie 22

3.4. Usługi powszechne 28

3.5. Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych 32

3.6. Inne usługi pocztowe 36

4.

Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej 40

5.

Wnioski 46

Załącznik – wyniki kontroli działalności pocztowej 50

1.
Wprowadzenie

Postępująca od ćwierć wieku cyfryzacja zasadniczo i nieodwracalnie zmieniła sposób życia społeczeństw. Miliony urządzeń połączonych inteligentnymi sieciami stworzyły ich użytkownikom możliwość nowych sposobów komunikowania się oraz zawierania transakcji.

Zjawisko to, zwane e-substytucją, spowodowało dynamiczne zmiany strukturalne w branży pocztowej – spadła liczba przesyłek listowych z korespondencją przy jednoczesnej eksplozji liczby przesyłek zawierających towary zamawiane elektronicznie (e-commerce).

Również polski rynek usług pocztowych stał się miejscem zmian strukturalnych dyktowanych przez te trendy: powolne zmniejszanie się wolumenów tradycyjnych usług było rekompensowane coraz bardziej dynamicznym wzrostem rynku przesyłek kurierskich.

Innym ważnym czynnikiem strukturalnym wpływającym na rynki pocztowe w Europie była wynikająca z trzech kolejnych dyrektyw unijnych liberalizacja, otwierająca je na konkurencję.

Zjawiska te zmusiły operatorów do dostosowania strategii funkcjonowania do warunków rynkowych uwzględniających e-substytucję, szukania wzrostu i dywersyfikacji przychodów w nowych obszarach produktowych i geograficznych, ścisłej kontroli i optymalizacji kosztów oraz innowacyjności w celu sprostania ewolucji potrzeb klientów.

Po okresie stagnacji obserwowanej w roku 2016, gdy wzrost wartości polskiego rynku pocztowego był niewielki, w roku 2017 nastąpił bardzo wyraźny skokowy wzrost o ponad 764 mln złotych – do wartości 8,4 mld złotych, co przekłada się na 10% roczną stopę wzrostu, ponad dwukrotnie przewyższającą stopę wzrostu PKB całej polskiej gospodarki.

Podobnie jak w ubiegłym roku, wzrost wartości rynku został osiągnięty przy jednoczesnym spadku wolumenu całkowitego usług pocztowych. Świadczy to o kontynuacji obserwowanego od szeregu lat trendu migracji całości rynku w kierunku usług bardziej zaawansowanych, o wyższym poziomie cen. W roku 2017 całkowity wolumen usług pocztowych obniżył się z poziomu 1,90 mld sztuk do poziomu 1,87 mld sztuk, co oznacza spadek o 1,6% w ujęciu rok do roku.

W roku 2017 umocnił się także prymat segmentu przesyłek kurierskich, jako segmentu najmocniej kontrybuującego w ogólną wartość przychodów operatorów funkcjonujących na rynku usług pocztowych.

Najważniejszą rolę na rynku w roku 2017 odgrywała nadal – jako operator wyznaczony – Poczta Polska S.A. (dalej „Poczta Polska"), która w roku 2017 zrealizowała w strumieniach krajowym i zagranicznym 1 564,8 mln sztuk usług (83,8% udziału w wolumenie ogółem), co przełożyło się na 4 810,3 mln zł przychodu (57,1% udziału w przychodach ogółem). W odniesieniu do roku ubiegłego wolumen zrealizowanych przez operatora wyznaczonego usług zwiększył się o 1,2 %, a wartość przychodów wzrosła o 12,0%.

W roku 2017 operatorzy alternatywni zrealizowali ogółem w obrocie krajowym i zagranicznym odpowiednio 303,3 mln sztuk usług (16,2% udziału w wolumenie ogółem), co przełożyło się na 3 608,3 mln zł przychodu (42,9% udziału w przychodach ogółem). W odniesieniu do roku ubiegłego wolumen zrealizowanych przez operatorów alternatywnych usług zmniejszył się o 14,0%, a wartość przychodów wzrosła o 7,4%. Tak znaczne zmniejszenie wolumenu było uwarunkowane przede wszystkim obserwowanym w roku 2017 istotnym spadkiem wolumenu przesyłek listowych wchodzących w zakres usług powszechnych.

W poszczególnych najważniejszych rodzajach usług świadczonych na rynku pocztowym dynamika zmian, zarówno w zakresie liczby usług, jak i generowanych przychodów, odpowiada trendom charakterystycznym dla rynków pocztowych na całym świecie.

Najliczniej realizowaną usługą nadal pozostają listy, których dostarczono 1 353,0 mln szt., co oznacza spadek o 2,4 % w stosunku do roku 2016, i co przełożyło się na 3 334,9 mln zł przychodu (wzrost o 11,4 %). Z kolei przesyłek kurierskich i tradycyjnych paczek pocztowych dostarczono w 2017 roku łącznie 334,1 mln szt. (wzrost o 15,4 %), co wygenerowało 4 089,7 mln zł przychodu (wzrost o 9,9 %). Ubiegły rok był zatem kolejnym, w którym usługi te zanotowały istotny wzrost, pomimo istnienia presji cenowej, jaka na skutek silnej konkurencji charakteryzuje ten segment rynku.

W 2017 roku zmniejszyła się liczba operatorów pocztowych. Według stanu na koniec roku w rejestrze operatorów pocztowych znajdowało się 280 podmiotów (w roku 2016 – 291), z czego 143 prowadziły aktywną działalność w zakresie świadczenia usług pocztowych (w roku 2016 – 156).

Według sprawozdań operatorów, zatrudnienie w sektorze pocztowym znalazło w 2017 roku łącznie 91 245 osób, co oznacza wzrost w stosunku do roku ubiegłego o 3 552 etaty.

W 2017 roku usługi pocztowe świadczone były w 21 892 placówkach pocztowych, w tym w 7 564 placówkach operatora wyznaczonego i 14 328 placówkach operatorów alternatywnych. Do realizacji usług pocztowych wykorzystywane były w istotnym zakresie automaty do pocztowej obsługi klientów, w tym paczkomaty.

2. Charakterystyka rynku usług pocztowych

2.1. Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych

2.1.1. Prawo krajowe

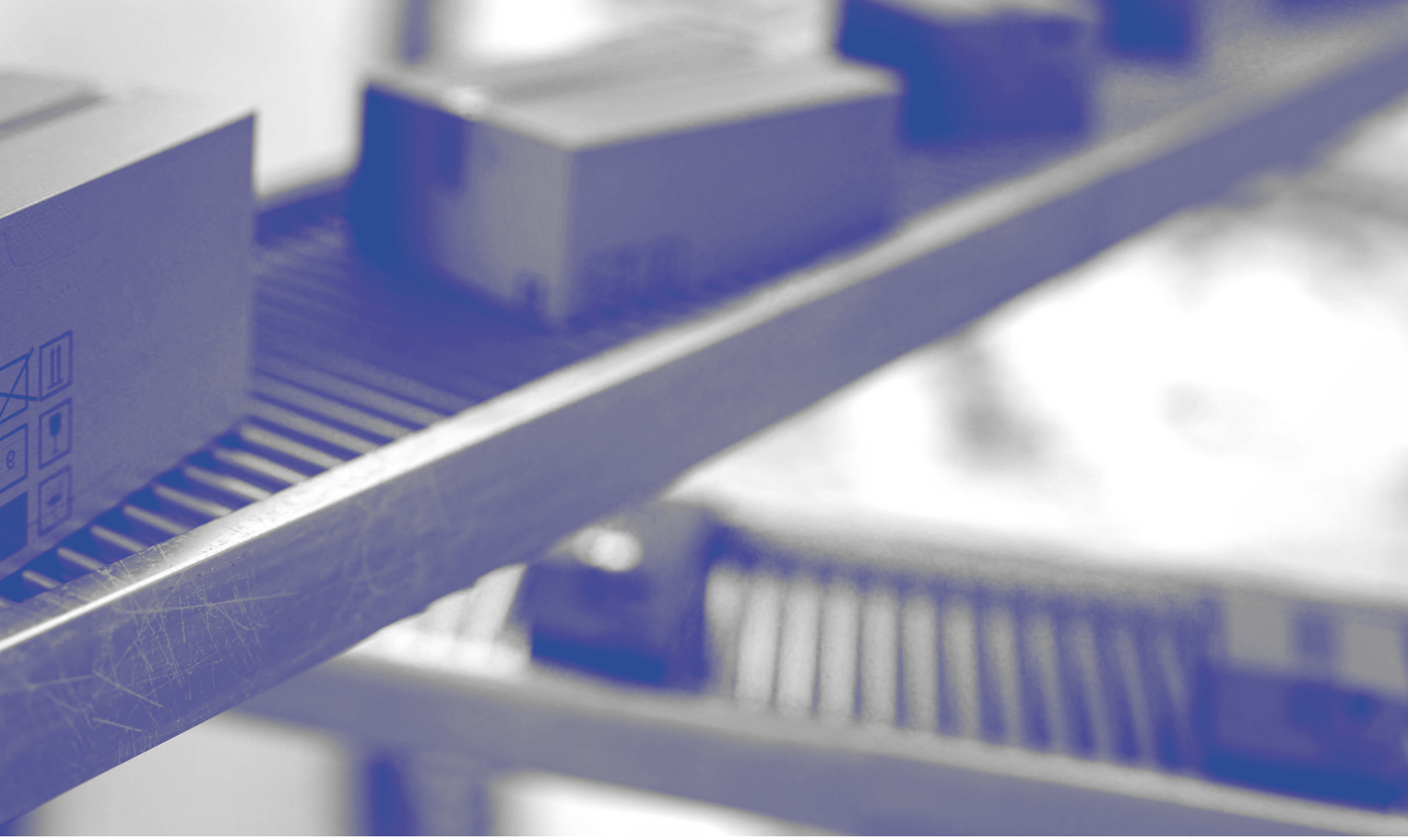
Podstawę funkcjonowania rynku usług pocztowych w Polsce stanowiły w 2017 roku następujące akty prawne:

- ustawa Prawo pocztowe[3] oraz akty wykonawcze do tej ustawy,
- ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne[4], dalej „Prawo telekomunikacyjne".

Prawo pocztowe wprowadziło podział rynku usług pocztowych poprzez wyodrębnienie jego głównych segmentów: przesyłek kurierskich, usług powszechnych, usług

[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 2017 r., poz. 1907 z późn. zm.



wchodzących w zakres usług powszechnych oraz innych usług pocztowych.

2.1.2. Prawo europejskie

Aktami regulującymi rynek pocztowy Unii Europejskiej w 2017 r. były trzy Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady[5]:

- Dyrektywa 97/67/WE z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych reguł rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty oraz poprawy jakości usług (tzw. I Dyrektywa pocztowa)[6],
- Dyrektywa 2002/39/WE z dnia 10 czerwca 2002 r. zmieniająca Dyrektywę 97/67/WE w zakresie dalszego otwarcia na konkurencję wspólnotowych usług powszechnych (tzw. II Dyrektywa pocztowa)[7],
- Dyrektywa 2008/6/WE z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniająca Dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty (tzw. III Dyrektywa pocztowa)[8].

W ramach strategii Jednolitego Rynku Cyfrowego[9] zakładającej zwiększenie udziału e-commerce w całkowitym PKB Unii, Komisja Europejska prowadziła od 2016 r. prace nad opracowaniem rozporządzenia mającego na celu zwiększenie przejrzystości cenowej i wzmocnienie nadzoru regulacyjnego nad

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

[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] ang. Digital Single Market – DSM

usługami transgranicznego dostarczania przesyłek, w sposób umożliwiający konsumentom i detalistom korzystanie z niższych cen dostaw i dogodnych opcji zwrotu przesyłek. Wysokie ceny i niedogodności transgranicznej dostawy przesyłek zidentyfikowane zostały jako jedna z największych przeszkód dla rozwoju handlu e-commerce w całej Unii Europejskiej. Przepisy rozporządzenia wprowadzają m.in.:

1. definicje przesyłek transgranicznych oraz zwiększone wymagania raportowania dla operatorów biorących udział w procesie ich doręczania umożliwiające krajowym organom regulacyjnym bardziej efektywne monitorowanie rynku takich przesyłek w celu lepszej identyfikacji potencjalnych trudności w jego funkcjonowaniu,

2. zwiększenie przejrzystości cen poprzez publikację cenników dla zestawu zdefiniowanych podstawowych usług krajowych i transgranicznych, oferowanych przez operatorów świadczących usługi powszechne,

3. procedurę i kryteria oceny przez krajowe organy regulacyjne stopnia przystępności cen za usługi zawarte w publikowanych cennikach.

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek po przejściu pełnej ścieżki legislacyjnej zostało 2 maja 2018 r. opublikowane w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej[10].

2.1.3. Prawo międzynarodowe

Istotne znaczenie dla rynku usług pocztowych mają także akty prawne Światowego Związku Pocztowego[11]. Podstawowym dokumentem jest Światowa Konwencja Pocztowa[12] 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.

Obszar zagadnień będących w kompetencji Prezesa UKE obejmuje działania regulacyjne, kontrolne, mediacyjne i inspiracyjne w zakresie rynku pocztowego i telekomunikacyjnego.

Prezes UKE współpracuje z wieloma organizacjami zajmującymi się tematyką rynku pocztowego na szczeblu krajowym,

[10] Dz.U. L 112 z 02.05.2018, str 19-28
[11] Universal Postal Union – UPU
[12] Dz. U. z 2015 r., poz. 1522

europejskim i międzynarodowym. Do kluczowych grup współpracy międzynarodowej należą: Komisja Europejska (EC), Europejska Grupa Regulatorów ds. Usług Pocztowych (ERGP), Europejski Komitet Regulacji Pocztowej (CERP) oraz Światowy Związek Pocztowy (UPU).

2.2.2. Operatorzy pocztowi

W 2017 roku w rejestrze operatorów pocztowych znajdowało się 280 podmiotów (stan na 31 grudnia 2017 r.). Spośród zarejestrowanych operatorów pocztowych sprawozdanie złożyli: Poczta Polska oraz 142 pozostałych operatorów pocztowych. Jednocześnie 46 podmiotów złożyło oświadczenie o nieprowadzeniu działalności pocztowej w 2017 r.

Operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych

Na podstawie decyzji[13] Prezesa UKE operatorem wyznaczonym do świadczenia usług powszechnych w latach 2016 – 2025 jest Poczta Polska.

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

Zakres wykonywanej przez operatora wyznaczonego działalności pocztowej

W 2017 r. przedmiotem działalności pocztowej operatora wyznaczonego były w szczególności:

- powszechne usługi pocztowe w obrocie krajowym i zagranicznym: przesyłki listowe nierejestrowane, przesyłki listowe rejestrowane (w tym przesyłki listowe polecone, przesyłki listowe z zadeklarowaną wartością), przesyłki dla ociemniałych, paczki pocztowe o masie do 20 kg (w tym z zadeklarowaną wartością) oraz worki M,
- usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym: przesyłki listowe (w tym nierejestrowane, polecone i z zadeklarowaną wartością) od nadawców masowych i inne,
- przesyłki kurierskie w obrocie krajowym m.in.: Pocztex, Consignment,
- przesyłki kurierskie w obrocie zagranicznym m.in: usługa EMS,
- inne usługi pocztowe w obrocie krajowym m.in.: przesyłka marketingowa, przesyłka reklamowa, druki bezadresowe, przekazy pocztowe, telegram pocztowy, przesyłki o masie powyżej 10 kg, i inne,
- inne usługi pocztowe w obrocie zagranicznym: przekazy pocztowe zagraniczne i inne.

Alternatywni operatorzy pocztowi

Zgodnie z ustawą Prawo pocztowe działalność pocztowa jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców[14] i wymaga wpisu do rejestru operatorów pocztowych.

[13] Decyzja z dnia 30 czerwca 2015 r.
[14] Dz.U. z 2018 r. poz 646

W 2017 r. do Prezesa UKE wpłynęło:

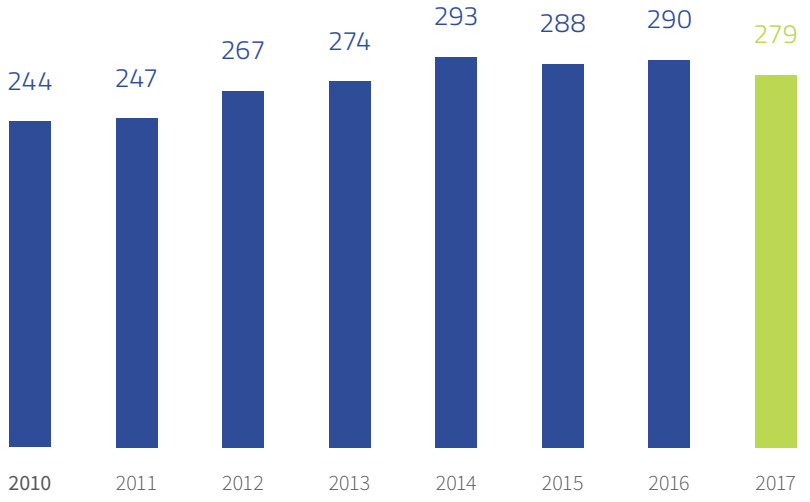
- 26 wniosków o wpis do rejestru operatorów pocztowych (ROP),
- 17 wniosków o wykreślenie z ROP,
- 7 wniosków o zawieszenie wykonywania działalności pocztowej,
- 38 wniosków o zmianę danych w zakresie objętym wnioskiem o wpis do ROP.

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

Na przestrzeni lat 2010-2014 nastąpił wzrost liczby operatorów alternatywnych. W ostatnich trzech latach liczba zarejestrowanych podmiotów kształtuje się na poziomie zbliżonym.

Wykres 1

Liczba zarejestrowanych alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2010 – 2017 (stan na 31 grudnia)



Źródło: UKE na podstawie ROP

Nie wszyscy zarejestrowani operatorzy podejmują działalność pocztową. Najwięcej działających podmiotów było w województwie mazowieckim (59) i małopolskim (14). W pozostałych województwach liczba działających operatorów nie przekraczała 11.

Tabela 1

Liczba zarejestrowanych i działających alternatywnych operatorów pocztowych w poszczególnych województwach w 2017 r.

Województwo	Liczba operatorów zarejestrowanych*	Liczba operatorów działających	Stopień wykorzystania wpisów
dolnośląskie	27	11	40,7%
kujawsko-pomorskie	8	2	25,0%
lubelskie	6	2	33,3%
lubuskie	6	3	50,0%
łódzkie	20	9	45,0%
małopolskie	25	14	56,0%
mazowieckie	117	59	50,4%
opolskie	3	2	66,6%
podkarpackie	17	6	35,3%
podlaskie	4	1	25,0%
pomorskie	21	5	23,8%
śląskie	27	10	37,0%
świętokrzyskie	5	2	40,0%
warmińsko-mazurskie	1	1	100,0%
wielkopolskie	17	10	58,8%
zachodniopomorskie	8	5	62,5%
RAZEM	**312**	**142**	**45,5%**

Źródło: UKE

* w liczbie operatorów zarejestrowanych uwzględniono także 33 operatorów, którzy w trakcie roku 2017 zostali wykreśleni z rejestru (1 podmiot został wykreślony w roku 2017 zgodnie z wnioskiem z roku 2018)

Działalność gospodarcza w sektorze pocztowym prowadzona jest przez alternatywnych operatorów pocztowych w różnych formach organizacyjno-prawnych, wśród których znaczący udział zajmuje działalność gospodarcza osób fizycznych. W 2017 r. formy organizacyjno-prawne 142 działających alternatywnych operatorów pocztowych były następujące:

- działalność gospodarcza osoby fizycznej – 68 operatorów,
- spółka z ograniczoną odpowiedzialnością – 54 operatorów,
- spółka akcyjna – 6 operatorów,
- inne (spółdzielnia, spółka cywilna, fundacja) – 14 operatorów.

W przeciwieństwie do Poczty Polskiej, która ma obowiązek świadczenia usług w obrocie krajowym i zagranicznym, alternatywni operatorzy pocztowi mogą świadczyć swoje usługi na terenie kraju, na terenie zagranicy albo też na terenie kraju jak i zagranicy, bądź tylko lokalnie (na terenie województwa, powiatu, jednej miejscowości lub nawet jej części). Tabela poniżej przedstawia obszary działania alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2015 – 2017.

Zakres wykonywanej przez operatorów alternatywnych działalności pocztowej

W 2017 r. alternatywni operatorzy pocztowi działali w trzech segmentach rynku usług pocztowych, w tym w obszarze usług wchodzących w zakres usług powszechnych, przesyłek kurierskich oraz innych usług pocztowych.

Liczbę alternatywnych operatorów pocztowych działających w poszczególnych segmentach rynku pocztowego prezentuje Tabela 3.

Tabela 2

Obszary funkcjonowania alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2015 – 2017

	Liczba alternatywnych operatorów pocztowych		
Obszar działania	**2015**	**2016**	**2017**
Kraj	52	37	33
Kraj i zagranica	43	45	39
Tylko zagranica	4	6	2
Lokalnie, w tym:	72	68	68
na terenie województwa	28	28	30
na terenie miasta, powiatu lub na innym terenie	44	40	38

Źródło: UKE

Tabela 3

Segmenty działalności alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2015 – 2017

Segmenty rynku usług pocztowych (2017)			Liczba alternatywnych operatorów pocztowych		
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	Przesyłki kurierskie	Inne usługi pocztowe	2015	2016	2017
■			47	37	37
	■		91	82	74
		■	12	11	12
■	■		6	7	5
■		■	8	7	5
	■	■	0	2	3
■	■	■	7	10	6
53	**88**	**26**	**171**	**156**	**142**

Źródło: UKE

Analiza alternatywnych operatorów pocztowych pod względem ich działania wskazuje, że w roku 2017 123 z nich świadczyło usługi wyłącznie w jednym segmencie (37 operatorów pocztowych wskazało, że działalność pocztowa prowadzona była wyłącznie w obszarze usług wchodzących w zakres usług powszechnych, 74 – wyłącznie w segmencie przesyłek kurierskich). We wszystkich trzech segmentach rynku pocztowego działało natomiast 6 operatorów, jednak tylko 2 z nich to operatorzy posiadający znaczący udział w rynku pocztowym.

3.
Analiza rynku usług pocztowych w Polsce w 2017 roku

3.1.
Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2017 roku

Na koniec 2017 r. łączna wartość polskiego rynku usług pocztowych wyniosła 8 418,6 mln zł. Oznacza to, że w stosunku do roku poprzedniego, łączna suma przychodów z usług pocztowych operatorów działających na polskim rynku wzrosła o 764,4 mln zł, co przekłada się na 10% roczną stopę wzrostu, ponad dwukrotnie przewyższającą stopę wzrostu PKB całej polskiej gospodarki w 2017 r.

Na przestrzeni 2017 r. operatorzy zanotowali wzrost we wszystkich głównych kategoriach produktowych. Największy wpływ na ten fenomenalny wzrost wartości rynku miały wzrosty przychodów z przesyłek kurierskich oraz przesyłek listowych. Dynamiczny wzrost przychodów z usług kurierskich napędzany był już kolejny rok wciąż rosnącymi wolumenami przesyłek zawierających towary nabywane przez konsumentów w transakcjach handlu e-commerce. W przypadku listów, wpływ na wzrost przychodów miało podwyższenie cen usług listowych, które pozwoliło na wzrost przychodów nawet w sytuacji sukcesywnie

Wykres 2

Kluczowe czynniki zmiany wartości rynku pocztowego w 2017 r. (mln zł)

Źródło: UKE

zmniejszającej się liczby takich przesyłek w ogólnym wolumenie usług pocztowych.

Wykres 2 przestawia wpływ wzrostów i spadków przychodów z poszczególnych usług pocztowych na zmianę całkowitej wartości rynku pomiędzy rokiem 2016 a 2017.

Tabela 4 przedstawia wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów w latach 2015 – 2017, w podziale na główne rodzaje usług pocztowych.

10% roczna stopa wzrostu

Tabela 4

Przychody z poszczególnych usług pocztowych w latach 2015 – 2017

	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2015	%	2016	%	2017	%	2016/15	2017/16
Przesyłki listowe	3 192,3	41,8%	2 992,9	39,1%	3 334,9	39,6%	-6,2%	11,4%
Paczki pocztowe	424,5	5,6%	431,3	5,6%	441,8	5,2%	1,6%	2,4%
Przesyłki kurierskie	3 208,3	42,0%	3 585,2	46,8%	3 972,3	47,2%	11,7%	10,8%
Pozostałe usługi	811,1	10,6%	644,8	8,4%	669,6	8,0%	-20,5%	3,8%
RAZEM	**7 636,3**	**100,0%**	**7 654,2**	**100,0%**	**8 418,6**	**100,0%**	**0,2%**	**10,0%**

Źródło: UKE

W 2017 r. trwał prymat segmentu przesyłek kurierskich, jako usługi najmocniej kontrybuującej w ogólną wartość polskiego rynku pocztowego. Sytuacja ta wynika wprost ze zmian w preferencjach konsumentów usług pocztowych, którzy mimo wyższej ceny wybierają przesyłki kurierskie, charakteryzujące się wygodniejszą formą nadania i doręczenia, możliwością śledzenia drogi przesyłki oraz zazwyczaj krótszymi terminami realizacji niż tradycyjne usługi pocztowe.

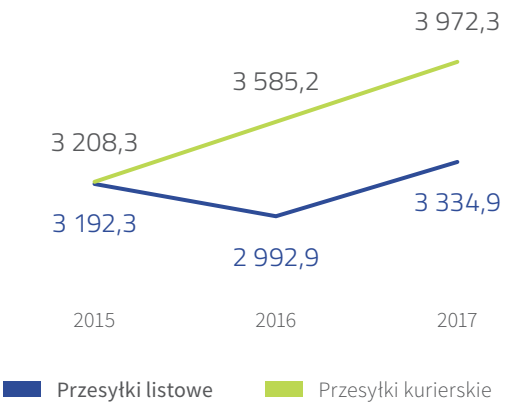
Po zrównaniu skali przychodów z przesyłek listowych i kurierskich, obserwowanej w 2015 r. oraz zdecydowanie większej dynamice przychodu z przesyłek kurierskich w 2016, w ubiegłym roku ich stopa wzrostu utrzymała dwucyfrową wartość. Jednocześnie w 2017 r. nastąpiła zmiana zwrotu trendu przychodowego z usług listowych, który po kilku latach spadków wraz z nowym cennikiem usług Poczty Polskiej zanotował odbicie.

Znacząca większość wartości polskiego rynku pocztowego wynika z przychodów osiąganych przez operatorów w obrocie krajowym, jednak od kilku lat udział obrotu zagranicznego konsekwentnie utrzymuje się na poziomie ok. 20%, stanowiąc istotny składnik wartości rynku, co wynika z wciąż rosnących wolumenów strumieni transgranicznych przesyłek e-commerce.

Tabela 5 przedstawia wartość, udziały i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2015-2017.

Wykres 3

Trendy zmian przychodów z przesyłek listowych i kurierskich w latach 2015 – 2017



Źródło: UKE

Tabela 5

Przychody z usług pocztowych ogółem w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2015 – 2017

	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2015	%	2016	%	2017	%	2016/15	2017/16
Kraj	6 181,1	80,9%	6 049,6	79,0%	6 710,1	79,7%	-2,1%	10,9%
Zagranica	1 455,2	19,1%	1 604,6	21,0%	1 708,5	20,3%	10,3%	6,5%
RAZEM	**7 636,3**	**100,0%**	**7 654,2**	**100,0%**	**8 418,6**	**100,0%**	**0,2%**	**10,0%**

Źródło: UKE

Analizując wartość polskiego rynku usług pocztowych z punktu widzenia segmentów usług zdefiniowanych przez przepisy ustawy Prawo pocztowe w 2017 r. należy stwierdzić, że udział przesyłek kurierskich utrzymał prymat w ujęciu relatywnym, mimo że na skutek wzrostu przychodów z usług powszechnych udział tych usług w rynku po raz pierwszy od kilku lat uległ zwiększeniu.

W tabeli 6 przedstawiono wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych, w podziale na poszczególne segmenty rynku pocztowego w latach 2015-2017.

Tabela 6

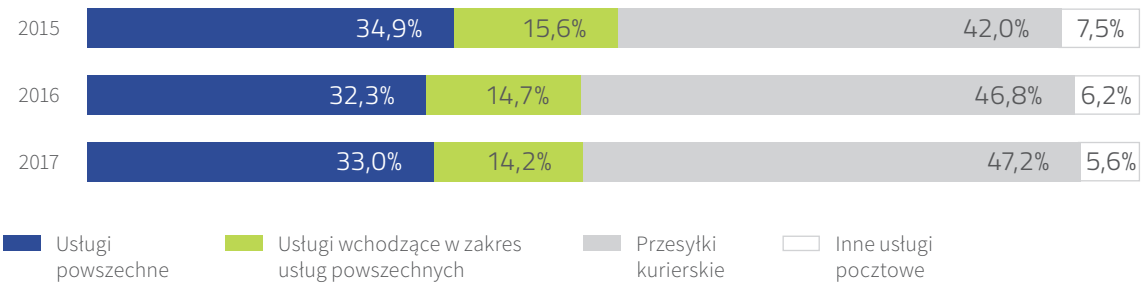
Przychody z usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2015 – 2017

	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2015	%	2016	%	2017	%	2016/15	2017/16
Usługi powszechne	2 663,9	34,9%	2 470,9	32,3%	2 778,7	33,0%	-7,2%	12,5%
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	1 189,7	15,6%	1 123,5	14,7%	1 195,9	14,2%	-5,6%	6,4%
Przesyłki kurierskie	3 208,3	42,0%	3 585,2	46,8%	3 972,3	47,2%	11,6%	10,8%
Inne usługi pocztowe	574,4	7,5%	474,6	6,2%	471,8	5,6%	-17,4%	-0,6%
RAZEM	**7 636,3**	**100,0%**	**7 654,2**	**100,0%**	**8 418,6**	**100,0%**	**0,2%**	**10,0%**

Źródło: UKE

Wykres 4

Wartość rynku usług pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2015 – 2017 w ujęciu relatywnym



Źródło: UKE

3.2. Wolumeny usług pocztowych w 2017 roku

W 2017 r. operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem 1 868,1 mln sztuk usług, co w porównaniu do roku 2016 oznacza spadek o 31,2 mln sztuk usług czyli o 1,6%.

Wykres 5 przestawia wpływ wzrostów i spadków wolumenu poszczególnych usług pocztowych na zmianę całkowitego wolumenu usług pomiędzy rokiem 2016 a 2017.

Tabela 7 przedstawia wartość, udziały i dynamikę wolumenów usług osiągniętych przez operatorów pocztowych w latach 2015-2017.

Wykres 5

Kluczowe czynniki zmiany wolumenu usług rynku pocztowego w roku 2017 (mln szt.)

Źródło: UKE

Tabela 7

Wolumeny poszczególnych usług pocztowych w latach 2015 – 2017

	Wolumen (mln szt.)						Zmiana %	
	2015	%	2016	%	2017	%	2016/15	2017/16
Przesyłki listowe	1 468,1	73,2%	1 385,6	73,0%	1 353,0	72,4%	-5,6%	-2,4%
Paczki pocztowe	26,8	1,3%	25,3	1,3%	26,4	1,4%	-5,7%	4,4%
Przesyłki kurierskie	216,4	10,8%	264,3	13,9%	307,8	16,5%	22,0%	16,4%
Pozostałe usługi	294,4	14,7%	224,1	11,8%	181,0	9,7%	-23,9%	-19,3%
RAZEM	**2 005,7**	**100,0%**	**1 899,3**	**100,0%**	**1 868,1**	**100,0%**	**-5,3%**	**-1,6%**

Źródło: UKE

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

W roku 2017 kontynuowany był trend spadkowy wolumenu przesyłek listowych, przy czym tempo spadku w roku 2017 było znacząco niższe niż miało to miejsce w roku 2016. Ważnym czynnikiem hamującym dynamikę spadku wolumenu w tej usłudze są masowi nadawcy biznesowi i instytucjonalni, którzy w dalszym ciągu generują znaczne ilości przesyłek listowych.

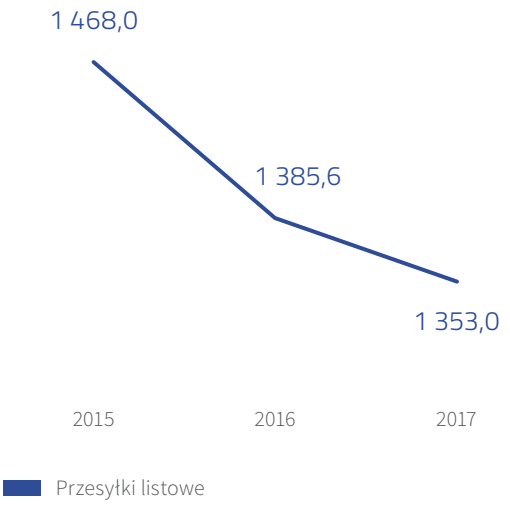
W 2017 r. wolumen przesyłek kurierskich wzrósł rok do roku o 16,4%. Wzrost ten kontynuował pozytywny trend z lat wcześniejszych, choć jego dynamika była nieco niższa niż w ubiegłym roku.

16,4%

wzrost rok do roku wolumenu przesyłek kurierskich

Wykres 6

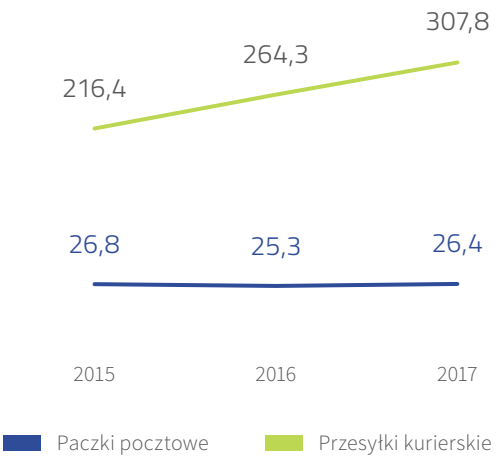
Zmiany wolumenu przesyłek listowych ogółem w latach 2015 – 2017 (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 7

Zmiany wolumenu przesyłek kurierskich i paczek pocztowych ogółem w latach 2015 – 2017 (mln szt.)



Źródło: UKE

Kolejny rok z rzędu nastąpiła stabilizacja poziomu wolumenu tradycyjnych paczek pocztowych, co wpisuje się w obserwowane już rok wcześniej symptomy odzyskania zaufania części zwłaszcza drobnych klientów e-commerce do tradycyjnej paczki pocztowej.

W 2017 r. nastąpił znaczący spadek ilości pozostałych usług pocztowych, który w szczególności wynikał ze spadku liczby przesyłek reklamowych. Spadek wolumenu przesyłek reklamowych był spowodowany przechodzeniem klientów do elektronicznych form komunikacji marketingowej, a zwłaszcza do mediów społecznościowych.

Biorąc pod uwagę miarę relatywną wolumenu usług pocztowych na polskim rynku, tj. miary wolumenu usług pocztowych w przeliczeniu na jednego mieszkańca (tzw. wskaźnik postażu), należy stwierdzić, że były one w 2017 r. stabilne, zgodnie z trendem obserwowanym już od 2012 r.

Wskaźnik postażu w 2017 r. wynosił 48,6 usług przypadających na 1 mieszkańca rocznie. W latach 2015-2017 wskaźnik ten kształtował się na podobnym poziomie i wynosił ok. 50 usług na 1 mieszkańca. Na stabilizację trendu tego wskaźnika wpływa fakt kompensowania spadku wolumenu przesyłek listowych wzrostem wolumenu przesyłek kurierskich.

Tabela 8

Liczba usług pocztowych w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski w latach 2015 – 2017

	Lata		
	2015	2016	2017
Wolumen usług pocztowych (mln szt.)	2 005,8	1 899,3	1 868,1
Liczba usług pocztowych na 1 mieszkańca	52,2	49,4	48,6

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

3.3. Przesyłki kurierskie

Segment przesyłek kurierskich przez kilka ostatnich lat sukcesywnie zwiększał swoją wartość w tempie nawet kilkuset mln złotych rocznie, osiągając już w 2016 roku status segmentu o największej wartości na polskim rynku usług pocztowych.

Przesyłki kurierskie stanowiące 16,5% całego wolumenu usług pocztowych na rynku, tworzą aż 47,2% jego wartości. Wynika to przede wszystkim z faktu, iż jako usługa premium charakteryzuje się wyższym poziomem cen.

47,2%

udział przesyłek kurierskich w wartości rynku pocztowego

Ten dynamiczny wzrost sektora przesyłek kurierskich wynika wprost ze spektakularnego rozwoju handlu e-commerce, jaki miał miejsce w warunkach wzrostu gospodarczego Polski i dynamicznie zwiększającego się wolumenu przesyłek w ślad za masową skalą transakcji.

Liczba Polaków kupujących w internecie zgodnie z trendem światowym systematycznie rośnie od kilku lat, i wg raportu „E-commerce w Polsce 2017. Gemius dla e-Commerce Polska" już ponad połowa[15] polskich internautów regularnie kupuje online.

W 2017 r. wartość rynku e-commerce w Polsce szacowano na minimum 40 mld zł. Powszechnie uważa się, że potencjał dalszego wzrostu polskiego rynku e-commerce jest jednak znacznie większy. Należy tu wziąć pod uwagę stosunkowo niski udział Polaków w korzystaniu z np. handlu transgranicznego online, a także ogólny poziom wydatków polskich konsumentów na e-commerce, który jest znacznie niższy niż w wysoko rozwiniętych krajach Europy, nawet zważywszy różnice w ogólnym poziomie zamożności pomiędzy Polską i tymi krajami.

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

Logistyka dostarczania przesyłki do odbiorcy to zarówno sedno postrzegania całej transakcji jak i sedno samej oferty e-commerce, pozwalające sprzedawcy na wyróżnienie się wśród konkurencji, bądź na zbudowanie przewagi konkurencyjnej.

Według dostępnych badań, preferowanym sposobem dostawy przez kupujących online jest dostawa za pośrednictwem kuriera bezpośrednio do domu lub pracy. Właśnie taką formę dostawy wskazało aż 82%[16] osób deklarujących dokonywanie zakupów online.

Dostarczenie towaru jest kluczowym obszarem w handlu internetowym. Koszt, czas, forma i niezawodność dostawy determinują poziom zadowolenia i zaufania klienta, co przekłada się na skłonność do dokonywania kolejnych zakupów. Najważniejszymi cechami dostawy, oczekiwanymi zarówno przez odbiorców jak i klientów operatorów pocztowych, są:

- zapewnienie niskich kosztów przesyłki,
- zapewnienie krótkiego czasu dostawy,
- różnorodność opcji sposobu dostawy oraz
- efektywny proces realizacji zwrotów.

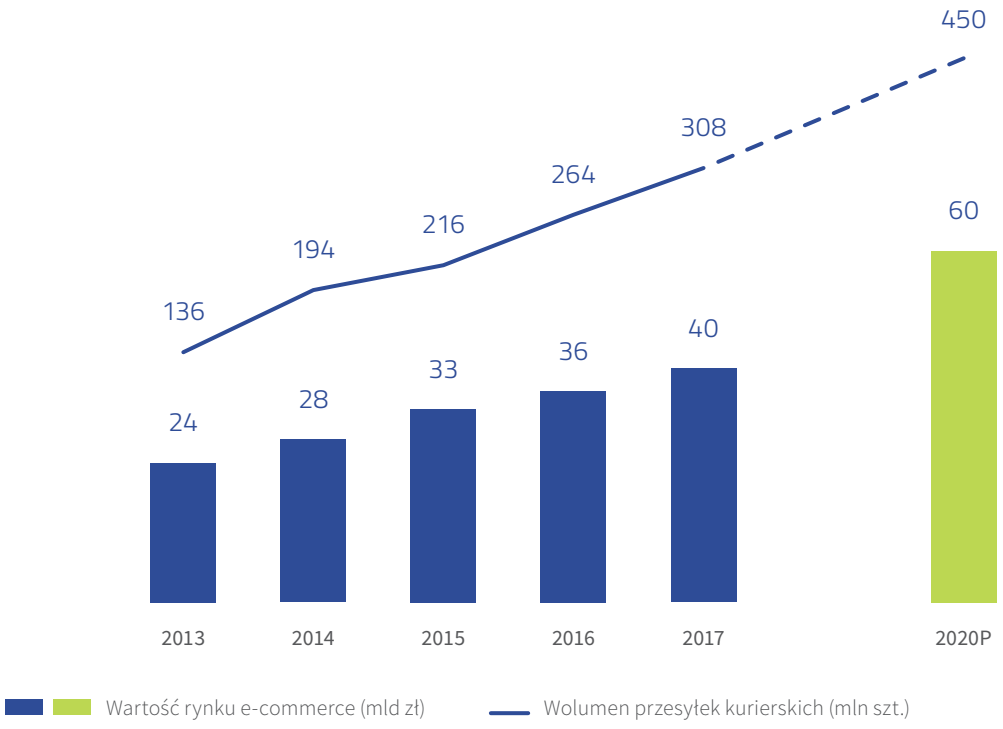
Wykres 8 przedstawia zależność pomiędzy ogólnym wolumenem przesyłek kurierskich na tle wzrostu szacowanej wartości rynku e-commerce w Polsce. Jak widać zależność ta jest niemal jednoznacznie liniowa, co pokazuje potencjał wzrostu tego segmentu.

Jeżeli potwierdziłaby się prognoza wzrostu wartości polskiego rynku e-commerce, która na rok 2020 szacowana jest przez niektórych analityków nawet na kwotę 60 mld złotych, to wolumen przesyłek kurierskich w ciągu najbliższych kilku lat może zwiększyć się prawie dwukrotnie, osiągając rząd ok. 450 mln przesyłek.

[15] Raport „E-commerce w Polsce 2017. Gemius dla e-Commerce Polska", 2017 s.8
[16] Raport „E-commerce w Polsce 2017. Gemius dla e-Commerce Polska", 2017 s.9

Wykres 8

Wolumen przesyłek kurierskich oraz wartość rynku e-commerce w Polsce



Źródło: UKE

Oczywiście dla całego rynku e-commerce możliwym kanałem dostawy nie jest wyłącznie przesyłka kurierska lub inna usługa pocztowa, a ściślej usługa realizowana przez operatorów pocztowych, gdyż część dostaw na rynku e-commerce jest obsługiwana przez firmy transportowo-logistyczne lub środkami własnymi sprzedawców (np. dostawy z hipermarketów).

W 2017 roku w segmencie przesyłek kurierskich działalność prowadziło 89 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska. Pod względem liczby działających w tym obszarze operatorów jest to największy segment rynku usług pocztowych, a w konsekwencji obszar, w obrębie którego nastąpił największy rozwój konkurencji.

Z analizy danych wynika, że dziesięciu (10) największych, zarówno pod względem wolumenu, jak i przychodów, operatorów świadczących usługi w segmencie przesyłek kurierskich, posiadało w 2017 r. 94,7% udziału w wolumenie ogółem oraz 92,8% udziału w przychodach ogółem w tym segmencie rynku pocztowego. W segmencie przesyłek kurierskich nadal dominują podmioty z udziałem kapitału zagranicznego.

Tabela 9

Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie przesyłek kurierskich w 2017 r.

Wolumen				Przychody			
Lp.	Nazwa operatora	Obrót krajowy	Obrót zagraniczny	Lp.	Nazwa operatora	Obrót krajowy	Obrót zagraniczny
1	DPD Polska sp. z o.o.			1	DPD Polska sp. z o.o.		
2	Poczta Polska S.A.			2	UPS Polska sp. z o.o.		
3	InPost Paczkomaty sp. z o.o.			3	GLS Poland sp. z o.o.		
4	GLS Poland sp. z o.o.			4	Poczta Polska S.A.		
5	UPS Polska sp. z o.o.			5	FedEx Express Polska sp. z o.o.		
6	FedEx Express Polska sp. z o.o.			6	InPost Paczkomaty sp. z o.o.		
7	InPost Express sp. z o.o.			7	Federal Express Poland sp. z o.o.		
8	Geis Parcel PL sp. z o.o.			8	TNT Express Worldwide (Poland) sp. z o.o.		
9	TNT Express Worldwide (Poland) sp. z o.o.			9	InPost Express sp. z o.o.		
10	DHL Express (Poland) sp. z o.o.			10	DHL Express (Poland) sp. z o.o.		

Wolumeny i przychody w 2017 roku

Operatorzy pocztowi zrealizowali w 2017 roku na rynku krajowym i zagranicznym 307,8 mln sztuk przesyłek kurierskich, co przełożyło się na 3 972,3 mln zł przychodu. W stosunku do roku 2016 wolumen wzrósł o 16,4%, natomiast przychody o 10,8%.

Segment przesyłek kurierskich to segment o największym wpływie udziału przychodów z obrotu zagranicznego na ogólną wartość segmentu. W 2017 r. udział ten wyniósł 24,6% przychodów ogółem, choć w obrocie zagranicznym zrealizowano jedynie 6,5% wolumenu przesyłek kurierskich.

W latach 2015 – 2017 przychody oraz wolumeny obu strumieni transgranicznych przesyłek kurierskich rosły, przy czym w całym tym okresie kształtowała się przewaga wolumenu strumienia wychodzącego nad przychodzącym. W roku 2017 wolumen strumienia wychodzącego wzrósł o 13,0% względem roku 2016, lecz jego dynamika wzrostu znacząco spadła, z kolei strumień przychodzący wzrósł o 29% niemal podwajając dynamikę obserwowaną w roku 2016.

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

29%

wzrost wolumenu strumienia przychodzącego transgranicznych przesyłek kurierskich

Tabela 10

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2015 – 2017 (wg wolumenu)

	Wolumen (mln szt.)						Zmiana %	
	2015	%	2016	%	2017	%	2016/15	2017/16
Kraj	204,8	94,6%	247,5	93,7%	287,8	93,5%	20,9%	16,3%
Zagranica	11,7	5,4%	16,8	6,3%	19,9	6,5%	43,7%	18,9%
wychodzące	6,4	3,0%	10,6	4,0%	12,0	3,9%	66,0%	13,0%
przychodzące	5,3	2,4%	6,2	2,3%	7,9	2,6%	16,8%	29,0%
RAZEM	**216,4**	**100,0%**	**264,3**	**100,0%**	**307,8**	**100,0%**	**22,1%**	**16,4%**

Źródło: UKE

Tabela 11

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2015 – 2017 (wg przychodów)

	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2015	%	2016	%	2017	%	2016/15	2017/16
Kraj	2 364,3	73,7%	2 666,5	74,4%	2 993,5	75,4%	12,8%	12,3%
Zagranica	844,1	26,3%	918,7	25,6%	978,8	24,6%	8,8%	6,5%
wychodzące	547,6	17,1%	610,3	17,0%	661,7	16,6%	11,5%	8,4%
przychodzące	296,5	9,2%	308,4	8,6%	317,1	8,0%	4,0%	2,8%
RAZEM	**3 208,3**	**100,0%**	**3 585,2**	**100,0%**	**3 972,3**	**100,0%**	**11,8%**	**10,8%**

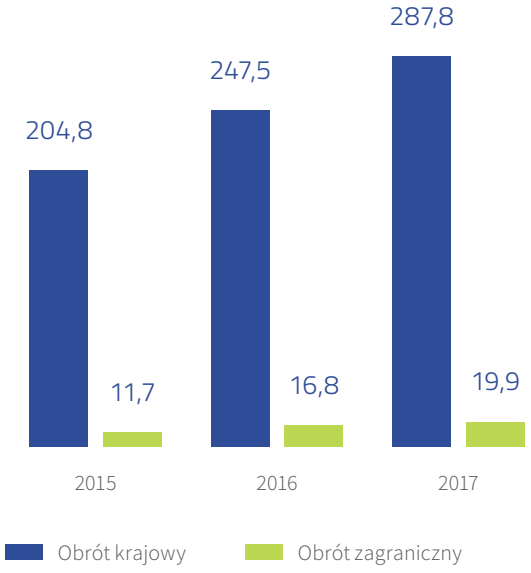
Źródło: UKE

W latach 2015-2017 rynek przesyłek kurierskich wzrastał w obrocie krajowym i zagranicznym, zarówno pod względem wolumenu jak i przychodów.

Wzrost zarówno wolumenu, jak i przychodów z przesyłek kurierskich wynika, jak już wcześniej wskazano, z szybkiego w ostatnich latach rozwoju usług e-commerce.
W znacznym stopniu przyczyniła się do tego również migracja klientów części operatorów pocztowych do tego segmentu usług.

Wykres 9

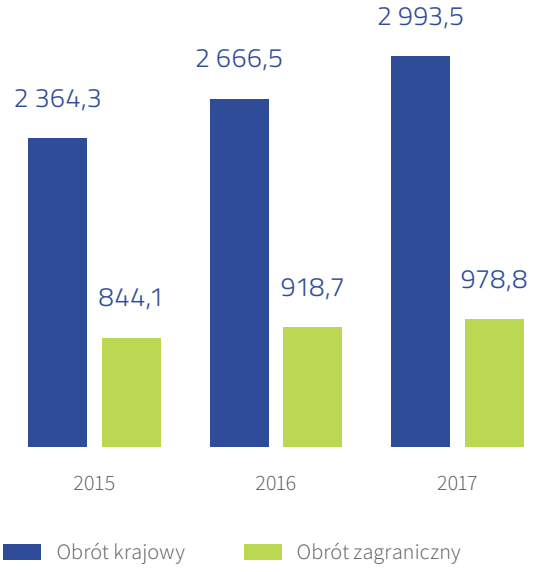
Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2015 – 2017 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 10

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2015 – 2017 – wg przychodów (mln zł)



Źródło: UKE

Reklamacje przesyłek kurierskich

W 2017 r. użytkownicy przesyłek kurierskich zareklamowali ogółem 864 949 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano poniżej 29 (2016 – poniżej 25). Najczęstszym powodem reklamacji było opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 55,4% (2016 – 43,2%).

Tabela 12

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie przesyłek kurierskich w 2017 r.

Przyczyna złożenia / Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Utrata przesyłki	31 702	36 076	1 809	69 587	8,1%
Ubytek zawartości przesyłki	4 106	5 114	429	9 649	1,1%
Uszkodzenie przesyłki	46 429	60 594	6 314	113 337	13,1%
Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	351 533	191 904	9 061	552 498	63,9%
Nieprawidłowe wypełnienie ZPO[17]	221	330	0	551	0,1%
Zwrócenie przesyłki niezgodnie z terminem	408	927	0	1 335	0,2%
Zwrócenie przesyłki z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	1 632	2 033	0	3 665	0,4%
Inne	42 832	70 219	1 276	114 327	13,2%
RAZEM	**478 863**	**367 197**	**18 889**	**864 949**	**100,0%**

Źródło: UKE

3.4. Usługi powszechne

W 2017 r. do usług powszechnych[18] zaliczane było świadczone w obrocie krajowym i zagranicznym:

1. przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie:

a) przesyłek listowych, w tym poleconych i z zadeklarowaną wartością, o wadze do 2000 g i liczonych z tolerancją 2 mm wymiarach:

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

[17] Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej
[18] Art. 45 Prawa pocztowego

- minimalnych – 170 mm w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może być mniejszy niż 100 mm,

- minimalnych strony adresowej – 90x140 mm,

b) przesyłek dla ociemniałych,

c) paczek pocztowych, w tym z zadeklarowaną wartością, o masie do 10 000 g i wymiarach, z których największy nie przekracza 1500 mm, a suma długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość nie przekracza 3000 mm;

2. sortowanie, przemieszczanie i doręczanie nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych o masie do 20 000 g i wymiarach, o których mowa w pkt 1 lit. c.

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

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

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

Usługi powszechne świadczy Poczta Polska.

Wolumeny w 2017 roku

Poczta Polska zrealizowała w 2017 r. 564,7 mln szt. usług powszechnych, co przełożyło się na 2 778,7 mln zł przychodu. W obrocie krajowym zrealizowano 82,2% usług, a w obrocie zagranicznym 17,8%.
Na przestrzeni lat 2015-2017 następował systematyczny spadek wolumenu usług powszechnych. W roku 2017 w porównaniu do roku poprzedniego w obrocie krajowym wolumen usług zmniejszył się o 5,0%, natomiast w obrocie zagranicznym odnotowano wzrost o 20,3%. Udział usług powszechnych w usługach pocztowych ogółem wyniósł odpowiednio 30,2% wolumenu oraz 33,0% przychodów.

Tabela 13

Usługi powszechne w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2015 – 2017 (wg wolumenu)

	Wolumen (mln szt.)						Zmiana %	
	2015	%	2016	%	2017	%	2016/15	2017/16
Przesyłki listowe	634,1	97,9%	561,9	98,2%	555,7	98,4%	-11,4%	-1,1%
Paczki pocztowe	13,4	2,1%	10,2	1,8%	8,9	1,6%	-23,8%	-12,7%
RAZEM	**647,5**	**100,0%**	**572,1**	**100,0%**	**564,7**	**100,0%**	**-11,6%**	**-1,3%**

Źródło: UKE

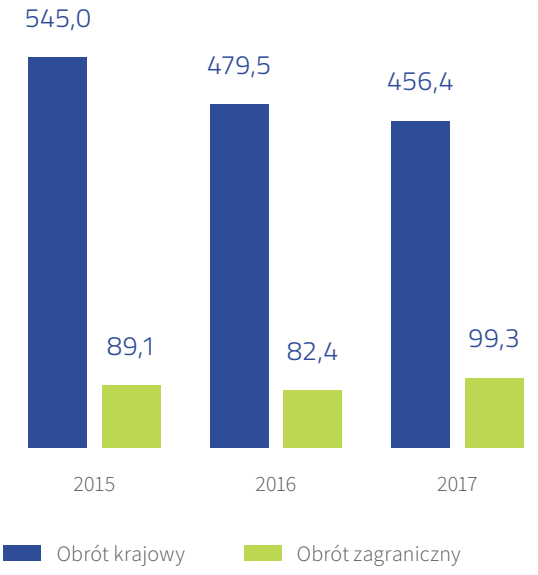
W 2017 r., podobnie jak w latach poprzednich, największą część w segmencie usług powszechnych stanowiły przesyłki listowe, których udział wyniósł 98,4% wolumenu ogółem. 1,6% dotyczyło wolumenu paczek pocztowych.

Analiza danych dotycząca wolumenu przesyłek listowych w segmencie usług powszechnych w latach 2015-2017 w obrocie krajowym wskazuje na systematyczny spadek wolumenu w tej grupie usług. Przy czym spadek ten w roku 2017 w porównaniu do roku poprzedniego uległ znacznemu osłabieniu i wyniósł -4,8% (w 2016 -12,0%). W obrocie zagranicznym wolumen przesyłek listowych w 2017 r. wykazał silną tendencję wzrostową.

Analiza danych dotycząca wolumenu paczek pocztowych w segmencie usług powszechnych w latach 2015-2017 w obrocie krajowym wskazuje na systematyczny spadek wolumenu w tej grupie usług. W obrocie zagranicznym poziom wolumenu paczek pocztowych w ostatnich latach był stabilny.

Wykres 11

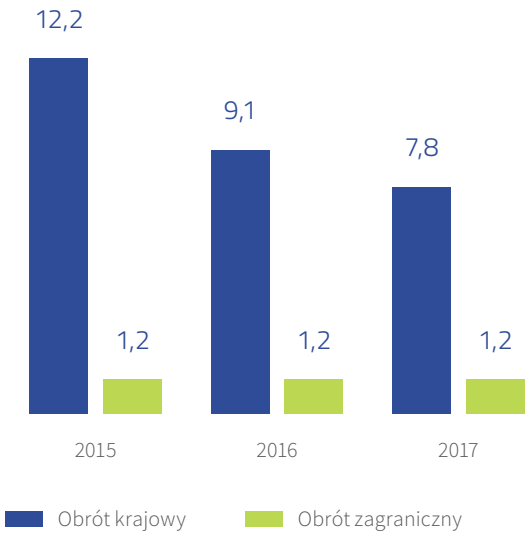
Przesyłki listowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2015 – 2017 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 12

Paczki pocztowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2015 – 2017 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Reklamacje usług powszechnych

W 2017 r. użytkownicy usług powszechnych zareklamowali ogółem 201 433 usługi, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano poniżej 4 (2016 – poniżej 3). Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatora wyznaczonego reklamacji wyniósł 39,7% (2016 – 38,5%).

[19] Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej
[20] Zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem, zwrócenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód i inne

Tabela 14

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie usług powszechnych w 2017 r.

Przyczyna złożenia / Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Utrata przesyłki	38 327	57 990	5 179	101 496	50,4%
Ubytek zawartości przesyłki	216	469	25	710	0,4%
Uszkodzenie przesyłki	727	1 587	60	2 374	1,2%
Opóźnienie przesyłki	8 389	3 234	930	12 553	6,2%
Nieprawidłowe wypełnienie ZPO[19]	1 827	4 030	74	5 931	2,9%
Inne[20]	30 493	45 321	2 555	78 369	38,9%
RAZEM	**79 979**	**112 631**	**8 823**	**201 433**	**100,0%**

Źródło: UKE

3.5. Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych

Segment usług wchodzących w zakres usług powszechnych[21] obejmuje przesyłki listowe i paczki pocztowe o wadze i wymiarach określonych dla usług powszechnych oraz przesyłki dla ociemniałych, nie świadczone przez operatora wyznaczonego w ramach obowiązku świadczenia usług powszechnych. Do zakresu usług powszechnych nie zalicza się usług pocztowych polegających na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich.

Charakterystyczne dla tego segmentu są masowe wolumeny kontraktów, o które konkurują operatorzy pocztowi. W wyniku tego pojawia się presja na obniżanie cen, co powoduje, że segment ten, generując aż 43,2% wolumenu całkowitego rynku usług pocztowych, dostarcza jedynie 14,2% wartości rynku.

W segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2017 roku działalność prowadziło 54 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska.

[21] Art. 3 pkt 30 Prawa pocztowego

Tabela 15

Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym pod względem wolumenu i przychodów w 2017 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.			
4	Traffica sp.j.			

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.			
4	X-Press Couriers sp. z o.o.			

Źródło: UKE

Segment usług wchodzących w zakres usług powszechnych jest bardzo skoncentrowany. W roku 2017 udział czterech największych operatorów świadczących usługi w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych wyniósł odpowiednio 98,6%, w przychodach i 99,4% w wolumenie usług tego segmentu.

W tabeli 15 przedstawiona została lista największych operatorów wraz z określeniem zasięgu ich działalności usługowej w segmencie.

Wolumeny i przychody w 2017 roku

W roku 2017 operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem na rynku krajowym i zagranicznym 806,8 mln szt. usług wchodzących w zakres usług powszechnych, co przełożyło się na 1 195,9 mln zł przychodu. W stosunku do roku 2016 wolumen spadł o 3,2%, natomiast przychody wzrosły o 6,4%.

Podobnie jak dla usług powszechnych największą usługą w tym segmencie były przesyłki listowe, których udział wyniósł 97,9% wolumenu ogółem. Obrót zagraniczny dla usług wchodzących w zakres usług powszechnych ma stosunkowo niewielkie znaczenie.

Tabela 16

Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2015 – 2017 (wg wolumenu)

	Wolumen (mln szt.)						Zmiana %	
	2015	%	2016	%	2017	%	2016/15	2017/16
Przesyłki listowe	830,1	98,5%	819,4	98,3%	790,2	97,9%	-1,3%	-3,6%
Paczki pocztowe	12,5	1,5%	14,2	1,7%	16,6	2,1%	13,0%	17,2%
RAZEM	**842,6**	**100,0%**	**833,5**	**100,0%**	**806,8**	**100,0%**	**-1,1%**	**-3,2%**

Źródło: UKE

Tabela 17

Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2015 – 2017 (wg przychodów)

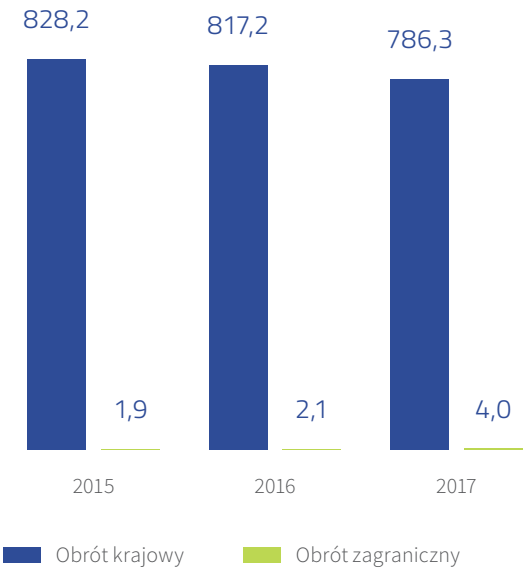
	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2015	%	2016	%	2017	%	2016/15	2017/16
Przesyłki listowe	949,8	79,8%	894,7	79,6%	963,3	80,6%	-5,8%	7,7%
Paczki pocztowe	133,3	11,2%	151,4	13,5%	167,4	14,0%	20,3%	10,6%
Pozostałe [22]	106,6	9,0%	77,4	6,9%	65,1	5,4%	-27,4%	-15,9%
RAZEM	**1 189,7**	**100,0%**	**1 123,5**	**100,0%**	**1 195,9**	**100,0%**	**-5,6%**	**6,4%**

Źródło: UKE

[22] Potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej

Wykres 13

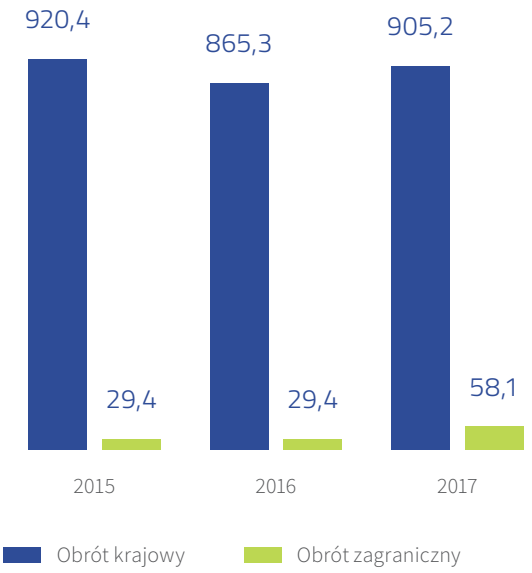
Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2015 – 2017 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 14

Przesyłki listowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2015 – 2017 – wg przychodów (mln zł)

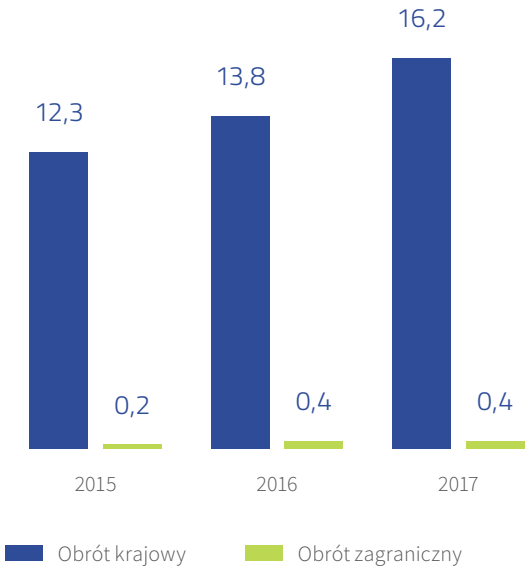


Źródło: UKE

W latach 2015-2017 wolumen i przychody w zakresie zrealizowanych przesyłek listowych na rynku krajowym utrzymywały się na zbliżonym poziomie. W segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych operatorzy pocztowi świadczą przesyłki listowe głównie dla klientów biznesowych i instytucjonalnych. W obrocie zagranicznym obserwowany jest wzrost zarówno w zakresie wolumenów jak i przychodów.

Wykres 15

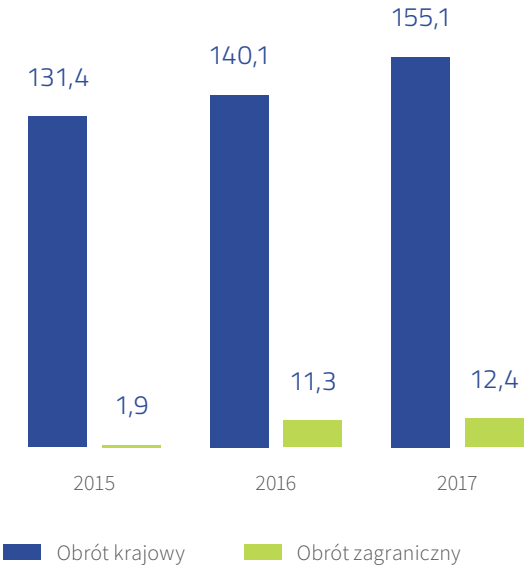
Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2015 – 2017 – wg wolumenu (mln szt.)



Źródło: UKE

Wykres 16

Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2015 – 2017 – wg przychodów (mln zł)



Źródło: UKE

Wolumen oraz przychody na krajowym rynku paczek pocztowych w omawianym segmencie rynku wykazują wzrosty. Wpisuje się to w ogólną tendencję dynamicznego wzrostu w zakresie rynku paczek ogółem.

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

Reklamacje usług wchodzących w zakres usług powszechnych

W 2017 r. użytkownicy usług wchodzących w zakres usług powszechnych zareklamowali ogółem 303 867 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano poniżej 4 (2016 – poniżej 5). Najczęstszym powodem reklamacji było opóźnienie w doręczeniu. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 60,4% (2016 – 35,3%).

3.6. Inne usługi pocztowe

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

Tabela 18

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2017 r.

Przyczyna złożenia / Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
Utrata przesyłki	25 600	28 318	1 520	55 438	18,2%
Ubytek zawartości przesyłki	266	149	19	434	0,1%
Uszkodzenie przesyłki	7 217	1 956	68	9 241	3,1%
Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	49 638	33 241	1 905	84 784	27,9%
Nieprawidłowe wypełnienie ZPO[23]	62 651	13 123	824	76 598	25,2%
Zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem	2 379	651	233	3 263	1,1%
Zwrócenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	361	238	32	631	0,2%
Inne	35 377	35 984	2 117	73 478	24,2%
RAZEM	**183 489**	**113 660**	**6 718**	**303 867**	**100,0%**

Źródło: UKE

[23] Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej

Przychody tego segmentu w 2017 r. stanowiły 5,6% wartości całego rynku pocztowego, natomiast wolumen stanowił 10,1% 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 2017 r. – 3,4 mld szt.), przy stosunkowo niewielkich przychodach (0,1 mld zł).

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

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

W 2017 r. w segmencie innych usług pocztowych działało 27 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska.

Segment ten jest silnie skoncentrowany. Dwóch największych operatorów w segmencie realizuje 99,4% wolumenu oraz 97,1% całości przychodów.

Tabela 19

Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie innych usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym pod względem wolumenu i przychodów w 2017 r.

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

Źródło: UKE

Wolumeny i przychody w 2017 roku

W 2017 r. w segmencie innych usług pocztowych wolumen wyniósł 188,9 mln sztuk, co przełożyło się na 471,8 mln zł przychodu. W stosunku do roku 2016 spadek wolumenu w tym obszarze rynku wyniósł 17,6%, a spadek przychodów 0,6%.

Tabele poniżej przedstawiają wartość, udziały poszczególnych głównych usług oraz dynamikę przychodów i wolumenów tych usług w latach 2015-2017.

W roku 2017 zaobserwowano spadek poziomu wolumenu, jak i przychodów w zakresie przesyłek reklamowych. W odniesieniu do pozostałych usług przychody wzrosły.

Tabela 20

Inne usługi pocztowe w latach 2015 – 2017 (wg wolumenu)

	Wolumen (mln. szt.)						Zmiana %	
	2015	%	2016	%	2017	%	2016/15	2017/16
Przesyłki reklamowe	249,6	83,4%	181,5	79,2%	138,5	73,3%	-27,3%	-23,7%
Przekazy pocztowe	44,7	15,0%	42,6	18,6%	42,5	22,5%	-4,8%	-0,3%
Pozostałe[24]	4,9	1,6%	5,2	2,3%	7,9	4,2%	6,0%	-53,2%
RAZEM	**299,3**	**100,0%**	**229,3**	**100,0%**	**188,9**	**100,0%**	**-23,4%**	**-17,6%**

Źródło: UKE

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

Tabela 21

Inne usługi pocztowe w latach 2015 – 2017 (wg przychodów)

	Przychody (mln zł)						Zmiana %	
	2015	%	2016	%	2017	%	2016/15	2017/16
Przesyłki reklamowe	211,7	36,9%	147,8	31,1%	129,1	27,4%	-30,2%	-12,7%
Przekazy pocztowe	308,6	53,7%	276,1	58,2%	285,0	60,4%	-10,5%	3,2%
Pozostałe[25]	53,9	9,4%	50,7	10,7%	57,7	12,2%	-6,1%	13,8%
RAZEM	**574,4**	**100,0%**	**474,6**	**100,0%**	**471,8**	**100,0%**	**-17,4%**	**-0,6%**

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

Reklamacje innych usług pocztowych

W 2017 r. użytkownicy innych usług pocztowych zareklamowali ogółem 18 948 usług, co w stosunku do całkowitego wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że na każde 10 000 usług reklamowano 1 (2016 – poniżej 1). Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 40,5% (2016 – 29,9%).

Tabela 22

Złożone reklamacje i sposób ich rozpatrzenia w zakresie innych usług pocztowych w 2017 r.

Przyczyna złożenia	Sposób rozpatrzenia:	Uwzględnione	Odrzucone	W toku	Ogółem	Udział %
	Utrata przesyłki	1 289	4 397	213	5 899	31,1%
	Ubytek zawartości przesyłki	47	19	3	69	0,4%
	Uszkodzenie przesyłki	464	846	37	1 347	7,1%
	Opóźnienie w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	4 165	316	583	5 064	26,7%
	Niedoręczenie przez operatora wyznaczonego kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym	447	3 760	145	4 352	23,0%
	Inne	1 271	804	142	2 217	11,7%
	RAZEM	**7 683**	**10 142**	**1 123**	**18 948**	**100,0%**

Źródło: UKE

4.
Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej

Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatora wyznaczonego

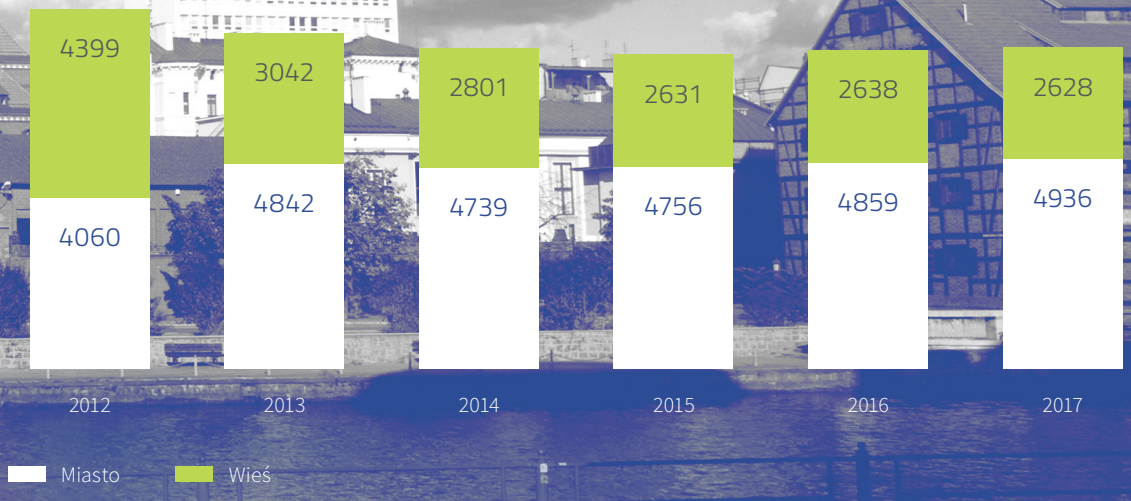
Placówki pocztowe

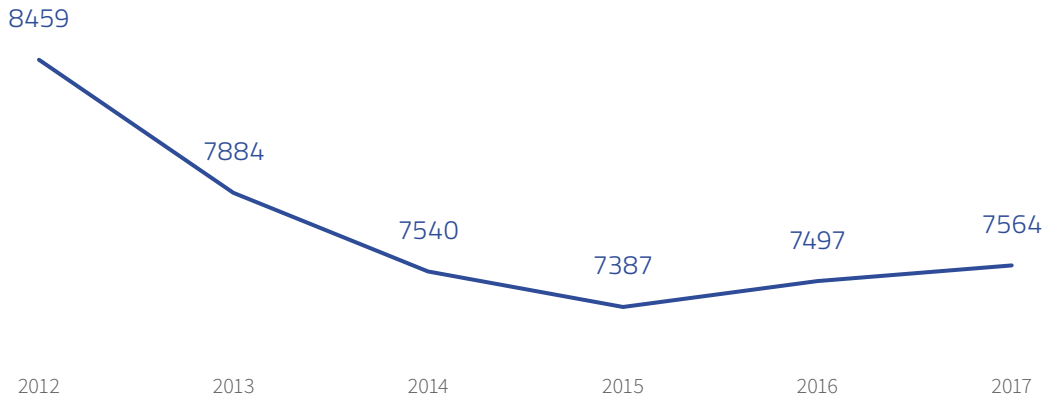
Według stanu na dzień 31 grudnia 2017 r. Poczta Polska posiadała 7 564 placówki pocztowe, z tego 4 936 placówek zlokalizowanych było w miastach (do tej kategorii zaliczono placówki znajdujące się w gminach miejskich i gminach miejsko – wiejskich), natomiast 2 628 placówek na terenach wiejskich (tj. w gminach wiejskich). 2 863 placówki były prowadzone przez agentów pocztowych.

W 2017 r. liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego została zwiększona o 67. Jest to kolejny rok, w którym odnotowano wzrost liczby placówek Poczty Polskiej.

Wykres 17

Liczba placówek pocztowych Poczty Polskiej w latach 2012 – 2017





Źródło: UKE

Wg stanu na 31 grudnia 2017 r. Poczta Polska spełniła wymagania w zakresie warunków lokalizacji placówek pocztowych oraz zapewnienia dostępności do sieci placówek pocztowych.

Tabela 23

Realizacja kryteriów dostępności usług powszechnych przez Pocztę Polską

Kryterium dostępności wg rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji[26]	Stopień spełnienia na 31.12.2017
W każdej gminie powinna być uruchomiona co najmniej jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego.	**Kryterium spełnione** W każdej z 2 478 gmin funkcjonowała co najmniej jedna stała placówka pocztowa
Jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 6000 mieszkańców na terenie gmin miejskich i gmin miejsko-wiejskich.	**Kryterium spełnione** Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin miejskichi miejsko-wiejskich wynosił 5 869 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 78,44 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 Pocztę Polską

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

Nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów

Poczta Polska posiadała na koniec 2017 r. 17 102 będące w eksploatacji skrzynki nadawcze, w tym:

- 8 363 w miastach,
- 8 739 na wsi.

W porównaniu do roku 2016 liczba nadawczych skrzynek pocztowych obniżyła się o 7,5%.

Oprócz placówek pocztowych konsumenci mogli w dogodnym dla siebie miejscu i czasie nadać i odebrać przesyłki pocztowe w automatach do obsługi pocztowej. Operator wyznaczony na koniec 2017 roku posiadał 118 automatów do pocztowej obsługi klientów.

Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej

Poczta Polska na koniec 2017 r. była w posiadaniu 128 201 skrytek pocztowych oraz 116 753 własnych oddawczych skrzynek pocztowych. Ponadto operator wyznaczony dysponował systemem kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń oraz bazą informacji o zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych. Operator wyznaczony posiadający wskazane wyżej elementy infrastruktury pocztowej jest obowiązany zapewnić operatorom pocztowym

świadczącym usługi wchodzące w zakres usług powszechnych dostęp do tych elementów w zakresie określonym w umowie o dostęp do elementów infrastruktury pocztowej, natomiast operatorom nieświadczącym usług wchodzących w zakres usług powszechnych, ma obowiązek udostępnić jedynie system kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń oraz bazę informacji o zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych[27]. W roku 2017 Poczta Polska nie podpisała żadnej umowy o dostęp do elementów infrastruktury pocztowej.

Zatrudnienie w Poczcie Polskiej

W 2017 r. poziom zatrudnienia w Poczcie Polskiej w ujęciu średniorocznym w oparciu o umowy o pracę, w przeliczeniu na pełne etaty wynosił 76 318 etatów. W porównaniu z danymi z roku poprzedniego oznacza to wzrost o 2,3%. Obserwowany w latach 2015-2016 spadek liczby osób zatrudnionych przez operatora wyznaczonego został zahamowany.

Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatorów alternatywnych

Placówki pocztowe

Według stanu na koniec 2017 r. alternatywni operatorzy pocztowi wykazali łącznie 14 328 placówek pocztowych, z czego 13 006 placówek zlokalizowanych było w miastach, a 1 322 placówki na terenach wiejskich. Dane te wskazują, że alternatywni operatorzy pocztowi skupiają swoją działalność w miastach, gdzie istnieje znacznie większy popyt na usługi pocztowe, a koszty ich świadczenia są niższe niż w przypadku obszarów wiejskich. W ogólnej liczbie placówek pocztowych operatorów alternatywnych zdecydowana większość, tj. 12 179 placówek, była prowadzona przez agentów pocztowych.

Tabela 24

Liczba placówek wykazanych przez alternatywnych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2017 r.)

Liczba placówek	Liczba operatorów 2017 r.
brak placówek	59
1 placówka	58
od 2 do 10 placówek	11
od 11 do 100 placówek	9
od 101 do 1000 placówek	0
ponad 1 000 placówek	5
RAZEM	**142**

Źródło: UKE

Z powyższego zestawienia wynika, że największą grupę (ponad 82%) stanowią alternatywni operatorzy pocztowi nie posiadający placówek pocztowych lub posiadający jedną placówkę pocztową, najczęściej jest to jednocześnie siedziba osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą.

[27] Art. 66 Prawa pocztowego

Elementy infrastruktury pocztowej

W omawianym okresie żaden z alternatywnych operatorów pocztowych, nie posiadał własnych nadawczych skrzynek pocztowych. Jednocześnie w sprawozdaniach z działalności pocztowej nie wskazano liczby automatów do pocztowej obsługi klientów[28]. Z uzyskanych przez UKE informacji wynika, że na dzień 31 grudnia 2017 r. na terenie Polski funkcjonowało ok. 2 600 paczkomatów.

Zatrudnienie u alternatywnych operatorów pocztowych

Średnioroczny poziom zatrudnienia w grupie alternatywnych operatorów pocztowych w 2017 r. wyniósł 14 927 etatów, co oznacza wzrost o 14,0% w porównaniu do roku 2016. Jak wskazuje zestawienie w Tabeli 25 stan zatrudnienia dla poszczególnych operatorów pocztowych był bardzo zróżnicowany. Na rynku funkcjonowało 8 operatorów zatrudniających powyżej 500 pracowników. Stosunkowo dużą grupę stanowią operatorzy działający jednoosobowo (51).

[28] Właścicielem sieci paczkomatów jest podmiot nie będący operatorem pocztowym

Tabela 25

Liczba zatrudnionych u alternatywnych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2017 r.)

Wielkość zatrudnienia	Liczba operatorów 2017 r.
jednoosobowa działalność	51
od 2 do 9 osób	47
od 10 do 49 osób	31
od 50 do 249 osób	3
od 250 do 500 osób	2
powyżej 500 osób	8
RAZEM	**142**

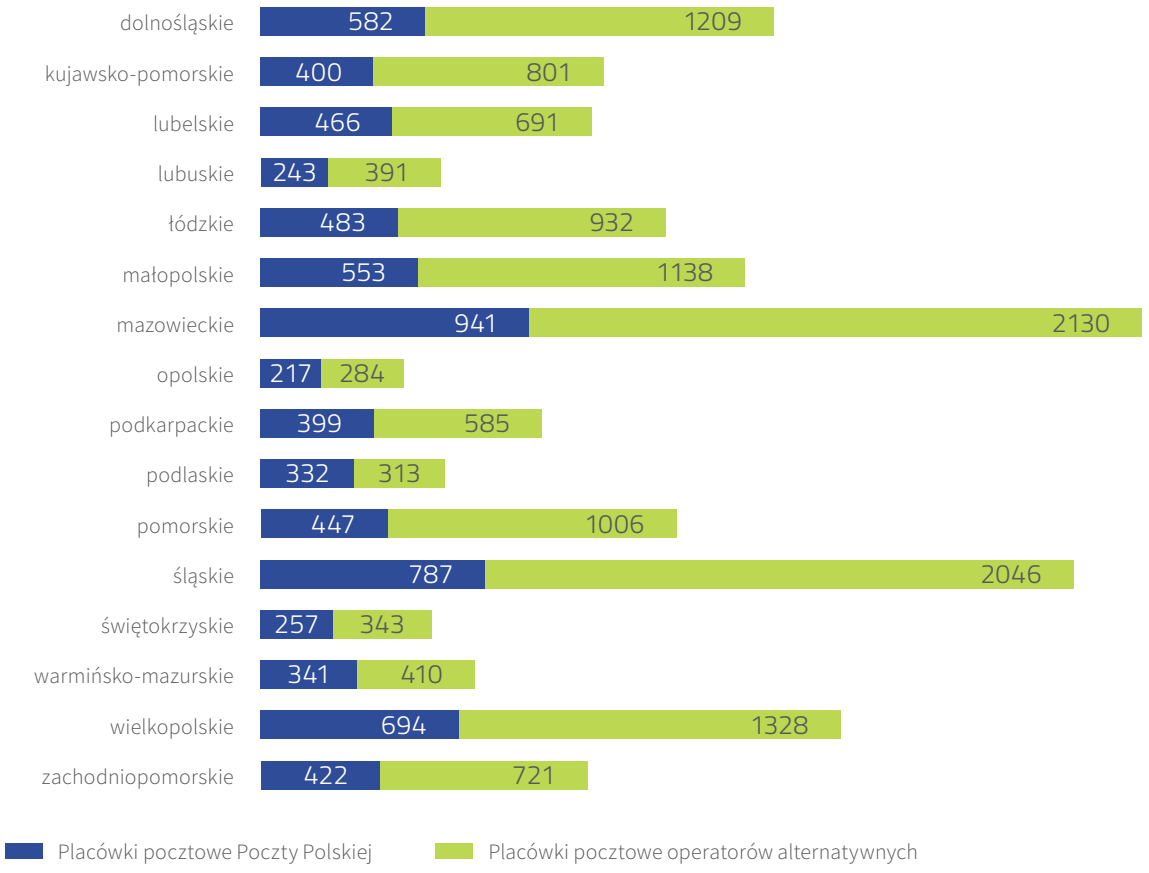
Źródło: UKE

Placówki pocztowe operatorów pocztowych w 2017 roku

W 2017 r. operatorzy pocztowi świadczyli na terenie kraju usługi w 21 892 placówkach pocztowych. Z tego ponad 31% (6 850) stanowiły własne placówki operatorów pocztowych. Pozostałe 69% placówek było prowadzonych przez agentów pocztowych. W liczbie własnych placówek pocztowych 68,6% stanowią placówki operatora wyznaczonego. Największa liczba placówek jest zlokalizowana w województwach silnie zurbanizowanych, takich jak województwo mazowieckie, śląskie i wielkopolskie.

Wykres 18

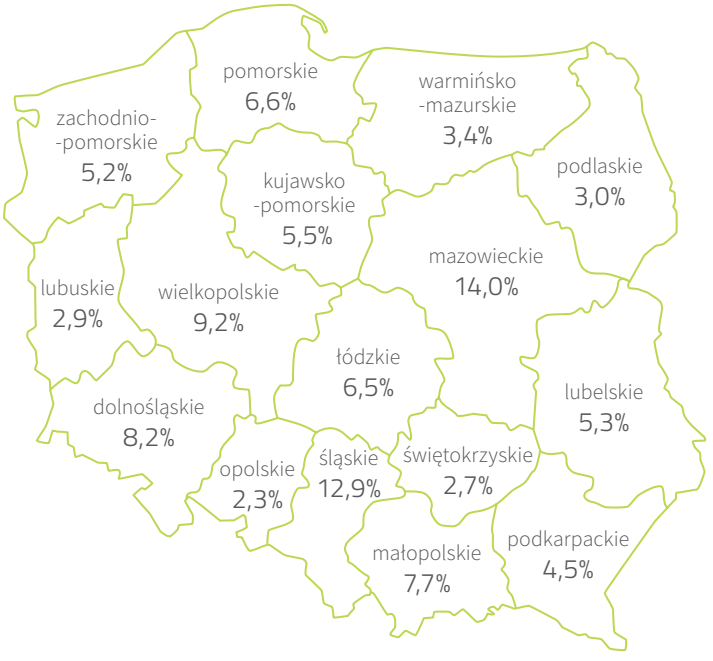
Liczba placówek w 2017 r. w podziale na województwa



Źródło: UKE

Wykres 19

Rozmieszczenie placówek pocztowych operatorów pocztowych w 2017 r. w podziale na województwa



Źródło: UKE

ponad
300 milionów
dostarczonych
przesyłek kurierskich

ponad **90 tysięcy**
osób zatrudnionych
w sektorze pocztowym

5. Wnioski

Generując istotne przychody, zatrudniając bezpośrednio ponad 90 tysięcy osób, zapewniając wymianę informacji i towarów na rynku wewnętrznym oraz umożliwiając polskim konsumentom korzystanie a przedsiębiorcom konkurowanie w kraju i zagranicą – rynek pocztowy ma znaczący wkład w polską gospodarkę.

Rok 2017 był rokiem precedensowego, skokowego wzrostu jego wartości. 10% dynamika wzrostu przychodów operatorów na zrealizowanych przez nich usługach pocztowych wyprzedziła ponad dwukrotnie tempo wzrostu produktu krajowego polskiej gospodarki szacowanego w 2017 na 4,6%.

Głównym czynnikiem wzrostu były przesyłki kurierskie, których wartość wzrosła niemal o 400 milionów złotych w stosunku do roku 2016 i zostało to osiągnięte w warunkach ostrej konkurencji panującej w tym całkowicie zliberalizowanym sektorze rynku. Odzwierciedla to ogólnoświatowy trend wpływu niezwykle silnego rozwoju handlu e-commerce, którego bezpośrednim beneficjentem jest właśnie sektor pocztowy. Wolumen przesyłek kurierskich rósł kolejny rok, z dwucyfrową dynamiką, przekraczając w 2017 granicę 300 milionów dostarczonych przesyłek.

W 2017 r. drugim z najważniejszych motorów wzrostu rynku były przychody z usług powszechnych, które kontrybuowały we wzrost rynku na kwotę ponad 300 milionów złotych. Popyt na te usługi okazał się w niewielkim stopniu elastyczny, ponieważ pomimo wzrostu cen, w 2017 roku nastąpiło zdecydowane osłabienie, niemal o połowę, obserwowanego od lat tempa spadku wolumenu usług, co przełożyło się finalnie na większe niż w poprzednim roku przychody. Przedstawione poniżej dane zbiorcze obrazują kształtowanie się podstawowych wskaźników na rynku usług pocztowych w Polsce.

Tabela 26

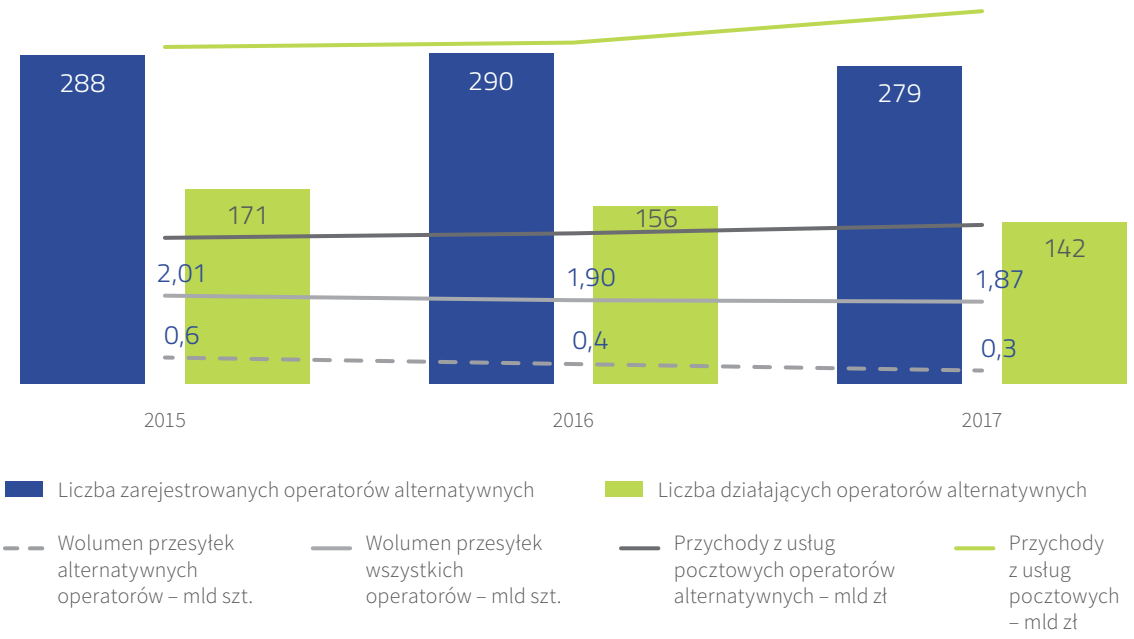
Wybrane wielkości charakteryzujące rynek pocztowy w Polsce w latach 2015 – 2017 (bez druków bezadresowych)

	2015	2016	2017
Liczba zarejestrowanych operatorów alternatywnych	288	290	279
Liczba działających operatorów alternatywnych	171	156	142
Wolumen przesyłek alternatywnych operatorów – mld szt.	0,6	0,4	0,3
Wolumen przesyłek wszystkich operatorów – mld szt.	2,01	1,90	1,87
Przychody z usług pocztowych operatorów alternatywnych – mld zł	3,3	3,4	3,6
Przychody z usług pocztowych – mld zł	7,6	7,7	8,4

Źródło: UKE

Wykres 20

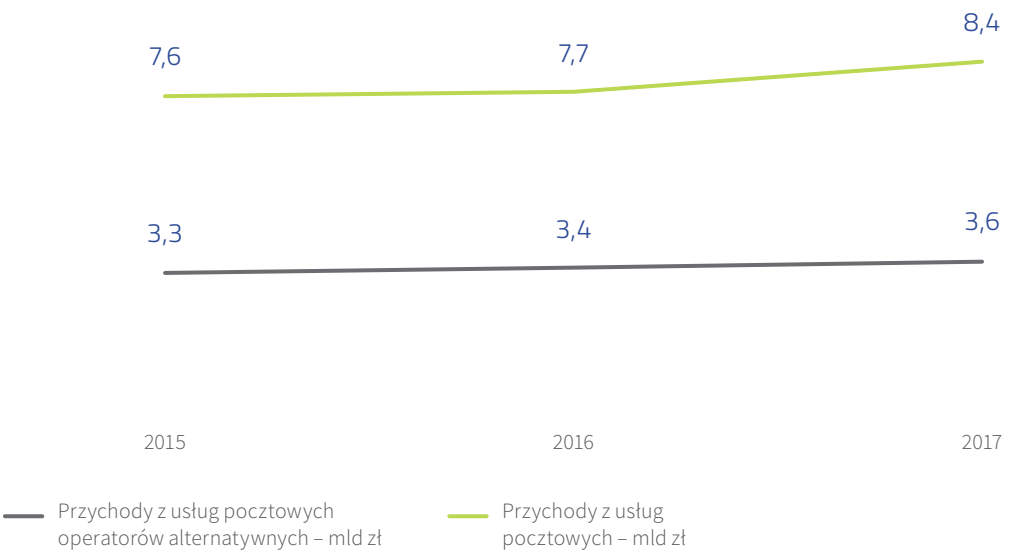
Wybrane wielkości charakteryzujące rynek pocztowy w Polsce w latach 2015 – 2017 (bez druków bezadresowych)



Źródło: UKE

Wykres 21

Przychody z usług pocztowych w latach 2015 – 2017 (mld zł)



Źródło: UKE

Tabela 27

Usługi pocztowe w poszczególnych segmentach rynku w latach 2015-2017 – struktura (%) wg wolumenu i przychodów (bez druków bezadresowych)

	2015		2016		2017	
Segment	**Wolumen**	**Przychody**	**Wolumen**	**Przychody**	**Wolumen**	**Przychody**
Usługi powszechne	32,3%	34,9%	30,1%	32,3%	30,2%	33,0%
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	42,0%	15,6%	43,9%	14,7%	43,2%	14,2%
Przesyłki kurierskie	10,8%	42,0%	13,9%	46,8%	16,5%	47,2%
Inne usługi pocztowe	14,9%	7,5%	12,1%	6,2%	10,1%	5,6%

Prognozowany dalszy wzrost gospodarczy Polski, wciąż modernizująca się infrastruktura transportowa i cyfrowa, a także stały silny wzrost ilości i wartości transakcji e-commerce przesądza o fakcie, że z perspektywy kolejnego roku aktualne pozostaje stwierdzenie, że polski rynek pocztowy to obszar gospodarki o silnych perspektywach wzrostu w kolejnych latach.

Załącznik – wyniki kontroli działalności pocztowej

Kontrole operatora świadczącego usługi powszechne

W 2017 r. Prezes UKE przeprowadził kontrole Poczty Polskiej jako operatora wyznaczonego w zakresie:

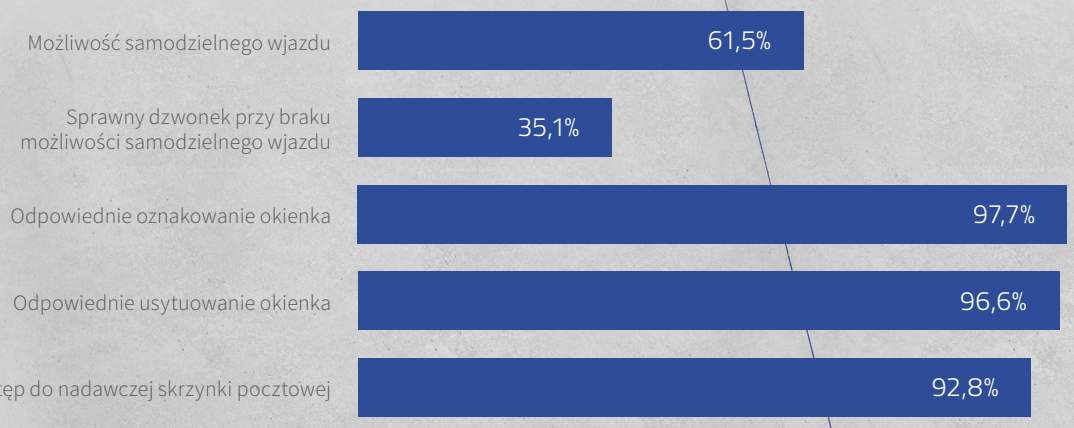
- zapewniania osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych,
- rozpatrywania reklamacji usług powszechnych.

Kontrola w zakresie zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych

We wrześniu i październiku 2017 r. UKE przeprowadził kontrolę w 470 placówkach pocztowych (284 placówkach miejskich oraz 186 placówkach wiejskich), co stanowiło 6,3% liczby wszystkich placówek pocztowych Poczty Polskiej świadczących usługi pocztowe na terenie kraju. Spośród skontrolowanych placówek pocztowych możliwość

Wykres 22

Placówki z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych



Źródło: UKE

samodzielnego wjazdu do budynku posiadało 289 placówek, natomiast w przypadku braku możliwości samodzielnego wjazdu w 165 placówkach pocztowych został zamontowany sprawnie działający dzwonek przywołujący personel placówki. Oznacza to, że w 454 placówkach Poczty Polskiej z 470 poddanych kontroli (96,6%) zapewniono osobom niepełnosprawnym poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego korzystanie z usług świadczonych przez te placówki poprzez możliwość samodzielnego wjazdu do placówki lub możliwość skutecznego przywołania pracownika.

Spośród 153 skontrolowanych placówek pocztowych, które posiadały służbę doręczeń, ewidencja osób niepełnosprawnych była prowadzona w 151 placówkach (98,7%), natomiast przyjmowanie przesyłek od osoby niepełnosprawnej w miejscu zamieszkania gwarantowały wszystkie placówki posiadające służbę doręczeń (100%).

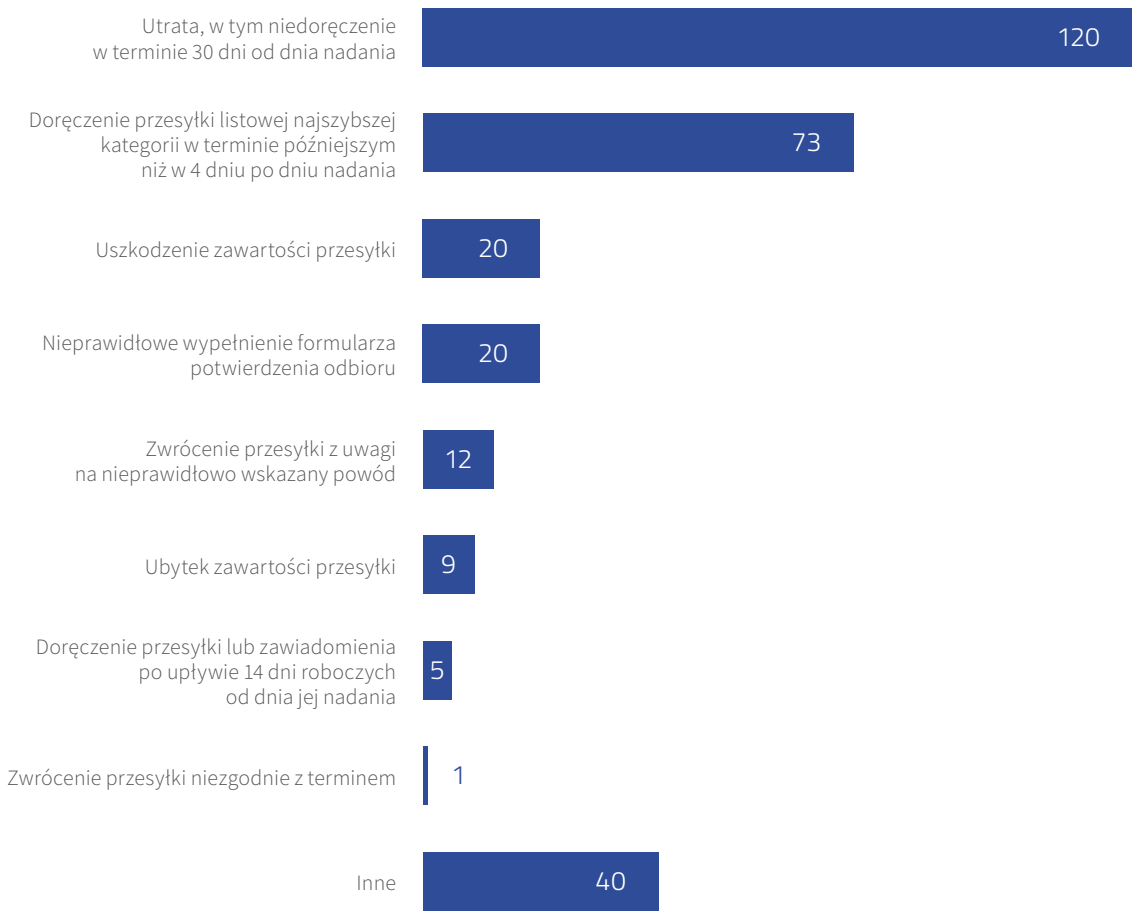
Przeprowadzona kontrola potwierdziła, że większość skontrolowanych placówek pocztowych spełnia określone w Prawie pocztowym wymogi. Ponadto, uzyskane informacje wskazują, iż operator wyznaczony w ramach realizowanego procesu nowej wizualizacji placówek pocztowych, remontując lub rozwijając sieć placówek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

Kontrola w zakresie rozpatrywania reklamacji usług powszechnych

W październiku 2017 r. UKE przeprowadził kontrole w jednostkach organizacyjnych Poczty Polskiej zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia do 20 października 2017 r. W toku kontroli sprawdzeniu poddano łącznie 300 reklamacji w zakresie przesyłek rejestrowanych w obrocie krajowym, w tym: 232 reklamacje przesyłki listowej, 2 reklamacje przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością, 64 reklamacje w zakresie paczek pocztowych i 2 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, a także uzyskanie danych dotyczących kompletności odpowiedzi na reklamacje i terminowości ich udzielania.

Wykres 23

Powody składania reklamacji poddanych kontroli

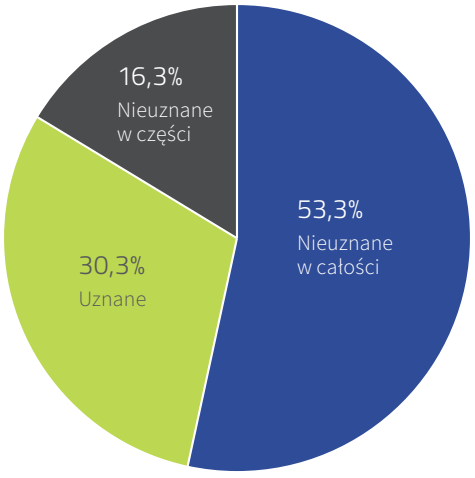


Źródło: UKE

Z ustaleń dokonanych podczas kontroli wynika, że ponad 30% reklamacji złożonych w badanym okresie zostało uznane przez Pocztę Polską za zasadne. Z kolei najwięcej w objętej próbą reklamacji zakwalifikowanych zostało jako nieuznane w całości (160 – co stanowiło 53,3% spośród wszystkich skontrolowanych reklamacji).

Wykres 24

Sposób rozpatrzenia reklamacji



Źródło: UKE

Kontrole uprawnionych do wykonywania działalności pocztowej na podstawie wpisu do ROP

W 2017 r. UKE objął kontrolą 17 operatorów pocztowych. Podstawą było: nieprzedłożenie Prezesowi UKE sprawozdania z działalności pocztowej w poprzednim roku, weryfikacja danych zawartych w sprawozdaniu, uzyskanie wpisu do rejestru operatorów pocztowych i brak wcześniejszej weryfikacji. Kontrole przeprowadzono w przypadku 12 operatorów pocztowych. Wobec 1 operatora pocztowego, w związku ze stwierdzeniem nieprawidłowości polegających na braku posiadania regulaminu świadczenia usług pocztowych oraz cennika usług pocztowych, UKE wydał zalecenia pokontrolne, które zostały przez operatora pocztowego wykonane. W pozostałych przypadkach nie wykryto istotnych nieprawidłowości.

Kontrole w celu wykrywania działalności pocztowej wykonywanej bez wymaganych uprawnień

Kontrolą w tym zakresie Prezes UKE objął 7 przedsiębiorców, co do których istniały przesłanki, że prowadzą działalność pocztową bez wymaganego wpisu do ROP, jednakże skontrolowanych zostało 5 przedsiębiorców.

Ustalono, iż spośród skontrolowanych przedsiębiorców 2 podmioty wykonywały działalność pocztową w imieniu i na rzecz operatorów pocztowych, na podstawie umowy o współpracy zawartej z tymi operatorami pocztowymi. W trakcie przeprowadzonych kontroli stwierdzono, iż 1 podmiot nie wykonywał działalności pocztowej. W wyniku podjętych czynności kontrolnych 1 spośród skontrolowanych przedsiębiorców wystąpił do Prezesa UKE z wnioskiem o wpis do ROP i został wpisany. Ponadto w stosunku do 1 przedsiębiorcy zostało wszczęte postępowanie w sprawie świadczenia usług pocztowych bez wymaganego wpisu do ROP.

Urząd Komunikacji Elektronicznej
Departament Rynku Pocztowego
tel.: +48 22 534 9132
fax: +48 22 534 9162
e-mail: uke@uke.gov.pl
sekretariat.drp@uke.gov.pl

www.uke.gov.pl